

A VISSZAJELZÉS

A visszajelzés egy közlés egy ember számára arról, hogy mások hogyan észlelték, élték meg és értették meg őt. A visszajelzés által meg lehet tanulni valamit arról, milyen a hatásunk másokra, mit váltott ki a magatartásunk másokból.

A visszajelzés segíti az embert abban, hogy reális önképet alakítson ki magáról, felülvizsgálja magatartását, és adott esetben változtasson rajta.

Sokan félnek visszajelzést adni, vagy elfogadni, mert rossz tapasztalataik voltak ezzel kapcsolatban: a visszajelzéseket gyakran kritikaként és leértékelésként, és csak ritkán konstruktív segítségként élték meg. A visszajelzés rossz, vagy nem megfelelő formája rossz lelkiismeretet vagy félelmet eredményez, amely védekezési mechanizmust vált ki. A visszajelzés adás nem a másik magatartásáról kell, hogy szóljon: „Ezt rosszul csináltad – nekem van igazam”. Hanem arról van szó, hogy a másinak azt mondjam el: „Ezt láttam vagy hallottam. A magatartásod bennem ezt váltotta ki.”

A visszajelzés a másik iránti szeretet és elfogadás különleges eszköze lehet, ha jól alkalmazzuk. A visszajelzés adásának és elfogadásának azonban vannak bizonyos „szabályai”, hogy valóban elérjék a céljukat.

Fontos! A visszajelzés énrólam szól! Azt jelzem vissza, hogy a másik – cselekedete, szavai, megjelenése, stb. – hogyan hatott énrám! Tehát nem arról beszélek, hogy a másik szerintem milyen vagy mit tett, hanem milyen hatást váltott ki belőlem! Semmiképp sem a másikat minősítem!

Fontos szempontok a visszajelzés közlésére

- **Leíró és nem magyarázó/értelmező, értékelő stílust használjunk.**

A visszajelzés leíró, konkrét, nem általánosító és ne értékelő legyen. A másik magatartását a saját észlelésem alapján, tényszerűen írom le, és a másira hagyom, hogy ezt az információt felhasználja-e vagy sem. Spóroljuk meg a saját hipotéziseinket arról, hogy bizonyos dolgok miért történtek meg, és milyen szándék alapján. Ha elkerülöm az értékelést, csökkentem a másokban azt a késztetést, hogy védekezzen, vagy elzárkózzon.

- **Közöljük a saját reakcióinkat**

Miután leírtuk partnerünk magatartását, azt is közöljük vele, hogy ez milyen reakciókat és érzéseket váltott ki bennünk.

- **Időben**

A visszajelzés annál hatásosabb, minél rövidebb időn belül csatlakozik az eseményhez. A fogadó fél akkor érti meg a legjobban, mit is akar mondani neki a másik, ha a visszajelzést azonnal közli vele. Még jelen vannak az érzések, amelyek az eseményekkel kapcsolatosak, ezáltal jobban fel lehet dolgozni a visszajelzést.

- **Hasznos legyen**

Csak akkor közöljük visszajelzéseinket, ha ezek hasznosak lehetnek, vagyis a szeretetkapcsolat építését szolgálják. Olyan magatartásmódokra utaljon, amelyeket a másik meg tud változtatni (ha akar).

Nem segítenek, ha a fogadó félnek éppen más feladata van, amely a teljes figyelmét leköti, vagy esetleg éppen nagyon mérges, ingerült...

- **Akkor adjunk visszajelzést, ha az egy ügyet előbbre visz, vagy ha kéri**

Nem lehet senkire sem ráerőltetni a visszajelzésünket. Akkor a leghatékonyabb, ha felkérnek rá.

- **Őszinte legyen**

Ha visszajelzésünk nyílt és őszinte, az segíti a másikat abban, hogy el tudjon bennünket fogadni.

- **Ne kényszerítsük a változással**

A visszajelzést nem szabad összetéveszteni egy pedagógiai kényszerintézkedéssel. A fogadó fél dönti el, hogy az új információk alapján mit fogad el, és meg akar-e változni, vagy sem.

- **A visszajelző fél közlése**

A fogadó számára a visszajelzés esetleg az alárendeltség érzésével kapcsolódhat össze. Az a benyomása támadhat, hogy ő nem egészen O.K., míg a visszajelzést közlő fél az ő szemében teljesen az. A visszajelzést adó fél könnyen keltheti azt az érzést, hogy öröme telt a másik megleckéztetésében. Ennek elkerülése érdekében közölni kell a másikkal, hogy milyen személyes célok vezették a visszajelzés közlésekor.

- **Pozitív visszajelzés**

Vizsgáljuk meg, hogy legtöbb esetben kritikai visszajelzést adunk-e, vagy inkább dicsérőt, esetleg egyiket is, másikat is!

Fontos szempontok a visszajelzés fogadására

- **Figyeljünk oda**

Próbáljunk meg először is nyugodtan odafigyelni, és ellenőrizzük, hogy jól értettük-e, amit mondtak nekünk.

- **Ne igazoljuk magunkat**

Törekedjünk arra, hogy ne kezdjünk azonnal védekezésbe, vagy magyarázkodásba. Legyen a szemünk előtt az, hogy a visszajelzés a visszajelzést adó ember látásmódját, érzéseit, benyomásait tükrözi, nem az enyémet, és az az én külön döntésem, hogy ebből mit fogadok el (saját növekedésem céljaira) és mit nem.

- **Gondolkodjunk el**

Hagyjuk, hogy az elmondottak hassanak ránk. Figyeljünk arra, hogy mit váltottak ki bennünk.

- **Mondjuk el**

Mondd el, hogy a hallottak hogyan érkeztek meg hozzád, és mit váltottak ki benned. Mondd el – később – azt is, hogy mit tanultál ebből.

- **Mondjuk meg pontosan, miről akarunk visszajelzést kapni**

Mondjuk meg, hogy saját magatartásunk melyik részéről hallanánk szívesen a másik fél reakcióját (pl. „Hogyan hatott rád, hogy olyan sokat beszéltem ezen a találkozón?”). Kérjünk meg másokat is, hogy mondják el benyomásaikat, ha egy visszajelzés jelentését ellenőrizni akarjuk. Gyakran ugyanaz a magatartás más és más emberre különbözőképp hat.

Gyakoroljuk rendszeresen a pozitív visszajelzést!

Ez csodákat művel a kapcsolatokban!

:)