

VJEŠTINA DAVANJA I PRIMANJA POVRATNIH INFORMACIJA

Povratna informacija, odnosno *feedback*, predstavlja svaku poruku i reakciju koju slušatelj šalje govorniku za vrijeme i nakon razgovora. Ona može biti svjesna i nesvjesna, verbalna i neverbalna, a govorniku ukazuje na to što smo čuli i kakav je naš stav o tome što smo čuli. Biti sposoban dati konstruktivnu povratnu informaciju kao i primiti je; važna je vještina svake osobe koja komunicira s drugima.

Kako dati konstruktivnu povratnu informaciju?

- Unaprijed razmislite što želite reći.
- Birajte vrijeme i mjesto prikladno za davanje povratne informacije.
- Pohvalu dajte odmah. Kritika se daje s malim odmakom, ali prije novog radnog zadatka.
- Pohvala ne smije biti praćena kritikom, no za kritiku je dobro da je praćena i nečim pohvalnim. Tako izrečena kritika neće izazvati otpor, već može rezultirati većom željom za promjenom.
- Budite specifični, ne generalizirajte. Npr. umjesto: "Uvijek kasniš!" recite: "Danas kad si zakasnio 20 min..."
- Trudite se biti jasni, precizni i konkretni.
- Opisujte problem, rad ili postupak, ne procjenjujte ljude i njihove osobine. Npr. umjesto: "Užasno si lijen!" recite: "Ne sviđa mi se što nisi oprao suđe nakon ručka iako smo se tako dogovorili."
- Naglasak stavite na ono što je moguće promijeniti.
- Izaberite jednu do dvije stvari na koju će se osoba moći koncentrirati.
- Ne izvodite zaključke o motivima, namjerama ili osjećajima, kao npr. "Ti me ne poštuješ i uopće te nije briga kako se ja osjećam!"
- Prilagodite jezik i razinu formalnosti slušatelju.
- Ne opterećujte sugovornika nevažnim informacijama i digresijama.
- Pojasnite svoje ideje primjerima, usporedbama i kontrastima.
- Izrazite konstruktivan stav i vjerovanja.
- Budite iskreni, strpljivi, optimistični i empatični.

Zvuči zahtjevno, ali ipak ne zahtjeva supermoći ☺



Kako primiti povratnu informaciju?

- Budite otvoreni za ono što čujete.
- Ne prekidajte govornika dok ne iznese misao do kraja.
- Zatražite specifične primjere.
- Prihvatite povratnu informaciju uzimajući u obzir osobu koja je daje.
- Ako je prikladno za danu situaciju, vodite bilješke.

Ova publikacija izrađena je uz pomoć Europske unije. Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost Sveučilišta u Rijeci i ni na koji se način ne može smatrati kako odražava gledišta Europske unije.



Sveučilište u
Zagrebu

"Europska unija

Ulaganje u budućnost

Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda"