

# KAKO SE NOSITI S KRITIKOM



mr. sc. Jasminka Samardžija, prof.

Ako želimo poboljšati svoje sposobnosti naučimo se nositi s kritikom, profitirajte od povratnih informacija koje dobijete od drugih osoba, no imajte na umu da je svaka kritika oslikana likom davatelja povratne informacije

i stoga manje objektivna, no njihov zajednički nazivnik nije, ako vam istu stvar kaže više ljudi razmislite ponovno o svom postupku. Ako želite nekome dati povratnu informaciju za koju mislite da bi mogla pomoći drugoj osobi recite joj: "Imam povratnu informaciju za vas. Zanima li vas ona i želite li je čuti?" U protivnom upadate u zamku davanja neželjene povratne informacije i ujedno pružate sebi mogućnost da budete razlučeni nezahvalnošću druge strane koja nije prepoznala vašu dobru namjeru. Tumačenje i ocjene je uvijek zanimljivo, iako ne i ugodno, čuti. Povratna informacija, bila ona pozitivna (pohvala) ili negativna (kritika), je uvijek odraz osobnog tumačenja i percepcije drugih ljudi, a ono je prilično složeno. Odluka o tome hoćemo li povratnu informaciju doživjeti kao potporu ili uvredu ovisi o odnosu između davatelja i primatelja povratne informacije s jedne strane i spremnosti primatelja da sebe uopće dovede u pitanje. Vaš pristup i pravila ovise isključivo o vama samima.

Zašto je on to meni rekao, nisam ni tražila povratnu informaciju. Kako se usuđuje? I to još pred svima. Nikad mu to neću oprostiti. Vratit ću mu to prvom prilikom. Zašto ljudi imaju potrebu vrijeđati druge, kritizirati ih bez takta? Što si umišljaju tko su? Misle da su savršeni? Ma dobro nekad to i ja radim, no to je ipak drugačije ili možda nije, samo se ne radi o meni pa manje boli. Zašto bi mene uopće smetala tuđa kritika, pa to je ionako samo nečije mišljenje? Dajem li ja uvijek konstruktivnu kritiku ili ponekad u njoj ima i malo zlobe, zavisti ili možda primjesa ljubomore? Dobro kad malo bolje razmislim ima možda malo istine u tome što je rekao, no ne mora cijeli svijet znati za to jer mi je ionako neugodno, a nismo si ni tako dobri. Osim toga mogao je pustiti da najprije ja kažem što bih promijenila i napravila drugačije, a tek onda mi u četiri oka reći što sam još trebala učiniti. On je meni htio pomoći, ukazati na nedostatke. Na takav način? Javno, pred svima, kojeg li prozirnog paravana za ego.

## KAKO IZREĆI KRITIKU?

Neki ljudi su skloniji davanju povratnih informacija, a drugi su manje skloni. Po-

**“** Ako se na putu do cilja počneš zaustavljati da baciš kamen na svakog psa koji zalaje na tebe, do cilja nikada nećeš stići”.

Fjodor Mihajlovič Dostojevski

**“** Pravo na kritiziranje ima onaj tko je spreman pomoći”

Abraham Lincoln

znajete li ili ne osobu koja voli biti kritizirana? Ja je već dulje vrijeme tražim, no nisam pronašla takvu osobu, svi nekako više vole biti pohvaljeni, nagrađeni za ono što rade, jer svi smo mi u svojim očima idealni jer smo to ipak mi sami. Nevjerojatno je kako ljudi vole kada ih se zove imenom ili prezimenom. Užitek je gledati kako se ljudi rado odazivaju na vlastito ime. Pa kako onda izreći kritiku na pravi način? Kako je uopće izreći ili je možda bolje šutjeti i ne reći nikome ništa ružno.

Jeste li vi osobno svjesni kada napravite pogrešku? Počnite s pitanjem što bi drugi put drugačije, pustite osobi da sama kaže sve što bi promijenila, tako manje boli, a efekt je isti. Važno je kritiku prihvatiti kao subjektivnu i aktivnu obavijest, a ne kao posljednju istinu. Dakle povratna informacija podrazumijeva objavljenu, ali individualnu i subjektivnu reakciju jednog čovjeka na drugog, na taj način davatelj povratne informacije naglašava svoje stajalište. Ponekad imam osjećaj da ljudi namjerno koriste kritiku da bi nam pokvarili dan. Sjetite se da smo složena bića i da nam sitnice život znače ako to isto poželite vi učiniti nekome drugome.

Što kada date prijedlog, a on doživi kritiku? Ne morate se odmah obeshrabriti, no uporna kritika većeg broja suradnika ipak nešto govori o vašem prijedlogu, pa to nemojte, u dobroj namjeri ignorirati. Pokušajmo ne reagirati izravno na povratnu informaciju jer se na taj način izlažemo opasnosti da automatski propustimo priliku za učenje, a osim toga uzmimo u

**Što kada date prijedlog, a on doživi kritiku? Ne morate se odmah obeshrabriti, no uporna kritika većeg broja suradnika ipak nešto govori o vašem prijedlogu, pa to nemojte, u dobroj namjeri ignorirati.**

obzir tko nam, na koji način, kako, kada, u kakvom okruženju i s kojim ciljem nešto kaže.

Kada dajete kritiku pitajte se što će ta osoba dobiti kada je čuje? Ako ne nalazite odgovor na to pitanje – prešutite, jer jezik je mač koji ne siječe, ali do groba peče. Suzdržite se kritiziranja bez konstruktivnih primjedbi jer ono nije način za pokazivanje vaše dominacije upravo suprotno ako koristite kritiku s tom svrhom, vrlo brzo svi postaju svjesni vaših slabosti.

