

0 Utangulizi

Ili kutekeleza miradi na shughuli zetu nyingi, tunahitaji kiwango cha maingiliano na watu wengine. Njia nzuri ya kuwasiliana mawasiliano huongeza fursa za kufikia matokeo mazuri yanayohusiana na mazingira yako. Madhumuni ya mafunzo haya ni kukupa vipengele vya kukuza uelewa wako wa mawasiliano, uwezo wako wa kusikiliza na kupima salama.

1 Yaliyomo

0 ENKONDUKO	2
1 ENHAVO	2
2 BAZOJ DE KOMUNIKADO	5
2.1 MODELO DE KOMUNIKA PROCEZO.....	5
2.2 ŜTUPETARO DE KONKLUDADO.....	5
2.3 KOMUNIKAJ BARIEROJ.....	6
3 AŬSKULTADO	7
3.1 NIVELOJ DE AŬSKULTADO.....	7
3.1.1 Neaŭskultado.....	7
3.1.2 Ŝajniga aŭskultado.....	8
3.1.3 Elektema aŭskultado.....	8
3.1.4 Atenta aŭskultado.....	8
3.1.5 Kompatema aŭskultado.....	9
3.2 KVAR ORELOJ.....	9
3.2.1 Faktaj informoj.....	10
3.2.2 Memaserto.....	10
3.2.3 Rilata indikilo.....	10
3.2.4 Alvoko.....	10
3.3 AŬSKULTAJ TEKNIKOJ KAJ ILOJ.....	10
3.3.1 Aŭdi la mesaĝon.....	10
3.3.2 Interpreti la mesaĝon.....	11
3.3.3 Evalui la mesaĝon.....	11
3.3.4 Reagoj al la mesaĝo.....	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
4	EFFECTIVE FEEDBACK.....	13
5	WHAT IS FEEDBACK?.....	14
6	PREPARATIONS / BEFORE GIVING FEEDBACK.....	14
7	GIVING CONSTRUCTIVE FEEDBACK.....	15
8	AFTER GIVING FEEDBACK.....	16
9	RECEIVING FEEDBACK.....	16
10	REFERENCES.....	17
10.1	BOOKS.....	17
10.2	WEB.....	17

Liverita de:

Nuno Helder Silva, LBG Stockholm/Aveiro

nuno.helder.silva@BEST.eu.org

Marcos Ierides, LBG Athens

marcos.ierides@BEST.eu.org

Herve Tunga, LBG Louvain-la-Neuve

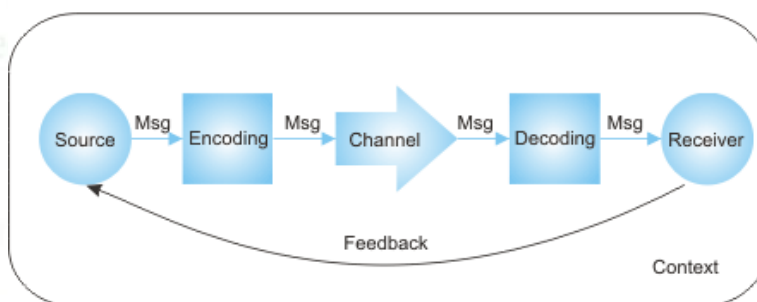
herve.tunga@BEST.eu.org

2 Msingi wa mawasiliano

2.1 Mfano wa mchakato wa mawasiliano

Mawasiliano ni mchakato ambao tunashirikisha mawazo yetu, mawazo na hisia zetu na watu wengine, na mawazo hayo, mawazo na hisia kuelewa watu tunaowazungumza nao. Tunapowasiliana, tunazungumza, kusikiliza na kuzingatia. Utaratibu huu umegawanywa katika hatua kadhaa kama ilivyoonyeshwa hapo chini. Ina mtumaji (chanzo) na mpokeaji. Mawasiliano hufanyika kwa uingiliano wa wote wawili, ambapo mtumaji huingiza ujumbe kwa njia ya kituo kinachoshirikisha mpokeaji. Adresato anaweza kujibu ujumbe kwa kutoa salama na kutoa maoni na mawazo yao.

