

مدیر ۲۵ دقیقه‌ای

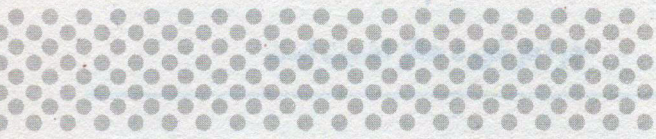
باز خورد اثر بخشش



۱۳۹۸

ترجمه‌ی نوگس شفیعی





فهرست مطالب

- | | |
|----|--|
| ۱۱ | چرا باز خورد حائز اهمیت است |
| ۱۴ | چه عواملی سبب اثربخشی باز خورد می شوند؟ |
| ۱۵ | بر ترس از باز خورد غلبه کنید |
| ۱۷ | انتخاب زمان باز خورد |
| ۱۷ | موقعیت های مناسب را تشخیص دهید |
| ۲۲ | زمان مناسبی را برای باز خورد انتخاب کنید |
| ۲۹ | گفت و گو در باره ی باز خورد |
| ۲۹ | تعامل با فرد مقابل را برنامه ریزی کنید |
| ۳۳ | تعامل را آغاز کنید |
| ۳۷ | وارد گفت و گو شوید |

چرا باز خورد حائز اهمیت است

به شما خبر داده شده یکی از زیردستان مستقیم‌تان به نام جودی^۱ که از مسئولان بخش کمک‌رسانی در حیثه‌ی فناوری اطلاعات است در گفت‌وگوی تلفنی با یک مشتری برخورد بی‌ادبانه‌ای داشته است. شما همکاری خوبی با جودی دارید؛ او یکی از بهترین عملکردها را در گروه شما دارد، و تاکنون اعتراضی نسبت به او ثبت نشده است. اما مشتری پس از این تماس بسیار ناراحت بوده است. آیا مطرح کردن این مسأله با جودی و به خطر انداختن ارتباطی که با او دارید ارزشش را دارد؟

بله. بازخورد سازنده در زمانی که نیاز به آن وجود داشته باشد، برای ایجاد یک محیط کاری سازنده ضروری است، و لزوماً روابط شما را تهدید نخواهد کرد. اما باید بازخورد را به شیوه‌ی درست ارائه دهید، تا فردی که آن را دریافت می‌کند بتواند از آنچه که از

- ۴ **تهیه‌ی یک برنامه‌ی اقدامی**
 ۴۳ گام‌های بعدی را مشخص کنید
 ۴۶ پیگیری کنید
 ۴۹ خود را ارزیابی کنید
- ۵ **مدیریت موقعیت‌های سخت در بازخورد**
 ۵۳ برخورد با افرادی که ارتباط برقرار نمی‌کنند
 ۵۴ مدیریت برخورد هایی که می‌توانند حساس باشند
 ۵۹ ارائه‌ی بازخورد به افرادی با عملکرد عالی
 ۶۱ ارائه‌ی بازخورد اصلاحی به رئیس‌تان
- ۶ **ایجاد جوی پذیرایی برای بازخورد**
 ۶۵ ارائه‌ی بازخورد را یکی از اولویت‌های خود کنید
 ۶۶ بازخورد مثبت را در حضور جمع بیان کنید
 ۶۸ به همه اختیاردهی کنید

شما می‌شنود برای بهبود عملکرد خود، گروه، و سازمانش استفاده کند.

اگرچه صحنه‌ی ارائه‌ی بازخورد اغلب ناراحت‌کننده به نظر می‌رسد، اما باعث می‌شود به خاطر بسپاریم که این کار ضروری و در نهایت سودمند است. به بحث گذاشتن یک بازخورد فرصتی برای شما است که مشاهدات خود درباره‌ی عملکرد شغلی دیگران را با آن‌ها در میان بگذارید تا تغییرات مفیدی ایجاد کنید. در مثال قبل شما می‌خواهید آنچه را که رخ داده با جودی بررسی کنید و مطمئن شوید رفتار او تکرار نمی‌شود؛ به خاطر رشد او و نیز سازمان.

بازخورد، اغلب اصلاحی است، یعنی با این هدف ارائه می‌شود که به دریافت‌کننده در تغییر مسیر کمک کند، یا وقتی اقدامات فعلی‌اش نتیجه‌بخش نیستند تغییراتی در آن‌ها ایجاد کند. اما بازخورد می‌تواند مثبت نیز باشد و با هدف تشویق کار خوب و الگوهای مناسب حل مسأله ارائه شود. با ارائه‌ی بازخورد می‌توانید موارد زیر را انجام دهید:

- به زیردستان مستقیم و نیز همکاران‌تان نشان دهید که به آن‌ها و عملکردشان توجه دارید.

- قدردانی خود را از کاری که به خوبی انجام گرفته نشان دهید.
- رفتارهای نامطلوب را به مسیر درست هدایت کنید.
- مسیر اقدامی سازنده‌تری را به فرد مورد نظر نشان دهید.
- به رشد و یادگیری دیگران کمک کنید.
- افراد را برای رسیدن به سطوح عملکرد بالاتر انگیزش و ترغیب کنید.
- ارتباط نزدیک‌تان را با همکاران تقویت کنید.
- ارتباط صریح و کار گروهی را پرورش دهید.

بازخورد باید یکی از اجزای ثابت شغل هر فردی باشد، و شما نباید آن را تنها به زیردستان مستقیم خود اختصاص دهید. در برخی موقعیت‌ها، بازخورد به یک همکار و یا حتی رئیس‌تان نیز می‌تواند سودمند باشد.

مثال زیر را در نظر بگیرید که در آن، بازخورد سازنده کمی پس از آزمودن یک فرایند تولید جدید به صورت موفق ارائه می‌شود:

متوجه شده‌اید در یکی از مراحل تولید که تحت نظارت یکی از زیردستان مستقیم شما به نام بیل^۱ بوده تنگنایی رخ داده است، و بیل فردی است که همواره به کارآمدی خود می‌بالد. پس از جمع‌آوری