

چگونه به دیگران بازخورد دهیم؟

یکی از نشانه های رفتار قاطعانه، مواجهه یا رویارویی با دیگران و ارائه بازخورد به آنهاست. مواجهه یا بازخورد صرفاً به معنای ملاقات افراد با یکدیگر نیست، بلکه منظور از مواجهه یا رویارویی آن است که افراد بتوانند همدیگر را درک کنند. بنابراین، درک فرد مقابل و انتظار درک شدگی به بازخورد احساسات، افکار و رفتار بستگی دارد. فرد قاطع در مواجهه و رویارویی با دیگران گشاده و پذیرا عمل می کند. نشانه های گشاده بودن در رفتارهای کلامی و غیر کلامی نمایان می شود. گشاده بودن در روابط امری دو جانبه است؛ فردی که در روابط خود با دیگران گشاده است، تلاش می کند تا در رفتار خود از صراحت و بی پرده گویی برخوردار باشد و از سویی دیگر در مقابل بازخوردهای دیگران نیز پذیرا است، حالت تدافعی نداشته و نسبت به بازخوردهای دیگران مقاومت نشان نمی دهد. بازخورد دادن برای آن انجام می شود تا فرد بازخورد گیرنده از اثر رفتار خود بر دیگران آگاه شود و بداند که پیامد رفتارش بر افکار و احساسات دیگران چه بوده است. در بازخورد دادن به دیگران، به موارد زیر توجه کنید:

- در مواجهه با فرد مقابل، برای او احترام و اهمیت قائل باشید.
- برای آنکه مواجهه شما سودمند باشد، خود را به جای بازخورد گیرنده قرار دهید.
- برای شروع مواجهه عبارت یا جمله ای از خود بگویید تا فرد بازخورد گیرنده به هدف شما پی ببرد. به عنوان مثال، "دوست دارم نظر شما را درباره این مسأله بدانم".
- سعی کنید در مواجهه دادن، درباره رفتار دیگران بازخوردی ندهید، بلکه از اثر رفتار دیگران بر احساس و رفتار خود بگویید و بر همین اساس بازخورد دهید. به عنوان مثال، به جای آنکه بگویید "چقدر خود خواه و سلطه طلب هستی" بهتر است بگویید "وقتی مرتباً به من دستور می دهی، من به شدت ناراحت می شوم و احساس می کنم از رفتار من داری سوء استفاده می کنی".
- در مواجهه به بیان و توصیف رفتار بپردازید و از قضاوت و بر چسب زنی به بازخورد گیرنده خودداری کنید (به مثال فوق رجوع شود).
- مواجهه را با جمله ای درباره خود شروع کنید. مثلاً، "احساس می کنم از دست تو دلگیرم".
- در مواجهه و ارائه بازخورد، به طور اخص بر یک موضوع تمرکز نمایید و از کلی گویی بپرهیزید.
- طوری به مواجهه بپردازید که بازخورد گیرنده، متقابلاً به ارائه بازخورد بپردازد. این بدان معناست که اگر می خواهید فرد مقابلتان در پاسخ به بازخورد شما، بازخوردی دهد و رابطه را قطع نکند، به اصول بازخورد دادن صحیح توجه داشته باشید.
- به زمان مواجهه دقت کنید. به عنوان مثال، چنانچه فردی کلمات خود را می جود و شما چیزی از صحبت های او متوجه نمی شوید، بلافاصله به او بازخورد ندهید. بازخورد فوری، موجب ایجاد حالت تدافعی در او می گردد و چیزی جز یک نتیجه عکس عاید شما نخواهد شد. بنابراین، بهتر است در یک فرصت مناسب که او صحبت های خود را به پایان برده است، به او بازخورد دهید.
- چنانچه رفتار دیگران تاثیری بر شما بر جای گذاشته است، بازخورد دهید و از انباشته شدن احساسات منفی و مثبت در درون خود خودداری نمایید.
- در مواجهه و ارائه بازخورد توجه داشته باشید که میل و درخواست مستقیم یا غیر مستقیم بازخورد گیرنده بسیار مهم است. از آنجایی که افراد غالباً درخواست دریافت بازخورد را با صراحت بر زبان نمی آورند، برای آنکه متوجه شوید که آیا فرد مقابل در دریافت بازخورد پذیراست یا نه، به نشانه های غیر کلامی او توجه کنید. فردی که ابروهایش درهم است و بلافاصله مکان مورد نظر را ترک می کند، طبعاً پذیرای بازخورد از سوی شما نخواهد بود. بالعکس، فردی که در کمال آسودگی بر صندلی خود لم داده و با چشمهای نافذ به شما نگاه می کند، به احتمال بسیار گزینه مناسب تری برای ارائه بازخورد محسوب می شود. بنابراین، بازخورد باید طلبیده باشد و نه تحمیلی.
- همان گونه که مشاهده کردید، بازخورد دادن شیوه ای سالم برای بیان تاثیری است که احساسات و افکار شما بر فرد مقابل به جای گذاشته است. اعمال رفتارهایی همچون فریاد زدن، انتقاد، تحقیر، توهین، کتک، قهر، بی اعتنائی، لجاجتی، سکوت ممتد، خود فریبی، تظاهر سازی وغیره نشانه های ناتوانی فرد در مواجهه با دیگران و ارائه بازخورد به آنهاست.

تهیه و تنظیم: پریسا شفیعی

تاریخ تنظیم: ۸۶/۷/۱۱

تاریخ بازنگری: ۸۶/۷/۱۶

<http://www.farsi.riwl.org>

تذکر : استفاده از مقالات و اخبار درج شده در سایت تنها با ذکر منبع مجاز می باشد