



POVRATNA  
INFORMACIJA  
KAO OSNOVA  
KOMUNIKACIJE

AUTOR:

**dr Darko Cvetković**



ENERGY HOUSE

ZAŠTO JE  
POVRATNA  
INFORMACIJA  
VAŽNA?



***Definicija povratne informacije - feedback-a:  
“Informacija koja se razmenjuje između osoba i  
tiče se cilja njihove saradnje ili odnosa.”***

---

Od najranijeg detinjstva pomoću povratnih informacija zaključujemo o sebi i svetu.

Povratna informacija je od suštinskog značaja za proces učenja i razvoja.

Za nas je realnost ono što opažamo. Realnost drugih ljudi možemo saznati samo dobijanjem povratne informacije. Bolja je atmosfera među ljudima i povećava se efikasnost rada na zajedničkim zadacima – negujemo vrednosti otvorene komunikacije, saradnje, poverenja i poštovanja različitosti, odgovornosti. Informiše nas gde smo u odnosu na naš cilj!!!



## ***Povratne informacije su kao kontrolna mesta, provera da li smo na dobrom putu.***

Kako znate da to što radite, radite dobro?  
Kako znate šta drugi misle o vama?

Kako znate da idete u dobrom pravcu?  
Ovo su sve razlozi zašto je važno da znamo da komuniciramo i dobijamo povratnu informaciju.

---

Prilikom uspostavljanja bilo koje komunikacije treba da nam bude jasno:

- Iz kog razloga komuniciramo?
- Sa kim komuniciramo?
- Kako da u tom procesu budem fleksibilni i pristupačni za razmenu informacija?
- Kako da ostavimo utisak na druge i kanale komunikacije držimo otvorenim?



Šta je ono što mislim?



# POVRATNA INFORMACIJA

Kodove šaljemo kroz:  
-auditivni  
-vizuelni  
-kinestetički  
reprezentativni sistem

Slanje poruke

Povratna informacija

Šta je ono što razumem?



Postavlja se pitanje kako znamo da je primalac dobio poruku u obliku u kom smo je i poslali, odgovor je dvosmernom komunikacijom, tj.povratnom informacijom ili feedback-om.



Potrebno je da pošiljalac zna šta želi da saopšti i na koji način želi da to uradi, da pritom na jasan i direktan način pošalje poruku.

Informacija mora da bude potpuna, da je primalac shvati na pravi način i prihvati poruku, da potom prikaže reakciju i na taj način postane pošiljalac nove poruke – povratne informacije.

Na uspeh komunikacije utiču i filteri, tj.kanali, kroz koje poruka prolazi kada je pošaljemo, tj.kada je primamo.



U komunikaciji nije važno koju ste nameru imali ili šta ste mislili, već šta je druga osoba preko puta vas razumela.



