

## هنر بازخورد: راهنمای دادن و دریافت بازخورد مؤثر

### مقدمه

آیا تا به حال برایتان پیش آمده که بازخوردی دریافت کرده‌اید که تا مدت‌ها در ذهنتان مانده و مسیر زندگی‌تان را تغییر داده است؟ یا شاید بازخوردی داده‌اید که به جای کمک، باعث رنجش و ناراحتی مخاطب شده است؟

### ضرب‌المثل قدیمی پارسی می‌گوید:

«سخن نیک به جای، بهتر از هدیه‌ی گران‌بهاست.» بازخورد مؤثر نیز چنین است - هدیه‌ای ارزشمند که اگر به درستی ارائه شود، می‌تواند رشد و شکوفایی به همراه آورد.

### اصول بازخورد مؤثر

بازخورد مؤثر بر چند اصل اساسی استوار است که درک و به‌کارگیری آنها می‌تواند تفاوت چشمگیری ایجاد کند:

#### ۱. بازخورد باید خاص و مشخص باشد

بازخورد کلی و مبهم مانند «کارت خوب بود» یا «باید بیشتر تلاش کنی» کمک چندانی نمی‌کند.

مثال نامؤثر: «ارائه‌ات خیلی خوب نبود»

مثال مؤثر: «در ارائه‌ات، وقتی درباره تکنیک‌های پرسشگری صحبت می‌کردی، مثال‌های عملی و تجربیات شخصی‌ات باعث شد مطلب برایم ملموس‌تر شود.»

#### ۲. بازخورد باید بر رفتار متمرکز باشد، نه شخصیت

هرگز بازخورد را متوجه شخصیت فرد نکنید، بلکه آن را به رفتار یا عملکرد خاصی که قابل تغییر است، معطوف کنید.

مثال نامؤثر: «تو آدم بی‌نظمی هستی.»

مثال مؤثر: «متوجه شدم در سه جلسه اخیر، حدود ۱۰ دقیقه دیرتر از زمان تعیین شده رسیدی.»

#### ۳. بازخورد باید به موقع ارائه شود

بازخورد هر چه به زمان رویداد نزدیک‌تر باشد، اثربخشی بیشتری دارد.

مثال نامؤثر: «یادم می‌آید شش ماه پیش در جلسه با آقای محمدی، سؤالات خوبی پرسیدی.»

مثال مؤثر: «در جلسه امروز با خانم رضایی، متوجه شدم که سؤالات بیشتر بسته بودند.»

#### ۴. بازخورد باید توازن مثبت و منفی داشته باشد

بازخورد مؤثر، تنها به نقاط ضعف نمی‌پردازد، بلکه نقاط قوت را نیز شناسایی و تقویت می‌کند.

مثال مؤثر: «مهارت شما در برقراری ارتباط اولیه با مراجع بسیار عالی است. نحوه گوش دادن فعال شما می‌تواند با تمرکز بیشتر بر زبان بدن مراجع تقویت شود.»

#### ۵. بازخورد باید راه‌حل محور باشد

صرفاً بیان مشکل کافی نیست. بازخورد مؤثر شامل پیشنهادهایی برای بهبود نیز می‌شود.

مثال نامؤثر: «سؤالات خیلی سطحی بود.»

مثال مؤثر: «سؤالاتی که پرسیدی بیشتر بر جزئیات متمرکز بود. پیشنهاد می‌کنم از سؤالات عمیق‌تر استفاده کنی.»

#### سناریوهای بازخورد: تفاوت مؤثر و غیرمؤثر

##### سناریوی اول: بازخورد به یک کوچ تازه‌کار

موقعیت: علی، کوچ تازه‌کاری است که در جلسه تمرینی خود با یک مراجع فرضی، مدام حرف مراجع را قطع می‌کند.

بازخورد غیرمؤثر: «علی جان، تو اصلاً نمی‌دانی کوچینگ چیست!»

بازخورد مؤثر: «علی جان، متوجه شدم در جلسه امروز، حدود هفت بار صحبت مراجع را قطع کردی»

##### سناریوی دوم: بازخورد به یک مراجع

موقعیت: مریم، برای سومین جلسه متوالی، تعهداتی که در جلسه قبل داده بود را انجام نداده است.

بازخورد غیرمؤثر: «مریم خانم، شما باز هم به تعهدات خود عمل نکردید.»

بازخورد مؤثر: «مریم جان، متوجه شدم که برای سومین جلسه متوالی، اقداماتی که تعهد کرده بودی انجام نشده‌اند.»

## ۱. مدل SBI (Situation-Behavior-Impact)

این مدل ساده اما قدرتمند به شما کمک می‌کند بازخورد خود را ساختارمند کنید:

- **موقعیت (Situation)**

وقوعیت خاصی که در آن رفتار مورد نظر رخ داده است را توصیف کنید.

- **رفتار (Behavior)**

رفتار مشخصی که مشاهده کرده‌اید را بدون قضاوت بیان کنید.

- **تأثیر (Impact)**

توضیح دهید که این رفتار چه تأثیری بر شما یا دیگران داشته است.

این تکنیک‌ها و اصول می‌توانند به شما در ارائه و دریافت بازخورد مؤثر کمک کنند و به رشد فردی و حرفه‌ای شما و دیگران منجر شوند.

