

1. Описывайте, что вы увидели или услышали и вашу реакцию. Ваш собеседник может воспользоваться данной информацией, а может и нет.
2. Выражайтесь ясно и конкретно: обратная связь должна быть понятной.
3. Старайтесь быть максимально объективными: другие должны быть готовы подтвердить ваши наблюдения.
4. Откажитесь от морального осуждения: тогда у получающего фидбэк будет меньше потребности защищаться и отторгать обратную связь.
5. Говорите о поведении человека, а не о его личности в целом: если вы кому-то скажете, что он грубый, он мало что с этим может сделать. Вместо этого скажите ему, что конкретно он сделал и какое это оказало влияние на вас и группу.
6. Делитесь наблюдениями, а не вашими догадками, фантазиями или интерпретациями.
7. Говорите в первую очередь о тех аспектах поведения, которые ваш собеседник реально может изменить, а не о вещах, на которые он не может повлиять.
8. Обращайте внимание на то, желанна ли ваша обратная связь: фидбэк наиболее эффективен, когда получатель сам попросил о нем. Если вы навязываете кому-то свою обратную связь, то не стоит рассчитывать на глубокий разговор.
9. Учитывайте потребности вашего собеседника: если вас не волнует, насколько ему будет полезна ваша обратная связь, или вы даже понимаете, что она может ему навредить, то, давая фидбек, вы портите ваши отношения.
10. Давайте обратную связь своевременно: чем короче промежуток времени между случившимися действиями и информацией о том, какое они произвели впечатление, тем эффективнее фидбэк. Однако стоит учитывать и прочие факторы, например уровень напряжения. Если переживаются сильные эмоции, то готовность воспринимать фидбэк будет ограничена.

ИСТОЧНИК:

Organisationsberatung.net



ВНУТРЕННЯЯ КОММУНИКАЦИЯ
И РЕШЕНИЯ

Методическая карточка 10 ■ ▨