

Нормоконтроль технической и нормативной документации

01-05 апреля 2013 года

Правила эффективной критики

Родионова Елена Анатольевна

- к.п.н., доцент СПбГУ

- Чтобы критика не обижала, она должна быть не язвительным замечанием, а иметь форму искреннего совета. Для этого специалисты разработали несколько правил.



Правило первое — уметь рефлексировать

- Важнейшее правило эффективной критики — оценить ситуацию с позиции партнера и понять основания собственного поведения.
- Для этого спросите себя: «Осознаю ли я, чего именно хочу добиться критикой, не вызвана ли она желанием высказать негативные эмоции? Что бы чувствовал я, если бы поменялся с критикуемым местами?»
- Поэтому никогда не стоит давить на больные места или переходить на личности.
- Если же руководитель допустил ошибку, то необходимо извиниться.

Правило второе — использовать «правила горячей плиты»



- Они разработаны американским психологом Дугласом Мак-Грегори и эффективны и в общении с коллегами, и в личной жизни.
- Суть в том, что наша реакция на нежелательное поведение другого человека должна напоминать поведение горячей плиты (см. таблицу ниже)

Поведение горячей плиты

Если вы дотронетесь до горячей плиты, то тут же обожжетесь

Горячая плита обжигает сильно с первого же прикосновения.

Горячая плита наказывает только ту руку, которая к ней прикоснулась

Горячая плита действует на всех без исключения. Неважно, кто дотрагивается до нее, неважно, в какое время, — результат всегда один

Если вы дотронулись до горячей плиты, у вас должно быть средство ослабить боль

Поведение критикующего

В отношениях с людьми реакция на нежелательное поведение должна быть незамедлительной

Наша реакция на нежелательное или неверное поведение должна быть однозначной и выразительной сразу же — тогда гораздо реже возникают повторные ошибки

Мы часто теряем чувство меры и вместо того, чтобы критиковать за что-то одно, набрасываемся на все сразу. Чтобы критиковать эффективно, надо сохранять объективность и концентрироваться только на заслуженном порицании. Если за одни и те же действия кого-то критиковать, а кого-то нет, то положительных изменений не будет.

Любая наша реакция должна быть последовательной

Критика должна указывать ясные и выполнимые пути исправления ситуации и быть максимально корректной по форме. И не забывайте про правило 7:1. То есть семь раз похвали, а один — покритикуй

Правило третье — хвалить при всех, ругать наедине



- Критика никогда не должна становиться унижением.
- Тем более публичным.
- Как бы порой ни хотелось устроить показательную порку, от этого следует отказаться, поскольку ничего, кроме обиды, она не вызовет

Правило четвертое — правило гамбургера



- Критика — это начинка между двумя позитивными оценками деятельности сотрудника.
- Перед тем как критиковать, похвалите за что-то, а после критики вновь похвалите.
- Но и похвала, и критика должны быть связаны с профессиональной деятельностью и способностями человека.

Еще один важный нюанс

- Почти всегда тот, кто критикует, сразу же оказывается в положении человека, которого немедленно начинают критиковать в ответ, — или в глаза, или как только он уйдет.
- Поэтому не давайте коллегам лишних поводов упрекнуть вас в необъективной критике.
- Сдержанность и корректность важны и для жертвы, и для критикующего: сотрудники воспримут только искренний, уважительный тон, а самому руководителю спокойное дружелюбие поможет выглядеть уверенным и компетентным

Спасибо за внимание!

ЦНТИ «Прогресс»
Санкт-Петербург, В.О.,
Средний пр., 36/40
(812) 331-88-88

www.cntiprogress.ru