

(19) الاسترجاع (رد الفعل) – العطاء والأخذ (الاستلام)
(Feedback – Giving and Receiving)



هل لك مشكلة في اعطاء الاسترجاع (رد الفعل)؟ مشكلة في استلامه (اخذة) عندما يعطيه الناس لك؟ اذا كان كذلك، فانت ليس وحدك. معظم الناس لهم صعوبة في اعطاء واستلام الاسترجاع لسبب عدم الخبرة والنفور والقلق والخوف المتعلق بكل من استلام واعطاء المعلومة. معظم الناس لا يريدون ان يسمعوا اشياء معينة عن انفسهم هم حتى يعاقبوا الناس

للاخبار. العقاب يأخذ اشكالا متعددة - الغضب، الصمت، اللامبالاة الظاهرية، الهجوم المعاكس وحتى فقدان العلاقة.

بعد، للناس الذين يريدون زيادة تاثير علاقاتهم في الاخرين، هذه الرسائل التي تاتي مع الاسترجاع قد تكون التي يريدون ان يسمعوها. بعد، البعض سوف لن يحصل على معلومات عن انفسهم وعليه فانهم يعزلون انفسهم من الاسترجاع. ما اذا تم الكشف ام لا، ردود الفعل للناس تؤثر باستمرار في العلاقات.

متلقي الاسترجاع يعرفون مسبقا بعض نتائج ماذا يقولون ويفعلون. ولكن ليس كله. هم نادرا واعون بالشعور الحقيقي وردود افعال الاخرين، ما لم الناس يخبرونهم برغبة وهم يستمعون برغبة.

معظم الناس يترددون او حتى يفشلون في اعطاء الاسترجاع. هم لا يريدون ان يتعاملوا مع اي ظروف غير مفرحة قد يخلقها الاسترجاع. بعد، كل واحد يتخذ قراراته بناء على ردود الافعال تلك قد تكون جائزة بالنسبة لهم. انهم يطورون انطبعا باطلا او ذلك الذي يعطي صورا عن الاشخاص غير كاملة او مشوهة. انهم يمكن ان يزيلوا عدم الفهم اذا هم اخذوا المخاطرة - اذا هم سوف يكافحون بنجاح مع العمل الصعب وغير السار لاعطاء الاسترجاع والعمل من خلال ردود الافعال والتفاعلات الناجحة.

من خلال الاسترجاع، الناس يكونون واعون بالسلوك والتوجهات التي يمكن ان يغيروها. هم قد حتى يعلمون بان سلوكهم اوتوجهاتهم تساهم في المشكلة.

الحصول على الاسترجاع من الاخرين يعطي الناس فرصا عديدة:

- لرفع الوعي بانفسهم.
- لتحديد عواقب سلوكهم.

- وتغيير او اصلاح سلوكهم.

عندما يبدا البشر مقابلة الاشخاص الاخرين، انهم يعملون بعض انواع التأثير كل في الاخر. وجودهم قد يخلق انطباعات جديدة، تؤكد الملاحظات السابقة، او يشكل الشعور العميق وردود الافعال. الناس ليس لهم خيار في كيف هم يؤثرون كل في الاخر. انهم لهم، ربما الاختيار كان ما اذا كانوا يرغبون في ان يحاولوا الحصول على بعض البيانات واستخدامها لاختبار وربما لاصلاح سلوكهم. اذا قرروا بانهم يريدون الاسترجاع فانهم يجب ان يدعموا ويشجعوا هؤلاء الذين يحاولون ان يقدموه. الاسترجاع يتطلب الاستواء - الشيء الذي يحب معظم الناس تجنبه بسبب انهم دائما يجدونه صعبا وغير مفرح.

اذا كان الناس يريدون ان يستوي الاخرين معهم، يجب ان:

1- يجعلوا ذلك مامونا ومرحبا لهم ليفعلوا ذلك.

2- قبول البيانات بلباقة.

3- ان لا يكونوا محصنين اوعدوانيين.

4- اظهار القبول والاستحسان.

5- على الاقل محاولة الاستفادة من البيانات.

اذا كان الناس يحاولون استخدام الاسترجاع الذي استلموه، انهم يمكن ان بينوا دوما الثقة والدعم المتبادل. الاستواء يصبح مقبولا ومقيما. انهم عندئذ يبدأوا يرون العالم كما يراه الآخرون ومقارنة تصوراتهم الجديدة للعالم مع الاخرين. انهم يختبرون صحة الاعتقادات الحالية والافتراضات كما هو فعالية سلوكهم. عندما يفعلون هذا، فانه يقدم اساسا للتغيير في سلوكهم.

لسوء الحظ، اغلب الاسترجاع لا يعمل بهذه الطريقة. الناس يتلقون الكثير منه كغير مسئول، محطم، اعطي ليؤدي بدلا من ان يساعد، اعطي لبعضهم في الحضيض. الاسترجاع المسئول ياتي من الناس المهمتين الحقيقيين لهم

كل للاخر. انهم يريدون ان يساعدوا بدلا من ان يؤذوا. الاسترجاع الايجابي عادة هو نوع الاسترجاع الذي يتوقعه الناس فقط من الاصدقاء للصيقيين الذين يعرفون انهم سوف لن يرفضوا والذين سوف يخاطرون بغضبهم لقول شيء انهم يشعرون بان الشخص يجب ان يعرفه.

هل لاحظت بان الناس غالبا لا يعطون الاسترجاع الى ان يصبحوا غضبانين؟ عندما يحدث ذلك، الناس لا يعطون الاسترجاع لكي يكون بناءا. انهم يفجرون. انهم يقولون اشياء هم كانوا لا يعنون ان يقولونه.

