



Vormingscentrum

HIVSET

USPOSABLJANJE MENTORJEV

2.del

Povratne informacije

MENTORSKE VEŠČINE

Povratne informacije

- Opredelitev
- Metoda
- Odpornost
 - Oddajnik
 - Sprejemnik
- Vaja

Povratne informacije

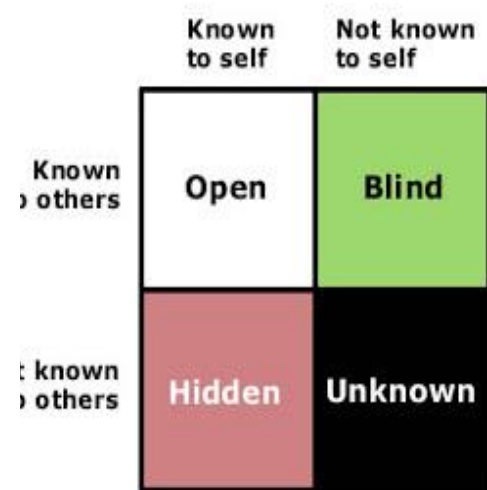
= Podatki o konkretnem vedenju drugega

= Povratne informacije so darilo



Johari okno	Znano MENI	Neznano MENI
Znano in opazno DRUGIM	JAVNA PODOBA: kar (razmišljanje, čustvovanje, ravnanje) sam vem/poznam o sebi in želim, da opazijo tudi drugi ljudje (tj. pokažem tudi drugim ljudem)	SLEPA PEGA: kar pri meni opazijo drugi ljudje, sam pa ne; ker tega ne opazim, se včasih vznemirjam in/oz. jezim, če mi drugi to povedo, ker mislim, da so njihove trditve pretirane oz. neosnovane
Neznano DRUGIM	MOJA ZASEBNOST: kar vem/ poznam o sebi, drugi pa ne; to imam za zasebno, intimno, o tem ne govorim, to ohranjam le zase	NEZAVEDNO in NEZNANO: česar niti sam ne vem, da imam, in tega ne opazijo niti drugi ljudje; to se bo izrazilo v novih in neznanih okoliščinah, ko se bom prvič odzival na neko novo situacijo

The Johari Window



Ciljne povratne informacije

- Povečanje samospoznanja
- Omogočanje samorefleksije
- Vrednotenje
- Postopek treniranja

Vrste povrtanih informacij

- Appreciativne povratne informacije
- Konstruktivne povratne informacije

= Oboje so pomembne

Appreciative feedback

= KOMPLIMENT

Jaz + ...

Vedenjske značilnosti

Opazovanje

→ Vaja: krog komplimentov

COM · P L I · M E N T
NOUN ; A P O L I T E E X P R E S S I O N
O F P R A I S E O R A D M I R A T I O N .

- Nekdo smrdi. Kako bi podali povratne informacije?
- V skupinah po 4
- Naredite kontrolni seznam
- Neverbalno in ustno

Povratne informacije

1. Začni z JAZ
2. Opišite konkretno vedenje (dejstva, primeri)
3. Opazil sem, vidim, ...
4. Vključi svoje občutke
5. In zaradi tega se počutim jezen ...
6. Citiram posledice
7. Pustite prostor za reagiranje
8. Poiščite rešitev (skupaj)

Fokusna področja

- Konstruktivno
- Razlika med osebo in obnašanjem
- Čim hitreje po vedenju
- Najboljši trenutek, najboljše mesto
- Vedenje mora ustrezati temu, kar želite povedati

Vaja

Kaj vas obvezuje k dajanju povratnih informacij

Odpornost oddajnika

- Previdno
- Strah pred odnosom
- Strah od pridobivanja povratnih informacij

- → zmanjšati ogovarjanje

Resistance of the receiver

- Agresija
- Zanikanje
- Ignoriranje
- Jok
- ...

Ukvarjanje z odpornostjo

- Poslušanje reakcije
- Navedite vedenje
- Ponovi
- Pustite?
- ...



ACTIVNO POSLUŠANJE

METORSKE VEŠČINE

Aktivno poslušanje

= TEHNIKA INTERVJUJA

- Odprta vprašanja
- Parafraziranje
- Razmislite
- Verbalno in nebesedno

Vprašanja? Dvomi? Komentarji?