✓ مثال:

«در جلسه امروز (موقعیت)، زمانی که صحبت همکاری رو قطع کردی (رفتار)، به نظرم کمی باعث شد که ایده‌شون کامل بیان نشه (تأثیر).»

## ۲. مدل ساندویچ

در این روش، بازخورد با یک نکته مثبت آغاز می‌شود، سپس به نکته‌ای سازنده پرداخته می‌شود و در پایان با نکته‌ای مثبت دیگر به پایان می‌رسد.

✓ مثال:

«ارائه‌ات خیلی منظم و واضح بود. فقط در بخش سوالات، بهتره کمی بیشتر به مخاطبان زمان بدی تا فکر کنن. در مجموع، زبان بدن و برقراری ارتباط عالی بود.»

❖ نکته: مراقب باشید که تعریف‌های بیش از حد باعث نشود نکته سازنده نادیده گرفته شود.

## دریافت بازخورد مؤثر

همان طور که ارائه بازخورد مهارتی ارزشمند است، دریافت بازخورد نیز هنری است که نیازمند آگاهی و تمرین است. افرادی که در دریافت بازخورد مهارت دارند، می‌توانند حتی از انتقادات تند نیز فرصت‌های رشد و یادگیری خلق کنند.

### ۱. پذیرا بودن: ذهن باز در برابر بازخورد

گاهی اولین واکنش ما در برابر بازخورد انتقادی، حالت تدافعی است. اما پذیرش بازخورد با ذهنی باز، فرصتی برای رشد فراهم می‌کند.

مولانا می‌گوید:

«آنچه شیران را کند روبه مزاج  
احتیاج است، احتیاج است، احتیاج»

همان طور که تشنگی انسان را وادار به نوشیدن آب می‌کند، نیاز به پیشرفت نیز ما را ترغیب می‌کند تا حتی بازخوردهای دشوار را با روی گشاده بپذیریم.

❖ تمرین: دفعه بعد که بازخوردی دریافت کردید، قبل از پاسخ دادن چند لحظه تأمل کنید و از خود بپرسید:

«آیا این بازخورد می‌تواند به رشد من کمک کند؟»

«چه بخش‌هایی از این بازخورد واقعیت دارد؟»

### ۲. درخواست مثال‌های مشخص

اگر بازخوردی که دریافت می‌کنید مبهم است، از گوینده بخواهید مثال‌های واضح‌تری ارائه دهد.

✓مثال:

«ممنون که نظرت رو گفتم. میشه بگی دقیقاً در کدام بخش ارائه‌ام اطلاعات کافی نبود؟»

این تکنیک نه تنها درک شما را از بازخورد افزایش می‌دهد، بلکه به گوینده نشان می‌دهد که مشتاق یادگیری هستید.

### ۳. تشکر کردن: قدردانی حتی در بازخورد دشوار

تشکر از فردی که بازخورد می‌دهد، فضای گفتگو را مثبت نگه می‌دارد و فرد را به ارائه بازخوردهای سازنده‌تر در آینده تشویق می‌کند.

✓مثال:

«ممنونم که وقت گذاشتی و این نکته رو بهم گفتی. حتماً روش فکر می‌کنم.»

### ۴. تأمل و بررسی بازخورد

همه بازخوردها ارزشمند نیستند؛ برخی ممکن است نادرست یا ناعادلانه باشند. پس از دریافت بازخورد، زمانی را برای بررسی و تحلیل آن اختصاص دهید.

✦ تمرین: پس از دریافت بازخورد، این سه سوال را از خود بپرسید:

- آیا این بازخورد بر اساس شواهد و مثال‌های مشخص ارائه شده است؟
- آیا این بازخورد با تجربیات قبلی من هم‌خوانی دارد؟
- چگونه می‌توانم از این بازخورد برای پیشرفت خود استفاده کنم؟

## تمرین‌های عملی: از یادگیری تا اجرا

### تمرین ۱: نقش آفرینی در بازخورد

در گروه‌های دو نفره، یکی از افراد بازخوردی سازنده به دیگری می‌دهد. شخص دوم باید با استفاده از تکنیک‌های مناسب (مانند سؤال شفاف‌ساز، تأمل یا تشکر) پاسخ دهد. سپس نقش‌ها را عوض کنید.

### تمرین ۲: بازخورد در موقعیت‌های واقعی

در هفته آینده، در یکی از موقعیت‌های شغلی یا شخصی خود بازخوردی سازنده ارائه دهید. سپس تجربه خود را یادداشت کنید:

- چه نکاتی در بازخورد شما مؤثر بود؟
- چه واکنشی از طرف مقابل دریافت کردید؟
- در دفعه بعد، چه چیزی را متفاوت انجام می‌دهید؟

### جمع‌بندی: بازخورد، پلی به سوی رشد

بازخورد مؤثر مهارتی ضروری برای موفقیت در زندگی شخصی و حرفه‌ای است. با یادگیری هنر بازخورد می‌توانیم روابط خود را تقویت کرده، عملکرد خود را بهبود ببخشیم و مسیر رشد و پیشرفت را هموارتر کنیم.

همان‌طور که سعدی می‌گوید:

«مشو غره بر حسن گفتار خویش

به تحسین نادان و پندار خویش»

بازخورد صادقانه و سازنده، حتی اگر گاهی تلخ باشد، همان حقیقتی است که می‌تواند ما را از «پندار خویش» رها کرده و به موفقیت برساند.