

iLrkouk

प्रशिक्षक के रूप में आपको 'फीडबैक' से सरोकार रहेगा. कभी आप लोगों को उनके कार्य निष्पादन के बारे में फीडबैक दे कर सीखने में उन्हें मदद देंगे तो कभी प्रशिक्षणार्थी आपको फीडबैक देंगे. सीखने की घटना प्रसंग के दौरान जब आप प्रशिक्षणार्थियों को उनके कार्य निष्पादन के बारे में फीडबैक दें तब आपको चाहिए कि आप उन्हें भी फीडबैक देने के लिए प्रोत्साहित करें. अन्यथा आप अपने काम में सुधार कैसे करेंगे ? सीखने की घटना के लिए फीडबैक बहुत महत्वपूर्ण है. जब कुशलता, संयुक्त जिम्मेदारी और परस्पर समर्थन तथा लाभ की भावना के साथ फीडबैक दिया और लिया जाता है तब सीखने की गुवतता बहुत बढ़ जाती है.

QhMc&D; k gs\

"प्रशिक्षण शब्दों की शब्दावली" में फीडबैक की परिभाषा इस प्रकार दी गई है—

"वह प्रक्रिया जिसके द्वारा किसी क्रिया के परिणाम की जानकारी क्रिया करने वाले (स्त्रोत) को सम्प्रेषित की जाती है. उदाहरण के लिए, यह तर्क दिया जाता है कि परिणामों के ज्ञान के सूचनात्मक लक्षण (Informational Characteristic) या पुनर्बलन लक्षण (Reinforcing Characteristic) या दोनों के मिश्रण से सीखने की प्रक्रिया होती है."

सीखने की प्रक्रिया के लिए एक आवश्यक कारक है "परिणामों के ज्ञान का पुनर्बलन लक्षण" जिसका संदर्भ ऊपर परिभाषा में दिया गया है. इससे हमें अपने कार्य निष्पादन के बारे में बहुमूल्य जानकारी मिलती है. यदि हम कुछ अच्छी तरह करते हैं तो हमें फीडबैक से इसके बारे में पता चलता है और हम में कार्य को उसी प्रकार करते रहने का आत्मविश्वास पैदा होता है, किन्तु यदि हमने कार्य को खराब प्रकार से किया है तब भी उसे जानना महत्वपूर्ण है ताकि हम परिवर्तन की आवश्यकता समझ सकें. फीडबैक से यह जानकारी मिलनी चाहिए कि कार्य निष्पादन के किस अंश में बदलाव की जरूरत है और किस अंश को यथावत् रखना चाहिए.

अन्य व्यक्तियों की टिप्पणियां फीडबैक का स्त्रोत होती हैं. ये अन्य व्यक्ति, अन्य प्रशिक्षणार्थी हो सकते हैं या प्रशिक्षक. किन्तु कभी-कभी कार्यांश का कार्य निष्पादन स्वतः ही फीडबैक का स्त्रोत बन जाता है. यदि आप साईकिल से गिर पड़ते हैं तो इस जानकारी के लिए प्रशिक्षक की आवश्यकता नहीं होती. इसी प्रकार, यदि आप चाय में अधिक शक्कर डाल

देते हैं तो यह आपको स्वाद से ही पता चल जाएगा. जिस सीमा तक हमें फीडबैक प्राप्त होता है वह हमारे कार्य निष्पादन के स्तर में एक महत्वपूर्ण कारक होता है.

QhMc&d dk i; kstu D; k gS\

अनुभवों का आदपन-प्रदान करके ओर एक दूसरे को विभिन्न विचारों का लाभ दे कर प्रशिक्षणार्थी आने कार्य निष्पादन के कई पहलुओं में सुधार और विकास कर सकते हैं. उदाहरण के लिए, किसी प्रशिक्षण कार्यक्रम के दौरान प्रशिक्षणार्थियों को यह अवसर मिलता है कि कार्यस्थल के बंधनों से हट कर कुछ नए तरीके अपनाएं. प्रशिक्षण कक्ष में प्रशिक्षणार्थी जो करते हैं उसका विस्तार से परीक्षण किया जा सकता है और किन्हीं विशिष्ट व्यवहारों के परिणामों पर परिचर्चा की जा सकती है. उन्हें दूसरे प्रशिक्षणार्थियों से और प्रशिक्षकों से जो फीडबैक मिलता है वह व्यवहार में विकास और परिणामस्वरूप कार्य निष्पादन में सुधार का आधार बनता है. सामान्य कार्य परिस्थितियों में लोगों को उनके कार्य निष्पादन के बारे में फीडबैक देना कठिन होता है, किन्तु प्रशिक्षण परिस्थितियों में फीडबैक देना न केवल संभव होता है, अपितु यह प्रभावी प्रशिक्षण का अनिवार्य अंग भी होता है.

