

## FENOMÉN SPÄTNEJ VÄZBY

Milé kolegyně, kolegovia, v dnešnom čísle trošku obrátim list a od tipov k zefektívneniu práce za PC prejdem k odborným tipom a zamysleniam z mojej pôvodnej profesie (psychológ) pre zlepšenie nášho fungovania vo vzájomných vzťahoch. Dnes sa zameriam na fenomén spätnej väzby, a to nielen vo vzťahoch pracovných, ale prakticky vo všetkých situáciách, v ktorých vstupujeme do interakcií s inými ľuďmi. Prečo je spätná väzba (feedback) dôležitá? Ako môže ovplyvniť naše vzťahy, prácu či chod firmy? Ako dať niekomu negatívnu spätnú väzbu tak, aby to bolo konštruktívne?

O tom, že spätná väzba je veľmi dôležitým nástrojom každého človeka, nemusíme dlho polemizovať. Ale predsa, uvediem zopár dôvodov, prečo je dávanie spätnej väzby dôležité:

- môžeme ňou pozitívne ovplyvniť správanie ľudí v našom okolí,
- podporiť ich, aby podávali lepší výkon,
- naša spätná väzba môže pomôcť zlepšiť ich prácu i kariéru,
- pomôže zdokonaľiť chod našej firmy,

...no a samozrejme, keď už nič iné, pozitívnu spätnou väzbou jednoducho niekomu zlepším deň. No nie je to super pocit, že jediná veta môže pozitívne ovplyvniť správanie, konanie alebo pracovný výkon kolegu/zamestnanca? Samozrejme, najprv je potrebné naučiť sa spätnú väzbu dávať.

Asi sa zhodneme na tom, že pozitívna spätná väzba sa každému dáva ľahšie ako tá negatívna. Napriek tomu na ňu často zabúdame. Skúste si spomenúť, kedy ste dostali naposledy pozitívnu spätnú väzbu? Prítom je také jednoduché pochváliť za dobre odvedenú prácu (samozrejme len v prípade, že je to pravda), oceniť kolegove nápady na zlepšenie procesov vo firme alebo vyzdvihnúť niekoho z tímu za výnimočný prístup k projektu. S negatívnu spätnou väzbou je to zložitejšie. Mnohí sa jej vyhýbame, dávame ju v nevhodnej chvíli alebo nekonštruktívnym spôsobom. Ak sa však naučíme dávať negatívnu spätnú väzbu efektívne a hlavne spôsobom, aby bola prijatá a pochopená, naše pracovné vzťahy a chod firmy sa môžu radikálne zmeniť k lepšiemu. Pozrime sa teraz na takú malú pomôcku, ktorá nám môže pomôcť zvládnuť túto jednoduchú, ale vzácnu sociálnu zručnosť tak, aby to bolo efektívne.

- **Bud'me konkrétni.** Náš feedback by sa mal viazať ku špecifickému výkonu alebo cieľu. Z nášho vyjadrenia by malo byť jasné, čo chceme povedať. Zamrmlanie v štýle: „je to ok, ale aj tak mi na tom ničो vadí“ alebo „som celkom spokojný, neviem čo by som ti vytkol,“ sa za konštruktívnu spätnú väzbu považovať nedá.

- **Bud'me taktní.** Za každých okolností je potrebné sa vyhýbať vyhrážaniu alebo urážaniu. Zachovajme si profesionalitu aj v prípade, že nás výkon zamestnanca alebo kolegu vyviedol z miery. Dbajme na vhodné načasovanie a v akom psychickom rozpoložení je príjemca. Vždy ju dávajte zoči voči.
- **Zameriavajte sa na správanie, nie na osobnosť.** Pokiaľ to nie je nevyhnutné, vyjadrujme svoj názor len na správanie, alebo konkrétny výkon zamestnanca, kolegu. Nezahŕňajme do našich argumentov jeho/jej povahové vlastnosti a osobnostné črty. Tie sa totiž, na rozdiel od správania, dosť ťažko menia. Vyjadrenia typu: „to všetko kvôli tej tvojej tvrdohlavosti“ nikoho k lepším výkonom nemotivujú.
- **Spätnú väzbu dávajme včas.** Ak sa nám nepáči niečo na práci našich kolegov, nečakajme na „vhodnú chvíľu“. Tá totiž vôbec nemusí nastať. Dajme ľuďom okolo seba vedieť, v čom podľa nás robia chyby, a to čo najskôr. Len tak sa vyhneme budúcim problémom...

K ďalším tipom, ako prijímať a ďalej pracovať so spätnou väzbou sa vrátim v nasledujúcom čísle.

**...ale to ešte nie je všetko!**

Dovoľte, aby som sa s Vami podelil o jednu moju čerstvú skúsenosť, ktorá možno nie je výnimočná alebo ojedinelá. Nedávno som písal mail zástupcovi jednej spoločnosti zo zahraničia, ktorý mal záujem o spoluprácu s našou firmou. Ako mnoho iných vecí, aj toto sa odsúvalo až dovtedy, kým to nehorelo a ja som sa do písania odpovede pustil v časovom strese. Výsledkom bolo, že keď som si pred odoslaním mailu kontroloval pravopis (v angličtine), ne všimol som si, že hoci mám text po pravopisnej a gramatickej stránke v poriadku, uprostred textu som zabudol na rozpísanú vetu, ktorá robila z mojej odpovede, mierne povedané, skomoleninu... Po odoslaní som dostal upozornenie na tento fakt a mal som mal na výber. Nechať to tak a spoliehať sa, že nejako bude, alebo prevziať zodpovednosť a konať. Rozhodovanie bolo rýchle a jednoduché. Napísal som ďalší mail s ospravedlnením za „nepodarok“ v mojej predchádzajúcej komunikácii a reakcia bola, čuduj sa svete, milá a ľudská. Všetci sme len ľudia a sme omylní. Je však dobré, ak sa vieme zo svojich omylov poučiť. Pre mňa z toho plynie jedno dôležité pravidlo, ktoré môže ušetriť množstvo nepríjemností a čas, ktorý je pre nás všetkých určite vzácny. Kontrolujme si pozorne pred každým odoslaním mailu celý text a prípadne prílohy. Je tam všetko tak ako som chcel/a? Nebudem sa musieť za svoj mail/list neskôr hanbiť a míňať čas k písaniu ospravedlnení alebo opráv? Dúfam, že už nie!