

Strokovno – informativni članek

»Podajanje kakovostnih povratnih informacij (kritik) na pozitiven način«

Razvojna agencija Sora d.o.o., je v okviru projekta SPOT svetovanje Gorenjska, izvedla delavnico z naslovom **»Kako podati povratno informacijo (kritiko) na pozitiven način (Ter tako spodbuditi motivacijo in pozitiven odziv sogovornika)«**. Delavnica je potekala v sredo, **27. januarja 2021**, od 17.00 do 19.15 ure, na on – line način (preko videokonferenčne platforme Zoom). Delavnico je vodila **mag. Lidija Dolenc Carotta**.

V nadaljevanju podajamo le nekaj ugotovitev delavnice.

Uvodoma je predavateljica poudarila, **da je učinkovita komunikacija** osnova razvoja, napredka in uničevanja. Je prvi proces pred ostalimi in določa njihovo dinamiko. Biti mora jasna, pregledna, dosledna in pravočasna. Omogočati mora prejemanje povratnih informacij.

Prvi korak do podajanja kakovostnih povratnih informacije je, da se naučimo povratne informacije sprejemati.

Pomembno je, da **povratne informacije sprejemamo** na pozitiven način. Kritik se ne branimo. Pozorno jim prisluhnemo. Vzamemo si čas za razmislek. Prosimo za morebitne pojasnitve. Pojasnitve poslušamo brez prekinitev. Povzamemo pojasnitve ter pri tem kažemo razumevanje do sogovornika. Pogovor zaključimo z obljubo, da bomo o izpostavljeni tematiki razmislili. Pri celotnem pogovoru je pomembno, da prvi navežemo stik s sogovornikom (vodimo pogovor in lažje usmerjamo pogovor k željenemu cilju) in da vemo kakšen odziv sogovornika si želimo.

Pri **podajanju povratnih informacij** se moramo zavedati dejstva, da je povratna informacija dobra le takrat, kadar se ljudje, ko jo prejmejo, po njej bolje počutijo.

Kadar podajmo negativne informacije se priporoča uporaba Tehnike vrnitvenega sporočila **»SENDVIČ«**. Pri tej tehniki pričnemo s pozitivnim komplimentom za dobro opravljeno delo. Nadaljujemo z negativno informacijo. Pogovor zaključimo s spodbudnimi besedami, pohvalo, morda vizijo dobrega učinka predlaganih izboljšav. Z omenjeno tehniko dosežemo, da sogovornik ohranja samospoštovanje. Tehnika prav tako pripomore, da sogovornik spreminja negativna vedenja.

Povratne informacije podajamo na način, da jih bo sogovornik dobro sprejel. Pomembno je, da s sogovornikom navežemo dober stik. Pri njem iščemo razumevanje. Med pogovorom se nenehno prilagajamo. Komunikacija mora biti specifična in objektivna. Usmerjena mora biti k določenemu cilju. Med pogovorom neprestano gradimo pozitiven odnos sogovornikom.

Pomembnejši dejavnik za poslovni in osebni uspeh je sposobnost učinkovitega komuniciranja. Sposobnost nam ni dana sama po sebi, temveč je veščina, ki jo je potrebno neprestano razvijati in dopolnjevati. Ker je komunikacija del našega vsakdana je tudi naš poslovni in osebni uspeh odvisen od tega, kako večji smo učinkovitega komuniciranja.

Pripravila: Jana Šifrar

Datum: 3.3.2021

Naložbo sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega sklada za regionalni razvoj