

## 0 Ebandeli

Mpona kosala ebele koleka na maye matali ba projets na biso mpe maye ma kotelemisaka masanga mpe mayele ma biso esengele bokasi songolo na makanisi mpe misala na kozala nab a ndeko mosusu. Na botamwisi malamau mayebisi mpe kotalisa chance mingi mpo ete tozuwa biyano ya malango na mye to kozelaka nsima ya bopesi mayebisi na kati bongo ya kokabola makanisi na maye manso mazwami o'ngambo mwa biso.

Mokana ya malakisi ezali ko pesa na bino maye makoki mpona kosunga boyebi mwa bino na ntina mwa mayebisi mpe na ntina ya boyebi koyoka mpe kotombola nkita ya koyeba kozongisa mayebisi maye bozwi na nsima mpo ya kosunga komaniola malamau.

## 1 Maye mazwami

<b>0 EBANDELI</b> .....	<b>2</b>
<b>1 MAYE MAZWAMI</b> .....	<b>2</b>
<b>2 MITU MWA MALAKISI</b> .....	<b>5</b>
2.1 LOLENGE YA KOTAMBWISA MALAKISI.....	5
2.2 KOTAMBOLA MALEMBE MALEMBE TI NA SUKA YA MALAKISI.....	5
2.3 MAKAMA MWA MALAKISI .....	6
<b>3 MAYOKI</b> .....	<b>7</b>
3.1 BOKESANI BWA MAYOKI.....	7
3.1.1 <i>bozangi koyoka</i> .....	7
3.1.2 <i>kokosa mayoki</i> .....	8
3.1.3 <i>koyoka na boponi</i> .....	8
3.1.4 <i>koyoka na angele</i> .....	8
3.1.5 <i>boyoki na mawa</i> .....	9
3.2 MATOYI MA NEYI.....	9
3.2.1 <i>mambi songolo mwa mayebisi</i> .....	10
3.2.2 <i>ko mindima</i> .....	10
3.2.3 <i>etaliseli maye masengeli</i> .....	10
3.2.4 <i>kobenga</i> .....	10
3.3 TEKINIKI MWA MAYOKI MPE BISALELI MWA NGO.....	10
3.3.1 <i>koyoka malakisi</i> .....	10
3.3.2 <i>kobongola malakisi</i> .....	11

3.3.3	<i>ko mekola malakisi</i> .....	11
3.3.4	<i>kopesa makanisi na malakisi</i> .....	11
3.4	5 WAYS TO LISTEN BETTER.....	12
3.4.1	<i>Silence</i> .....	12
3.4.2	<i>Mixer</i> .....	12
3.4.3	<i>Savouring</i> .....	12
3.4.4	<i>Listening Position</i> .....	12
3.4.5	<i>RASA</i> .....	12
<b>4</b>	<b>EFFECTIVE FEEDBACK</b> .....	<b>13</b>
<b>5</b>	<b>WHAT IS FEEDBACK?</b> .....	<b>14</b>
<b>6</b>	<b>PREPARATIONS / BEFORE GIVING FEEDBACK</b> .....	<b>14</b>
<b>7</b>	<b>GIVING CONSTRUCTIVE FEEDBACK</b> .....	<b>15</b>
<b>8</b>	<b>AFTER GIVING FEEDBACK</b> .....	<b>16</b>
<b>9</b>	<b>RECEIVING FEEDBACK</b> .....	<b>16</b>
<b>10</b>	<b>REFERENCES</b> .....	<b>17</b>
10.1	BOOKS.....	17
10.2	WEB.....	17

**Epesami na:**

**Nuno Helder Silva, LBG Stockholm/Aveiro**

[nuno.helder.silva@BEST.eu.org](mailto:nuno.helder.silva@BEST.eu.org)

**Marcos Ierides, LBG Athens**

[marcos.ierides@BEST.eu.org](mailto:marcos.ierides@BEST.eu.org)

**Herve Tunga, LBG Louvain-la-Neuve**

[herve.tunga@BEST.eu.org](mailto:herve.tunga@BEST.eu.org)



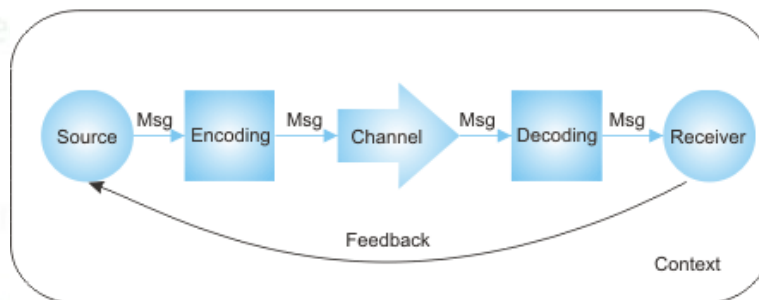
## 2 Bazoj de komunikado

### 2.1 Lolenge bwa bopesi malakisi

Mayebisi ezali lolenge to **nko kabola makanisi , ma banzo ma biso na baninga basusu mpe makanisi mana eko talisa na bato** na baye to lobanaki. Ntango took pesaka mayebisi, took lobaka, to koyokaka mpe to kotalelaka.

Lolenge maye ma kopesa mayebisi na bato eko talisaka ndenge nini ba simbi mateya lokola etalisami na nse ya makomi. Ezali bondo na nkelo na yango mi sika wapi mango mazwami. Mayebisi ma koyaka kaka na bo salisami ba bale, na maye mateya matindami. Balandi ba koki ko yanola na sango ma tindami, mpe ba komeka ko zongisa maye ba yokaki kala mpe ba kopesa makanisi ma bango.