The Communications Process



2.2 Hitimisho mkakati Mchakato wa mawasiliano unahusisha jinsi tunavyoona ujumbe huo na umeelezwa na hatua za kumaliza.

Inasema kwamba akili zetu ni za kwanza katika mchakato wa kuwa na data nyingi, kulingana na kile tunachofanya na hatimaye kuja na hitimisho. Hivyo hutokea:

Hatua ya 1: akili zetu huchukua data safi. Kila kitu kinasajiliwa. Kwa wakati huu hawana maana. Wao ni data tu.

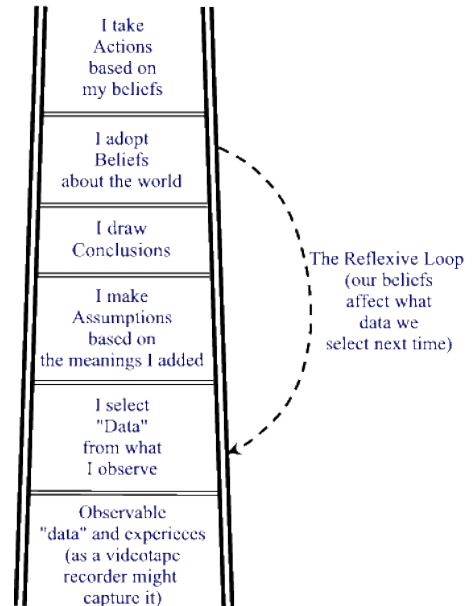
Hatua ya 2: kutoka kwenye data iliyoonekana (data kutoka hatua ya 1) tunapoanza kuchuja na kuchagua vipande maalum vyao.

Hatua ya 3: Kwa data tunaanza kuongeza maana ambayo inategemea uzoefu na imani zetu duniani.

Hatua ya 4: Maana ambayo tuliongeza kwa data, tunafanya hitimisho.

Hatua ya 5: Baada ya hapo tunapata imani juu ya ulimwengu.

Hatua: Tunachukua hatua kulingana na imani hizo. Mfano wa jinsi tunavyoweza kupata kitu kimoja ili tuelewe kwa njia tofauti ni Rashhack. Ni mtihamu wa kisaikolojia ambao una picha zinazoitwa haijulikani. Mtazamo wa somo la usahihi huu ni kuchambuliwa kupitia ufafanuzi tofauti wa kisaikolojia. Jaribio linatumika kupima vipengele vya kibinafsi na kazi ya kihisia ya mtu wa mtihamu. Entries ya mtihamu wa Rosemary hupatikana hapa chini.



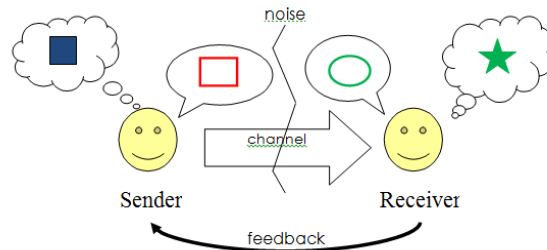
Hatua: Tunachukua hatua kulingana na imani hizo.



2.3 Vikwazo vya mawasiliano

Je! Mawasiliano daima ni rahisi? Je! Ujumbe hauwezi wazi kabisa? Je!

Ni vikwazo ku



Si rahisi kama ilivyo, na wakati mwingine ni juhudi kubwa ya kuacha vikwazo au kupunguza athari zao kwenye mchakato wa mawasiliano. Sasa kuna vikwazo kuu 7 vinavyozuia mawasiliano mazuri. 1. Kimwili: wakati, mazingira, faraja, mahitaji, mazingira ya kimwili Uelewa: tazama kile kinachosema kuhusu mawazo yako mwenyewe 3. Kihisia: wakati binafsi wa hisia 4. Utamaduni: tofauti za kikabila, kidini na kijamii Lugha: Lugha tofauti au msamiati, vichapishaji 6. Jinsia: kutofautisha tofauti kati ya mipango ya mdomo ya kiume na ya kike. Mwanamke anasema kati ya maneno 22,000 na 25,000 kwa siku, wakati mtu anasema kati ya 7,000 na 10,000. Mtu huongea sawa, kimantiki na kupasuliwa, wakati mwanamke mara nyingi huchanganya mantiki na hisia. 7. Utumishi: mila, utamani, kazi. Kwa mfano: Je! Unasema vizuri kwa kupiga simu wakati unapokuwa kwenye basi na unapokuwa nyumbani?