QhMc&d dh Jf.k; k

फीडबैक से हमे स्वयं के बारे में जानने और हमारे व्यवहार के दूसरों पर प्रभाव को समझने में मदद मिलती है. किन्तु फीडबैक से तभी मदद मिलती है जब फीड बैक प्राप्त करने वाला उसे स्वीकार करके उसका उपयोग करता है. फीडबैक सकारात्मक या नकारात्मक हो सकता है. सकारात्मक फीडबैक अच्छे कार्य निष्पादन की पुष्टि और प्रशंसा करता है. इसे प्राप्त करने वाले का आत्मविश्वास बढ़ता है और वह अच्छा कार्य निष्पादन करने के लिए दोबारा प्रेरित होता है. नकारात्मक फीडबैक उन क्षेत्रों की पहचान करता है जिनमें कार्य निष्पादन में कमी रही थी. यदि वह लेने वाले को बदलाव की आवश्यकता के प्रति सजग कर दे तो वह बहुमूल्य होता है. नकारात्मक फीडबैक में यह खतरा होता है कि प्राप्त करने वाला उसे अस्वीकार कर सकता है.

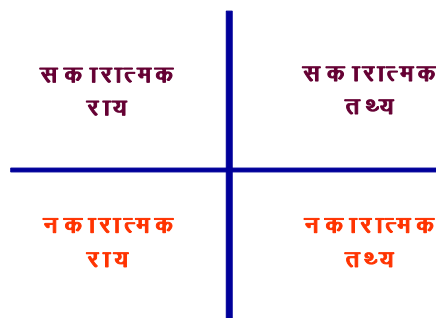
QhMc&d dk egRo

अतः फीडबैक देना एक ऐसी रचनात्मक गतिविधि होनी चाहिए जो प्रशिक्षणार्थियों को सीखने में मदद दे. यह विध्वंसक और आलोचनात्मक न हो. यह भी उतना ही महत्वपूर्ण है

कि लेने वाला इसे विध्वंसक और आलोचनात्मक न समझे. यदि फीडबैक लेने को नकारात्मक प्रक्रिया माना जाता है तो इससे सीखने वाले का आत्मविश्वास और सीखने की क्षमता कम हो जाती हैं और इससे सीखने की प्रक्रिया में व्यवधान पैदा होता है. प्रभावी फीडबैक होने के लिए यह जरूरी है कि फीडबैक कुशलतापूर्वक दिया जाए और लेने वाला इसे सुन, समझे, स्वीकार करे और उसके अनुसार कार्रवाई करे. फीडबैक चाहे जितना सटीक हो, यदि लेने वाला उसे अस्वीकार कर दे तो इसका परिणाम यह होगा कि कार्य निष्पादन में सुधार नहीं होगा. अतः फीडबैक में मानवीय (Human) अंश को ध्यान में रखें.

H	-	Hear (सुनें)
U	-	Understand (समझें)
M	-	Motivate (प्रेरित करें)
A	-	Acceptable (स्वीकार करें)
N	-	Negotiate (सांमजस्य बिठावें)

फीडबैक देना और लेना ऐसा कौशल है जिसका बहुत सावधानीपूर्वक प्रयोग किया जाना चाहिए. इनके लिए साहस, चतुराई, ईमानदारी, समझदारी और समान की भावना – अपने स्वयं के लिए और दूसरों के लिए – की आवश्यकता होती है. अन्य सभी कौशल के समान इनका विकास भी केवल अभ्यास के द्वारा होता है. दूसरों को फीडबैक देते समय आपको दूसरों से मिलने वाले फीडबैक के प्रति संवेदनशील होना होगा. यदि आप तथ्यों पर आधारित सकारात्मक और नकारात्मक दोनों प्रकार की फीडबैक देते हैं तो फीडबैक को स्वीकार किया जाएगा. किन्तु केवल मत पर आधारित फीडबैक को छिछला माना जाएगा और इससे प्रशिक्षक की विश्वसनीयता में कमी होगी. इसे चित्र में दिखाया गया है.