The Communications Process

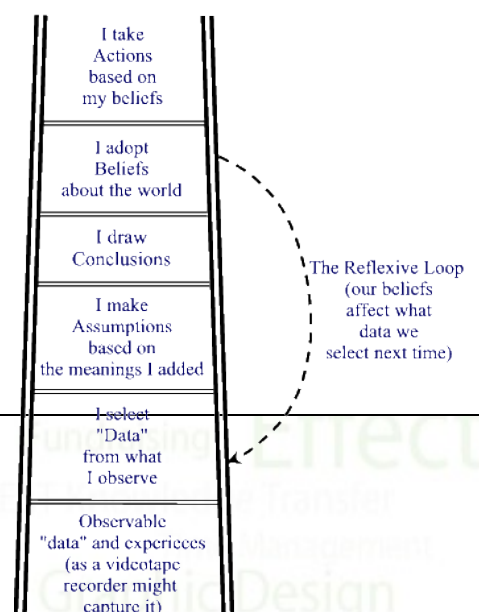


### 2.2 Escalier ya biyano

**Lolenge ya bopesi mayebisi eko talisama na lolenge nini to kosimbaka ba sango mpe lolenge nini mango ma zwami na bosembo na mango, na nzela mwa escalier ya biyano. Eko lakisa te, bongo ma biso na ngonga moko, eko meleke makambo ebele mpeza, na ntina ya baye ba kobanga mpe ba koya tii to koma na suka ya makanisi. Bongo eko zala:**

**nivo 1:** bongo ma biso mo kozwaka makambo maye malamumu. Nionso mpe ako boma mango. Na ngonga oyo azali nanu na eyano te. Ezali kaka makanisi.

**nivo 2:** na kotala makanisi ( makanisi maye na nivo ya liboso) to kobanda ko pona mpe ko bwaka misusu kozwa biteni na mango.



**Nivo 3:** na makanisi to kobanda ko bakisa likolo na mango matalisi, oyo eko simbama na boyebi ma biso mpe na bobangi mokili.

**Nivo 4:** wuta matalisi, maye ma bakisamaki na makanisi, to kobimisa boye suka ma makanisi ma biso.

**Niveau 5:** nsima na mango to kopona kobanga na ntina ya mokili.

**Nivo:** to kosala na ntina ya bo bangi mona.

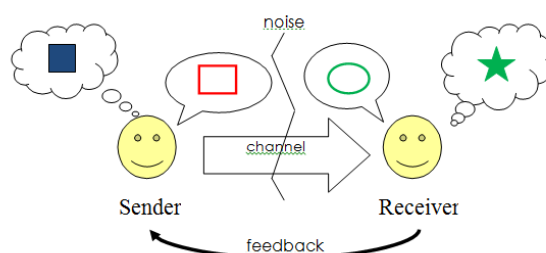
Ndakisa lolenge to koki na eloko lioko ko kanga nto pe ko samba na lolenge moko te, ezali Rorŝaŋ- makomi. Ekomami na ntina ya psikologya, maye mako talemaki ba emoniseli moye mobengami matalisi. Kolanda ma motuya mpona matalisi maye esengeli etalisama mpe emaniolisama nab a ndenge ebele, nab o maniolisi mwa psikologiya. Makomi ba kosalelaka mpona kosala ba ekzamena mwa bato, maye mako lakisaka nto pe kopesa ndakisa, mpe ko kanisa na ntina ya moto. Inkomakulo de Rorŝaŋ- makomi mazali na nse.



72

### 2.3 makama mwa malakisi

To koki ko tuna soki malakisi ma kosalisaka? Nini ekoki kosala ete sango ezala pole te? Nini ma ko kangaka mayebisi nzela mpe eko botisa mabaku ebele?



Ya solo, mango tango inso ma kosalisaka, mpe tangu mosusueko senga kotala mosika pona kosimba na ntina ya mikakatano mpe mpona ko kitisa makasi mango na lolenge mwa bopesi mayebisi. Sika awa ekoya mabaku minene 7 maye ma kosunga soko moke te bopesi mayebisi malamumu.

1. **Bozalisani:** tango, mokili, makasi, mposa, lolenge mwa mokili
2. **Kosimba:** tala maye ma lobami na lolenge ya makanisi mayo
3. **Kobanza:** moto ma kokanisaka mingi
4. **Kiltir:** mboka, bonzambe mpe bo keseni bwa ekolo
5. **Monoko:** bokeseni bwa minoko nto pe, dikitionele, minoko mwa mboka
6. **Seks:** bokeseni na basi mpe mibali na lolenge ya koleba mpe lisusu. Mwasi ako lobaka ko banda 22,000 mpe 25,000 mots na mokolo, kasi mobali ako loba kobanda, 7,000 mpe 10,000. Mobali ako lobaka na lolenge mo koki, na bososoli mpe na botosi, kasi mwa ako lobaka, na kosangisaka bosolo mpe na maye ako kanisi ezanga bono moto na makolo.
7. **Bozalisani na kati ya bato:** maye mazwami na ntina ete bato ba sanga mpe bas ala, mosala.

ndakisa: na bokasi nini oko sololaka na telefoni ntango ozali na bus mpe ntango ozali na ndako?

### 3 Mayoki

*"mokano, mpona nini kozala na matoyi mibale mpe monoko moko elingi koloba ete to yoka mingi mpe to loba mokei. Ralph Waldo Emerson*

Mayokisi ezali "kozwa" eteni mwa mayebisi. Kosala malakisi eko wuta na lolenge makelele ma kobima maye ma kozala na:

1. Boyebi kozwa ba mayebisi
2. komaniola
3. botambwisi bwa nsango
4. bopesi mwa mayongisi mwa maye matindamaki.

Tango nini boyoki eko tambolaka makasi, mayoki:

- eko bongisaka ezalela mwa bato;
- eko komisa bato basusu bayoki malamumu;
- eko komisa bato mayele mpe eko pesa biyano na makama ebele;
- eko botisa bonsomi mpe esengo o' mosala;
- eko bongisa mayebisi, kondima mpe botosi na kati mwa bato bako landaka mateya mango;
- eko kolisa misala mwa lisanga na ntina ya koyeba ntina ya mosala.