3 Kusikiliza

"Kwa nini tuna masikio mawili na kinywa kimoja tu ni kwamba tunasikiliza zaidi na kuzungumza maracace." Ralph Waldo Emerson

Kusikiliza ni "kupokea" sehemu ya mawasiliano. Kufanya maana ya sauti ni mchakato wa kazi unao: Kutambua habari 2. Kuelewa 3. Tathmini ya ujumbe 4. Ruhusu kurejesha kwa mtumaji. Wakati inafanya kazi kwa ufanisi, kusikiliza: - inaboresha mahusiano kati ya wanadamu; - wengine pia hufanya wasikilizaji mzuri; - inaboresha uwezo wa kutatua matatizo; - Kuongeza ongezeko la kazi; - Inaboresha mawasiliano, uaminifu na heshima miongoni mwa washirika wa timu; - Inakua kazi ya timu.

3.1 Viwango vya kusikiliza

Kuna aina kadhaa za kusikiliza. Mara nyingi huwasilisha kama viwango vya kusikiliza. Watu kadhaa tayari wamejenga mifano ya kusikiliza. Chini tujaribu kufikia njia iliyopatikana na ya ufupi ya kuingilia na kupanua nadharia nzuri ya kusikiliza sasa. Uwe na kichwa kwamba kuruka ni mara chache kwa maneno. Wakati mwingine unachosikia ni pamoja na sauti nyingine au maonyesho au kelele / kihisia kelele. Wakati mwingine kusikiliza pia kunajumuisha maoni ya kimya au pause - hakuna - 'hewa ya kufa' kama inavyoitwa katika sekta ya pato. Unaweza badala kusikiliza muziki au kelele motor au mkutano sawa ili kuelewa au kutathmini kile kinachotokea au kile kinachosema. Kama unavyoona chini, kusikiliza kwa maana yake safi kuna mambo mengi yasiyo ya maneno au yasiyo ya maneno, kama vile lugha ya mwili, maneno ya uso, athari za wengine, vipengele vya kiutamaduni na athari kati ya msemaji na msikilizaji. Sio kusikiliza Piga kelele nyuma - haujalenga sauti na hakuna kitu cha kujiandikisha na wewe. Ujinga inaweza kuwa njia nyingine ya kuelezea aina hii ya kusikiliza. Hakuna chochote kibaya kwa kusikiliza sikiliza, ikiwa ni kweli haijalishi. Lakini kusikiliza kwa usikivu au usiosikiliza ni dhahiri na inaweza kuwa hatari sana wakati mawasiliano ni muhimu. Kutafuta kusikiliza Hunajizingatia mwenyewe na hivyo hutakumbuka kitu chochote kwa sababu unapiga kelele au umewasihi na kitu kingine chochote. Hata hivyo, wakati mwingine hugonga au kukubaliana kutumia majibu salama kutoka chumbani. Hii ni aina ya kawaida ya kusikiliza wakati watu wazima wanaposikia watoto. Katika mifano mingine, kiwango hiki cha kusikiliza kinachoitwa kusikiliza msikivu, ingawa kuonekana kwetu ni sahihi zaidi kama neno, kwa sababu neno 'msikivu' linahusisha ngazi ya juu ya wasikilizaji. Inverse neno 'kujifanya' linaonyesha kipengele cha udanganyifu ambacho msemaji anaelezea wasikilizaji. Wewe utajua wakati unapokuwa unajifanya kusikiliza kwa sababu msemaji ataona kioo chako akiangalia na kukuambia kitu kama: "Je! Unisikiliza? Ninazungumza na wewe! "... Hasa wakati akizungumza ni mtoto mdogo. Kuchagua kusikiliza Kusikiliza na kusajili kiasi kikubwa cha habari, lakini una kabla ya kuwa na kampuni yako nyuma au mbinu mbalimbali ili mada au upinzani dhidi ya msemaji, hivyo si basi chochote kinachosemwa au sauti yoyote kuathiri tabia yako na kiwango cha maarifa na uelewa . Unajenga msimamo wako juu ya kuzungumza na maneno. Hii ingefanyika kwa mfano wakati unakabiliwa na shinikizo / shinikizo au unapojitetea sana. Kwa kawaida utakuwa na ufahamu wa tabia kama hiyo na hasa ni tofauti muhimu kati ya hii na ngazi ya pili ya kusikiliza. Kusikiliza kwa makini Wewe tu kusikiliza maudhui na kushindwa kupokea sauti zote zisizo za maneno au ishara kama sauti ya sauti, maneno ya kujieleza na athari za msemaji kwa kusikiliza na uingizaji wako. Hii sawa wakati madhumuni ya mawasiliano ni tu kupokea / kusambaza ukweli senemociajn na viongozi, lakini sahihi sana kwa mawasiliano mengine ambayo inahitaji tathmini ya hisia na nia na hali ya chini maneno uso au sauti. Makini kusikiliza hupatikana juu kwa kiwango ya Miskomprena kusikiliza, kwa sababu itaweza kukusanya ukweli kuaminika, lakini inashindwa kukusanya na vizuri kuitikia hisia, hisia na hali

