

## VREME ZA KRITIKU: ŠTA SADA?

Ukoliko niste preduzetnik ili ponosni vlasnik uske niše na tržištu, pa vam niko ne deli savete i lekcije o tome šta bi trebalo da radite, pre ili kasnije, a moguće i u nekoliko navrata tokom radne nedelje, imaćete prilike da se suočite sa tim da neko kritikuje vaš rad.

U nekim velikim kompanijama prisutnim kod nas, dan koji prođe bez ijedne kritike je doslovce dan za slavlje: ako svi čute, znači da je posao odlično odrađen! Dakle, bilo da ste vi na poziciji upravljate ljudima, bilo da ste član tima, kritika je sastavni i neizbežni deo radne svakodnevice.

Bilo bi idealno da su svi šefovi osposobljeni za vođenje, odnosno bezbolan transfer znanja kroz ciljana pitanja i puno razumevanja, podsticaja i podrške, ali to na žalost, nije tako. Opšte mesto je da ideja bez izvršavanja ne vredi mnogo, a upravo je izvršavanje najslabija karika na svim meridijanima, ne samo kod nas. Zato se pripremite na situacije u kojima ćete morati da reagujete pametno. Imajte u vidu da su svi ljudi, i da može da se desi da se prvobitni plan tj. ideja o nenametljivoj i ne-ličnoj kritici, ipak izjalovi.

Budite spremni. Evo kako.

### Ukoliko vi dajete povratnu informaciju / kritiku

Umeće davanja fidbeka (povratne informacije lišene osude) vrlo dobro poznaju i koriste roditelji sa decom, i prijatelji kada hoće da pomognu prijatelju. Ova tehnika može da vam ustreba i ako ste menadžer, pa vam je u opisu posla da, uz odluke i vođstvo, pomognete svom osoblju da reši problem ili kvalitetnije obavi zadatak, ali isto tako ukoliko ste deo tima i usmereni jedni na druge. To znači da umesto da se suzdržavate da primetite kako neko "nema pojma" (i možda, usporava i vaš rad ili utiče na celokupan rezultat vašeg odeljenja) na raspolaganju vam je meka tehnika vođenja i podučavanja.

Vođa je onaj koji sluša pažljivo bez procenjivanja i suđenja; on je tu da ohrabri i postavi nove izazove, ali takođe i da vam donese sveže ideje, pomogne da napredujete bez da umesto vas donosi odluke i pomaže vam da steknete samopouzdanje. U našim firmama gde mentor i vođa nisu sastavni deo radnog mesta, tu ulogu vrlo često ima onaj ko vas uvodi u posao - neko ko ume da prenese znanje, i strpljiv je. Isto to možete biti i vi novopristiglom radniku u firmi.

U svakom slučaju, pre ili kasnije bićete u prilici da date svoj doprinos da bi se posao pospešio, stvari koje su krenule nizbrdo zaustavile, a davanje i primanje povratnih informacija je obavezan deo treninga, neophodan za razvijanje veština i promenu ponašanja. Pošto je promena ponašanja vrlo delikatan proces, ako želite da utičete na nekoga, morate biti vrlo pažljivi da ne biste svojim savetima izazvali samo otpor i odbrambenu reakciju.

### "Sendvič pristup"

Evo primera kako dobar "sendvič pristup" sastavljen od **komplimenta, mentorstva i podrške**, može da izgleda:

"Zaista si uradio izvanrednu stvar sa tim esejem "Kako da prema ljudima budete fer" – svi su bili impresionirani! Uбудuće, bilo bi bolje da izbegneš da navodiš imena ljudi koji nisu sledili metode koje ti predlažeš. Odlično je što si duboko promislio o ovome i sigurno će mnogo ljudi imati koristi od eseja."

U običnom životu to bi izgledalo ovako: ukoliko ste od gomile belog veša za pranje na kraju od vaše dobronamerne male sestre dobili stvari ofarbane u blede roze, bitno je da na prvom mestu kažete nešto pozivno. Na primer "Cenim tvoj trud da pomogneš oko pranja veša...". Sledeći korak (važno je da ne optužujete i ne koristite reč ALI. Umesto toga kažite "sledećeg puta biće bolje ako...". Prezentujte činjenice mirno.

Vođenje i mentorstvo bi se sastojalo od: “hajde da ti pokažem kako da sledeći put razvrstaš veš, da ne bismo opet imali ove crvene čarape unutra”.

Sada, nakon inicijalne pohvale, kada ste pomogli svom igraču da “dođe do druge baze” i praktično izneli kritiku, izazvali ste i malu mentalnu teskobu (iako ste bili nežni) i to treba hitno da otklonite sledećom pohvalom, odnosno projekcijom budućih (uspešnih!) rezultata. Na primer: “Sjajno je imati još jedan par ruku koji pomaže. Ovako će više vremena ostati da se igramo posle večere”.

Kod davanja povratnih informacija, važno je da svaki put ostanete POZITIVNI, jer bi inače rezultat izostao. I ne zaboravite da vežbate to svaki put!

### **Ukoliko vas kritikuju**

Najbolje da počete od toga da - kad se prihvatite nekog posla ili zadatka, sigurno neće sve ići glatko. Ako budete uvereni da će sve ići kao po loju, varaćete sami sebe: pravićete greške, to je izvesno. Ono što je bitno je da iz njih naučite.

- Stoga, za svoj deo posla radite duplu proveru, pročitajte pre nego što pošaljete, prođite još jednom kroz sve stavke pažljivo.
- Ako vam upute kritiku ne shvatajte je lično. Setite se da, ako vam neko upućuje kritiku ne znači nužno da vas ne podnosi, ili da vi niste dovoljno dobri za taj posao. Verovatno se vaš šef samo trudi da zaista svoj posao uradite najbolje što možete.
- Slušajte pažljivo. Ako budete ignorisali važne momente, osuđeni ste da ponovite greške. Ovo je možda najteže izvodljivo jer morate da zaboravite na svoj ego.
- Nemojte se duriti. Ako nastavite da budete ljuti ili uznemireni zbog kritike, to može uticati na to kako ćete ubuduće obavljati posao. Stavite kritiku u zgrade, i usredsredite se na to da svoj posao sledeći put uradite najbolje što možete!