

KONSTRUKTYWNA INFORMACJA ZWROTNA

Umiejętność dawania i odbierania konstruktywnego feedbacku, czyli konstruktywnej informacji zwrotnej to dzisiaj jedna z najważniejszych umiejętności. Pozwala na poruszanie trudnych tematów związanych ze współpracą z innymi osobami, ulepszenie tej współpracy i oczyszczanie relacji z innymi z nieporozumień, a także naprowadzanie wspólnych pomysłów, projektów i działań na dobre tory. To wartościowe i bardzo pomocne narzędzie w komunikacji międzyludzkiej. Czym jednak jest konstruktywna informacja zwrotna? To komunikat, w którym wypowiedzane przez nas komentarze, rady, czy sugestie są przydatne dla

naszego rozmówcy. Obrazowo można powiedzieć, że są, jak dobra konstrukcja, na której można budować rozwiązania. Trzeba zadbać o sposób, w jaki go przekazujemy i z jaką intencją to robimy. Ważne, aby faktycznie chodziło o pomoc drugiej stronie, a nie krytykę samą w sobie. Nasz komunikat powinien być tak skonstruowany, by drugiej stronie nie urazić. **Powinniśmy więc szanować zarówno jej poglądy, jak i uczucia. Wiele zależy od tego, z kim rozmawiamy, ale jeszcze więcej od naszej postawy i umiejętności odpowiedniego przekazywania konstruktywnego feedbacku.**

Jak się do tego zabrać?

- ◇ trzeba wybrać odpowiedni czas i miejsce – najlepiej przyjmujemy informację zwrotną wypowiedzianą w rozmowie w cztery oczy,
- ◇ zadbać o odpowiedni (neutralny, spokojny) ton głosu,
- ◇ wziąć pod uwagę to, jaka jest osoba, z którą rozmawiamy i, jak nasz feedback może na nią wpłynąć,
- ◇ określić, co jest przyczyną i celem informacji zwrotnej,
- ◇ być surowym wyłącznie dla problemu i łagodnym dla osoby, której dotyczy,
- ◇ nie kręcić się wokół tego, co chcemy powiedzieć – mówić wprost i o samych faktach,
- ◇ dać sugestie do poprawy sytuacji i podsumować rozmowę.

Mówimy o feedbacku przyjaznym dla rozmówcy. Jak jednak odbieramy informacje, które zostają nam przekazane nieumiejętnie? Ludzie udzielający w ten sposób informacji zwrotnej dzielą się na dwie grupy. Jedni przedstawiają go bardzo ogólnie, co nie jest czytelne dla odbiorcy. W konsekwencji nie rozumie on, czego druga strona oczekuje, a w niektórych przypadkach może w ogóle nie zauważyć, że ktoś próbuje przekazać mu informację zwrotną. Może też nie zrozumieć, że dotyczy ona jego i jego pracy, czy zachowania. Na drugim biegunie jest feedback, który skupia się na odbiorcy, jako problemie; oskarża i obraża. Odbiorca takiego komunikatu czuje się przytłoczony, nie chce rozmawiać ani niczego zmieniać. Może zerwać współpracę z nami. W każ-

dym z tych przypadków nasz komunikat nie spełni swojej roli - naprawy sytuacji, polepszenia relacji, usprawnienia współpracy lub innego konstruktywnego działania. Jeśli mamy wątpliwości, jak konstruktywny komunikat poprawnie skonstruować możemy zastanowić się, w jakim brzmieniu sami chcielibyśmy go usłyszeć. Można też oprzeć się na istniejących przykładach, jak ten poniżej, który dotyczy współpracy przy wspólnym projekcie, podziału obowiązków i terminowości ich wykonania. Łatwiej jest przekazywać pozytywną informację zwrotną; trudniej, gdy musimy zwrócić czyjąś uwagę na rzeczy, które wymagają poprawy. Warto przyjrzeć się każdemu z nich i pomyśleć, jak wpłynęłyby na nas same.

POZYTYWNY

Masz wiele pomysłów, dzięki którym mogliśmy odpowiednio przygotować się do zajęć. Dzielisz się nimi i wnosisz do naszego zespołu kreatywne podejście do rozwiązywania zadań. Dzięki temu nasz projekt jest ciekawy i nowatorski.