ya wengine. Inaonyesha kuwa ni hatari ikiwa nafasi ya mtu huyu ni tatizo. Aina hiyo ya kusikiliza ni kawaida kati ya wauzaji wa kitaalamu wenye mbinu za 'kushinikiza na kushawishi'. Jihadharini kusikiliza ambayo inalenga tu juu ya ukweli, kwa kawaida inahimiza maelezo ya kibinafsi yenye nguvu. Inaweza kuwa manipulating na vurugu sana. Aina hii ya watazamaji inashinda wapiganaji lakini inashinda vita, t. e. inaweza kufikia mafanikio mallongdaŭrajn, lakini huwa na kukataa fursa ya kujenga kitu chochote konstruktivan na ya muda mrefu.

Kusikiliza kwa huruma

Kwa makini kamili unasikia sauti na ishara nyingine zote muhimu, ikiwa ni pamoja na:

- sauti ya sauti
- mambo mengine ya hotuba - kwa mfano mfano, urefu, hisia, mtiririko, mtindo, msisitizo
- maneno ya uso
- lugha ya mwili
- utamaduni na kikabila au mambo mengine ya mtu ambaye anaweza kushawishi njia ya mawasiliano yao na ishara zao kuathiri wewe.
- hisia - sio tu kwa hisia moja - hii inahitaji iwe na mtazamo wa pamoja kwa jumla kupitia hisia zote zinazohusiana (ladha inaweza kuwa pekee ambayo haijatumikiwa kikamilifu hisia hapa) ya jinsi mtu mwingine anavyohisi.
- Unaweza kuona na kujisikia hali kutoka kwa mtazamo wa mtu mwingine. Pia unashirikisha, fanya uelewaji na uelewa wa udhibiti kwenye sehemu ya msemaji. Unafanya muhtasari, labda ukiandika maelezo na pia unakubaliana na maelezo kama majadiliano yanahusu. Unaelezea kwa usahihi kutoeleana na wakati huo huo kuelezea uelewa wa kweli kwamba, kwa matumaini (kama uelewa wako wa sauti ya sauti ni katika kiwango cha heshima) utawa na hisia katika ngazi ya ustaarabu na kudhibitiwa na pia katika hali ngumu sana. Wewe instinctively na kwa makini kuleta pamoja mambo ya mawasiliano bora na hisia ya kubadilishana. Pia inawezekana kwa mtu yeyote ambaye anaweza kutafsiri kubadilishana kutokana na mtazamo wa kuboresha mahusiano, pande zote za fahamu na ufahamu.

3.2 Masikio minne

Mraba wa mawasiliano ni mfano unaojulikana na unaojulikana zaidi wa Friedemann Schulz von Thun amefanya. Mfano huu umejulikana kama 'mfano wa masikio minne'. Viwango vinne vya mawasiliano sio tu kwa ajili ya jamii ya kibinafsi lakini pia, na hasa kwa ajili ya kazi za kazi - ambapo mambo ya kitaaluma na ya binadamu yanaingiliana mara kwa mara. Wakati mimi, kama mwanadamu, kufanya tangazo, ina athari nne tofauti. Taarifa zangu zote zina ujumbe wa nne kwa wakati mmoja, bila kujali kama nataka hii au la. - Kweli (ambayo mimi taarifa) - bluu - Kumbukumbu (nini ninaonyesha juu yangu) - kijani - Kiashiria kinachohusiana (kile ninachofikiria juu yako na jinsi ninavyohusiana nawe) - njano - Wito (nini nataka ufanye) - nyekundu Schulz von Thun aliwasilisha pande nne za uhariri kama mraba, vidokezo vinne kwa ajili ya mtumaji na masikio minne kwa mpokeaji. Mtazamo wa kisaikolojia unashiriki pande zote mbili za vidokezo 4 na masikio 4 tunapowasiliana; usawa wa mazungumzo inategemea njia wanaoingiliana nayo.

