

1. Bądź dokładny: opisz swój punkt widzenia sytuacji i reakcję. Twój rozmówca może skorzystać z tej informacji lub nie.
2. Bądź jasny i precyzyjny: informacja zwrotna powinna być zrozumiała.
3. Postaraj się być obiektywnym na ile tylko możesz: inni powinni być w stanie potwierdzić twoje zdanie.
4. Moralną ocenę odłóż na bok: wyeliminuj postawę defensywną oraz ryzyko odrzucenia informacji zwrotnej.
5. Odnoś się do konkretnego zachowania, nie do kwestii ogólnych: mówisz komuś, że jest niegrzeczny? Z takim komentarzem trudno cokolwiek zrobić. W zamian powiedz, co konkretnie ta osoba zrobiła i jak to wpłynęło na ciebie lub grupę.
6. Mów o tym, co zauważyłeś. Pomiń domysły, wyobrażenia i interpretacje.
7. Odnoś się do zachowania, które można zmienić zamiast do spraw, na które twój rozmówca ma bardzo mały wpływ lub nie ma go wcale.
8. Upewnij się, że na twoją informację zwrotną jest dobry czas i że zostałeś o nią poproszony: informacja zwrotna jest najbardziej efektywna, kiedy osobą ją otrzymującą inicjuje proces i prosi o nią. Kiedy atakujesz kogoś informacją zwrotną, nie licz na głęboką rozmowę.
9. Weź pod uwagę potrzeby rozmówcy - jeśli nie dbasz o to, czy ta rozmowa przyniesie mu korzyść, czy raczej go zrani, niszczysz waszą relację.
10. Udzielaj informacji zwrotnej dobrze zorientowanej w czasie - im mniej czasu upłynie od spornego zachowania do rozmowy, tym informacja zwrotna będzie skuteczniejsza. Jednocześnie weź pod uwagę okoliczności, np. poziom stresu, czy napięcia. Kiedy rządzą emocje, gotowość na przyjęcie informacji zwrotnej maleje.

#### ŹRÓDŁO:

Organisationsberatung.net