



OCENA ZWROTNA

Podstawowe zasady

1. Skoncentruj ocenę zwrotną raczej na zachowaniu niż na osobie.
„Mężczyźni zwykle mówią za głośno” zamiast tego powiedz „może ci to pomóc, jeżeli będziesz mówił nieco ciszej”.
2. Ocena zwrotna powinna dotyczyć obserwacji, a nie wniosków.
Używaj „Widziałem, obserwowałem, czułem”, unikaj sformułowań implikujących lub wyciągania wniosków.
3. Ocenę zwrotną koncentruj na opisie a nie na osądzie.
„Powiedz, co widziałeś”, a nie, czy to było dobre lub złe.
4. Zwróć uwagę na opisy zachowań, które określisz terminami „mniej” lub „więcej” raczej niż „albo, albo”.
Informacja zwrotna ma polegać bardziej na stopniowaniu niż na przedstawianiu dwóch skrajnych biegunów – „to albo to”.
5. Zwróć uwagę na zachowania zależne od specyficznej sytuacji opisując je raczej za pomocą słów „tutaj” i „teraz” aniżeli na zachowania abstrakcyjne, umiejscawiając „tam” i „wtedy”.
Utrzymasz rozmowę w kontekście aktualnych obserwacji.
6. Zwróć uwagę raczej na dzielenie się ideami i informacjami niż dawanie gotowych rad.
To pomaga słuchaczowi rozwijać własne pomysły.
7. Zwróć uwagę na poszukiwanie alternatyw raczej niż odpowiedzi i rozwiązań.
Istnieje więcej niż jedno rozwiązanie.
8. Zwróć uwagę na wartości, jakie prezentuje słuchacz, a nie na te, które ty chcesz mu przekazać w ramach oceny zwrotnej.
Nie powinna to być demonstracja siły i twojego autorytetu.
9. Zwróć uwagę na ilość informacji, którą słuchacz jest w stanie przyjąć i wykorzystać, a nie na ilość, którą ty chciałbyś mu przekazać.
Nie powinna być to okazja do demonstracji, jaki jesteś mądry.
10. Zwróć uwagę na czas i miejsce, tak aby uwagi personalne były przekazywane we właściwym momencie.
Trzeba znaleźć czas i miejsce na powiedzenie rzeczy, które w pewnych okolicznościach mogą być nieprzyjemne.
11. Zwróć uwagę na to, co jest przedstawiane, a nie na to dlaczego jest przedstawiane.
„Co, jak, kiedy i gdzie” – słowa te przypisane są obserwacji, natomiast „dlaczego” dotyczy wnioskowania.