

VISSZACSATOLÁSI TECHNIKÁK

Hasznos és hatékony visszajelzést többféleképpen adhatunk, az alábbiakban először a raport-építés lépéseit mutatjuk be, majd néhány visszajelzési technikát.

A raport-építés szempontjai:

- ✓ Nyitottság
- ✓ Figyelem a másokra, pozíciótól függetlenül
- ✓ Kezdeményezés
- ✓ Közös pontok keresése
- ✓ Feltételezett szükségletek tisztázása
- ✓ Másik nézőpontjának megismerése / megkérdése

MEGERŐSÍTŐ VISSZAJELZÉS

Információközlés a pozitív teljesítményről, viselkedésről

Megfigyelésen alapul

Megtudjuk belőle, hogy az adott viselkedés hogyan hatott a visszajelzést adó személyére.

Leíró jellegű

POZITÍV VISSZAJLZÉS

Lényege a jó, elvárt konkrét viselkedés megerősítése verbálisan, szavakkal is. Nem azt mondjuk, hogy a másiknak nincs hibája, vagy nem csinálhat valamit rosszul, hanem azt keressük meg benne, a viselkedésében, amit jól csinál!

Csak azt, ami jó, ami tetszett!

Példák kezdőmondatokra:

- Nagy hatással volt rám...
- Segített nekem, amikor azt mondtad, hogy...
- Irigylem benned azt, hogy...
- Hasznos volt nekem, amikor azt mondtad/tetted/mutattad/láttam rajtad...
- Sokat tanultam abból, hogy...
- Becsülöm benned azt, hogy...
- Fontos volt nekem, amikor azt mondtad/kérdezted/tetted, hogy...

PMI MÓDSZERE

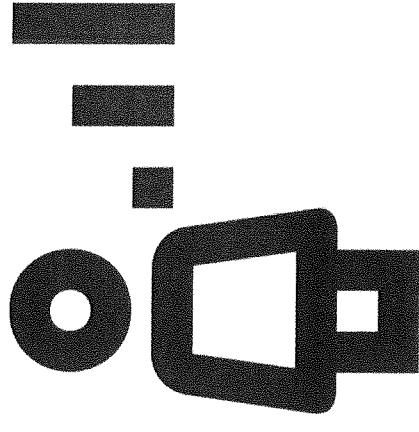
Edward de Bono módszere arra, hogy három szempont alkalmazásával adjunk visszajelzést.

Jól használható akkor, amikor gyorsan, akár hirtelen kell valamire reagálni, kifejtteni a véleményünket valamivel kapcsolatban.

P - Valami, ami nagyon tetszett (Plus)

M - Valami, amit én másként tettem/mondtam volna, ami hiányérzetem volt (Minus)

I - Valami ami érdekes volt számomra (Interesting)



ÉPÍTŐ VISSZAJELZÉS

Kommunikáció, ami felhívja egy másik ember figyelmét egy területre, ami fejleszthető

Leíró jellegű!

Nem kritika!

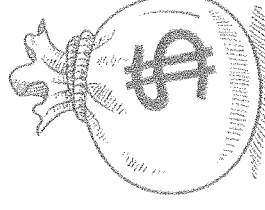
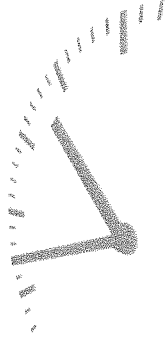
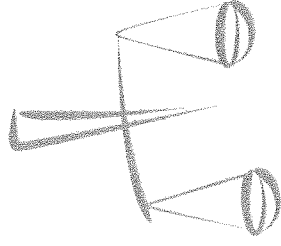
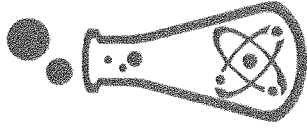
Megfigyelésen alapul

A másik ember viselkedésére vonatkozik és nem a személyére!

Alternatívát kínál!

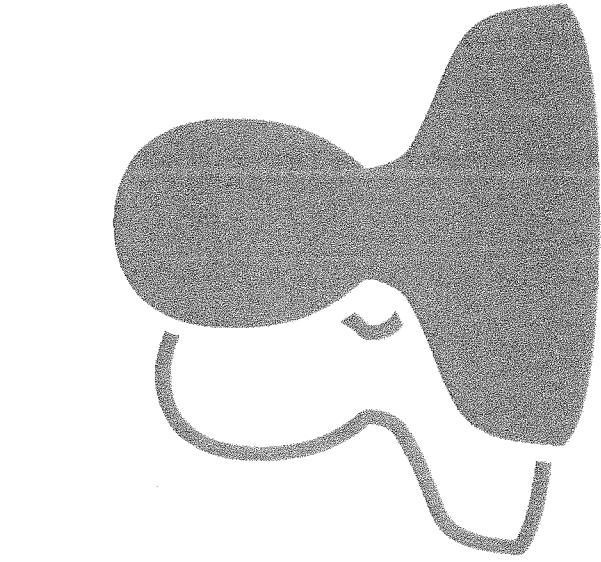
MINŐSÉGPARAMÉTEREK MENTÉN

1. Forma: hogyan tette, hol, milyen keretek között
2. Tartalom: mit tett, milyen tartalmaz hozott létre
3. Mennyiség: mennyit, hány darabot, milyen sokat/keveset (miért)
4. Idő: jókor/nem a megfelelő időben (mikor lett volna az), elégséges ideig /nem elégséges ideig (mennyi lett volna az elégséges)
5. Költség: mennyibe került, elégséges volt-e, mennyiért és hogy lehetett volna másként



ÉN-KÖZLÉSEK

- Azt éreztem miközben beszéltél, hogy...
- Nehéz nekem amikor ezt mondod/így teszel, mert azt gondolom, hogy...
- Hasznos nekem, ha ezt mondod/teszed/írod
- Nehéz helyzetbe kerülök, amikor ezt teszed / nem teszed...
- Gondot okoz nekem, amikor így viselkedsz, elfelejtet...
- Azért okoz nekem gondot, mert úgy értelmezem a hozzáállásodat, hogy...