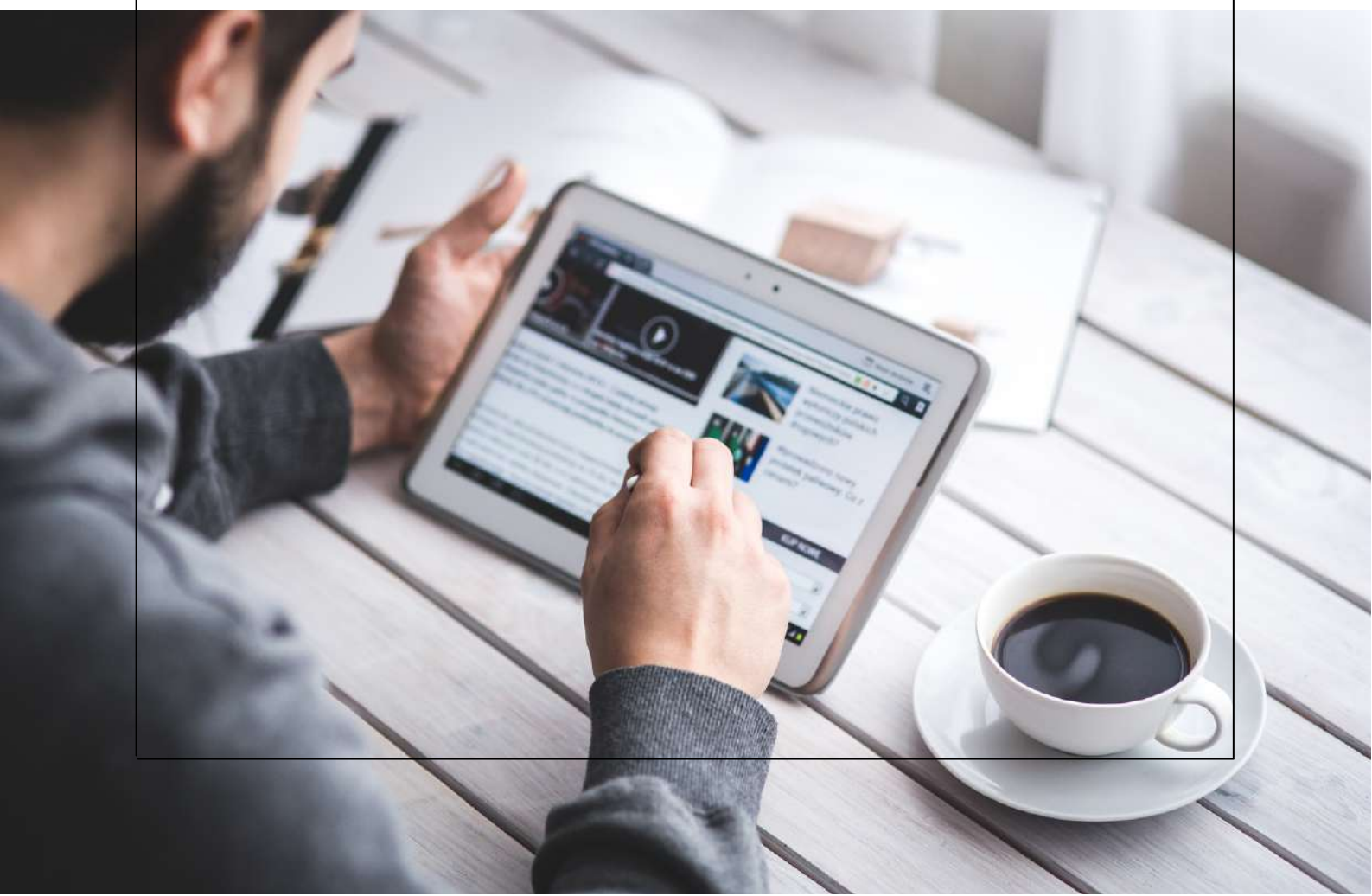
Kada komuniciramo, nismo uvek fokusirani na druge već na sebe. Ne pridajemo važnost osobi i njenom razumevanju već sebi i onome što mislimo.

Da bismo preneli originalnu poruku potrebno je da znamo način kako da pojednostavimo svoje misli na nivo sagovornika.

Sledeći korak je da postavimo pitanja i proverimo da li se njegovo razumevanje poklapa našim mislima. Ukoliko da, znamo da smo dobro preneli poruku, ukoliko ne, menjate način izlaganja, jer samo tako možete biti sigurni da ćete brže i efikasnije komunicirati. Ukoliko zadržite istu formu i ponovite je, vrlo verovatno će osoba shvatiti na identičan način kao i prvi put. Jer ukoliko je kodiranje isto, dekodiranje će biti isto.



# PARAFRAZA





U kontekstu komunikacije važno je da koristite PARAFRAZU kao alat za boljim razumevanjem.

Parafraza je ponavljanje konkretnih reči koje neka osoba izgovara uz dodatak: "Ukoliko sam te dobro razumeo, ti si rekao...(ponavljanje fraze)!" Ili "Da bih te bolje razumeo potvrdi mi samo da li si mislio...(ponavljanje fraze)!"



Zašto je važno da je koristite?

Na takav način dajete do znanja osobi da je slušate i povezujete se sa njom, jer kada ponovite rečenicu, osobi se javlja osećaj da je neko sluša. Sa druge strane ukoliko niste dobro razumeli dozvoljavate da vam neko detaljnije objasni šta je mislio.

Vi zapravo kroz parafrazu šaljete povratnu informaciju i to je osobi od izuzetnog značaja da zna gde se u procesu nalazi.

Ukoliko je vama potrebna ta povratna informacija i ne dobijate je, legitimno je da postavite pitanje, da li ste dovoljno razumljivi i šta je osoba shvatila.

Ne postavljate nikada pitanje tipa: "Razumeš?" "Da li ste me razumeli?" jer to izaziva u ljudima stanje da su ograničene inteligencije i da nemaju mogućnosti da shvate šta govorite. U tom slučaju čak i da nisu razumeli neće vam priznati.



