

Lekcija 7: PODNOŠLJIVA TEŠKOĆA UPUĆIVANJA POVRATNE INFORMACIJE

Šta je povratna informacija?

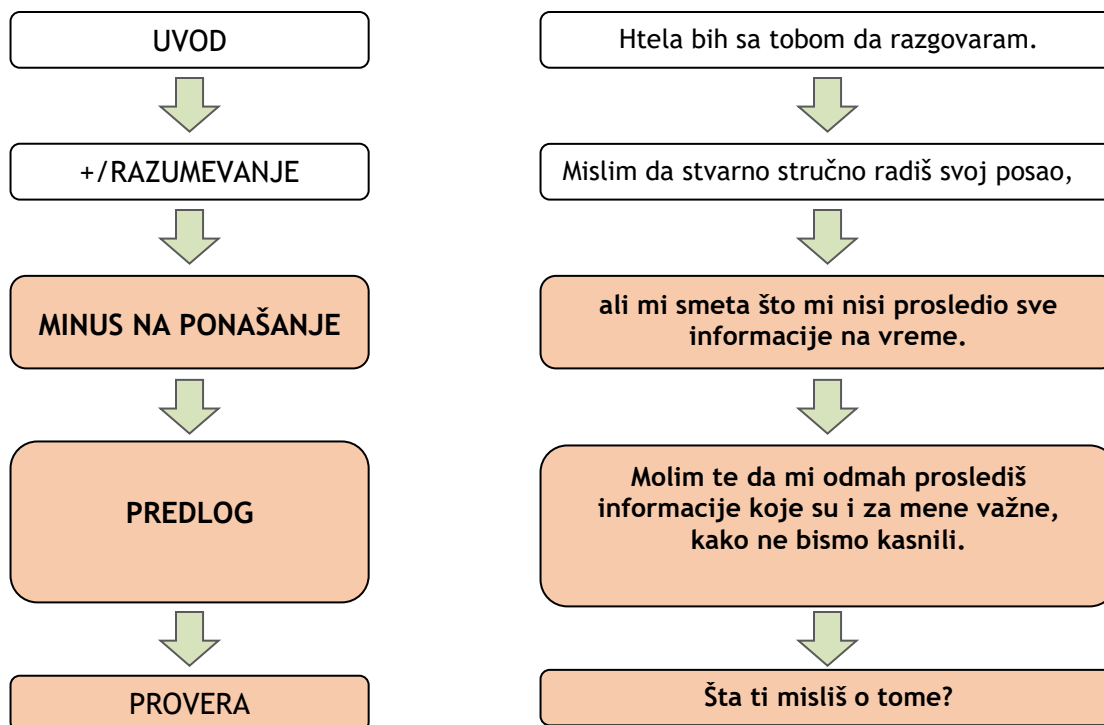
Povratna informacija ili na engleskom feedback je jedan od najvažnijih oblika interpersonalne komunikacije posebno kada govorimo o poslovnom kontekstu. Iako se najčešće povezuje sa kritikom, važno je da naglasimo da je povratna informacija i pohvala, neutralna informacija, pitanje, utisak koji imamo o nečemu. Kao što joj i samo ime kaže, ona je naš odgovor na neki sadržaj.

U ovoj lekciji fokus ćemo staviti na upućivanje negativne povratne informacije, budući da je ovo najosetljiviji deo u praksi.

Upućivanje negativne povratne informacije ima za cilj da ukaže da nam neko ponašanje smeta, ne prija, da se ne radi dobro. Zapravo u osnovi najvećeg broja konflikata i problema koje imamo sa drugim ljudima je neko takvo ponašanje i komuniciranje te situacije na pravi način je prvi korak u njenom razrešavanju.

Kako da uputimo negativnu povratnu informaciju?

U ovome nam može pomoći poznavanje i primena koraka za asertivno upućivanje negativne povratne informacije.



Koraci se mogu **prilagoditi** ličnom komunikacijskom stilu i važno je da budu usklađeni (Lepa ti je frizura, ali lose pišeš izveštaje ☺)

Koraci koji podrazumevaju Uvod i Isticanje pozitivnog se mogu i izostaviti u situaciji kada razgovaramo sa bliskim osobama ili gde je poznat kontekst.

Važno je da negativna povratna informacija uvek sadrži ključne elemente, a to su minus na ponašanje, odnosno šta je ono što bismo voleli da se promeni, predlog i proveru. Izrečeno na ovaj način, ovo je poziv na otvorenu komunikaciju i poziv za rešavanje neke problemske situacije.



Još nekoliko principa koji će nam pomoći da naša povratna informacija bude još efektivnija:

1. **Pravovremenost** - važno je da reagujemo neposredno nakon neke situacije ili nakon kratkog vremena, kada god je to moguće i kada je primereno.
2. **Pripremi se za feedback-a** - pripremi se i dobro definiši ono što želiš da iskomuniciraš, posebno ako je u pitanju negativna povratna informacija.
3. **Uputi je “u četiri oka”** - jer se tako bolje prihvata i delotvornija je.
4. **Fokusiraj sadržaj** - potrudi se da u jednom razgovoru bude jedna stvar o kojoj želiš da razgovaraš; previše sadržaja se može doživeti kao napad
5. **Prati promenu** nakon upućene povratne informacije.

Nije uvek lako i prijatno, ali je jako korisno. Upućivanje povratne informacije, posebno negativne nam stvara prostor za otvorenu komunikaciju i samopouzdanu rešavanje problema.