3.2.1 habari ya ukweli Juu ya kiwango halisi cha mazungumzo, habari halisi ina nafasi yake mbele. Hapa kuna fomu za kuzingatia, ukweli na maudhui ya kweli. Kwa kiwango halisi kuna vigezo vitatu husika: kigezo ukweli (kulia / makosa), kigezo muhimu (kama ukweli waliotajwa ni muhimu / sio muhimu kwa suala sasa) na kigezo cha kutosha ina (kama waliotajwa viashiria halisi ya kutosha chini au kama mambo mengine mengi yanahitajika kuchukuliwa?) Kwa hiyo, ni muhimu kusambaza maudhui halisi kwa uwazi na kwa usawa. Adresato, ambaye ana kusikia wazi kwa ukweli, anasikiliza data, ukweli na mazingira na pia ana fursa ya kufuata vigezo vitatu hivi hapo juu.

3.2.2 Memorandumu Mtu anapotoa tangazo, pia hutoa sehemu yake mwenyewe. Bila kujali kama unataka hilo au la, kila kauli pia ina kujifunza mwenyewe, inaonyesha nini kinachotokea ndani yangu, kama ninahisi, kile ninachoamini na jinsi ninavyoelewa jukumu langu. Hii inaweza kutokea wazi ('mimi-ujumbe') au kwa default. Hali hizi zinageuka kila ujumbe kwa ladha kidogo ya utu wa mtu, ambayo inaweza kuwa ya ajabu kwa mtumaji, si tu wakati wa vipimo au mikutano na mwanasaikolojia. Wakati mtumaji anatumia muswada wa kibinafsi, kwa default au kwa usahihi, kutoa taarifa kuhusu mpokeaji, mpokeaji anapokea wote kwa sikio la kujitegemea: Je! Hii inaniambia nini kuhusu nyingine? Unafanya mtu wa aina gani? Je, ni vipi vyao? Kadhalika.

3.2.2 kiashiria kinachohusiana Jisikie huru au la, wakati mimi kuzungumza na mtu mimi pia kuthibitisha yao (kwa njia ya uundaji, lafudhi, kujieleza) ni nini uhusiano wangu na wao, na nini nadhani kuhusu wao - angalau kuhusiana na maudhui maalum ya mazungumzo. Kila taarifa pia ina kiashiria sambamba, ambazo mpokeaji huwa na majibu ya nyeti hasa. Kwa msingi wa sikio hili, ni kuamua: 'Ninahisije

kama mimi ni katika njia ambayo watu hunitendea kama hii? Wengine wanafikiria nini na ni jinsi gani wanavyohusiana nami? '

3.2.4 Wito Wakati mtu akizungumzia mtu mwingine, kwa kawaida wanataka kuwa na athari na ushawishi; si tu kufikia kitu lakini kufikia kitu pamoja nao. Kufungua au kufunga kiwango hiki ni juu ya tamaa, simu, tips, maelekezo, madhara, nk. Ndiyo sababu simu hiyo inafunguliwa hasa kwa swali: 'Ninafanya nini, nadhani au kujisikia hivi sasa?'

3.3. Mbinu na zana zisizotarajiwa Kusikiliza husababisha mawasiliano bora. Wasikilizaji wenye ufanisi ANATUTEZA NA KUFUNIA habari za habari, huwapa maana, huamua kile msemaji anachofikiria na majibu ndani ya sekunde chache. Ni kwa njia hii tu unaweza kusanidi au usajili. Inahitaji SUPPORT NA SENTS na maneno.

3.3.1 kusikia ujumbe

1. Kusikiliza kikamilifu Kuzingatia mada kuu ya majadiliano na mawazo na ukweli maalum. Kuwa makini na kuuliza maswali. Angalia mtazamo wako wa kimwili. Kaa moja kwa moja na kuzungumza moja kwa moja na msemaji.

2. kwa makini kusikiliza Kuelewa mtazamo wa msemaji. Weka ubaguzi wako (chuki, sababu za kibinafsi, migogoro, maslahi, nk) kuhusu somo.

