

Davanje i prihvatanje kritike

Praktikum iz poslovne komunikacije i prezentacije

Jelica Cincović (jelica@etf.rs)

Marko Mišić (marko.misic@etf.bg.ac.rs)

Elektrotehnički fakultet u Beogradu, 2018/2019

Sadržaj

- Definicija kritike
- Cilj kritike
- Osnovni principi
- Način davanja i prihvatanja kritike
- Traženje kritike
- Dobijanje kritike
- Davanje kritike

Šta je to kritika?

- Kritika u bukvalnom prevodu znači umeće procenjivanja
- Feedback
 - To je povratna informacija koja treba da bude objektivna poruka o ponašanju i posledicama, bilo da nekome daje priznanje za uspešno obavljen posao ili predlog o tome kako bi mogao da se popravi u svom poslu.
 - Feedback je u stvari vrsta komunikacija u kojoj dobijamo informaciju o nekim aspektima našeg ponašanja.

Cilj davanja i prihvatanje kritike

- Uvek treba biti NAPREDOVANJE
- Kritika treba da:
 - Podržava i podstiče efektivan način rada
 - Menja ponašanje ili ukazuje na produktivniji način ponašanja
 - Omogućava uslove za bolji učinak
 - Doprinosi učenju i razvoju osobe koje je prima
 - Posao se nakon feedbacka obavlja drugačije
 - Dobija se svest o uticaju našeg ponašanja i postupaka na druge

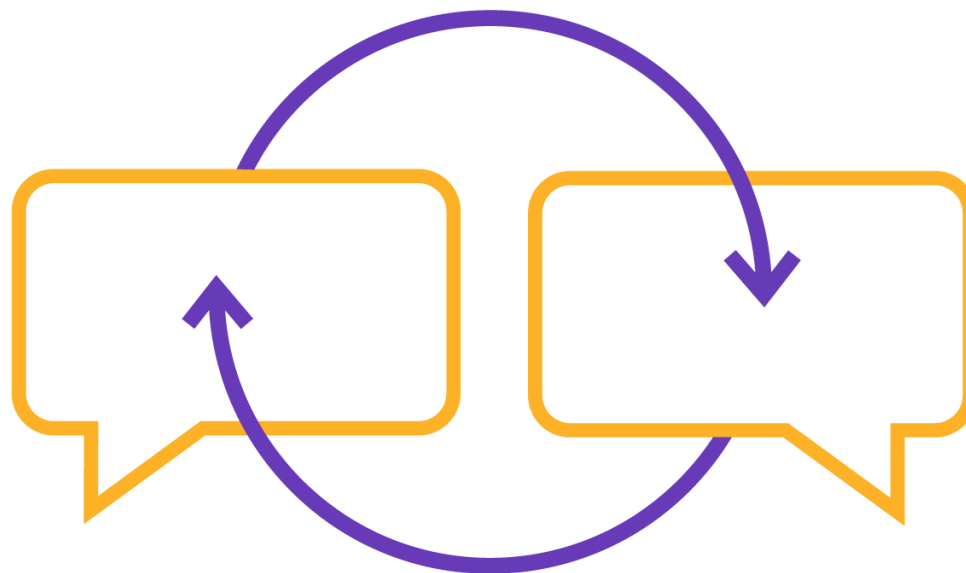
Osnovni principi davanja kritike

- Mi svi delimo odgovornost da pomognemo drugima da se poboljšaju i uspeju
- Mi nudimo kritiku zato što nam je stalo do uspeha tima i njegovih članova
- Svi ljudi mogu da poprave i usavrše
 - Sve što im je potrebno je dobro usmeravanje i obuka
- Svi treba da poštuju percepciju drugih ljudi



Načini dobijanja i davanja kritike

- Traženje kritike
- Prihvatanje kritike
- Davanje kritike



Reakcije na kritiku

- Odbijanje
- Žaljenje / Kukanje
- Brzopletost
- Treniranje

Traženje kritike

- Izabrati osobu čije mišljenje cenimo i čijoj proceni verujemo
 - Najbolje je da to bude neko ko ima sličnu poziciju kao mi

Koraci:

- Pripremiti informacije oko kojih želimo da diskutujemo
- Izabrati vreme i mesto bez ometanja
- Naglasiti koji su nam delovi bitni da prodiskutujemo
- Budite iskreni – koje su vaše mane, vrline, prednosti...

Prihvatanje kritike

- SLUŠAM da bih razumeo!
- PITAM šta mi nije jasno!
- ISKAŽEM svoje MIŠLJENJE!
- ZAHVALIM SE!

Prihvatanje kritike

- Nema poente da tražimo od drugih da nam daju povratnu informaciju ako nismo spremni da ih saslušamo i prihvatimo kritiku
- Bitni koraci:
 - Naglasiti koji su nam delovi bitni, i da za njih želimo povratnu informaciju
 - Saslušajte sagovornika i pitajte za sugestije ako vam nešto nije jasno
 - Budite svesni svojih reakcija
 - Suzdržite se od ishitrenih komentara

Prihvatanje kritike

- PRIHVATANJE KRITIKE NIJE LAKO!
- Ali..
 - Na osnovu dobijenih informacija mozemo videti šta mozemo da naučimo , da primenimo i usavršimo.
 - Generalno gledano povratna informacija treba da bude najlakši, najjednostavniji metod u podizanju produktivnosti rada.



Davanje kritike

- Složiti se oko POENTE davanja kritike!
- OPIŠITE vaša OPAŽANJA!
- SASLUŠAJTE drugu stranu!
- ZAHVALITI SE!

Davanje kritike

- Bitne osobine prilikom davanja kritike:
 - Budite realni
 - Direktni
 - Pripazite na reči koje koristite
 - Detaljno opišite koji delovi mogu da se poboljšaju
 - Ne osuđujte
 - Ne poredite
 - Budite POZITIVNI!

Dobar primer davanja kritike

- Sendvič kritika
 - Sistem + - +
 - Najpre izrazite pozitivno mišljenje o osobi i njenom radu
 - Zatim pažljivo izrazite ono što smatrate da bi mogla da popravi
 - Na kraju kratko sumirajte pozitivne strane i izrazite nadu da će biti ostvaren napredak



Ko treba da daje kritiku?

- Svi članovi tima imaju ovu odgovornost
- Možda baš vi znate zašto je određeni pristup pogrešan i imate odgovornost da to iskažete
- Ili baš vi imate više znanja u određenoj oblasti od vaših kolega

Kada ne treba davati kritiku?

- Ako je namenjena da uvredi ljude, a ne da reši probleme
- Ako nije u skladu sa ciljem tima
- Ako se daje prekasno nema poente
- Ako je previše blaga da nema značenje

Zaključak

- Povratna informacija je jedan od najvažnijih faktora u napredovanju na poslu
- Treba da budemo spremni i da prihvatimo i da damo kritiku na učitiv i tolerantan način

