

MORATE LI BITI VRHUNSKI COACH DA BISTE UPOTRIJEBILI COACHING VJEŠTINE NA SVOJIM ZAPOSNICIMA?

Pостоји пуно модела како је успјешно дати и прimiti уčinkovitu povratnu информацију, и вjerujem да različiti функционирају у различитим контекстима. Али он то скрива иза, one неизречене ствари, one ствари које кад усвојите, можете употребити било који модел, е те ствари можете прочитати ниže.

Према ауторици **Julie Starr**, постоје 5 вјештина врхунског coacha, свака од којих је bitna.

1. RAPPORT: STVARANJE ODNOSA
2. SLUŠANJE
3. POSTAVLJANJE PITANJA
4. DAVANJE I PRIMANJE FEEDBACKA
5. INTUICIJA

Što je učinkovita povratna информација?

За наше потребе, уčinkovita povratna информација јасно се чује, разумije и прихваћа. Желимо потакнути раст у будућим *coachevima* (*peer feedback*, supervizija), као и стимулрати иквиство учења *cocheea*.

Povratna информација моћна је вјештina којом *coach* бара, пored осталих вјештина у његовој методи. Често се употребљава само на kraju *coaching* susreta, no будући да у труну може промјенити *coacheejevu* перспективу i dati mu jasniji uvid u ono što radi/ima/jest, кориснија је ако се дaje tijekom susreta, точније u datom trenutku (*on spot*).

Davanje i primanje povratне информације је у вајош moći. Nemate moć nad time hoće li primatelj odabratи reagirati na vašu povratnu информацију, stoga odmah to otpustimo i sjetimo se da radimo najbolje što можемо, s onim što имамо, u datom trenutku.

Povratna информација дaje се искључиво из два razloga.
Kako bi se исправило неželjeno ponašanje/činjenica ili kako bi se потакнуло željено ponašanje/činjenica.

Najlakšи начин за описивање идеје давања povratne информације је метафора ogledala. Поставите као ogledalo другој особи, одражавајући без осудљавања činjenicu koја се dogodila. Na taj начин подупирете ту особу да стекне objektivniju sliku sebe.

4 od 5 – POVRATNA INFORMACIJA

Jedan мој колега је mudro rekao: „*Slušam svaki feedback. Bolje to nego da plaćam konzultanta.*“ Slažem se s njime. Možemo se okoristiti свим nezatraženim savjetima, kritikama i opaskama (како обично зовемо povratnu информацију из уста оних који nemaju vještinu давања исте).

NAPUCI DAVANJA UČINKOVITE POVRATNE INFORACIJE

✓ Prepostavimo добру намјеру - Namjera je energija i energija se може osjetiti i cijeniti.

✓ Ponašanju, ne osobnosti - Ne коментирамо каква је тко особа, нити се дотичемо њиховih vrijednosti ili uvjerenja. Komentирамо само како су се ponašali. Nemojte бити u iskušenju raspravljati o aspektima ličnosti, inteligencije ili било čega drugoga. Само ponašanje.

✓ Каžite ono što ste primijetili, izbjegavajte тumačenja - Ono što ste primijetili долази kroz naših pet osjetila. Tumačenja су наша analiza ili mišljenje о onome što видите. Recite ono što ste primijetili, a не ono što mislite о tome. Promatranja су utjecajnija jer у себи sadrže ne osuđujuće činjenice.

✓ Povratne информације требају бити правовремене - Ние mudro рећи некоме о нечemu što вас је uvrijedilo или вам се сvidjelo шест мјесeci kasnije. Bilo bi добро да povratna информација буде правовремена, што значи да се свако може još uvijek сјетити што се dogodilo. Ako жelite нешто некоме рећи, pojednostavite emocionalni aspekt i само то kažite, i nastavite dalje. Jer на тај начин цijeli однос или rast te особе може krenuti u drugačijem, da ne kažem boljem smijeru, nego da ste čekali „pravi trenutak“. Samo, то не значи да нећete uopće razmišljati kad је budete davali. Još uvijek trebate razmišljati о tome što ћете рећи i како.

✓ Povratna информација је као poklon - I то је највећи облик потпore i pažnje који можемо ponuditi drugome. Jer ако ћемо бити искренi, ne dajemo је onome do kome nam nije stalo. Međutim, она је као poklon. На нама је да је ponudimo, а на drugome hoće ли је i како прimiti.

Napuci primanja učinkovite povratne информације

Važno je i razmišljati о vještinama koje вам требају за primanje povratne информације, osobito kada је то нешто што не жelite чuti i zato што nije svatko sposoban dati povratnu информацију. (Sjetite се само родитеља i njihovih „kritika“).

✓ Budite otvoreni za povratnu информацију - Da бiste чули povratne информације, било би добро да ih слушајте. Nemojte misliti о tome што ћете одговорити, само слушајте. I primijetite neverbalnu komunikaciju (своју i tuđu), i слушајте ono што ваš sugovornik ne говори, као и ono што говори.

✓ Zahvalite сe - Nemojte uči u objašnjenja што ste zapravo mislili time ili se početi izgovarati зашто ste to učinili. Znajte da kada вам netko daje povratnu информацију, он показује svoju подршку, brigu i najbolju намјеру. Gledajte на то како на besplatnu конзулатцију. On вам daje dar. Prihvativate то sa zahvalnošću.

✓ Provjerite je - Najgore што можете napraviti јесте prihvativati povratnu информацију као истину за vas i implementirati је bez filtera. To је најбржи put do slomljennog srca i gubitka vlastitog ja. Netko drugi вам је dao svoju истину, ali то не значи да se to vrijedi за вас. Provjerite hoće ли вас ова povratna информација potaknuti на rast ili је то нешто што не видите као korisno.

✓ Implementirajte je prvom prilikom - Ako nije korisna, nemojte je implementirati. Ako вас потиче на rast, implementirajte јe. I sjetite сe ostaviti ego ispred vrata.

Tihana Dragičević