

РОЛЯТА НА ОБРАТНАТА ВРЪЗКА ЗА ЛИЧНОСТТА

Доц.д-р Йоанна Михайлова Недялкова

е-mail: retojonni@abv.bg

Катедра Психология

Варненски Свободен Университет „Черноризец Храбър“

Резюме: Умението за общуване е определящо за постигане на успешни резултати в работата, междуличностните взаимоотношения и доброто самочувствие на една личност. Способността за ефективна обратна връзка е от изключително значение, защото това позволява разширяване на хоризонтите и възможност да се придобиват знания от опита на другите.

Ключови думи: общуване, обратна връзка, информация

THE ROLE OF PERSONALITY FEEDBACK

Assoc.prof. Yoanna Nedyalkova, PhD

е-mail: retojonni@abv.bg

Department of Psychology

Varna Free University “Chernorizets Hrabar”

Abstract: Communication skills are crucial for achieving successful results at work interpersonal relationships and good self-esteem. The ability for effective feedback is extremely important.

Key words: communication, feedback, information

Във връзката с другите *Азът* достига пълнотата на своето битие. За да постигне себе си, той трябва да се погледне през очите на другия, за да открие оценъчната позиция за себе си. (Стаматов,Р., Минчев,2005, с.377)

Информационния обмен в комуникативния процес се осъществява при двустранната комуникация, когато съществува възможност за обратна връзка с другия. Според Й. Мелибруда обратната връзка е информацията, която предаваме на другите и която съдържа нашата реакция на тяхното поведение. (Несторова-Герчева,Г., 2004,с.40-41)

Всички хора са емоционално свързани с работа, вярвания, мнения, които отстояват. Ето защо, общуването и обратната връзка са необходими за взаимно признание и потвърждението, че другите ни забелязват, като заедно с това ни одобряват или неодобряват. Според Барисо, със сигурност личността се стреми към познание и постигане на по-добра версия на самия себе си, но когато е критикувана, тя се напъва и разстройва. Усвояването на умение да се приема обратната връзка може да се окаже безценно. Голяма част от критиките, които се получават не се поднасят по конструктивен начин, но все пак информацията е ценна, защото помага да се разбере гледната точка на тези, които виждат света по различен начин. Научаването на повече от чуждата гледна точка помага за фокусиране върху собственото мислене и преосмисляне на собствените вярвания и ценности.

Разглеждането на негативната обратна информация като възможност за учене помага за постигане на следното:

- Потвърждаване на валидността на идеи и подготовка за критики в бъдеще
- Отправяне на личните послания по-ясно, така че те да достигнат и до тези с различни гледни точки
- Набелязване на целева аудитория
- Промяна и адаптация

Целта е да се гледа на критиката като възможност за учене. Барисо съветва, всеки път при получаване на негативна обратна информация, да си зададем следните въпроси:

- Ако оставя личните си чувства настрана, какво мога да науча от тази различна гледна точка?

- Как мога да използвам тази обратна информация за да стана по-добър?

Отговаряйки си на въпросите, енергията се пренасочва към превръщане на негативната ситуация в шанс за научаване на нещо ново и личностно усъвършенстване. (Барисо, Дж., 2021,с. 78-88)

Основни психологически механизми за взаимно разбиране в процеса на обратната връзка са идентификацията и рефлексията. Същността на идентификацията е уподобяване на себе си с другия. Става въпрос за това, че за да се разбере по-добре с партньора си, човек трябва да се постави на неговото място. Чрез идентификацията разбирането се извършва преди всичко на рационално равнище, но общуването е наситено с емоционални състояния, отношения, преживявания. (Неторова-Герчева,Г., 2004, с. 42-43).

Това ниво на общуване се нарича емпатия. Повечето учени я обясняват като способност да се споделят мислите или чувствата на друг човек. Психолозите Даниел Голман и Пол Екман разделят емпатията на:

Когнитивна емпатия- способност да се разбират мисли и чувства на другите. Помага в успешното общуване, защото се предава информация по начин, който се разбира най-добре от отсрещната страна.

Емоционална емпатия – споделяне на чувствата на другия. Това са изградени емоционални връзки с другия.

Състрадателна емпатия – позната още като емпатична грижа отива отвъд простото разбиране на другите и кара да се действа активно. (Барисо,Дж., 2021, с.96-97)

Рефлексията като понятие в процеса на общуване предполага определен самоанализ, самооценка и отношение на личността към себе си. В този смисъл тя се свежда до съпоставяне на цели и задачи от общуването.

Можем да опишем положителните аспекти на нашата личност. За повечето от хората обаче е по-лесно да забележат негативните черти в другия, отколкото в самите себе си. Мозъкът като че ли търси начини за рационално обяснение и оправдаване на поведението ни, така че да не се чувстваме зле от истинските ни слабости. Тук е ролята на общуването и търсене на хора, чрез които личността ще открие своите силни страни и таланти.

В заключение, необходимостта от обратна информация е причина успешните компании в света да търсят външни консултанти. Тя кара учени да предоставят трудовете си за отзиви от свои колеги. Способността да се обработва обратната връзка в общуването по ефективен начин е от голямо значение за учене от опита на другите. Когато някой има желание да сподели мнение, независимо негативно или позитивно, отсрещния не бива да се идентифицира с него, а трябва да го приеме, отсее и да продължи напред.

Литература:

1. Барисо, Дж., Практическо ръководство по емоционална интелигентност, ИК Хермес, 2021
2. Йънг, Р., Личността как да отключите скритите си силни страни, Сиела, С., 2011
3. Несторова-Герчева, Г., Психология в управлението, УИ ВСУ „Черноризец Храбър“, 2004
4. Стаматов, Р., Минчев, Психология на човека, ИК Хермес, 2003, 2005

5. Силаги, Е., Мениджмънт.Наука.Изкуство. Практика,ИУ Варна, 1991
6. Harris, Th. E., Applied Organizacional Communication, New Jersey, 1993