#### 3.1 Bokeseni bwa mayoki

Ezali na lolenge ya mayoki ebele. Bako talisaka mango ntango inso lokola bokeseni mwa mayoki nto mpe nivo.

Bato mingi mpenza ba tonga lolenge nini mwa mayoki mwa bango. Boye na nse mpeza to koki komeka kosala lolenge ya boyoki mpe esimba malakisi mwa sika na ntina ya mayoki. Koyeba na moto ete, ba yoki mbala mosusu ba sukaka kaka nab a mots maye ba koyokaka. tango mosusu maye mpe oyo bozali kyoka eko kotisana makambo mosusu, makele nto pe lolenge mosusu ya koloba/ma banzo mwa makelele. Ntango mosusu moyoki ako kotisa mpe ba remarques maye na bokebi mpe na kimia nto mpe na bopemi-eloko moko te- bokeyi mwa mopepe oyo bako pengaka mango ngongo mwa mandami o'bakolo mpona ko pesa mayebisi. Okoki liboso mayembo nto pe makelele ma velo moteur nto mpe makutani mwa bato mpona ko mekola ko sosola mpe ko sosola nini mazali koya mpe nini ezali ko lobama lokola book mona na nse, mayoki na lolenge nango ya malamumpenza eko zalaka na ba mots ya mabe ten to pe malakisi maye makoki koyokana te, lokola ndakisa mobimba mwa monoko, nsango mo kopeseke elongi, matalisi masusu, kiltir mwa bato mpe lolenge bato ba komaniola mpe ko loba na kati ya molobi mpe moyoki.

### **Bozangi koyoka mayebisi**

Makelele o'mikro – yo moko omi kotisi na ino ten a makele mana mpe eloko moko te makotisi mango epayi mayo. Kozanga bososoli ekoki kosala ete ezalela mosusu ekoka kotalisa lolenge yam ayebisi maye. Moto moko te ako yoka mabe o'kati maye na makelele maye moko pesaka pasi te, soki mpe alobi kaka ke ekosala eloko te mpe apesi mango valere te. Kasi makelele moko salaka pasi te mpe bozangi koyoka ya solos ezali kozanga kososola te ekoki kozala mabe koleka ntango ya mayebisi tango mayebisi ma kopese.

### **Makoki mpona mayoki**

Omi kotisi te mpe olingi ko kanisa ten a ntina likambo songolo pakala mpo tango mosusu ozala kobanzaka mpe ozangisi bokebi na makambo mosusu. Na yango, tango mosusu okoki ko ndima na motu mpe lisusu oko ndima na kosalelaka biyano maye ma koki ko bikisa yo maye mazali na kati ya armware.

Tiu ĉi estas kutima tipo de aŭskultado kiam plenkreskuloj aŭskultas infanojn. En kelkaj aliaj modeloj tia nivelo de aŭskultado nomiĝas **respondema aŭskultado**, kvankam **ŝajnegado** laŭ ni pli taŭgas kiel termino, ĉar la vorto 'respondema' implikas pli altan nivelon de atento al aŭskultanto. Inverse la vorto 'ŝajnegi' reflektas la elementon de trompo, kiun parolanto esprimas al la aŭskultanto.

oyebi na lolenge mwa bato banzo ba yeaka ete, tango ozali na makoki koyoka bongo molobeli ako sosola boali mayo ngwi o'ngambo maye mpe ako loba nayo na lolenge maye: "Soki okoki koyoka ngay? Na zali koloba nayo!" ... eko salemaka bongo soki mpenza molobeli azali mwana moke na mambi ma mateya.

### **Boponi mayoki**

Oko yoka eble ma mayebisi maye ma kotisami, kasi uto kobanda ozalaki na makanisi maye masusu na mpe koyima na ntina na motu mwa mayebisi epayi mpe lisusu ya molobeli, bongo, oko tika te ete eloko songolo pakala moye molobami to pe makelele somgolo epesa esimbisi na na ezalela mayo mpe bo keseni mwa mayebi mpe bososoli mayo. Oko talisa ezalela mayo o'molobeli nab a mots mayo.

Oko sala bongo ndakisa tango okozala na mpema uto makanisi/mpema nto pe ozali ko mitalisama mingi nto pe ozo luka kotalisa te ozali kaka na bosolo. Bongo oyebi yo moko na ntina mwa ya ezalela mana mpe ezali na bokeseni makasi na maye oyo malandi bokeseni mwa mayebisi.

### **Boyoki na angele**

Oko yoka kaka maye ma ebandeli mpe okoki lisusu te kolanda ba maloba misuse tem aye mo kobima na makelele, mpe smalakisi lokola makasi mwa mongongo, maloba mwa elongi, mpe matalisi mwa molobeli na mayoki mpe matalisi ma bino.

Boye eko zalaka malamumu, tango mokano mwa malakisi, esi ezwami/epesemi na bozangi mabanyo kilikili, mpe na bokasi bonso mpona mayebisi maye ma kotalisama na mabi maye ma kotusa bato kopesa esengo songolo, mpe na circonstance na nsima ya maloba mpe makelele songolo.

