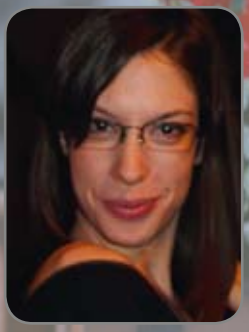
Recepti za kritiku



Piše: Maša Milićević

Kritika je nešto sa čime smo suočeni svaki dan, bilo da se nalazimo na poslu, u krugu porodice ili prijatelja. Po prirodi, neprijatne emocije, koje najčešće prate kritiku, osećamo skoro duplo intenzivnije od prijatnih i kao takve čine bitan faktor percipiranja lične vrednosti.

Kada kritikujemo, od fundamentalne važnosti je da razdvajamo osobu od onoga što ta osoba radi (misli, postupa, oseća, itd). Svi ćemo se složiti da se nečija ličnost sagledava i donose zaključci o njenim karakteristikama na osnovu njenih sistematičnih postupaka.

Kao što je poznato, i pametan čovek može da napravi glupost, ali ga to ne čini glupim, kao što ni glupog čoveka jedan pametan postupak ne čini pametnim.

Šalu na stranu, kada dođe vreme za kritiku, važno je da ona bude usmerena na ponašanje koje nam kod zaposlenog nije odgovaralo, a ne na njega/nju kao ličnost. Komentari, poput, ti si glup/a, nesposoban/a i sl. su automatski isključene, jer predstavljaju uvredu.

„Sastojci" recepta

Negativan fidbek bitno je dati u četiri oka, precizno i pravovremeno. Kritika data pred drugima preti da se shvati kao „blamiranje". Smatra se jako važnim da tačno odredimo i jasno kažemo šta je to što nam u ponašanju osobe nije odgovaralo i što bi bilo potrebno promeniti da bi se nastavila saradnja. Kritika mora da bude vremenski povezana sa nezadovoljavajućim ponašanjem.

Takozvane „Ja- poruke" takođe bitno umanjuju intenzitet kritike i zbog svoje subjektivnosti dozvoljavaju mogućnost da onaj koji kritikuje nije nužno potpuno u pravu.

Primeri „Ja-poruka" bi bili: Ja mislim/doživljavam tvoje ponašanje kao… Meni se ne sviđa kad… Smeta mi kad... Poruke te vrste su primerene kada su kolege na istom hijerarhijskom nivou.

Sledeći „sastojak" u receptu je stepenovanje kritike. Veoma često, misleći da stepenujemo, realno prelazimo sa nivoa 1 direktno na nivo 10, a da to i ne osetimo. Naš sagovornik će to osetiti i time gubimo mogućnost da se iskontrolišemo, ostanemo pribrani i držimo svih pomenutih elemenata.

Tehnike koje su nam na raspolaganju

Pošto je kod svake osobe efikasan drugi pristup, veoma je važno da raspolažemo sa što više tehnika, koje imaju za cilj konstruktivno kritikovanje, koje će što manje frustrirati onog koji upućuje kritiku i onog koji prima kritiku.

Preusmeravanje

Jasne poruke tipa: "Nemoj više kasniti na sastanke" mogu biti vrlo delotvorne za određen broj ljudi i primenjive su kada osoba ima jasnu sliku o sebi i neće misliti da je kritikom odbacujemo.

„Ja poruke"

Prethodno pomenuti primeri daju ličnu perspektivu i saopštavaju sagovorniku šta mislimo i kako se osećamo kada on nešto radi. Predstavljaju efikasan pristup kod socijalno inteligentnih osoba, sposobnih da se užive u tuđe emocije.

Složena poruka

Ova tehnika udružuje „Ja poruku", jasan opis ponašanja, negativne posledice po osobu koja upućuje kritiku i preusmeravanje (davanje predloga).

Primer: Smeta mi…kada radiš to i to…jer onda ja…zato te molim da radiš to i to… Ovoj metodi se može dodati i kazna/nagrada, odnosno posledica koju osoba može imati ukoliko se ponašanje (ne) zameni adekvatnim.

Kako uklopiti kritiku i pohvalu

Poslednja metoda kritikovanja se sastoji iz pohvale, kritike i pohvale. Za pohvalu je vrlo važno da bude realna i adekvatna, da bi sagovornik mogao kao takvu i da je doživi, prihvati i ne shvati kao pokušaj manipulacije.

Primer: Ti si uvek tako savestan/savesna radnik/radnica, zato me čudi da je ovaj izveštaj tako površan, ali verujem da si sposoban/a da to popraviš. Ova tehnika zbog priznanja koje damo osobi na početku i kraju mnogo više motiviše na promenu, jer se osećamo priznatim od strane nama bitnih osoba i želimo da to tako i ostane. Upravo potvrđena efikasnost poslednje tehnike kritikovanja nam ukazuje na činjenicu da nije problem u kritici kao takvoj, već u "celofanu" u koji se ona upakuje.

Malo energije i empatije uložene u upoznavanje ljudi sa kojima delimo radno mesto može doprineti boljoj atmosferi, uvećanoj produktivnosti i smanjenom broju konflikata.

Zvuči kao dobar recept, zar ne?

Maša Milićević
asistent u HR konsaltingu (praktikant)
H.ART people and companies development center
office@hart.rs
www.hart.rs