



EARTHE

Aktivnost 2

Digitalni alat za inovativni razvoj metodologije i nastavnog plana

Modul 2- Unapređenje komunikacije

Metoda 5 - Radionice za konstruktivnu povratnu informaciju

Studija slučaja

Modul 2 – Unapređenje komunikacije

Studija slučaja – Pretvaranje kritike u rast: Izgradnja samopouzdanja kroz konstruktivne povratne informacije

Metod: Radionice za konstruktivne povratne informacije

Kontekst i okvir:

- **Organizacija:** Regionalni centar za obuku u Zapadnoj Evropi koji podržava odrasle polaznike kroz programe zapošljivosti i celoživotnog učenja.
- **Ciljna grupa:** Odrasli uzrasta 23–50 godina, mešoviti pol, uključujući nezaposlene one koji traže zaposlenje, zaposlene u programima prekvalifikacije i migrante koji postaju lokalna radna snaga.
- **Opseg:** Centar je imao cilj da pomogne učesnicima da unaprede komunikaciju i timski rad na radnom mestu, posebno u situacijama gde se povratne informacije često daju, ali retko primaju konstruktivno.

Problem / izazov:

Učesnici su često doživljavali povratne informacije kao kritiku, a ne kao podršku. Mnogi su prijavljivali osećaj obeshrabrenosti, defanzivnosti ili čak anksioznosti kada ih ocenjuju nadzornici ili kolege. To je dovelo do izbegavanja situacija u kojima se daju povratne informacije, smanjenja napretka u učinku i čestih nesporazuma na radnom mestu. Edukatori su primetili da polaznicima trebaju praktični alati kako bi preoblikovali povratne informacije u pozitivan, razvojni proces.

Preduzete akcije / primenjeni metod:

Centar je integrisao Radionice za konstruktivne povratne informacije u svoj kurikulum komunikacionih veština.

Ključne metode uključivale su:

- **Rotaciju uloga u davanju povratne informacije:** učesnici su se smenjivali u davanju i primanju povratnih informacija kroz strukturisane scenarije, razvijajući empatiju za obe strane.
- **Lavirint povratnih informacija:** učesnici su prolazili kroz više scenarija sa radnog mesta, vežbajući kako da daju adekvatnu i specifičnu povratnu informaciju, dok su takođe učili i da je otvoreno primaju.

Radionice su naglašavale emocionalnu sigurnost, praksu u malim grupama i kontinuiranu podršku vršnjaka.



EARTHE

Rezultati i ishodi:

- Učesnici su pokazali veću svest o tome kako davati specifične, uravnotežene i adekvatne povratne informacije.
- Mnogi su prijavili povećanje samopouzdanja pri primanju konstruktivne povratne informacije bez osećaja kritike.
- Učesnici su primetili da višeslojno vežbanje povratne informacije pomaže da se usavrši jezik i ton, čineći komunikaciju profesionalnijom i empatičnijom.
- Ukupno, radionica je podstakla podsticajno grupno okruženje gde su učesnici ohrabivali međusobni napredak.

Naučene lekcije:

- Povratne informacije su najefikasnije kada se fokusiraju na ponašanje, a ne na ličnost.
- Promena uloga pomaže učesnicima da razviju empatiju i razumeju kako reči i ton utiču na primaoca.
- Učesnicima treba vođena refleksija da bi internalizovali strategije i prevazišli negativna prethodna iskustva sa kritikama.

Ključni faktori uspeha:

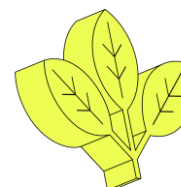
- Jasni okviri (SBI, sendvič) koji pružaju strukturu i smanjuju nejasnoće.
- Male, podsticajne grupe u kojima su učesnici osećali sigurnost za vežbanje.
- Posmatranje i povratne informacije vršnjaka, koje su pojačavale kolaborativno učenje.
- Primer koji je davao facilitator kada je u pitanju jezik i ton povratne informacije.

Izazovi i rešenja:

- Neki učesnici su reagovali negativno na uloge u davanju povratne informacije. Facilitatori su to rešili tako što bi započeli sa pozitivnom povratnom informacijom pre nego što su uveli konstruktivnu kritiku.
- Migrantima su bili nepoznati direktni stilovi povratnih informacija. Facilitatori su uključili međukulturalne diskusije i omogućili prilagođavanja u scenarijima.
- Veće grupe su ograničavale mogućnosti za vežbu; podela u manje podgrupe je omogućila aktivnije učešće.

Primena / preporuke za edukatore:

- Počnite sa vežbom pozitivne „kritike“ kako biste kreirali sigurno okruženje pre prelaska na konstruktivnu kritiku.
- Koristite strukturisane modele da bi učesnici imali jasnu mapu puta za davanje povratnih informacija.



EARTHE

- Ohrabrujte učesnike da vežbaju obe uloge – davanje i primanje – kako bi razvili uravnotežene veštine.
- Uključite scenarije iz stvarnog života (radno mesto, intervju, timski rad) kako bi vežba bila primenljiva.
- Pojačajte proces refleksijom (dnevници, grupne diskusije) kako bi učesnici internalizovali naučene lekcije