



TEKST: *Nevenka Mesarov*

FOTO: *iz korporacijskog fundusa*

Važnost povratne informacije

Da bismo biološki preživjeli trebamo disati, a da bismo zajedno preživjeli trebamo komunicirati. Pravo značenje komunikacije je odgovor koji komunikacijom dobivamo, a jedini način praćenja njene uspješnosti je povratna informacija za koju često koristimo i englesku riječ *feedback*.

Većina nesporazuma u privatnom i poslovnom životu nastaje zbog nepostojanja otvorene komunikacije u smislu primanja i davanja povratne informacije. Povratna informacija je preduvjet uspješne komunikacije, ali i osnova daljnjeg učenja. Svako od nas je odgovoran za svoj način komuniciranja, a jedini način praćenja uspješnosti te komunikacije je povratna informacija. Ona ukazuje na to, što radimo dobro, a u čemu griješimo. Također, bez povratne informacije bismo stvarali zaključke o svojim postupcima na temelju subjektivnih interpretacija i tako dobili iskrivljenu sliku o sebi. Povratna informacija korigira našu sliku o sebi samima, bilo da nas „spušta na zemlju“ ili nam „daje krila“.

Osobito mjesto u komunikaciji zauzima umijeće izricanja „konstruktivne kritike“.

Ukoliko treba ukazati na ono što treba popraviti, treba to učiniti pravovremeno i primjereno. Mjera je potrebna kako ne bismo drugu stranu zasuli kritikama i izazvali da se loše osjeća, da se počne braniti i suprotstavljati. Na taj način ćemo poremetiti odnose s tom osobom umjesto da ih unaprijedimo. Povratna informacija treba biti specifična, a ne općenita kako bismo sugovornika potaknuli na promjenu specifičnog segmenta ponašanja. Također,

treba biti usmjerena na ponašanje, a ne na osobnost odnosno identitet osobe. Ako je kritika usmjerena na osobu, teže se prihvaća, dok je ponašanje nešto što se može lakše mijenjati. Prava povratna informacija treba uvažavati osobu, ali istaknuti specifično ponašanje koje je izvor nezadovoljstva. No, bez obzira na nastali propust na koji se ukazuje, treba se fokusirati na nove načine kako u budućnosti izbjeći grešku.

Dakle, da rezimiramo. Povratnu informaciju započinjemo pozitivnom sugestijom kojom potičemo pozitivan stav dajući osobi do znanja da smo svjesni njenih kvaliteta koje cijenimo. Nakon toga bit će spremnija prihvatiti kritiku koja treba biti pravovremena, specifična i usmjerena na ponašanje. Potom slijedi

PREUVJETI USPJEŠNE KOMUNIKACIJE:

- » biti svjestan sebe i svojeg ponašanja (upoznati sebe, svoje misli, reakcije i emocije)
- » izražavati se spontano i nesputano, upravo onakvima kakvi jesmo
- » prihvatiti druge oko nas onakvima kakvi jesu
- » razvijati razumijevanje za svoje ponašanje i ponašanje drugih
- » konstantno učiti iz svake moguće situacije

pozitivni zaključak koji će dodatno amortizirati učinak kritike, motivirajući osobu da prihvati naše sugestije umjesto da se brani ili nas napada.

Positivne povratne veze u komunikaciji; pohvale, zahvale i slično, pate uglavnom od jednog problema – često izostaju u komunikaciji. Ne bi ih smjeli zaboravljati, jer ne zahtijevaju toliko umijeća i količinu informacije kao upućivanje kritike, a njihov učinak je na primatelja povratne informacije daleko širi, pozitivniji i vrlo važan za buduću komunikaciju.

I još je nešto važno zapamtiti: ako želimo uspješno komunicirati – naučimo aktivno slušati. Netko je jednom rekao: „*Imamo dva uha i samo jedna usta da bismo mogli slušati dva puta više nego govoriti*“. U komunikaciji s kolegama, podređenima ili nadređenima, bitno je obratiti pažnju na to što govore. Nekima od nas je lakše pričati nego slušati pa je vrlo važno pronaći ravnotežu između to dvoje. Slušanje se ne odnosi samo na slušanje onoga što sugovornik govori, već i na neverbalni izričaj koji podržava ono izgovoreno i također nosi informaciju. Zato, ako želimo poboljšati svoje komunikacijske vještine na poslu i u privatnom životu, potrebno je u cijelosti procesuirati vještinu slušanja, jer se time drugoj strani daje do znanja da je poštujemo i uvažavamo.

Sve se može naučiti pa tako i uspješno komunicirati. Bitno je uložiti malo više truda i vremena, no u konačnici to će se pozitivno odraziti, kako na osobnoj, tako i na poslovnoj produktivnosti te kvaliteti rada.