NEGATYWNY

Czy możemy porozmawiać o naszym projekcie? Widzę, że ostatnio twoja część pracy utknęła w martwym punkcie i masz zaległości. Nie bój się dzielić swoimi kreatywnymi pomysłami, bo mogą nam pomóc rozwiązać wiele zadań. Może spiszesz je, wspólnie spojrzymy, co warto wykorzystać i wtedy zaczniesz pracować nad konkretnym rozwiązaniem?

NIEODPOWIEDNI

Na samym początku ustaliliśmy / ustaliłyśmy zasady współpracy. Każdy miał przygotować swoją część pracy, żebyśmy potem mogli złożyć projekt w całość. Nie ważne ile masz nowych pomysłów, tylko, czy coś robisz, a ty nie robisz nic. Przez ciebie nie jesteśmy przygotowani do zajęć i zagrożone jest powodzenie całego naszego projektu.

W pierwszym przypadku odbiorca dokładnie wie, jakie działania i cechy są odbierane pozytywnie, może je wzmacniać i dostarczać coraz lepsze pomysły przy kolejnych zadaniach. W drugim otrzymuje opis problemu i sugestie rozwiązania. Komunikat nie zawiera oceny

jego osoby, a jedynie punktu, w którym znajdują się zadania, których się podjął. W ten sposób łatwiej przyjąć informację zwrotną, zdiagnozować, na czym polega problem i skoncentrować się na jego rozwiązaniu. Odbiorca nie został dotknięty personalnie, nie padły żadne epitety, nadawca nie godził w żaden sposób w niego, jako osobę. W przeciwieństwie do komunikatu trzeciego, który może spowodować jedynie wycofanie lub atak i nie wnosi niczego konstruktywnego.

Przydatne w przekazywaniu konstruktywnego feedbacku będą także:

- ◇ otwarcie rozmowy poprzez zadanie pytania np. czy masz może parę minut na rozmowę o naszym projekcie?, mam kilka pomysłów, jak możemy usprawnić naszą współpracę? czy mogę się z tobą nimi podzielić?
 - ◇ trzymanie się konkretnej sytuacji,
 - ◇ zaproponowanie rozwiązania,
 - ◇ zakończenie również pytaniem np. jak ty na to patrzysz? co o tym myślisz?
-

5 POZIOMÓW SŁUCHANIA

Warto pamiętać, że słuchanie nie jest jedynie milczeniem w trakcie wypowiedzi drugiej osoby ani konstruowaniem w tym czasie swojej odpowiedzi. Jest faktycznym śledzeniem tego, co chce nam przekazać nasza rozmówczyni/ rozmówca. Wymaga uważności, życzliwości i zadawania pytań zamiast komentowania. To ważna umiejętność, która buduje porozumienie i zjednuje przyjaciół.

SZTUKA SŁUCHANIA 5 POZIOMÓW SŁUCHANIA

Słuchając drugiej osoby, możesz zauważyć, że jej wypowiedzi zawierają informacje na różnych poziomach, co oznacza, że dowiadujemy się nie tylko o jej spostrzeżeniach, czy przeżyciach, ale także emocjach z nimi związanych, potrzebach, poglądach, a także krokach, które chce podjąć w danej sprawie. Obrazuje to ciekawy schemat, który pomaga zrozumieć każdy z tych 5 poziomów:

GŁOWA - wiedza - dowiadujemy się, co ktoś myśli, jakie są fakty.

SERCE - emocje – dowiadujemy się tego, co ktoś czuje: w 80% ze słów, w 20% z tonu głosu.

ŻOŁĄDEK - potrzeby – jeśli przyjmimy, że wszyscy mamy takie same podstawowe potrzeby będzie nam łatwiej zrozumieć siebie nawzajem.

UBRANIA - poglądy – wiemy, skąd się wywodzą, z czego wynikają.

STOPY - wola, zamiary – co dana osoba chce, planuje zrobić / osiągnąć Słuchając, ważne jest, by powstrzymać się od udzielania rad i pozwolić swojej rozmówczyni / swojemu rozmówcy wypracować rozwiązanie.