من المحتمل كل واحد قد اعطى نوع الاسترجاع الخاص به. كل واحد من المحتمل قد استلمه ايضا على الرغم من الالم كما يشعرون به. القادة الحكماء يعرفون هذا النوع من الاسترجاع يمكن ان يكون مساعدا، عندما يتغلبون على الصدمة الاولية او الغضب والتفكير مليا في المعلومات التي استلموها. انهم يستخدمون حتى هذا النوع من التبادل لتنظيف الهواء بين انفسهم والاخرين. انهم ينتهون بخلق علاقة اكثر انفتاحا وصدقا وثقة. الهجوم المقروح قد يعني بانها مهمة وذو معنى بالنسبة للمهاجم.

الطريقة الاخرى للنظر في الاسترجاع هو انه يمكن ان يكون ايجابيا او سلبيا. معظم الاسترجاع سالب، التقرير عن شيء الناس لا يحبونه او شيء الاخرين يعترضون عليه. الناس يميلون لاعطاء الاسترجاع الايجابي اقل بكثير بتكرار. انه يظهر بان يكون اكثر صعوبة، خاصة للبعض، لاخبار الناس بانهم يحبون النوعية التي يملكونها اكثر من اخبارهم بما يكرهون. برفقة ذلك، لان الاسترجاع الايجابي ياتي نادرا، انه غالبا ما يهبط المستلم وفي بعض الحالات المعطي ايضا.

الناس يحتاجون الى النوعين. انهم يحتاجون الى الاسترجاع ليساعدهم ليعرفوا ما هو السلوك الذي يحتاج للتقوية وايضا ما هو الذي سيترك. انهم يريدون

ان يعرفوا بانهم قبلوا وقيموا. عندما يعرف الناس هذا انهم يشعرون بأون وقد يضعون تحصيلاتهم ويزيلون الواجهة المتعلقة بالآخرين وبانفسهم.

هل تجده صعبا لتكون لك علاقات ايجابية مع الناس؟

هنا تمرين بسيط لك. للايام القليلة القادمة، متى ما وسعت في المحادثات مع اي احد، انظر لواحد من النوعية الايجابية التي تحب. ومن ثم اختر ذلك الشخص.

اذا اعطى احد الاشخاص استرجاع ايجابي، استجب باجابة سهلة من كلمتين. "شكرا جزيلًا". لا تحاول ان تدحض او ترفض التصديق بما يقوله الاخرون لك.

معظم الناس يجدونه صعبا الى ابعد حد ليتعلموا ليتصلوا بالآخرين بطريقة ايجابية، حتى لاحد الاشخاص القريبين جدا. كما يشير الى ذلك قادة علماء النفس، كل شخص يلبس قناعا للازمنة المختلفة مع نفس الاشخاص. ولكن اذا كان الناس يمكن ان يسقطوا اقنعتهم، يمكنهم تطوير علاقات حقيقية مع الاخرين مبنية على الثقة، الصدق والاهتمام بالغير زائف. عندما يحدث هذا نكون قد انجزنا واحدا من اكثر خبرات الحياة المحفزة. هذا ايضا سوف يكون قد فتح بابا مهما للتعليم والمشاركة والنمو الشخصي والمتداخل بين الافراد.

الاسترجاع - اعطاء المساعدة. (Feedback - Giving help).

للقيادة كي يطوروا ويستعملوا تكنيك الاسترجاع لنمو العلاقات الشخصية البينية، انهم يحتاجون الى فهم خصائص معينة في العملية. الاسترجاع هو طريق لاعطاء مساعدة للمتلقى.

عندما يرسل القادة رسائل الاسترجاع، يجب ان يسالوا انفسهم مقدما "هل انا اشعر بان ما انا بصدد ان اقله من المحتمل ان يساعد الناس الاخرين؟" هذا

يقتضي بان يختبروا دوافعهم الخاصة لكي يكونوا متاكدين بانهم يفرغون عدوانهم بسهولة لتحرير شعورهم بغض النظر من التأثير على المتلقي. بدون الاختبار الذاتي، الناس بسهولة يقنعون انفسهم ان التزامهم الوحيد ان يكونوا منفتحين وصادقين - ان اسم اللعب هو الصراحة (الاخلاص). طالما انهم يبقون حقيقة صادقين، انهم قد يعتقدون بانهم قد اوفوا بواجبهم الضروري فقط. اذا كان القادة يريدون مساعدة متلقي الاسترجاع، عليه، انهم يحتاجون ان يضعوا في عقولهم عوامل ضرورية ثلاث:

- 1- الناس يريدون ان يفهموا ماذا يعني راسل الرسالة.
- 2- انهم يحتاجون ان يكونوا راغبين في قبوله.
- 3- انهم يحتاجون ان يكونوا قادرين لفعل شيء عنه. (المتلقي يجب ان يعمل هذه الاختيارات طبعا).

كما نختم هذا الفصل، فكر للوراء للاسترجاع الذي اعطيته للناس في اليومين السابقين (خاصة النوع السالب). "لماذا اعطيتم ذلك الاسترجاع؟ هل هم سالوا عنه؟ هل انت فعلت ذلك لتساعدهم؟" لا يمكن ابدا ان تسترد الكلمات الملفوظة - يمكن ان تعتذر اذا اعطيت استرجاعا سالبا بسبب الغضب او لموقفك العاطفي بدلا من الاستجابة للاخر. كما هو مهم، معرفة لماذا اعطيت الاسترجاع السالب يمكن ان يساعدك في تجنب اعطائه بحماقة في المستقبل.