# 7 SAVETA ZA DAVANJE FEEDBACK-A



**Nije svaki feedback pravi i iskren zato ih ne treba prihvatati zdravo za gotovo. Saslušajte, razmislite i reagujte ukoliko je potrebno.**



1. Dajte informaciju samo na osnovu svog iskustva
2. Dajte informacije samo na ponašanje, a ne na vašu interpretaciju nečijeg ponašanja. Ako je neko postupio loše opišite to ponašanje, ne govorite kako je nevaspitan ili nekulturan
3. Imajte na umu razlog zašto dajete feedback. Da li je to zato što želite nekome nešto da kažete ili želite da ta osoba unapredi sebe i svoje ponašanje
4. Koja je svrha davanja feedback-a? Kako će to delovati na mene i na osobu kojoj dajem informaciju?
5. Osobodite se ega. Ne morate biti u pravu, ali je OK imati svoje mišljenje.
6. Potencirajte da je to samo vaše mišljenje, a ne činjenično stanje i univerzalno pravilo
7. Ostavite osobu u dobrom stanju.



## **Dajete ljudima do znanja da je ljudski pogrešiti i da je herojski priznati svoju grešku.**



\*\*\*Kod davanja feedbacka postavite pitanje pre nego date bilo kakvu informaciju šta osoba sama misli o sebi u datoj situaciji. Iznenadićete se kako osobe znaju da budu konstruktivne i prepoznaju svoja ponašanja koja treba da unaprede.

Dešava se da ljudi nemaju hrabrosti da istupe i kažu gde su uradili nekorisne stvari. Pokažite im da je sasvim ok da se pogreši ukoliko uvidimo i shvatimo nakon toga šta ćemo sledeći put raditi u istoj ili sličnoj situaciji. U kompanijama u kojima se greške strogo kažnjavaju, ljudi nemaju slobodu da priznaju i unaprede svoje postupke u strahu od kazne.

Dozvolite im pre svega da sami sebi daju feedback i zatim pristupite traženju rešenja zajedno.

Isto ovo važi i u porodičnom okruženju, sa decom ili partnerima. Umesto osuđivanja, dajte podršku.

Ljudi rade najbolje što znaju u datom trenutku sa resursima koje imaju na raspolaganju.



# TEHNIKA DAVANJA FEEDBACK-A



### 1. Uspostavljanje raporta

- Zašto ti je važno da toj osobi daš feedback?
  - Šta dobijaš njenim napretkom, učenjem, razvojem?
  - Zašto je tebi baš ta osoba važna?
- 

### 2. Opis ponašanja

- Šta je tačno uradila osoba?
  - Kada tačno?
  - Kako tačno je to uradila?
  - Šta si ti primetio/la?
  - Šta si video/la, čuo/la tačno?
- 



### 3. Subjektivni doživljaj

- "To na mene deluje..."
  - "To za mene znači..."
  - "Ja to tumačim kao..."
- 



### 4. Preporuka

Preporučujem u budućnosti... (za rukovodioce)

Preporuka ili pitanje iz prvog lica: "JA bih na tvom mestu..."

Gde bih JA išao u drugom pravcu, šta bih JA drugačije.... (za kolege)

---

### 5. Ostaviti u dobrom stanju – najslade za kraj

Posebno cenim kod tebe..... i zato mi je jako važno.....