**Mayoki na angele** eko zala mingi penza likolo mpenza na bokeseni na bozangi mayoki, mpe eko koka ko sangisa maye ma malonga, eko koka kosangisa te biloko binso maye ma kosalaka ete mayebisi moleka na kimia mpe ezalli malamumu koyanola na mabanzo, na maye mo ko monono na basusu. Na bokebi mpenza ezalaka risk, soki bozalisani ya moto wana eko pesa likama. Lolenge moye, ya mayoki ezalaka na kati ya baye ba yea mpenza mosala mwa boteki mpe bazali na lolenge ya kosalela mango ya 'kotindikampe kondimisa'. Malandi na bokebi, maye mako botisaka kaka na biloko misuse, eko pesaka makasi na moto na kozwa bonsomi. Ekoki pe ko zala maye mako telemisa mpe kolongisa. Lolenge moye mwa malandi eko longisa bitumba ebele mpe eko zanga kolongisa bitumaba ebele, ekoki pe kopesa esengo mwa mokuse mpenza, mpe eko kotisa kozanga kondima songolo pakala ya malamumu mpe na ngonga molayi.

### **Boyoki na mawa**

Na bokebi ebele oko yoka makelele mpe bato banso masusu ba koyoka malandisi mango, maye kaka:

- makelele mwa mongongo
- na botali mosusu ya maloba- ndakisa Rithmo, makelele koleka, kozanga kopema, mambi mako monono te, lolenge mwa malakisi songo, aliajn aspektojn de parolado – ekzemple ritmon, laŭtecon, senspirecon, fluon, stilon, kolikia
- maloba mwa misokorpan lingvon
- mambi mosusu mwa bato lokola, culture, lisanga mwa mboka, baye ba koki ko pesa lolenge moko boye na mayebisi ma bango mpe na lolenge na bango ko ndimbola na makasi bonso na bino.
- Esengo – kosukisa mango te lolenge ya ebele maye oko koka ka yeba lisusu te- yango eko talisa ete, bozali na mayebi maye mayebani o'bato banso na nzela ya ma bombami ma esengo (ko meka ezali maye esengo ako salelaka soko moke aza te) na lolenge nini ako yokaka bato basusu.
- Okoki komona mpe esengo na makanisi mako pesa bato basusu.



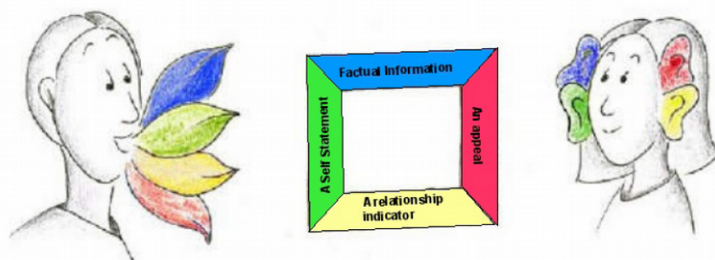
Bino mpe lisusu boko yanola, boko pesa mazongisi mwa mayebi mpe bo kotala na boyebi o'ngambu mwamobelili. Ozali bongo kopesa lisusu masangisi o'mokuse, bongo, na kosalaka ba makomi mpe bo koki koyokana na ntina ya makomi soki matalisi makanisi ekozala solo motuya. Oko talisman makanisi mayo na bosolo te ozali ko sangisa makanisi mayo na moto te, mpe na ngonga ena, oko talisa maye o'maniolaki, na nai kodima(soki oyakaki maloba mwa motema mpe kimia moye mokeseni te) oko samba mabanza lokola mokili elingi na kibomoto mpe oyeba ko sosolisa bokeseni mpe ata na makambo maye eleki pasi makasi. Oko yeba malamumu na bososoli mayo ete mayebisi maye ya malongo, mpe mpe na esengo na bokundoli mango na bato banso. Lisusu eko zala malamumu, nabaye ba koki koyaba, kotalisa makanisi maye ma bimaki na nzela ya bosangisi nde epesemeki na lolenge molekaki nab o bongisi malamumu, mpe ko yeba na ngambo na bango mibale.

### 3.2 Matoyi ma neyi

Malakisi maye mwa kare ezale maye moyebani mingi mpe tiii sika awa ezali bongololenge mwa malakisi moye mopalangani mingi, na mosali, Friedemann Schulz von Thun. lolenge moye eyebisami lokola 'maneyi-matoyi-lolenge'. Bongeseni bwa mayebisi maye maneyi etalisi kaka te mpona societe moko kasi mpe lisusu mpenza nmpona bato mwa bopanzi sango - wapi bato ba Sali mpe baye ba komokolaka ba kososola mabi manene maye ma bombami o'kati.

Ntango ngay, lokola moto, ako salaka malobi, eko zala na na etalisemeli ba neyi. Nionso na malobi ma ngayi eko zala na bokeseni ba neyi. Nionso na malobi nto mpe makomi ma ngayi eko kokana te na oyo na lingi soki pe na maye na lingi te.

- eloko (na ntina nini nazo pesa sango) - bleue
- esika lioko (nini nazo lakisa na ntina na ngay moko) - verte
- nzela ya etalisi (nini na zali kokanisa na ntina nabino mpe lolenge nini na zalli kobetela binoi) - Jaune
- kobenga (nini na lingi te bo sala) - Rouge



Schulz von Thun bongo atalisaki lolenge ineyi nab o bimisi maloba na lolenge mwa mopesi sango, lolengge ya kozwa maloba ba neyi mpona mandindami mpe matoyi ma neyi mpona kotindama. Wuta na Psikologiyo matalisi eko zwa maloba ngambo pe ngambo, minoko ba neyi mpe matoyi maneyi tango mwa mayoki; bokokani ya masolo epesami na lolenge ba landi ba komaniola mpe ko pesa makanisi ma bango.

