

# ეფექტური უკუკავშირი

ყოველდღიური ურთიერთობის დროს, განსაკუთრებით კი საქმიანი ურთიერთობისას დიდი მნიშვნელობა აქვს, თუ როგორ მივაწვდით სხვა ადამიანს ჩვენს შთაბეჭდილებას მისი საქმიანობის შესახებ. სიტყვიერად ჩამოყალიბებულ მოსაზრებას სხვა ადამიანის კონკრეტული ქცევის შესახებ უკუკავშირი ჰქვია. იმისათვის რომ უკუკავშირი სხვა ადამიანისთვის მისაღები, კონსტრუქციული და სასარგებლო იყოს, სასურველია ის გარკვეულ პირობებს აკმაყოფილებდეს. ჩვენ უფრო გვეადვილება ქცევის ნეგატიური მხარეების ხაზგასმა, რაც უფრო თვალში საცემია და გამოსწორებას მოითხოვს, ეს კი წყენისა და დაპირისპირების მიზეზად შეიძლება იქცეს. ხოლო თუ დანარჩენი კარგადაა ყველაფერი, ეს ხომ ასეც უნდა იყოს, ამიტომ ამაზე ლაპარაკიც აღარაა საჭირო. ადამიანთა უმეტესობა, როდესაც უკუკავშირზე ფიქრობს, ისინი მხოლოდ ნეგატიურ უკუკავშირს გულისხმობენ, რადგან უმეტესად ამ სახის ინფორმაციას იღებენ სხვებისგან.

- ეფექტური უკუკავშირი უნდა იყოს დაბალანსებული, ეს ნიშნავს, რომ იგი უნდა მოიცავდეს აღწერას იმ ქცევისა რომელიც კარგად შესრულდა, ასევე შეთავაზებებს გაუმჯობესებისკენ, ამიტომ უნდა გამახვილდეს ქცევის იმ ასპექტებზე, რომელიც ადამიანის სიძლიერეს უჩვენებს. უკუკავშირი რომელიც მხოლოდ ქებას შეიცავს, შეიძლება უარყოფილ იქნეს როგორც მანიპულირების გამოვლინება, ასევე ძალიან კრიტიკული უკუკავშირიც შეიძლება უარყოფილ იქნეს. ამასთან ის ბუნებრივი უნდა იყოს და რეალობას ასახავდეს. ბ) სასურველია მოვერიდოთ „დადებითი შეფასება/კრიტიკა/დადებითი შეფასება“ სენდვიჩის გამოყენებას, როდესაც დამკვირვებელი ეუბნება ადამიანს რაიმე კარგს, შემდეგ არასასიამოვნოს და ბოლოს ამთავრებს ისევ დადებითით. „შენ ისეთი კეთილგანწყობილი ხმა გქონდა, მაგრამ თვალეებით კონტაქტს არ ამყარებდი“. ეს ისეთ სახეს იძენს, რომ ადამიანი „მაგრამ“-ს ელოდება, და ავტომატურად უარყოფს ყველა სიტყვას მის წინ. ასეთ ვითარებაში როქორც შექება, ისე კრიტიკა უარყოფილია, ამ ადამიანს მანიპულირების განცდა უჩნდება, რომ შექება არანამდვილია და მხოლოდ იმისთვის კეთდება, რომ შერბილდეს კრიტიკა. ხშირად დადებითი შენიშვნები ძალიან ზოგადი და ბუნდოვანია, ჟღერს არაგულწრფელად და მცირე ინფორმაციას აწვდის ადამიანს. ამიტომ პოზიტიური კომენტარები ისეთივე კონკრეტული და ბუნებრივი უნდა იყოს, როგორც ნეგატიური უკუკავშირი. განვითარების უზრუნველსაყოფად ჩვენ უნდა დავეხმაროთ სხვა ადამიანებს გაიგონ, თუ რას აკეთებენ კარგად და რას სჭირდება გაუმჯობესება. ხშირად თუ ადამიანს ვთხოვთ თვითონ აღწეროს სამი ასპექტი, თუ რა გამოუვიდა კარგად, ხოლო შემდეგ მიუთითოს 2 სფერო, რომელშიც საჭიროა გაუმჯობესება, ის უმეტესად სწორად ასახავს რეალობას და თვითონვე ობიექტურად აფასებს თავის საქმიანობას.