34

चित्र – 1

QhMc& nus ds fy, ekxhf'kd

फीडबैक उपयोगी तब होगा जब वह लेने वाले के लिए स्वीकार्य होगा

प्रशिक्षणार्थी यह स्वयं तय कर सकता है कि उसे दूसरों से प्राप्त हुई जानकारी का वह क्या करे ? अनुपयुक्त, असंवेदनशील फीडबैक से केवल नाराजगी, विरोध और बचाव की भावना ही उपज सकते हैं. यदि फीडबैक देने वाला सुधार करने के तरीके अपनाना चाहता है, न कि विशेषज्ञ के रूप में सलाह देना, तो एक रचनात्मक वातावरण जरूरी है. प्रत्येक प्रशिक्षणार्थी को अपने लिए सबसे अच्छा तरीका स्वयं ही खोजना होता है.

नकारात्मक फीडबैक देने से पहले सफलताओं पर सकारात्मक फीडबैक देने से समग्र फीडबैक की स्वीकार्यता बढ़ जाती है. फीडबैक को पूर्ण मूल्यांकन मानने के बजाए हमें उसे फीडबैक देने वाले के अवलोकन, मत और भावनाओं के रूप में लेना चाहिए.

फीडबैक को व्यक्तित्व के बजाए व्यवहार पर केन्द्रित करें

किसी व्यक्ति ने क्या किया इसकी बात करना अधिक महत्वपूर्ण है ताकि फीडबैक मूल्यांकन के रूप में न हो कर विवरणात्मक बने. उदाहरण के लिए, "आपने अपने प्रस्ताव के प्रति छः आपत्तियां अस्वीकार कर दी है" कहना अवलोकन का तथ्यात्मक विवरण है. इसे इस प्रकार भी कहा जा सकता है, "आप एक हठीले, पूर्वाग्रह से ग्रस्त व्यक्ति हैं और आपने अपने व्यवहार में बदलाव नहीं किया तो आप मुसीबत में पड़ जाएंगे." दूसरा कथन (फीडबैक) :

- एक मूल्यांकनात्मक निर्णय है जिसका समर्थन प्रमाण के बिना नहीं किया जाना चाहिए,
- इस प्रकार का फीडबैक है जो प्रशिक्षणार्थी को संभवतया स्वीकार नहीं होगा, और
- इस प्रकार का फीडबैक है जो प्रशिक्षणार्थी को सुधार के लिए व्यावहारिक मदद नहीं देता.

व्यवहार में बदलाव करना किसी व्यक्ति के लिए संभव है, किन्तु व्यक्तित्व में बदलाव करने का प्रयास करना बहुत अधिक कठिन, लगभग असंभव है. यदि हम प्रशिक्षणार्थी को उसकी

किसी ऐसी कमी के बारे में फीडबैक दें जिसके ऊपर उसका कोई नियंत्रण नहीं है, जैसे उसके व्यक्तित्व का कोई भाग, तो इससे हताशा ही उपजेगी।

फीडबैक निष्कर्षों के बजाए अवलोकनों पर केन्द्रित होना चाहिए

अवलोकन वह होता है जिसे आप किसी व्यक्ति के व्यवहार में देख और सुन सकते हैं; निष्कर्ष इन अवलोकनों की व्याख्या हैं। अतः ये विवाद का विषय हो सकते हैं। फीडबैक देने वाला यह तो सही-सही बता सकता है कि उसने क्या होते हुए देखा किन्तु उसके पीछे के कारण का केवल अनुमान ही लगा सकता है। उदाहरण के लिए, यह कहना अधिक स्वीकार्य होगा, "आपने पिछले आधे घंटे में तीन लोगों को बोलते समय टोका" बजाए इसके, "आप अपनी स्वयं की आवाज सुनना बहुत पसंद करते हैं।" कोई व्यक्ति कितना बोल रहा है इसको आप देख सकते हैं या उसका मापन कर सकते हैं और फिर सही-सही फीडबैक दे सकते हैं। किन्तु यह कहना कि बोलने वाला "स्वयं की आवाज सुनना पसंद करता है", खतरनाक या असत्य हो सकता है। कोई ज्यादा क्यों बोल रहा है इसके पीछे कोई कारण भी हो सकता है।