#### 3.2.1 mambi songolo mwa mayoki

Na bokeseni na mambi ma tali ko sangisa makanisi bongo, maye ma tali mayebisi ezali na esika nango na ezalela ya mayebisi oyo ya mabe. Sikawa libota eko bongisa lolenge mwa mikolo eko zala, dates. **biloko** mpe maye mazwami. Mpona bokeseni mosala songolo, eko zala na ba eponiseli ma sato,3: eponiseli ya bosolo (juste/injuste), eponiseli mwa motuya (kotuna soki liste ya misala wana ezali motuya/ezali mabe te mpona ko sila ya malakisi)

mpe eponiseli ya motuya ( soki liste maye ma kotalisa mosala songolo ekoki mpona motu mwa mateya nto pe bi saleli ebele mosusu ekoki kondimama?)

Mpona maye ma tindamaki déjà bongo ezali motuya te, kotalisa bongo ebongi mapesami mwa mosala mona. Maye ma tisami, maye ma zali ma matoyi ya kofungwama mpona mosala mona, koyoka maye molengelemeki, maye malengelemeki mpe maye ma bimi o'miso na kolongola te ezali chance mpe kolanda ba eponiseli maye masato ma landi.

### 3.2.2 ko mindima

Tango moto moko ako bongisa maloba,ri mpe ako bongisa makambo maye mpe lisusu. Na kosanga ko talela maye oyo soki tolingi mango to te, soki mpe maye to koloba ezali mpe lisusu na **makambo se moko**, talisa nini ma kokomela ngay, lolenge nini na ko miyoka, na nani nazo ndimela mpe lolenge nini na koki kososola mitinda ma ngay. Bongo ekoki ko salama na pole mpenza mpe na lolenge ya ebele ('ngay-nsango') soki mpe eko lakisama te. Makama maye ma kosa ete ba nsango masimbama moke na batu, maye makoki kozala malamumu mingi mpona maye matindamaki, bongo kaka te tango makomi mpe makutani na moto mwa Psilogoya.

Na kati ya maye mandindamaki salela kaka mango, mama na likambo maye mako talisama na pete mpe maye makotalisama na pete mpe te, mpona kopesa mayebisi na ntina ya ri, baye ba tindelaki mateya ba kondima mango bango banso na mpe botieyi matoyi ma bango: nini oyo ezali koloba na ngay na ntina ya misuse? Ri azali moto lolenge nini?lolenge nini ezalisama misuse mazali? Ktp.

### 3.2.2 etaliseli maye masengeli

Ango na kobanda koloba na bato ngaz moko pe lisusu nako banda ko yebisa bango (na nzela ya lolenge ya kotalisa, kotalisama ma mongongo, koloba) lolenge nini na zali na **kozokana** na bango mpe nini na zali kokanisa mpona bango.

Eteni ya mayebisi ekoki pe kozala na elakiseli, mpona maye bato ba mponi te ba landa malandi bakoki kozala na mango mopanzi (mingi) kolinga koyoka na matoyi. Nde na etinda mwa misu nde ri akozwa mokano:'lolenge na zali komi yoka, na ntango bato ba kosimba nagz na lolenge oyo? Nini batu mosusu bazali ko kanisa na ntina na ngay mpe na lolenge nini mango mazali epayi ma ngay?'

### 3.2.4 Kobenga

Tango moto moko ako banda koloba, ba kolingaka mingi kozala na makasi mpe botalisami ,komimonisa; kaka mpona kotalisa moto lioko te kasi mpona kosimba eloko songolo lisanga na bango. Ya kokangama nto pe ya kofungwama bokeseni moye epesami na ntina ya ba mposa, mabengi, ba toil, ba malakisi... boye, ezali kobenga,... boye kobenga naino matoyi ekozalaka ya kofungwama na mituna: 'nini na sala, na kanisa mpe lisusu na yoka sikawa?'

## 3.3. Tekiniki mwa mayoki mpe bisaleli na mango

Mayoki etambwisamaka na makasi mwa mayebisi makasi ya moyoki EKO YOKA mpe EKO PONA mayebisi maye matindami, eko pesa na mango ndimbola, akozwa mokana na maye nini molobi azali kokanisa mpe mpe ako yanola na kati bongo ya minutes kaka mukie mpe na lombango. Bongo na lolenge mango esngeli malamumu koyeba kobongisa koyoka. Ezali motuya KOYOKA mpe ko yoka ESENGO SONGOLO mpe maloba.

### **3.3.1 Koyoka nsango**

#### **1. Koyoka ya bokebi**

Mikotisa na ntina ya motuya mwa mateya maye ma bongisami mpe mpona kobimisa makanisi moye mabongi na tango mwa masangisi mayele. Sala bokebi mpe telemisa mituna maye makoki kosunga. Tala lisusu malamumu lolenge mayo ya kozalela. Fanda na lombango mpe loba bongo ebongi na molobi.

#### **2. Koyoka na ntina**

Maniola makaisi mwa molobeli. Tia nanu na ngambo makanisi mayo ma esimbisi (ya kanda, ya esengo ya kibomoto, nto pe mwa profis...) na ntina ya malakisi.

#### **3. Kokanisa na ntina ya mayoki mwa matalisi**

Yeba na ntina ya malakisi, nsima ma makanisi maye ma bimaki, sunga makanisi mususu maye y malongo na bokeseni na mango.

### **3.3.2 kobongola malakisi**

#### **4. Yoka nini elingi kolakisa maloba**

Yaka na bososoli bwa lisanga maye mantali maloba mwa molobeli. Molandi malamumu ako yeba te bokeseni ata kutu ba manioli mango ezali kaka bokeseni.

#### **5. Talisa mpe pona mai mwa motuya o'malakisi**

Luka lisanga mwa ba paanzi sango mpe mpe zuwa maye masi malobama. Makanisi ya liboso ekoki mpe koya na liboso ya manso, na kati kati mpe na suka ya sango. Motuya ma mayebisi to koki kolakisa mango na nzela ya makanisi ma liboso.