- უკუკავშირი სპეციფიკური, კონკრეტული უნდა იყოს უფრო, ვიდრე ზოგადი. ნაცვლად „შენ ყოველთვის აწყვეტინებ საუბარს“ უმჯობესია კონკრეტულად აღვწეროთ „შენ ორჯერ დაიწყე საუბარი, მაშინ როდესაც მას არ ჰქონდა დამთავრებული აზრი“.

- უკუკავშირი უნდა ობიექტური იყოს, ეყრდნობოდეს კონკრეტულ ფაქტებსა და ქცევებს, ფოკუსირებას ახდენდეს ქცევაზე, რომელიც პიროვნებას შეუძლია შეცვალოს. უფრო ადვილია კონკრეტული ქცევის შეცვლა ვიდრე ზოგადი დამოკიდებულებების, ამიტომ უკუკავშირი არ უნდა ახდენდეს ფოკუსირებას თვალსაზრისებზე, მოსაზრებებზე და დამოკიდებულებებზე მოვლენათა თუ ადამიანთა მიმართ.

- ეფექტური უკუკავშირი უნდა შესაბამისი იყოს და ფოკუსირდეს იმ საგანზე ან უნარზე, რომელიც იმ სიტუაციაში იქნა წარმოდგენილი. მაგალითად თუ თქვენ უკუკავშირს ტრენინგის სესიაზე აძლევთ, რომელიც ეხება ასერტიულობას, შეუსაბამოა კომენტარები მოსმენის უნარის შესახებ.

- უკუკავშირი გასაგები უნდა იყოს და არ უნდა ჩამოყალიბდეს სამეცნიერო ტერმინებისა ან ჟარგონის გამოყენებით, რადგან ადამიანმა შეიძლება ვერ გაიგოს მიმართვა. იმისათვის რომ დავრწმუნდეთ, რამდენად სწორად იქნა გაგებული თქვენი ნათქვამი, სასურველია სთხოვოთ უკუკავშირის სამიზნეს პერეფრაზირება მოახდინოს თქვენი მიმართვის ან მაგალითი მოიყვანოს იმისი თუ თქვენს უკუკავშირს როგორ მიუსადაგებს სიტუაციას.

- უკუკავშირი უნდა თანამონაწილეობის შესაძლებლობას უქმნიდეს თანამშრომლებს. ამისათვის შეიძლება შევთავაზოთ რომ მოგვაწოდონ იდეები, თუ როგორ განხორციელდეს ცვლილება ჩვენი ნათქვამის შესაბამისად.

- უკუკავშირის ეფექტურობისათვის კარგია, თუ ის შედარებას შეიცავს წინა საქმიანობასთან. ამიტომ კარგია სტანდარტები განსაზღვრული იყოს წინასწარ ორგანიზაციის ან ზედამხედველის მიერ. „თქვენი საუბარი ბატონ დავითთან ღია კითხვების გამოყენების კარგი მაგალითია, თუ შევადარებთ წინა მაგალითებს“

- უკუკავშირი უნდა განხორციელდებოდეს გულისხმობდეს. თანამშრომელს უნდა მიაწოდოთ თქვენი აზრი კონკრეტულ ქმედებაზე, რომლის შესრულება მას შეუძლია ე.ი, მის უნარებს და ძალას შეესაბამება. ფრაზის „უფრო თვითდაჯერებულად მოიქცეით“ ნავლად სჯობია მიმართოთ კონკრეტული მოქმედების შეთავაზებით - „იმისათვის რომ უფრო ასერტიულად მოიქცეთ, დაასრულეთ საუბარი საკვანძო საკითხების შეჯამებით“

- უკუკავშირი უნდა იყოს აღწერითი და არა შეფასებითი. შეფასებითი პოზიცია განაპირობებს თავდაცვით რეაქციას და ნაკლებ თანამშრომლობას, ამასთან ფოკუსირებული იყოს ჩვენს განცდაზე და არა პიროვნებაზე.

- უკუკავშირი უნდა იყოს იერარქიულად დალაგებული. ადამიანს შეუძლია კრიტიკის მხოლოდ გარკვეული ოდენობა მიიღოს. ერთ სესიაზე მხოლოდ 3-4 ასეთი დებულებაა ეფექტური. უკუკავშირის დროს ყველაზე მნიშვნელოვანი მომენტები პირველად უნდა შევთავაზოთ. სასურველია გავითვალისწინოთ და გულდასმით ვადევნოთ ყური არ იქნეს გადაჭარბებული თითოეული ადამიანისთვის კრიტიკის მიღების ზღურბლი.