मूल्यात्मक निर्णय (Value Judgement) के स्थान पर बदलाव पर जोर दीजिए

"आप बोर करते हैं" जैसी मूल्यांकनात्मक भाषा से बचिए। ऐसी भाषा के प्रति प्रशिक्षणार्थी की प्रतिक्रिया बचाव करने की हो सकती है। यह कहना, "आप अधिक बोलते हैं, अतः कुछ समय के बाद मैं सुनना बंद कर देता हूँ" अधिक स्वीकार्य हो सकता है।

जब आप बदलाव के किसी क्षेत्र की पहचान कर लेते हैं तब आप यह उम्मीद कर सकते हैं कि प्रशिक्षणार्थी भविष्य में करने के तरीके में परिवर्तन लाने का प्रयास करेगा। क्रियाओं को अलग ढंग से करने के बारे में सकारात्मक सुझाव दीजिए। किन्तु छलसाधन कपट (Manipulation) से बचिए। फीडबैक को स्वीकार या अस्वीकार करने का विकल्प प्रशिक्षणार्थी पर छोड़ दीजिए।

जब व्यवहार के सामान्य तरीकों (Patterns) के बजाए विशिष्ट तरीकों का विवरण दिया जाता है तब फीडबैक अधिक स्वीकार्य होता है

उदाहरण के लिए यह कहना अधिक उपयोगी हो सकता है, "आप समूह में सबसे अधिक हैं" बजाए यह कहने के, "आप दूसरों पर प्रभावी (Dominate) हैं" दिया और लिया गया फीडबैक जितना विशिष्ट होगा, उतना ही कार्य निष्पादन का विश्लेषण कर के सुधार करने का अधिक अवसर प्राप्त करेगा.

फीडबैक देते समय आप प्रशिक्षणार्थी को परिवर्तन में और कार्य निष्पादन में सुधार करने में मदद का प्रयास कर रहे होते हैं. अतः आपको प्रशिक्षणार्थी से आपके मतों से सहमति के बजाए परिवर्तन के पक्ष में होने की अपेक्षा होनी चाहिए.

प्रशिक्षणार्थी को होने वाले लाभ पर फीडबैक को केन्द्रित कीजिए

आपको यह प्रयास करना चाहिए कि वैयक्तिक मुद्दों से हट कर स्वयं से यह पूछें, "मैं किसे मदद देने का प्रयास कर रहा हूँ ?" हम प्रायः इस लालच में पड़ते जाते हैं कि प्रशिक्षणार्थी के निष्पादन के बजाए ऐसी बातों पर फीडबैक दें जिनमें हमारी स्वयं की रुचि है. उन बातों पर केन्द्रित करें जिनसे चाहा गया कार्य निष्पादन प्राप्त करने में मदद मिलेगी. यह सुनिश्चित करें कि कार्य निष्पादन के जिन पहलुओं का आप मूल्यांकन कर रहे हैं वे कार्यांश के सफल कार्य निष्पादन के लिए सुसंगत हैं. यदि फीडबैक के माध्यम से कार्य निष्पादन में सुधार करना है तो सीखना कार्य परिस्थिती में हस्तांतरणीय (Transferable) होना चाहिए. जहाँ प्रक्रिया कौशल सीखने के लिए अभ्यासों का उपयोग किया जा रहा हो, अभ्यास के उत्पाद पर केन्द्रित करने से अंतःकार्य अधिगम से अनुप्रयोग में मदद नहीं मिलेगी.

फीडबैक को जानकारी की उतनी मात्रा तक सीमित रखिए जिसका उपयोग प्रशिक्षणार्थी कर सके, न कि उतनी मात्रा तक जितनी आप दे सकते हैं

एक संक्षिप्त अभ्यास सत्र से भी बड़ी मात्रा में जानकारी इकट्ठी की जा सकती है. प्रभावी फीडबैक के लिए यह जरूरी होता है कि आप ऐसे सुसंगत बिन्दुओं को चुनें जिन्हें

प्रशिक्षणार्थी तुरंत समझ सकता है। इसका मतलब यह है कि आप जो फीडबैक दे सकते हैं उसमें आपको प्राथमिकताएं तय करनी होंगी। आज जिस कार्य निष्पादन का मूल्यांकन कर रहे हैं उसके मुख्य निर्धारक बिन्दुओं पर ध्यान केन्द्रित कीजिए।

फीडबैक उचित समय पर दिया जाना चाहिए

आम तौर पर फीडबैक को सीखने की घटना के तुरंत बाद दिया जाना चाहिए। यदि इसमें देर कर दी जाए तो व्यक्ति को यह समझने में कठिनाई होती है कि कौन सी कार्यवाही में सफलता (या असफलता) मिली।