#### **6. Sosola na ntina ya maloba maye mazali na ndimbola te**

koningana, maloba ma elongi, miso, mpe botelemi bwa nzoto ezali maloba ma yambo. Sala bokebi mpona na maloba ma nzoto maye makoki ko ndimisa mpe koboyisa mayebisi na maloba mpe ko ganga ya mongongo. Senga ba ndimbola mpe ba talisela soki ondimi na ntina mwa mokano maye mazwaki molobeli.

### **3.3.3 Kanisa na ntina ya malakisi**

#### **7. Yoka na kolikia ya kondima mpe koyeba**

Sangisa mayebisi maye manso maleki ntina mpenza liboso te o'sangisa makanisi ma bato. Kanisa mpe maniola maye manso matalisami liboso xa kozwa mokano songolo. Sangana na bazyoki mpe tia bango na nse ya nkelo mpe tala makambu maye mandindami na mateya maye malekaka.

#### **8. Tindika mosika ba ekatiseli**

Boya kopesa esimbisi na ntina ya molobeli nto pe mazebisi. Maniola na ntina nini molobeli ako kanisa nini ri alingi aloba. Tosa mpe mpe ndima makanisi ma ri. Talisa mpe ndimbola malamumu na ntina yam aye ri alobaki mpe esepelisaki bino te.

### **3.3.4 kopesa makanisi na ntina ya malakisi**

#### **9. Bongisa kozongisa malakisi**

Balandi ba sengeli ba kotisa bozongisi mateya ata kutu elengelemaki te na molobeli mpe bongo mpona kobakisi mayebisi ma koma bo ebongi. molandi moye ako landaka na bokebi akoki koyebisa na molobeli te ri azalaki koyoka, mpe azalaki ko maniola mpe atalisaki malamumu mingi ntina ya mayebisi. bozongisa mwa mateya malamumu esengeli ezala maye matali malakisi mpe ntina mingi. Esngeli kozala maye matalami na ngambo moko mwa mateya mpe esimbami mpe esengeli etalisama kaka na milulu moye mazali mpe na biloko miye bilengemeleki na milulu.

#### **10. Tala malamumu ma banzo mayo**

Lokola molandi okoki ko koyekola bokeseni bwa makanisi na maye molobeli azali koloba. "otondisami" na maloba nto pe makomi maye makoki kosala ete o'talisa mabanzo ma bato. Mpona ko kontroler mango, nini eko talisama nay o malamumu te mpe sala etinda msusu mwa malonga maye ma koki kosalisa bino mpe na bokebi yoka mpe kotika te.

### 3.4 5 lolenge ya boyoki malamumu

#### 3.4.1 Kimia

Atako mateya mozalaki na pete manso, ya motuya ezali ete na kokanisa esengeli mpe otika koloba. Kozala kimia eko sungaka mpe etindami kobalana na matoyi ma yo.

#### 3.4.2 Miksilo

Na esika maye matondisami na bisaleli, sala keba na koyeba biloko boni ezali na mopanzi lokola mikro, maye bo koki yo yokela bokeseni mwa mingongo ebele. Ba bdakisa maye ma koki ko salisa bino na ko bongisa lolenge ya malandi ma bino.

#### 3.4.3 Gustumado

Keba na ntina ya makelel ya mikolo minso kovivre ekoki kozala malmu mpenya. Makelele maye ma kozinga bino ekoki kobimisela bino maye mosusu bo lengeleki te.

#### 3.4.4 Aŭskult-pozicio

Mpona kopesa makasi na balandi, kamata elobeli mayo nto mpe mikro mayo longola mango o'ngambo ma bato ba kosimbaka malandi mpe talisa mango o'ngambo lisusu maye bato balandi bazali soko pete, bato bazali ko koma, kotalisa mpe bongo maye bo ndimeli te, bongo na maye bosimbi o'mitema na bolingo. Boye eko sunga bino kozala na bososoli, mpe ko tambwisa palette ma bino mpe oko bongisa malamumu mpenza mongongo na botindami mwa nsango mayo.

#### **3.4.5 RASA**

Rasa ezali lolenge mosusu ya kokoma mot Jus ntop pe sukali mpe akronime na bo komeli malakisi bongo na ntina ya malakisi elingi koloba:

**R icevitu : Kamata**

A prezu : Kosepela

R esumu : Kosangis na mokuse

**Demandu : Ntuna**

(na lokota mwa anglais : received, appreciation, summarise, ask – RASA)

Kosolola nto pe kokabola makanisi na malakisi maye matindindami mpe maye masi mapesemi ezali mabina maye mabongi. Ata kutu mokano mwa yo ezalaki moye mokie nto pe ya motuya mingi te koyoka malakiisi, eko talisa lolenge mibale ya kopesa mpe ya kozwa wuta ebandeli ya mapesi malakisi nti na suka ya maloba.

## 4 Makasi mwa kozongisa malandi

**Makasi mwa kozongisa malandi** esezali moko ya bisaleli malammu mingi koleka, maye bozali na mango mpona kotamwisa malammu lisanga mpe kopesa makasi na balandi ba koba kolanda malammu, kobongisa malammu mpenza mosala, kosala mokili mwa ye moko mwa mateye, kopesa esengo lioko songo mpe kobotisa bomoko na kati mwa malandi mayo. Na maboko mpe makanisi mayo, esaleli maye ekoki kopesa o'ngambo mosusu maye bato ba koki me kondima te. Kasi esengeli makasi mosusu- mwa kopesa mpe kozwa za kozongisa malandi esengeli etangisama, etiesama o'misala, ezala malammu, ezalai makasi maye bo kopalangisa nsima ya ngong moke.

Etinda se lioko mpe ya mptuya mpona kozongisa malandi ezali bongo mpona kopesa bonsomi na bato.

- **botongi**

mazongisi malandi esengeli ezala mmaye mabongisami na ntina ya bato songolo mpona kotalisa wapi mpe lolenge ya kopesa mango mpona ko bakisa bonsomi mpe komaniolisa malammu.