3. Kuchunguza ili kusikiliza uwasilishaji Kutambua mandhari, basi mawazo muhimu, ukweli wa msaada na maelezo mengine.

3.3.2 Eleza ujumbe

4. Sikiliza maana isiyo na maana ya maneno Kuja kwa ufahamu wa kawaida wa maana ya msemaji. Wasikilizaji mzuri wanajua kwamba utangamano katika maana ni utangamano katika kuelewa.

5. Kuamua pointi kuu Tazama muundo wa ujumbe na upya maoni ya awali. Pole kuu zinaweza kuja awali, katikati au mwishoni mwa ujumbe. Matumizi ya ujumbe yanaweza kuamua kwa njia kuu.

6. Kuelewa ishara zisizo za maneno Ishara, usoni, macho, na mitazamo ya kimwili ni mambo yasiyo ya maneno. Jihadharini lugha ya mwili ambayo inathibitisha au inakataa ujumbe wa maneno na sauti ya sauti. Uliza ufafanuzi au marudio ikiwa hujui kuhusu maana yaliyotarajiwa na msemaji.

3.3.3 Tathmini ujumbe 7.

Kusikiliza kwa akili na ufahamu Unganisha habari zote muhimu kabla ya kuunda maoni. Weight na kuchambua vipengele vyote kabla ya kufanya uamuzi. Msikilizaji wa Empatic anajitokea kwenye viatu kutoka kwa chanzo na anaelewa tatizo kutoka kwa mtazamo uliotumwa.

8. Tathmini ya kuchelewa Epuka kufanya hukumu ya msemaji au ujumbe. Kuelewa nia ya kuzungumza nini cha kusema. Kuheshimu na kukubali hatua ya kufuatilia. Piga maelezo au kuelezea kile ambacho huwezi kusema.

3.3.4 Majibu kwa ujumbe

9. Kuwapa wanandoa wa retro Watazamaji wanapaswa kutoa salama ya msemaji ili kukamilisha mawasiliano. Msikilizaji anayejaribu atajaribu kumwambia msemaji kwamba amesikia, alielewa na kutathmini vizuri ujumbe kuu. Backup nzuri inapaswa kuwa alisema na rahisi. Inapaswa kuzingatia ukweli na inapaswa kuhusishwa na matukio ya sasa. 10. Angalia hisia zako Kama msikilizaji unaweza kusikia viwango tofauti vya hisia kwa kile msemaji anasema. "Mzigo" maneno au maneno yanaweza kukufanya ukihisi kihisia. Ili kuthibitisha hili unapaswa kutambua kinachokuwezesha, kuelewa majibu yako na kuunda uwezo kwa makini na kusikiliza kwa makini na bila kuingilia.

3.4 njia 5 za kusikiliza bora

3.4.1 kimya Rahisi kama inavyoonekana, jambo muhimu zaidi ni kukumbuka kuacha kuzungumza. Usilivu husaidia tena na kuamsha tena sikio lako.

3.4.2 mchanganyiko Katika eneo lililojaa, angalia njia ngapi za sauti ambazo unaweza kusikia kutoka kwenye mchanganyiko wa sauti. Zoezi hili linaweza kukusaidia kuboresha ubora wa kusikiliza kwako.

3.4.3 Customization Kujua sauti ya maisha ya kila siku inaweza kuwa ya kuvutia sana. Inawazunguka wakati wote na wanaweza kutoa taarifa.

3.4.4 msikilize Ili kupata uwezo wa kusonga msimamo wako wa kusikiliza kutoka kwa kazi kwenda passi, kutoka kwa kupunguza hadi upanuzi, kutoka kwa muhimu hadi kwa huruma. Hii itasaidia kuijua, kuendeleza majibu yako ya palette na kupata bora mjumbe.

3.4.5 RASA Rasa ni neno la Sanskrit kwa Juisi na kifupi katika nenosiri juu ya mawasiliano ina maana: R icevitu Ili kudhani R kukua Uliza (Kiingereza: kupokea, kushukuru, kufupisha, kuuliza - RASA) Mazungumzo kati ya mjumbe na mpokeaji wa ujumbe ni ngoma ya kuvutia. Ingawa lengo lako linaweza kuwa rahisi kusikia ujumbe, inahitajika kwamba pande zote mbili zitapewe na kuchukuliwa kutoka hatua za mwanzo za mchakato hadi neno la mwisho.

