

## ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ

### МОДУЛ „УМЕНИЯ ЗА МЕНТОРИНГ“

#### Урок \_6\_ *Изкуството да давате обратна връзка*

#### КАКВО Е ОБРАТНА ВРЪЗКА?

- ❖ Това е предоставяне на информация или изказване на мнение за нещо (според: [www.dictionary.cambridge.org](http://www.dictionary.cambridge.org))
- ❖ Това е предаване на оценъчна или коригираща информация за някакво действие (според: [www.merriam-webster.com](http://www.merriam-webster.com))
- ❖ Това е връщане на информация за резултата от процес или дейност; оценъчен отговор (според: <https://www.thefreedictionary.com>)
- ❖ Това е когато някой ти каже колко добре или зле се справяш и как можеш да се подобриш (според: [www.collinsdictionary.com](http://www.collinsdictionary.com))
- ❖ Това е информация, дадена на отделен човек или група от хора, относно тяхното предишно поведение, така че да успеят да променят настоящото или бъдещото си поведение, за да постигнат желания резултат (според: [www.businessdictionary.com](http://www.businessdictionary.com))

#### КАК ДА ДАВАТЕ ЕФЕКТИВНА ОБРАТНА ВРЪЗКА?

- ✚ Бъдете специфични – когато давате обратна връзка на **менторствания**, избягвайте обобщенията. Предоставяйте колкото може по-специфична информация за тяхното представяне. Не казвайте „Не направи това нещо добре“. Вместо това кажете „Не направи това нещо добре **в това отношение**“.
- ✚ Бъдете честни – като **ментор** бъдете честни с **менторствания**. Ако виждате, че нещо отива в грешна посока, просто го предупредете, че това не е правилният начин да прави нещата. Не забравяйте, че Вие сте знаещият и опитният човек във взаимоотношенията ви и че Вие сте **ролевият модел**. Ако Вие като **ментор** наложите добрия пример, **менторстваният** ще Ви последва.
- ✚ Бъдете обективни – когато давате обратна връзка, бъдете безпристрастни и непредубедени. Позовавайте се на целите на **менторствания** и на съгласувания **менторинг** план. Помнете, че целият процес трябва да доведе до израстването и развитието на **менторствания**. И че Вашата роля е да му помогнете да се учи и да подобри представянето си. Но и не забравяйте, че **менторстваният** е зрял човек и може да има различни идеи и подходи в

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

работата. Така че му дайте свобода да изразява мнението си и внимателно го водете напред.

- ✚ **Бъдете позитивни** – опитвайте се винаги да бъдете позитивни и окуражаващи, дори и когато виждате, че **менторстваният** не е напълно прав. Не забравяйте, че това е процес на учене и позитивната атмосфера е изключително важна за успеха. Така вместо да кажете „Това не е правилният начин да изпълниш задачата“, кажете нещо от типа на „Помисли за други начини как тази задача може да бъде изпълнена. Имаш ли някакви идеи?“
- ✚ **Бъдете ясни** – когато давате обратна връзка като **ментор**, бъдете фактологични и точни. За **менторствания** е много важно да разбере какво точно прави неправилно и в какво трябва да се подобри. Ако Вашата обратна връзка звучи общо и пожелателно, може да бъде разбрана погрешно, което ще подкопае целия процес.
- ✚ **Бъдете навременни** – обратната връзка трябва да бъде давана колкото може по-скоро след събитието или изпълнението на задачата. Не е от полза за никого да кажете на **менторствания**, че преди 3 или 4 месеца е направил нещо грешно. Това ще означава, че и двамата сте изгубили тези месеци от **менторинг** процеса, защото нищо не е било научено от събитието. Единственият случай, при който се препоръчва да се забави обратната връзка, е когато **менторът** е афектиран и рискува да бъде груб и дори да обиди **менторствания**. В този случай е по-добре да изчакате докато се успокоите и да забавите обратната връзка за по-подходящо време и място.
- ✚ **Бъдете пряци, но без да обиждате** – да бъдете пряци не означава да бъдете груби. Като **ментор** бъдете взискателни към **менторствания** да изпълнява задачите и взаимно съгласуваните неща, като посещаване на курсове, конференции или срещи в сферата на туризма, да четете статиите, книгите или другия вид материали, уточнени в **менторинг** плана. Ако **менторстваният** не спазва някой от крайните срокове, разпитайте го защо се е случило така преди да се ядосвате и да го обвинявате, че не се отнася сериозно към процеса на **менторинг**. Може да има сериозна причина за забавянето.

**Има още два аспекта, които трябва да имате предвид, когато давате обратна връзка:**

- ✓ **Тя трябва да е желана от менторствания:** ако той я търси активно, ще бъде по-мотивиран да подобрява представянето си;
- ✓ **Необходимо е винаги да проверявате дали менторстваният Ви е разбрал правилно:** проверете как се чувства за нещата, които Вие като **ментор** му казвате. Попитайте го дали е съгласен с това, което сте му казали, и дали има някакъв аспект, за който има нужда от допълнителни разяснения или иска да

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

поясни. По този начин ще бъдете сигурни, че сте полезни като **ментор** и че **менторстваният** има възможно най-голяма полза от Вашата обратна връзка.

## МОДЕЛИ НА ОБРАТНА ВРЪЗКА И КАК ДА ГИ ПРЕДОСТАВЯМЕ

### МОДЕЛ „САНДВИЧ“

Той намалява нараняващия ефект, който негативната обратна връзка може да има върху **менторствания**, и гарантира, че той не е обезкуражен и остава мотивиран да се развива и да израства.

1. Започнете с позитивно съждение
2. Продължете с обективните си наблюдения като **ментор**
3. След това споделете конструктивната си обратна връзка или негативните си притеснения
4. Завършете с позитивно окуражаване, за да изградите доверие и усещане за комфорт у **менторствания**

### МОДЕЛ НА КОНСТРУКТИВНИЯ КРИТИЦИЗЪМ

Той помага на **менторствания** да осъзнае точно какво прави неправилно и да планира как да подобри представянето си

1. Започнете като помогнете на **менторствания** да разбере точно какво прави грешно
2. Продължете с обективните си наблюдения като **ментор** и насочете разговора направо на темата
3. След това заедно създайте ясна стратегия как **менторстваният** ще подобри поведението си
4. Завършете като планирате последващи действия с **менторствания**

### МОДЕЛ „СИТУАЦИЯ – ПОВЕДЕНИЕ – ВЪЗДЕЙСТВИЕ“

Той помага на **менторствания** да обмисли по-задълбочено действията и поведението си, докато разбете точно какво Вие като **ментор** му казвате и защо. Този модел ще му позволи да обмисли и какво трябва да промени и подобри.

1. Започнете като посочите ситуацията, за която давате обратна връзка като **ментор**
2. Продължете със специфичното действие или поведение, което **менторстваният** трябва да промени
3. Завършете с описание как неговите действия или поведение се отразяват на другите в компанията или в туристическия сектор
4. Дайте време и възможност на **менторствания** да помисли върху ситуацията и заедно изгответе стратегия за подобрение

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

### МОДЕЛ НА ПЕНДЪЛТЪН

Той помага на **менторствания** да подобри представянето си като се фокусира върху силните си страни.

1. Започнете като помолите **менторствания** да посочи какво позитивно поведение иска да развие
2. Продължете като обсъдите какви умения и компетенции трябва да развие или подобри, за да го постигне
3. След това поговорете какво **менторстваният** би могъл да прави по различен начин
4. Завършете като заедно с **менторствания** планирате стратегия как той може да подобри представянето си и да доразвие силните си страни

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711