- **malamu**

kozongisa malandi esengeli esunga balandi tango ba kolandakamango mpe eko talisa malammu confiance, eko pesa makasi na milulu mobimba, mpe eko talisa maye ya motuya balandi ba salaki ya malammu mpenza.

Constructive feedback can:	Positive feedback can:
1. Help identify where and how to take corrective action	1. Reinforce appropriate behavior and performance
2. Help align expectations and priorities	2. Help build a sense of achievement
3. Increase self-awareness	3. Enhance internal motivation
4. Fill in gaps in knowledge	4. Help build trusting relationships
5. Help build trusting relationships	5. Increase self-awareness

Na suka, baye ba kozwa malandi ba kozala na posa ya kozeba esika nini ba koki kobongisa mpe esika nini ko continuer mona ko simba mikano maye ya malammu soki mpona moto moko nto pe mpona babto banso.

## 5 Kozongisa malandi ezali nini

Kozongisa malandi ezali mwa ndambu mwa mayebisi maye ma pesamaki na mosalisi mpe moto atambwisaki mateya (na ngambo mwa biso ba lakisi) na lolenga ma biso ya kotamwisa milulu mpe koyeba. Esengi kolengele maye:

- Kobongisa-nayebisi
- kondimisa
- chance mpona kotinda (maksanisi moususu)
- kondimbola makanisi
- kosepela na mosala malamau

kozongisa malandi ezali "mambi ma nene" za milulu. Tango moususu, ezali etaliseli malonga mpe ya makasi maye mako talisaka mpenza ten a lolenge nini bitinda ekokisamaki. Lisusu, ezali "bonsomi mwa boyebi mwa moto mpe vitamine mwa boyebi"! :) tango inso, esengeli ezala na ntina mpe na ndimbola mpona balandi. Ezali moto mwa mateya, ebongo okoki pe kosala na yango likabo mpona yo moko.

Kolongola bozongisi mwa mateya, makambo maye makomami likolo, mazongisi mwa mateya mpe ekoki lisusu kopesama na lisanga.

## 6 Bolengeli liboso kopesa mazongisi mwa mateya

Liboso ya kolobela moto lioko na ntina ya ezalela maye/musala, ezali motuya o'mituna yo moko liboso, soki:

1. Moto mango azali koyeba etinda maye/ntina maye, ndenge nini oko yeba mango?
2. Moto ayebi mpenza maye ozali kozela na ntina ya makasi mpe ebele mwa mateya; kozela eyaleli, ezalela mwa matangi, ndenge nini boko yeba maye mango nions?
3. Molandi asimabaki malamau ba etinda mna ye na milulu eleki. Soki ezali bongo te, ezalai na moto lioko mosusu apesaki ye mayebisi na ntina maye? Soki bango bazwaki na konga elleki bozongisi mateya ya malonga, mpona nini ata moto moko abongwani te? Soki ata leoko moko ebongwani- lolenge nini mpe na bokeseni nini? soki ezali Iyo, nini ebebisami na boyebi ma bino?
4. Moto azali likolo/likolo mwa maye ma motuya mpona ebonsomi;
5. Ayebi te ezali likama (na ntina te, bo yebaki kokotisa mango mpe bolingaki koloba na ntina na mango);
6. Yo pe ba susu na kati ya lisanga ya ba Sali oko pesaka mpe makanisi mayo na makama soki ezali.

## 7 Lolenge nini ya kopesa mazongisa maye malenda

Ezali motuya, maye bo koki kolanda mpona kopesa bozongisi malandi maye malenda.

### sala:

- Tuna soki ba koki sikoyo kobimisa mpe kotalisa malandi maye ozongisaki
- Pesa boyongisi malandi na bobombami mbala moko na moto ebongi.
- Pesa bozongisi malandi na nsima ya bobimisi makanisi, kasi kopesa mango ten a tango balandi bazali nanu esengo kolanda.
- Sala moto moye ayebi mpe salela ba ndakisa o'mokuse. Loba na ntina ya ezalela.
- Kanisa mingi na ntina, yam aye olingi koloba. Mpe zala Claire.
- Malakisi maye esenge ezala maye ma bongi mpe na matalisa maye ma koki kotambwisa malamumu mpe maye mako pesa esengo. soki olingi kozwa ata mokano moko te mpona koloba, ezali bongo tango pona otala na miroire soki (mazongisi mateya ebalani na ba kritiki te na lolenge ya mabe mpenza)
- Talisa boyambi lolenge mango ma kozalaka mpe esengo lolenge mpe esengo moko zalelaka, kasi lokola biloko basusu te.
- Sala mpe bongisa mayongisi mwa bino lokola ebongi mpenza mpe talisa mango na lolenge kati na mango mazali.
- Telemisa mituna mpona ko maniola, kosangisa mateya mpe bimisa o'monoka mayo maye ondimi.
- Kanisa, mango mazalai mayongisi mateya mayo, salela "NGAY"

### Kosala te:

Okoki ko boya makambo maye malandani, bongo ekoki kozala maye ma kotombola te, maye makotosa te mpe na lolenge mwa bato banso ekoki kozala maye ma komemaka mabe mwa misala: lokola:

- Kolobela na ntina ya moto kaka te, kasi na ntina ya ezalela mpe lolenge maye ma koki kobongwana na lolenge ebongi.
- Kopesa ekateli te
- Ko loba maloba oyo eko sangisaka bato banso na kozanga bokeseni lokola "bino", "tango nionso", "ata ngonga moko te",...
- Ko bosana te ete mana ezali nde yo, nani ako yongisa mateya, mpe salela "ngayi" talsa.
- Ko lalisa makambu te
- Kotinda makambu mpo ya lobi te/boya ko lobaloba na kati ya mateya.
- Ko pesa mayongisi maye ma koki te soki oyanoli nanu ten a ntina yam aye ekoki mpona balandi.
- Kobosana makano maye ma ndimama te na ba excuses.
- Ko loba na moto te, ete oyebi maye azali na mango na motu maye.
- Ko pesa mayongisi mwa mateya kaka te tango omoni te ezali na likambo songolo.
- Ko salela ko wolala te.

