

# GRĮŽTAMASIS RYŠYS: KAIP JĮ TEIKTI IR PRIIMTI

**GRĮŽTAMASIS RYŠYS** yra informacija, kurią asmuo gauna iš kitų apie save. Tinkamai suteiktas grįžtamasis ryšys skatina darbuotoją kelti ir siekti tikslų, veikia motyvuojančiai ir nurodo tobulėjimo kryptis. Grįžtamojo ryšio kultūra veikia lyg variklis, stumiantis organizaciją į priekį per nuolatinį darbuotojų ugdymą ir bendradarbiavimą. Būtent dėl šios priežasties grįžtamojo ryšio teikimas yra viena svarbiausių vadovo veiklų. Vis dėlto vadovai dažnai nežino, kaip pateikti informaciją, kad darbuotojas ją tinkamai suprastų ir priimtų.

**Ši mokymo programa yra skirta grįžtamojo ryšio teikimo ir priėmimo įgūdžiams lavinti.**

## SEMINARO TIKSLAS

Ugdyti vadovų gebėjimus teikti grįžtamąjį ryšį pavaldiniams, kolegoms ir vadovams bei priimti grįžtamąjį ryšį iš kitų.

## UGDOMOS KOMPETENCIJOS

- Aktyvus klausymasis
- Grįžtamojo ryšio priėmimo įgūdžiai
- Grįžtamojo ryšio teikimo įgūdžiai
- Gynybinių reakcijų valdymas

## SUŽINOSITE

- Kaip pasakyti darbuotojui, jeigu jis suklydo, nenumušant ūpo ir motyvacijos?
- Kaip pasakyti grįžtamąjį ryšį kolegai, kad jis informaciją išgirstų ir priimtų?
- Kaip pagirti darbuotoją, kad pagyrimas skatintų jį stengtis dar labiau?
- Kaip išklausti ir pasakyti grįžtamąjį ryšį savo vadovui?

## AR ŽINOJOTE?

*26 % darbuotojų teigia, kad iš savo tiesioginio vadovo gauna reguliary grįžtamąjį ryšį, padedantį tobulėti ir siekti geresnių rezultatų darbe.*

*Tik penktadalis darbuotojų mano, jog jų vadovas geba teikti kokybišką grįžtamąjį ryšį.*

*39 % darbuotojų niekada patys neprašo grįžtamojo ryšio iš savo vadovų.*

## KASDIENIO GRĮŽTAMOJO RYŠIO NAUDA ORGANIZACIJAI

- Kuriama atvira ir tobulėti skatinanti darbo kultūra, didinamas darbuotojų įsitraukimas
- Darbuotojai gerai žino, kaip jiems sekasi darbe.
- Gerėja darbo efektyvumas ir kokybė, o tuo pačiu - ir įmonės rezultatai.

SEMINARĄ VEDA: **dr. Natalija Norvilė**  
+370 672 44379 | natalija@addelse.com

**ADDelse**

info@addelse.com | +370 696 67058 | Užupio g. 30, Vilnius

# GRĮŽTAMASIS RYŠYS: KAIP JĮ TEIKTI IR PRIIMTI

## PAGRINDINIAI GRĮŽTAMOJO RYŠIO TEIKIMO PRINCIPAI

Teigiamas ir reguliarus grįžtamasis ryšys sustiprina žmonių pasitikėjimą savimi, skatina kelti ir koreguoti tikslus, mokytis ir tyrinėti. Įsiklausydami į bendradarbių pastabas ir pagyrimus žmonės prisiderina prie organizacijos kultūros ir įpranta elgtis tam tikru būdu. Įdomu tai, kad efektyvus yra tik ganėtinai dažnas grįžtamasis ryšys - kitaip sakant, atsitiktinis pagyrimas efekto greičiausiai neturės. Nebūtina laukti, kol kolega ar pavaldinys užbaigs pusantrų metų projektą, kad galėtume jį įvertinti. Padėka už paslaugą, pripažinimas už atliktą užduotį, šypsena, paskatinimas tęsti toliau gali būti teikiami kiekvieną dieną - ir visi kartu prisidėti prie bendros teigiamos atmosferos.

### Konstruktivus grįžtamasis ryšys pasižymi tuo, kad yra:

**Reguliarus.** Konstruktivus grįžtamasis ryšys turėtų būti teikiamas nuolat - tiek formaliai, tiek neformaliai. Jei pastebite padarytą klaidą, kurią nesunku ištaisyti, pakvieskite kolegą trumpam pasišnekėti - grįžtamasis ryšys turi būti suteiktas kiek įmanoma greičiau po netinkamo poelgio. Organizacijos bendri rezultatai bus geresni, jei darbuotojas turės galimybę iš karto ištaisyti klaidą. Tas pats galioja ir pagyrimams - nereikia jų taupyti žmonės šventėms.

**Asmenišką.** Asmenišką pokalbį „Vyta, tavo palikta įrankių dėžė kliudo kolegoms, norėčiau, kad visada ją nuneštum į vietą“, tikėtina, greičiau pasieks Vyto ausis, nei bendras kreipimasis į komandą „Kas čia paliko įrankių dėžę? Prašom visada nunešti įrankius į vietą“.

**Konkretus.** Bendri patarimai ar pikti šūksniai nėra konstruktivus grįžtamasis ryšys. Grįžtamasis ryšys yra konstruktivus tada, kai aiškiai įvardinamas elgesys, apie kurį kalbama, ir pasiūlomi veiksmai, kurių gali imtis darbuotojas.

**Abipusis.** Galbūt Jūs neteisingai supratote situaciją, ir Jūsų kolega visgi pasielgė teisingai. To nesužinosite, kol neišklausysite kitos pusės. Kai išsakote savo vertinimą, labai svarbu paklausti, ar pašnekovas turi klausimų. Darbuotojas turi gerai suprasti, kodėl jo tam tikri veiksmai buvo netinkami, ir ką reikėtų daryti, norint ištaisyti klaidas.

**Mandagus.** Pagrindinis skirtumas tarp konstruktivaus grįžtamojo ryšio ir barimo yra tas, kad grįžtamojo ryšio teikimo metu aptariamas veiksmų planas bei pokalbis vyksta draugiškai. Konstruktivus grįžtamasis ryšys visada išlieka pagarbus ir aiškus.

## ATSILIEPIMAI

„Per šias dienas buvo pasidalinta profesionalia informacija apie grįžtamąjį ryšį, kurią panaudosiu savo tiesioginiame darbe kaip vadovas. Profesionalus ir šiltas jūsų kaip lektorės bendravimas kūrė jaukią ir darbingą atmosferą, sudarė sąlygas kiekvienam gilintis į save ir jų atliekamas veiklas. Dėkoju už sudarytą galimybę stabelėti ir pamąstyti.“

„Jūsų seminaras buvo nuostabus tuo, kad apie sunkius ir svarbius dalykus buvo kalbama labai paprastai ir aiškiai. Manau, taip buvo todėl, kad buvo struktūrizuota: pateikti modeliai, kurie padėjo sudėlioti patirtis į atitinkamas „lentynėles“ bei praktines užduotis.“

„Ačiū už universalų įrankį (schemas), kuriuo galėsiu naudotis įvairiose situacijose darbe, namie ir kt.“

„Patiko seminaro aiški struktūra ir konkretumas; orientuotas į praktiką ir asmeninę patirtį.“