4 Backup ufanisi

Backup ya ufanisi ni mojawapo ya zana bora unazohitaji kuwahamasisha watu, kuboresha ufanisi wa kazi, kuendeleza wengine, kujenga mazingira yako ya kazi, kuunda ushirikiano na uunganisho katika timu yako. Katika mkono wa kuume na kwa mtazamo sahihi, chombo hiki Unaweza kufanya mambo ya ajabu. Lakini kama yoyote ya uwezo-kutoa na kupokea Backup inahitaji kujifunza, mazoezi, kuboreshwa. Ni uwezo utakaoendeleza baada ya muda. Lengo kuu la kupatanisha retro ni uokoaji wa watu binafsi.

- jenga Backup inapaswa kuelekezwa kwa mtu kuamua wapi na jinsi ya kutenda ili kuboresha.
- chanya Backup inapaswa kusaidia mpokeaji wake kuboresha kujiamini, kuhimiza utendaji zaidi na kufahamu kile mtu anachofanya kwa ufanisi.

Ni alama gani Backup ni kipande cha habari iliyotolewa na kiongozi (katika kocha wetu kocha) kuhusu vipengele vya utendaji au ufahamu. Inalenga kutoa:

- kusahihisha habari
- moyo
- fursa ya kutathmini (mtazamo mwingine)
- ufafanuzi wa mawazo
 - kuthamini kazi nzuri Backup ni "matokeo" ya kitendo. Mara nyingi, ni kiashiria cha kweli cha jinsi kazi imekamilika. Mara nyingi, ni kiashiria cha kweli zaidi jinsi kazi hiyo imefanyika vizuri. Naam, ni "vitamini ya kujitegemea"! :) Daima, inapaswa kuwa muhimu na muhimu kwa mpokeaji. Ni kimsingi zawadi, hivyo pia hujifanya kuwa zawadi kwa wewe mwenyewe. Mbali na ndoa za kibinafsi za kibinafsi, zilizoelezwa hapo juu, vikwazo vinaweza pia kutolewa kwa makundi. Maandalizi ya kutoa salama Kabla ya kumwambia mtu kuhusu tabia / hatua zilizoonekana, ni muhimu kujiuliza ikiwa: 1. Mtu anaelewa kazi / jukumu lake. Unajuaje hilo? 2. Mtu anaelewa kikamilifu matarajio yako ya ubora na wingi wa kazi; tabia ya kutarajia; tabia ya kitaaluma; Unajuaje yote haya? 3. Mtu tayari amefanya kazi sawa sawa katika siku za nyuma. Hapana, je, mtu yeyote alimjulisha kuhusu hilo? Ikiwa wamepokea hifadhi sahihi ya retro katika siku za nyuma, kwa nini hakuna kitu kilichobadilishwa? Au ikiwa kuna kitu kilichobadilika - jinsi gani na kwa kiwango gani? Ikiwa ndivyo, ni nini kimesababisha kuwa mbaya zaidi kwa maoni yako? 4. Mtu ni super / subclassified kwa kazi; 5. Mtu anajua kuwa kuna shida (ikiwa umeiona na unataka kuzungumza juu yake); 6. Wewe au wengine katika shirika huchangia tatizo. Jinsi ya kutoa salama ya ujenzi Kuna sheria muhimu ambazo unaweza kufuata kutoa hifadhi ya ujenzi.

Fanya:

- Uulize ikiwa unaweza sasa kutoa salama yako

- Kutoa hifadhi binafsi kwa faragha - moja kwa moja kwa mwajiri.
- Fanya backup mara moja baada ya hatua, lakini si wakati watu bado wanahusika kihisia.
- Kuwa maalum na kutumia mifano halisi. Sema kuhusu tabia.
- Fikiria juu ya nini unamaanisha. Kuwa wazi • Ujumbe wako unapaswa kuhusisha maoni na hisia nzuri. Ikiwa huwezi kupata kitu chanya cha kusema, ni wakati wa kuangalia kioo. (Backup hailingani na upinzani katika hisia hasi)
- Kuwasiliana mawazo kama vile mawazo na hisia kama hisia, si kama ukweli.
- Fanya salama yako kama iwezekanavyo na kuelezea kelele
 - Weka maswali ili uelewe, muhtasari na ueleze msaada wako.
 - Kumbuka kwamba hii ni salama yako mwenyewe, tumia "MI" Usifanye:

Jaribu kuepuka mambo yafuatayo, kwa sababu yanaweza kuwa na nguvu, hayawezi kutokuwepo na yanaweza kusababisha madhara ya mambo:

Kwa hiyo:

- Usiseme juu ya mtu mwenyewe, lakini tabia yake na maalum kuhusu tabia ambayo inaweza kubadilishwa
- usihukumu
- Usitumie maneno ambayo yanaonyesha generalization kama "kila kitu", "daima", "kamwe", nk.
- Usisahau kwamba wewe ndio anayepa salama, na kutumia maneno "me".
 - Usipendeze mambo
 - Usisitiche / kuepuka mazungumzo.
 - Usipe kizuizi chanya bila vipengele maalum.
 - Usisumbue sababu halali na udhuru.
 - Usiambie mtu unajua kinachotokea ndani ya kichwa chake.
 - Usipe kizuizi tu wakati kuna tatizo.
 - Usitumie hofu. Hatimaye, salama inapaswa kufanya kazi kwa pamoja; mpenzi wako anapaswa kujibu kwa njia ile ile. Hata hivyo: ... Ikiwa unatoa salama tu ili uondoe kitu fulani, basi huwezi kutoa hifadhi. Backup inapaswa kuwasaidia watu kuendeleza zaidi na kutathmini hasa yale matendo yao yanamaanisha. Usipe kizuizini unapokuwa hasira au huzuni - hisia zako ni zako na hazizisaidia wengine kugeuka. ... Ikiwa una backup ambayo inahusiana na utendaji usiofaa, hakikisha kuwa

wewe ni wazi kuhusu nini hasa ungependa kuona kibadilishwa. Tangaza mahitaji yako na matarajio yako na pia ueleze kile kitatokea ikiwa hakitatimizwa.

Usanidi wa Kipawa cha Backup:

- Uliza ikiwa mpokeaji yuko tayari kusikiliza.
- Eleza ukweli maalum / vitendo / tabia unayotaka kuzungumza.
- Eleza nini ulihisi kuhusiana na tabia hizi.
- Sema jinsi hisia hizi zilivyokuchochea binafsi au kazi yako.

• Kutoa maoni kama mtu anaweza kuboresha tabia / vitendo. 4 Baada ya kutoa salama: Angalia kama matatizo yaliyotambuliwa yameshughulikiwa na tabia / shughuli zimeboreshwa. Usisubiri mabadiliko ya haraka: Backup ni habari ambayo inahitaji muda, sio maelekezo. Hata hivyo, ili kuharakisha mabadiliko unaweza kuwa na macho kufunguliwa kwa kila kitu kinachoja juu ya kuboresha hali na kuthibitisha. Backup ya kupokea Kama ilivyoelezwa, salama ni habari; Inaweza wakati mwingine kuwa ya kushangaza, inaweza kusababisha athari kali za kihisia. Hata hivyo, kuna baadhi ya sheria za dhahabu za kupata salama Fanya:

- Sikiliza, usisumbue.
- Uliza ufafanuzi ikiwa unasikia unahitaji
- Shukrani kwa mapumziko
- Tumia kibali chako mwenyewe na uifuata ikiwa ni lazima Jaribu kufanya:
 - kulinda dhambi
 - kuthibitisha kwamba habari ni sahihi
 - kujisikia kwamba unapaswa kufanya kitu ili ubadilishe
 - kutoa jibu la kujihakikishia
 - kukataa habari
 - kujisikia bila nguvu kufanya kitu juu ya kile ulichosikia
 - kubadilisha mandhari na kushambulia msemaji
 - kuzalisha ujumbe na kujisikia vibaya juu ya kila kitu / kufikiri kuwa wewe ni mkamilifu katika nyanja zote Ikiwa unataka mapendekezo zaidi, waulize - watu wengi unaowauliza, zaidi utajua! Pia, kuuliza watu wengi iwezekanavyo, unaweza kufanya uamuzi uwiano kuhusu taarifa unayopokea. Lakini kumbuka kuwa si kila mtu anayejua jinsi ya kutoa mema, kujenga salama. Ikiwa una upinzani, badala ya wanandoa wa retro, tumia maswali kuongoza mtu mwingine kupitia mchakato.

Utunzaji wa mchakato wa kupokea:

- Eleza wakati uko tayari kupata.
- Sikiza na tabasamu

- Uliza ufafanuzi ikiwa inahitajika.
- Shukrani kwa mapendekezo.

Marejeleo

5.1 Vitabo

- 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

Wavuti:

- <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://managementhelp.org/communicationsskills/feedback.htm>