

POSKYTOVÁNÍ POZITIVNÍ A NEGATIVNÍ ZPĚTNÉ VAZBY

Praktický úkol:

Procvičení zpětné vazby na téma doprovodný program školní akce.

Cíl aktivity:

Naučit se v praxi aplikovat zásady správné zpětné vazby („Ich-formu“, konkrétnost bez nálepek, vyváženost)

- Forma: Práce ve dvojicích (role-play: Koordinátor akce vs. Student).
- Časová dotace: 45 minut.

Jak úkol provést:

Zadání pro studenty: Představte si modelovou situaci: Jste členové organizačního týmu, který připravuje velkou školní akci – školní akademii. Hraní rolí: Jeden z vás je **student, který dostal za úkol vybrat speciálního hosta pro doprovodný program. Druhý z vás je hlavní koordinátor akce.**

Student vybral velmi populárního influencera / stand-up komika, který má mezi mladými lidmi obrovský úspěch. Koordinátor akce se ale podíval na jeho běžná vystoupení a zjistil, že jeho styl humoru a projev jsou plné ostré ironie, a někdy také vulgarit. Na akci přitom budou rodiče, prarodiče i učitelé. **Koordinátor akce si proto pozve studenta na schůzku.**

Příprava: Rozdělení se ve dvojicích na role Student a Koordinátor akce, promyšlení si komunikace.

Role-play / Dialog:

Odehrajte dva různé přístupy:

1. **Pokus č. 1 (Jak komunikaci NEDĚLAT):** Vyzkoušejte si na 2 minuty nefunkční dialog. Koordinátor na organizátora nastoupí s kritikou a druhá strana začne dotčeně reagovat.
2. **Pokus č. 2 (Jak to DĚLAT SPRÁVNĚ):** Přepnutí do konstruktivní roviny komunikace, nacházet společná řešení, alternativy... (pomůcka – **pracovní list Zásady správného poskytování zpětné vazby**)

Reflexe:

Po skončení dialogů rozeberte ve dvojici tyto otázky:

1. Pro Koordinátora akce: Bylo těžké neodsuzovat vkus toho druhého, ale mluvit čistě o riziku pro celou akci? Pomohla vám „Ich-forma“ udržet klid?
2. Pro Organizátora: Jak se vám poslouchala kritika vašeho výběru, když byla podaná věcně a s oceněním vašeho záměru? Bylo snadné na konci poděkovat?

PRACOVNÍ LIST PRO STUDENTY

Zásady správného poskytování zpětné vazby:

- **Správný čas a místo:** Vyžaduje alespoň základní soukromí (mezi čtyřma očima) a čas.
- **Vyváženost:** Měla by obsahovat rovnováhu pozitivních i negativních aspektů (pochvaly i kritiky).
- **Popis skutečnosti:** Zaměřuje se na popis faktů a konkrétní situace, nikoli na obecné hodnocení studenta jako takového či udílení „nálepek“.
- **Forma první osoby (Ich-forma):** Vyjadřování pocitů a postojů za sebe (např. „Mrzí mě, že...“, „Oceňuji...“), namísto útočného obviňování v druhé osobě („Ty jsi udělal špatně...“), které vede k defenzivě.
- **Zmiňování důsledků:** Zahrnuje konkrétní dopady, které dané jednání způsobuje.
- **Rychlost:** Poskytnutí ideálně co nejdříve.

Prostor pro zlepšení a koučovací přístup:

- **Nedirektivní (koučovací) způsob:** Podporuje sebereflexi a vnitřní motivaci studenta pomocí otázek.
- **Při úspěchu:** Otázky typu „*Jak jsi dosáhl tak dobrého výsledku?*“ nebo „*Co důležitého ses přitom naučil?*“.
- **Při neúspěchu:** Otázky zaměřené na poučení, např. „*Co ses z toho naučil?*“ nebo „*Jak to příště uděláš jinak?*“.

Jak zpětnou vazbu přijímat:

- Přirozenou reakcí na kritiku bývá útok nebo stažení se.
- Správný postup při přijímání kritické zpětné vazby: poděkovat, nereagovat okamžitě, nehádat se, nevysvětlovat, ale v klidu se zamyslet nad tím, zda na ní může být něco pravdivého