फीडबैक सही होने की जाँच कर लें

कार्य निष्पादन के दौरान व्यक्ति का सावधानीपूर्वक अवलोकन करना अनिवार्य होता है। इसमें जाँच सूची से मदद मिलती है। किन्तु इस तथ्य का हमेशा ध्यान रखें कि प्राथमिकता प्रशिक्षणार्थी को मदद करना होनी चाहिए, न कि जाँच सूची के खानों में निशान लगाना। जाँच सूची, लक्ष्य प्राप्त करने के लिए साधन मात्र है, न कि अपने आप में एक लक्ष्य।

फीडबैक देते समय आप को प्रशिक्षणार्थियों को उन विकल्पों को तलाशने में सहायता देनी चाहिए जो उन्हें यह निर्णय करने में मदद देंगे कि परिवर्तन होना चाहिए या नहीं, और होना चाहिए तो किस प्रकार का। प्रशिक्षणार्थियों को स्वयं ही तय करना चाहिए कि उन्हें क्या करना है, बजाए इसके कि उन्हें तैयार हल दे दिए जाए।

सीखने में सफल होने के लिए फीडबैक देने वाले के मतों के अनुपालन से यह ज्यादा जरूरी है कि प्रशिक्षणार्थियों में बदलाव के लिए प्रतिबद्धता हो। फीडबैक देने वाले को इस प्रतिबद्धता के लिए प्रयास करना चाहिए। अनुपालन से कार्य निष्पादन में बदलाव लाने की दिशा में मदद नहीं मिलेगी।

प्रभावी फीडबैक के द्वारा परिवर्तन के लिए प्रतिबद्धता और फीडबैक के क्रियान्वयन के लिए फीडबैक लेने और देने में कुशलता की आवश्यकता होती है। फीडबैक चाहे जितनी कुशलता से दिया जाए, यदि प्रशिक्षणार्थी को ग्राह्य नहीं होगा तो वह प्रभावी नहीं हो सकता।

QhMcBd yus dsfy, elx/funf'kd

फीडबैक देने वाले के प्रति सकारात्मक रहें

कार्य निष्पादन के बारे में फीडबैक देना एक अप्रिय गतिविधि हो सकती है, विशेष रूप से कम अनुभव वाले व्यक्तियों के लिए. यदि फीडबैक से प्राप्त होने वाले लाभ को आप पहचानेंगे और संकेतों के द्वारा अपनी सराहना अभिव्यक्त करेंगे तो फीडबैक देने वाले व्यक्ति को प्रोत्साहन मिलेगा. नकारात्मक प्रतिक्रिया देने या कोई प्रतिक्रिया नहीं देने से आपको प्राप्त होने वाले फीडबैक में कमी हो जाएगी.

फीडबैक को सुनें

कही गई बात को नकार देने, और आपने जो कहा या किया है उसका समर्थन करने के लिए बहस करने के लालच से बचें. यह कहना आसान है, किंतु करना कठिन होता है.

समझ को स्पष्ट करें और जांच करें

फीडबैक देने वाले अपनी बात स्पष्टता के साथ अभिव्यक्ति न कर पाएं या आप उनकी बात को अच्छी तरह न समझ पाएं — ऐसे अवसर पर आपको मिल रहे फीडबैक के मुख्य बिंदुओं की आपकी समझ को अपने शब्दों में दोहरा कर जांच कर लें कि आपकी समझ सही है.

फीडबैक की जांच दूसरों के साथ करें

एक व्यक्ति के फीडबैक को प्रमाणित न माल लें. दूसरों के साथ यह जांच ले कि परिवर्तन के लिए पहचाने गए क्षेत्रों और परिवर्तन को क्रियान्वित करने के संभावित तरीकों पर वे सहमत हैं.

जो फीडबैक नहीं दिया गया है उसकी मांग करें

यदि आपके निष्पादन के कुछ क्षेत्रों के बारे में आप चिंतित हैं और आपको उनके बारे में फीडबैक न दिया जाए, तो इसकी मांग करें. कुछ परिस्थितियों में आप फीडबैक देने वाले से अवलोकन शुरू करने से पहले विशिष्ट बिंदुओं पर विशेष ध्यान देने के लिए कह सकते

हैं. यदि आपके कार्य निष्पादन के किसी पहलू को ले कर आप चिंतित हैं तो उसके बारे में जानकारी प्राप्त करना बिल्कुल जायज है.