Pokazuje li činjenica da ne volimo kritiku slabosti jedne strane ili obiju strana ili nepristojnost i netaktičnost one druge? Pokušaj osmjehivanja kao reakcija na kritiku nekada upali, ali nekada dolazi do paradoksa jer svojim držanjem i bojom glasa govorite puno više nego riječima. Puno toga ovisi o načinu na koji je kritika dana je li to agresivno, asertivno ili pasivno. Kritika se razlikuje od kritičkog mišljenja koje predstavlja plodno tlo za nastavak i nadogradnju

## Savjeti Poslovnog savjetnika

### Kako primiti kritiku?

- Zahvalite se na kritici.
- Prepoznajte u kritici dobre namjere nije lako niti onome koji daje kritiku jer je svjestan da vas suočava s potencijalno negativnim emocijama.
- Pokušajte zadržati fokus na pozitivnom i na stvarnoj namjeri.
- Budite zainteresirani čak i ako se radi o uvredi.
- Saslušajte kritiku do kraja i dajte si vremena za slijevanje dojmova i promišljanje.
- Zadržite pozitivan stav i odgovarajući izraz lica.
- Ne komentirajte ono s čime se ne slažete jer u protivnom ulazite u direktan konflikt.
- Pokažite drugima da uvažavate ono što ste čuli.
- Ljudski je osjećati sram i krivnju, ali je važnije biti otvoren prema novim spoznajama i učenju jer su to važne osobne karakteristike.
- Budite spremni izložiti sliku o sebi, ali isto tako i dovesti je u pitanje.
- Uzmite si slobodu i izdvojite neprimjereno u izrečenju kritici.

nas samih, tek kada se nadogradimo postajemo svjesni koliko smo se odmakli od početka na kojem smo isto tako bili savršeni i sve znali. Učenje je cjeloživotni proces koji nikad ne prestaje i uvijek je tu kako bismo mi bili bolji i unaprijedili sebe. Ljudi se instinktivno brane kada čuju prigovor, no iza kritike, ako se potisne ljutnja, a kritika saslušša s poštovanjem, postoji veliki potencijal, vrijedan savjet i napredak. Premda nije ugodno čuti primjedbe na svoj rad niti osjećati se inferiorno u odnosu na nadređenog, smisao konstruktivne kritike je pomoći rješavanju problema, a ne nanošenje štete poslovnom ili privatnom odnosu.

### DOBRO KAKO ONDA IZREĆI KRITIKU?

- Pitajte osobu što bi ona sama promijenila prije nego što počnete davati svoje kritičko mišljenje.
- Kritika je aktivna i subjektivna obavijest, a ne zadnja i jedina istina.
- Uporna kritika većeg broja ljudi ipak nešto govori - ne propuštajte priliku za učenje.
- Ne reagirajte izravno na kritiku – napravite odmak
- Kada dajete kritiku pitajte se: Što će ta osoba dobiti mojom kritikom? Ako je odgovor-ništa, nemojte je niti uputiti.

Što se događa kada nam netko daje kritiku? Reakcija je trojna.

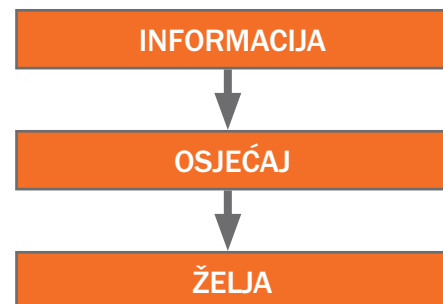
1. Zapažanje
2. Interpretacija
3. Reakcija (unutarnja i vanjska)

Kritika treba biti:

1. selektivno autentična - istinita, ali ne bezuvjetno čitava istina;
2. prihvaćati osobu kao cjelinu;
3. konkretna i precizna – recite na što se odnosi i dajte primjer;
4. bez poštapalica poput uvijek, još nikada, stalno itd.;

5. dana bez velikog vremenskog odmaka jer u protivnom gubi smisao;
6. dana kada je primatelj sposoban za njezino prihvatanje;
7. dana u četiri oka.

### PRIMJERI



### Nikad ništa ne pripremiš kako treba.

Osjećam se zabrinuto kad materijali za sastanak nisu u potpunosti korektno pripremljeni. Općenito bih želio da sastanak teče prema planu i da svi sudionici kasnije mogu ponovno pogledati materijale i ponoviti osnovne elemente sastanka i zato mi je važno da oni budu uredni.

### Vi, kolega uvijek kasnite na posao.

Kolega, primijetio sam da ste danas malo zakasnili na posao. Želio bih da se sve dnevne aktivnosti u našoj organizaciji odvijaju prema planu stoga se potrudite sutra stići na vrijeme.

Vježbom se postiže savršenstvo. **Vježbajte davanje pohvala, ali i kritičkog mišljenja, no pripazite da ne stavljate jedno i drugo u istu rečenicu.** Poslovni savjetnik Vam želi puno pohvala i ciljano formulirane kritike usmjerene prema određenoj aktivnosti koje jasno izražavaju vaše stavove i očekivanja.

Oprostiti je herojski čin pobjede nad vlastitom ohološću stoga kritiku koja je upućena Vama koristite isključivo kao alat za osobno unaprjeđenje.



## Nazovite svog poslovnog savjetnika

TELEFONSKI SAVJETI SAMO ZA PRETPLATNIKE

Tel. 01-4836 106

Putem PIN-a / nalazi se na računu za pretplatu

Svakim radnim danom od 9.00 do 13.00 sati