

Критика в деловой коммуникации

*Занятие по дисциплине
«Психология общения»*

Цитаты:

Если бы мы не имели собственных недостатков, нам не доставляло столько радости подмечать промахи окружающих.

Ларошфуко

Прежде чем высказать кому-нибудь горькую правду, помажь кончик своего языка медом.

Арабская пословица

КРИТИКА:

- Ассоциации?

- **Позитивная критика** всегда *ситуативно уместна*, осуществляется в *присутствии объекта* критики.
- **Предмет критики:** *дела и поступки*, а не личность человека, его особенности, характер, умственный потенциал.
- **Объективная критика** *опирается только на конкретные факты и аргументы*.
- **Конечная цель** критики: *решение*, помогающее изменить ситуацию, *конкретные предложения* по устранению недостатков и снятию возникших проблем.
- **Цель критикующего** – выявить действительные причины допущенных ошибок.
- Критика должна быть *щадящей!*

Приемы снижения негативного воздействия замечаний:

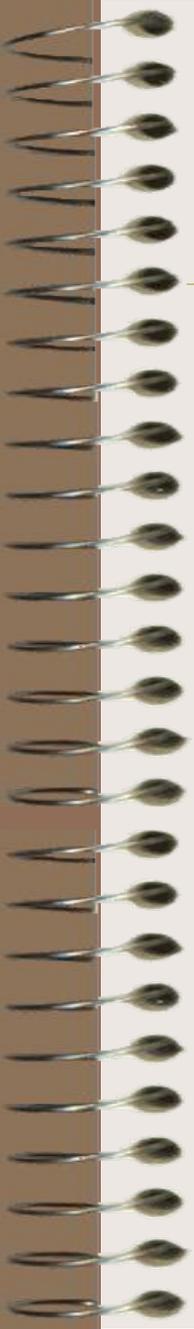
- - ссылки на чужой опыт и высказывания;
- «сжатие» нескольких замечаний;
- одобрение плюс уничтожение;
- перефразирование;
- «эластичная оборона»;
- принятие замечания;
- сравнение;
- метод опроса;
- упреждение;
- отсрочка.

Позитивные установки на восприятие критики

- - Самая важная установка – понимание того, что все, что я делаю или сделал, можно сделать лучше.
- Если меня критикуют – значит, верят в мои способности исправить дело.
- Если критика в мой адрес отсутствует – это показатель пренебрежения ко мне как к работнику.
- Критика моих действий дает возможность своевременно предотвратить сбой в работе.
- Критика заставляет задуматься: чем она вызвана, как исправить положение.

ПРАВИЛА КОНСТРУКТИВНОЙ КРИТИКИ:

- Прежде всего, внимательно выслушайте аргументы оппонента
- Сохраняйте ровный тон голоса, регулируйте дыхание, держите себя в руках
- Начинайте с похвалы, а потом – критика
- Критикуйте поступки, а не личность
- Не ищите виноватого

- 
-
- Ищите решение, которое удовлетворило бы обоим, не занимайтесь обвинением
 - Не критикуйте при свидетелях

ВОПРОСЫ:

- Считаете ли вы критику эффективным средством делового взаимодействия?
- При каких формах деловой коммуникации уместна критика? При каких формах деловой коммуникации критика неуместна? Почему?
- Прежде чем выступать с критикой, что необходимо сделать?
- Как вести себя, если критикуют вас?

Ситуация 1

- Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2

- Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3

- Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4

- Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 5

- У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6

- Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7

- Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 8

- Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

КАК ПРЕКРАТИТЬ РАЗГОВОР, НЕ ОБИДЕВ СОБЕСЕДНИКА

- Поблагодарить собеседника (за содержательную беседу, за полученную информацию, за откровенность, за то время, которое он уделил, за то, что обратился именно к вам)
- Краткое объяснение решительности выполнения задуманного

- Предложение собеседнику немедленно сделать что-то максимально важное, объяснив его безотлагательность
- Встать со своего места, ненавязчиво продвинуться к двери, сказать, что будете рады встрече в будущем
- Проводить посетителя до двери, в процессе кратко отвечая на вопросы, не вдаваясь в детали