

## Lekcija 8: BUDI OTVOREN DA ČUJEŠ POVRATNU INFORMACIJU

Povratna informacija nam ne znači mnogo, ako ne znamo šta i kako sa njom. Iako nije uvek prijatno kada je dobijemo, negativna povratna informacija može da bude prvi korak u unapređenju nekog ponašanja. I baš zbog te neprijatnosti, nekada nam njeno prihvatanje mnogo teže pada. Zato što u osnovi toga najčešće stoji uverenje da se to što nam je izrečeno odnosi na nas kao ličnost, a ne da je upućeno na ponašanje. I tu dolazimo do veoma važne stvari.

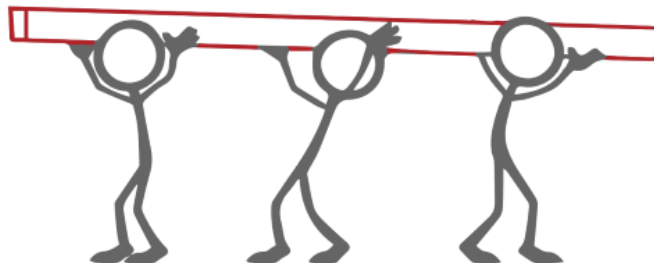
Negativna povratna informacija, upućena na pravi, konstruktivan način, predstavlja **izvor za promenu i unapređenje nekog ponašanja**. Umesto da se durimo i ljutimo što nam je neko ukazao na grešku, mi možemo to da shvatimo kao informaciju na osnovu koje možemo načiniti konstruktivnu promenu. Kao i upućivanje i ovo je veština koja se uči i vežba.

Tri tehnike nam mogu pomoći u ovome:

Prva tehnika podrazumeva **Saglašavanje** sa onim što smo čuli. Ukoliko smatramo da je informacija koja nam je upućena konstruktivna i opravdana, onda je u potpunosti u redu saglasiti se sa njom ("U pravu si, pogrešno sam uradila taj zadatak"). To ne znači da na taj način pokazujemo slabost, već ukazuje na zrelo preuzimanje odgovornosti za određeno ponašanje (ne ličnost!).

Treća tehnika je **Raspitivanje** odnosno insistiranje na primerima/konkretnim detaljima. Ukoliko je povratna informacija upućena na nejasan ili nekonstruktivan način, onda se možemo raspitati kod druge osobe i tražiti više informacija. Primeri: „Šta konkretno nisam dobro uradila?“ ili „Razumem tvoje nezadovoljstvo, ali bih te zamolila da mi kažeš na koji način da dovršim taj deo?“

Druga tehnika se zove **FOGGING** i podrazumeva delimično saglašavanje. Naime, ukoliko nam je NPI, upućena na ličnost ("Ti si neodgovoran"), ili se ne saglašavamo sa stepenom frekvencije ponavljanja nekog ponašanja ("Ti uvek/nikad/stalno..."). Primenom ove tehnike mi prihvatamo odgovornost za ponašanje ali je prevodimo sa jezika ličnosti na jezik ponašanja. Ako nam neko kaže, "Ti si neodgovoran", mi možemo da odgovorimo: "Možda sam se u toj situaciji ponašao neodgovorno, ali ne mislim da sam neodgovorna kao osoba", i na taj način ostanemo u komunikaciji. Važno je ostati u komunikaciji kako bi se došlo do rešenja.



Uvek postoji opcija i da ne prihvatimo povratnu informaciju ukoliko procenimo da je netačna ili da je deo manipulacije ali je uvek važno da je čujemo, razmotrimo i obradimo i onda odlučimo šta ćemo sa njom. Ako je iskoristimo na pravi način, dajemo sebi prostor da se razvijamo, a to nekada može samo na osnovu povratne informacije koju dobijamo od drugih.