7.

Egyetért-e
veled?

6.

Eldönthesse,
hogy
elfogadja-e!

5.

Megváltoz-
tatható

4.

Legyél
konkrét,
specifikus!

3.

A
viselkedésre
reflektálj!

2.

Kezd egy
pozitív
üzenettel
(raport)

1.

Keretek és
biztonság

Köszönd meg, hogy meghallgatott!

AKTÍV FIGYELEM MÓDSZERE

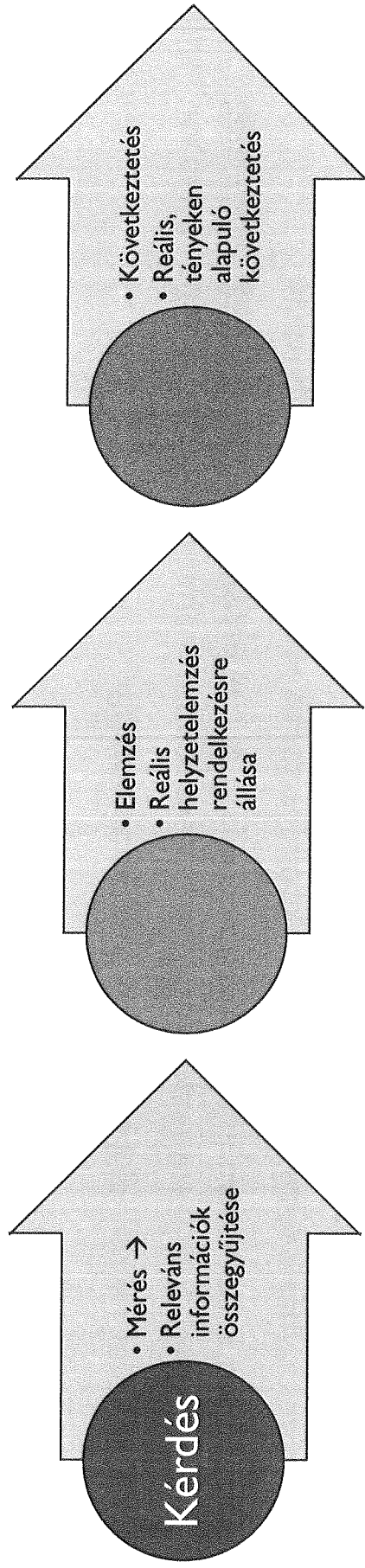
Mit jelent az aktív figyelem?

- Ránézek a másik félre, tartom a szemkontaktust, jelzem így is, hogy rá figyelek.
- Jelzem, ha értek / nem értek valamit verbálisan is, megerősítem ezzel a másikat, hogy még mindig figyelek, és nem csak hallgatom, hanem hallom is amit mond. (pl. „értem”, „valóban” stb).
- Kérdéseket teszek fel a beszélgetés releváns pontján.
- Visszakérdezek.
- Nem kezdek el arról beszélni, hogy nekem is van egy ilyen történetem / is voltak hasonló helyzetben.
- Nem kezdek el tanácsot adni, csak jelzem, hogy teljes figyelmemmel jelen vagyok.
- A testtartásom nyugodt, nem pakolászik / járkál / csinálok valami egészen mást IS közben.
- Biztosítom arról, hogy nem ítélekem fölöttem.
- Nem mondok értéktételeket tartalmazó mondatokat, indulatszavakat nem használok
- Bátorítom mind verbális, mind non-verbális eszközökkel a további közlésre.

A KÉRDEZÉSTECHNIKA ESZKÖZTÁRA

Mi a kérdés? → egy (a logikai) gondolkodási folyamat első lépése (függetlenül attól, hogy a kérdést saját magamhoz intézem, vagy valaki máshoz)

A logikai gondolkodási folyamat sémája:



A KÉRDEZÉS 10 ALAPSZABÁLYA

Beszéljünk nyíltan!

Teremtünk szemkontaktust!

Fogalmazzunk egyszerűen!

Használjunk egyszerű mondat szerkezetet!

Legyünk tömörek!

Koncentráljunk a tárgyra!

Ügyeljünk arra, hogy világos legyen a kérdés célja!

A kérdés legyen a helyzethez és a személyhez illő!

A kérdés módja tükrözze a szándékunkat!

Tudnunk kell, mit kezdünk a válasszal!

VÉLEMÉNY VS. MEGFIGYELÉS

VÉLEMÉNY

A megfigyelés konkrét és amennyire lehet objektív, nem nagyon lehet belekötni vagy nem egyetérteni vele.

Ez a szék barna és négy lába van, a szoba sarkában áll.

MEGFIGYELÉS

A vélemény szubjektív, könnyen lehet nem egyetérteni vele

Ez a szék szép, kényelmes és pont jó helyen áll.