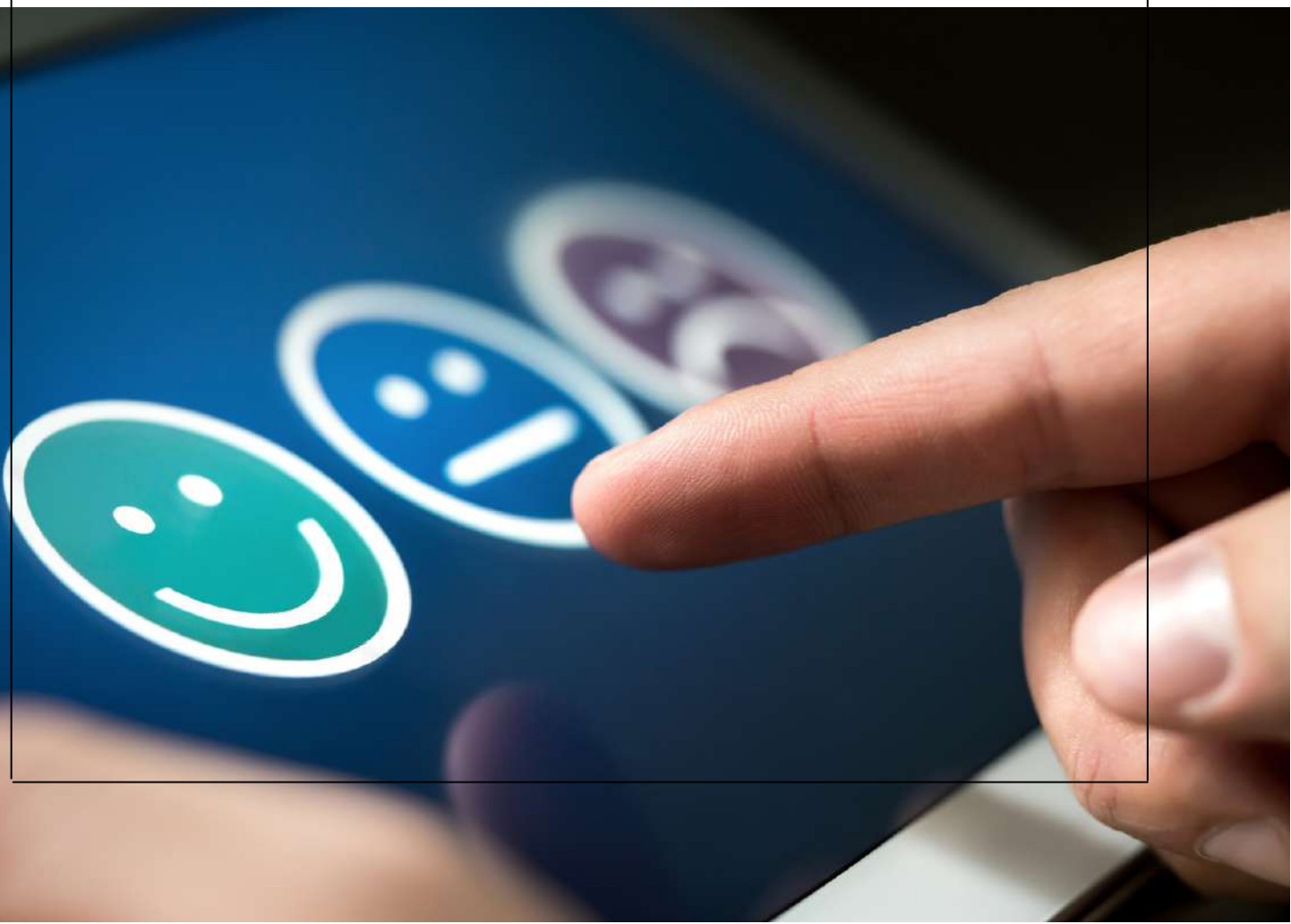
Želim da te podržim jer znam i verujem da si ti.....

Šta sam naučio...

Šta mi je bilo super...



# 7 SAVETA ZA PRIMANJE FEEDBACK-A



**Feedback je konstruktivna komunikacija za poboljšanje performansi. Uživajte u tome kako vas drugi vide, nemate tu privilegiju često.**



1. Unapred odlučite da je osoba dobronamerna.
2. Saslušajte pažljivo.
3. Postavite pitanja samo ukoliko vam neki deo izlaganja nije jasan.
4. Nemojte se pravdati.
5. Zahvalite se.
6. Kasnije razmislite o svemu.
7. Izvucite ono što vam je potrebno za dalji rast.





## O autoru:

**Internacionalni NLP Trainer & Coach, Reiki Učitelj, Doktor medicine. Osnivač centra za podršku ličnom i profesionalnom uspehu "Energy House"**



Dugi niz godina radio u internacionalnoj korporaciji na visokim menadžment pozicijama. Kroz treninge i obuke prodajnog tima beležio izrazite poraste prodaje u 5 zemalja Balkanskog regiona. Bogato praktično iskustvo u direktnoj prodaji, rukovođenju timovima objedinio sa tehnikama i veštinama NLP-a.

Obučio je na hiljade ljudi u Srbiji i širom sveta kako da žive u potpunom skladu sa sobom i svojim okruženjem, pravilno kanališu stres i dovedu u balans važne životne oblasti.

Njegov moto prilikom osnivanja Energy House kompanije bio je da svakom polazniku pomogne da zamisli kakav život želi da živi te da zajedno otklone sve prepreke i blokade na putu da im se takav život i desi.

Darko je srećan muž i otac dvojice sinova.





**ENERGY** HOUSE

Kontakt:

[darko@energyhouse.life](mailto:darko@energyhouse.life)

[www.energyhouse.life](http://www.energyhouse.life)

[online.energyhouse.life](http://online.energyhouse.life)