फीडबैक के उपयोग के बारे में निर्णय कर लें.

फीडबैक को स्वीकार या अस्वीकार करना आपके ऊपर है. फीडबैक चाहे सकारात्मक हो या नकारात्मक, यह निर्णय आपको ही करना चाहिए कि क्या आपके कार्य निष्पादन में परिवर्तन की आवश्यकता है, और यदि है तो आप उसका क्रियान्वयन कैसे करेंगे.

विकल्पों की खोज कीजिए

परिवर्तन के क्षेत्र की पहचान कर लेने के बाद परिवर्तन करने के तरीकों की खोज कीजिए. इसके लिए आप फीडबैक देने वाले से परामर्श ले सकते हैं, या स्वयं के बलबूते पर कर सकते हैं, या फिर किसी अन्य व्यक्ति की सलाह ले सकते हैं. किसी परिवर्तन के संभावित परिणामों पर अच्छी तरह विचार कर लेना जरूरी है. परिवर्तन करने के बारे में आप जो निर्णय करें, उस पर दृढ़ रहें.

फीडबैक देने वाले के प्रति आभार व्यक्त करें

यदि आप यह सोचते हैं कि आपको दिए गए फीडबैक से आपको कोई मदद नहीं मिली, फिर भी फीडबैक देने वाले के प्रति आभार व्यक्त करना चाहिए. प्रशिक्षणार्थी के नाते आपको यह संकेत देना चाहिए कि फीडबैक उपयोगी है ताकि फीडबैक लगातार मिलता रहे. हो सकता है कि अगली बार प्राप्त होने वाले फीडबैक से बहुत मदद मिले. फीडबैक देने वाले को सजा देने या यह संकेत देने पर कि आप असंतुष्ट हैं, प्राप्त होने वाला फीडबैक या तो कम या बिल्कुल समाप्त हो जाएगा.

1 kjkdk

फीडबैक देना और लेना एक कठिन प्रक्रिया है और इसके लिए यह जरूरी है कि संबंधित व्यक्तियों में परस्पर विश्वास और सम्मान होना चाहिए. दिया जा रहा परामर्श व्यापक स्वरूप का होगा और भिन्न-भिन्न व्यक्तियों और गतिविधियों के लिए भिन्न होगा. सीखने की प्रक्रिया में फीडबैक के महत्व पर कोई सवाल उठ ही नहीं सकता. सीखने की प्रक्रिया के दौरान होने वाले 'प्रक्रिया' कौशलों, और विशेष रूप से अंतर्वैयक्तिक कौशलों के लिए फीडबैक विशेष रूप से महत्वपूर्ण है.

फीडबैक देने के लिए जांचसूची

1. लेने वाले के लिए फीडबैक स्वीकार्य होना चाहिए,
2. व्यक्ति के बजाए व्यवहार पर केन्द्रित होना चाहिए,
3. तथ्यों को फीडबैक का आधार बनाएं, न कि मतों को,
4. फीडबैक में अवलोकन होना चाहिए, न कि निष्कर्ष,
5. मूल्य निर्णयों (Value Judgements) के स्थान पर परिवर्तन पर केन्द्रित हो,
6. व्यवहार के सामान्य प्रतिमानों (General Patterns) के बजाए विशिष्ट प्रतिमानों का विवरण देने से फीडबैक सबसे अधिक स्वीकार्य बन जाता है.
7. फीडबैक लेने वाले के लिए क्या महत्वपूर्ण है – इस पर केन्द्रित हो,
8. फीडबैक को उतनी ही मात्रा तक सीमित रखें जितनी लेने वाले के लिए पर्याप्त हो,
9. फीडबैक के लिए उचित समय चुनना महत्वपूर्ण है, और
10. फीडबैक के सही होने की जांच कर ले.

फीडबैक प्राप्त करने के लिए जांचसूची

1. फीडबैक देने वाले के प्रति सकारात्मक रुख अपनाएं,
2. फीडबैक को ध्यान से सुनें,
3. अपनी समझ को स्पष्ट करें और उसकी जांच करें,
4. फीडबैक की जांच दूसरों के साथ कर लें,
5. यदि कोई विस्तृत विवरण छूटा है तो उसकी मांग करें,
6. यह निर्णय करें कि प्राप्त फीडबैक का उपयोग कैसे करेंगे,
7. विकल्पों की खोज करें, और
8. फीडबैक देने वाले के प्रति आभार व्यक्त करें.