

07 ДАВАНЕ НА ОБРАТНА ВРЪЗКА

1. Бъди подробен: опиши впечатления и реакциите си. Останалите биха могли да извлекат полза от тях.
2. Бъди ясен и точен: целта е мнението ти да бъде разбрано.
3. Опитай се да бъдеш възможно най-обективен: нека другите оценят наблюденията ти.
4. Остави настрана нуждата да поставяш морална оценка: така ще избегнеш оправдания и отхвърляне на обратната си връзка.
5. Адресирай конкретни прояви, а не генерализирани проблеми: ако например посочиш на някого грубостта му, той трудно може да се промени изведнъж. Вместо това му кажи точно къде е сгрешил и как това е повлияло на теб или на екипа.
6. Споделяй с другите наблюдения, не предположения, фантазии или интерпретации.
7. Посочвай поведения, които подлежат на промяна, вместо проблеми, срещу които колегата ти е безсилен.
8. Следи дали мнението ти е добре дошло или потърсено: от обратната връзка има полза само тогава, когато е поискана. Ако използваш обратната си връзка като атака срещу събеседника си, не се надявай да се вслуша в думите ти.
9. Винаги мисли за нуждите на твоя колега: ако ползата за него не те интересува или не се вълнуваш дали нещо ще му навреди, вече с две ръце рушиш връзката помежду ви.
10. Давай навременна обратна връзка. Колкото по-малко време е изминало между въпросното поведение и посочването на последиците от него, толкова по-голям ефект ще има от разговора. Все пак вземай предвид и други фактори като нивото на напрежение в момента. Колкото по-силни са емоциите в дадения момент, толкова по-малка ще е готовността за приемане на обратна връзка.



ВЪТРЕШНА КОМУНИКАЦИЯ
И РЕШЕНИЯ

Карта с метод 10 ■ ■ ■

ИЗТОЧНИК:

Organisationsberatung.net