Na nsima, mazongisi esengeli etambola ngambo te ngambo; moninga mwa yo akoki kozongisa mpe na lolenge moko.

Na boye:

... soki opesi mayongisi mwa mateya kaka pona kobongisa eloko songolo pakala, ya solo nanu opesi mayongisi mateya te. Mazongisi esengeli esunga bato mpona kotambwisa mingi mpe kotalisa mpenza nini misala na bango elingi. Kopesa mazongisi te tango ozali na kanda nto pe ozali na esengo te- ba esengo mayo ezali se kaka mpona yo kasi ekoki soko mokie te kosunga bato basusu na kotambilisama.

... soki opesi mazongisi mateya ma mazali kaka mpona milulu maye ya malamumu te, yeba ete o'sosoli mpe ozali na bosolo na maye olobi, ma mango olobi ete mpon olingi omona ete makambo ebongwani. Loba maye ozali ko kanisi mpona lisanga mayo mpe lisusu loba maye ma koki koya soki soki ba kotondima na mateya te.

### **Lolenge ya mayongisi mateya mo kopeseme:**

- Tuna na balandi soki bazalimpe bandimami mpona koyoka.
- Talisa **maye ebongi mpona mateya / kotalisa makanisi /kotambolama** na ntina nini olingi koloba.
- Talisa mpe maniolisa nini **okanisi** mpona ezalela ya maye ozali kotalisa.
- loba **lolenge nini** ba esengo maye ma koki **kobongolisa ki bomoto mwa mosala mwa yo.**
- Kotisa makanisi maye lolenge olengela ki mpe lokola moto akoki kobongisa ezalela/mpe makanisi maye.

## **8 Na nsima ya kopesa mazongisi mateya:**

Tala malamumu soki makambu maye bolengeleki epasami o'balandi mpe ezalela/milulu eleki malamumu mingi mpeza. Kozala mbonwana na lombango te: mazongisa mateya ezali liyebisi moye mo kosengaka ntango, eko zalaka maye mako pesaka mitindo. Boye, mpona ko kotisa mbongwana na lombango okoki kozala na matoyi ya kofungwama mpona koyoka manso ma kolobama, maye ma kopusana na ezalela malamumu makambo mpe eko salisa mango.

## **9 Bozwi bozongisi bwa mateya**

Lokola elobamaki, mazongisi ezali liyebisi; ekoki kozala tango mosusu maye ma lengelemeki te, ekoki pe kobeta makanisi misusu ya makasi, boye, ezali tango mosusu maye matindami na ngoanga bozwami sika awa lolenge nini to koki kozwa mazongisi mwa mateya.



## Sala :

- yoka ko taka maloba ma bato te.
- Senga te balandi ba ndimbola soki ozali na mango mposa.
- Zongisa botondi na ntina ya mazongisi mateya
- Talisa mazongisi mwa mateya te etindamaki mpona yo moko mpe landisa mango bo ebongi.

## Meka kosala:

- Ndimango
- Meka, mpe mona lokola mayebisi mayo ekeseni te
- Tala, o'koki kosala eloko songolo mpona ko bongolisa bino moko naino.
- Pesa biyano yo moko mpona kotalisa te yo moko oyebi
- Boya mpe nanu mayebisi
- Tala mango lokola pamba maye makoki kosala ata eloko moko ten na ntina yam aye oyokaki.
- Bongola motu mwa mateya mpe sala lokola molandi
- Talakisa mateya lokola mo kotindamaka na bato banso mpe yoka mawa na ntina na mango /kanisa ete ozali malamumu mingi na ezalela maye oponi

Soki olingi ete ozwa ma kanisi mosusu ebele, sanga na balandi- ebele ya bato ba kosenga nayo ebele mosusu ba kolinga koyeba nini ezali! lisusu, na kosenga mango, bongo ebele ya bato baye ba koki, bo koki kosala te bo kokisa bokesene mwa ba ndingisa maye matalisami ma myebisi maye bozwi.

Kasi kanisa, te, batu banso bayebi maye mazali malamumu, mayongisi mateya maye makoki. Soki mazongisi mateya liboso bozali kozwa biyano te, salela nanu mituna mpona koyeba ndenge nini kotambwisa molongo na lolenge ya bolandi.

## Lolenge ya kolanda mayongisi mwa mateya:

- **Loba** ntago nini oko zala pret mpona kolanda mazongisi.
- **Yoka** mpe **seka mwa moke**
- **Senga ba ndimbolela yo soki ozali na mango mposa.**
- **Zongisa botondi na mango manso, biyano**

## Buku bwa bokundoli

### 5.1 Libroj

---

- Mastering Communication, Nick Stanton
- 7 habits of highly effective people, Stephen R. Covey

- Rule #1 Stop talking, Linda Eve Diamond
- The lost art of listening, Michael P. Nichols
- Giving and perceiving performance feedback, Peter R. Gaber

Interreto:

---

- <http://www.systems-thinking.org/loi/loi.htm>
- <http://www.systems-thinking.org/loi/loi.htm>
- <http://www.hodu.com/barriers.shtml>
- [http://www.ted.com/talks/lang/eng/julian\\_treasure\\_5\\_ways\\_to\\_listen\\_better.html](http://www.ted.com/talks/lang/eng/julian_treasure_5_ways_to_listen_better.html)
- <http://managementhelp.org/communicationsskills/feedback.htm>