

Правила конструктивной критики

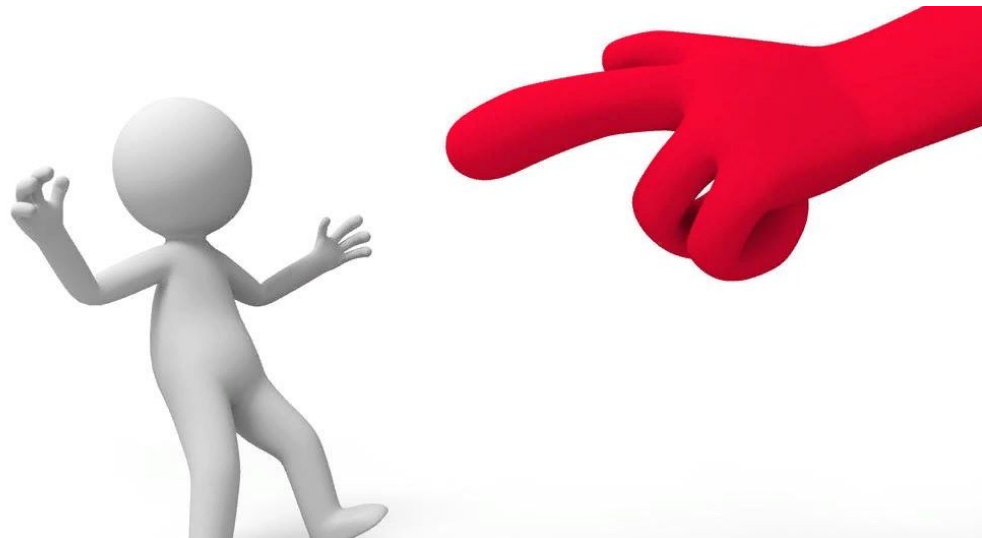


Кралина Д. Б4305а

Критика

Слово «критика» греческого происхождения и имеет несколько значений:

- обсуждение с целью дать оценку;
- отрицательное суждение с целью указания недостатков;
- проверка достоверности чего-либо.



Критика в деловой коммуникации.

- Служебный этикет требует соблюдения этических норм в ситуации психологически не очень приятной для менеджера: подчиненному необходимо сказать о недостатках в работе.
- Воспитанный руководитель, вызвав к себе подчиненного, не будет начинать разговор с упреков, пока не выяснит все обстоятельства дела, пока не выслушает объяснений. Оценка действий подчиненного может быть резкой по существу, но форма должна быть корректной, свидетельствующей об умении руководителя держать себя в рамках общепринятых приличий в любых ситуациях.

Тон критики

Огромное значение имеет тон критики— спокойный, доказательный или озлобленный, с резкими словами и без веских оснований. В первом случае критика будет воспринята (во всяком случае, присутствующими) как желание помочь, во втором — как неуважение или даже оскорбление, и может вызвать такую же ответную реакцию.



К правилам конструктивной критики ОТНОСИТСЯ:

1. недопустимость критики без нужды;
2. доброжелательность (создается путем ослабления обвинительного акцента; внесения элементов похвалы, уважительного отношения к личности критикуемого);
3. конфиденциальность;
4. подчеркивание возможности устранения недостатков и демонстрация готовности прийти на помощь;
5. высказывание замечаний иносказательно, в косвенной форме;
6. отсутствие категоричного требования признания ошибок и правоты критикующего;
7. аргументированность, исключение общих выражений;
8. недопустимость критики опытного сотрудника, который может исправить ошибку сам

Как критиковать правильно?

1. Создать доброжелательную атмосферу в начале разговора.
2. Высказать критические замечания.
3. Осуществить «обратную связь», то есть определить реакцию на критику:
 - а) реакция адекватная (есть контакт глаз, доброжелательное лицо, кивки головой);
 - б) реакция интрапунитивная (вовнутрь) – обида (нет контакта глаз, плечи опущены, закрытые жесты, т.д.) – необходимо снять обиду с помощью психологических приемов.
 - в) реакция экстрапунитивная (вовне) – агрессия (суженные зрачки, сжатые зубы, стиснутые кулаки, одно плечо направлено вперед и т.д.) – целесообразно предложить критикуемому самому решить, принимать ли высказанные пожелания или отвергать.
4. Завершить критику, предложить возможную помощь, эмоционально поддержать: «уверен, вы с этим отлично справитесь».

Критика эффективна только в том случае, если люди готовы ее воспринять, осознать и изменить свое поведение в лучшую сторону. Нужно иметь в виду, что при критике вступает в силу социальнопсихологический закон "охраны территории", в соответствии с которым люди с удвоенной силой защищают свои позиции.

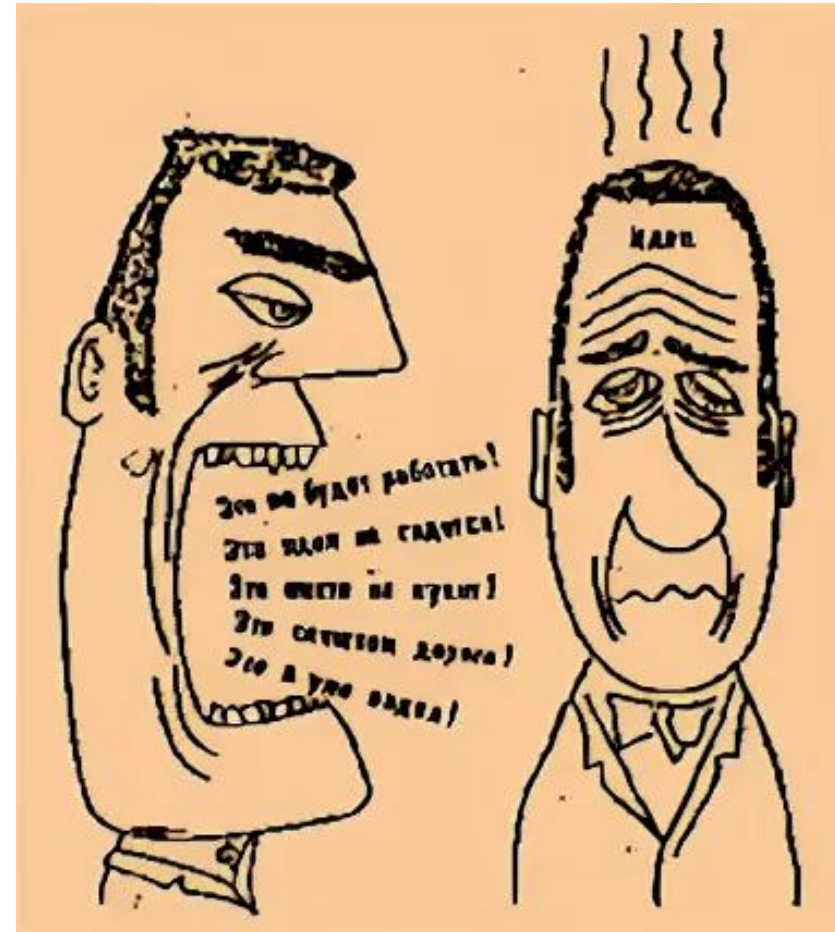




Руководителю следует учитывать индивидуальность подчиненного, особенности его самооценки, характера, темперамента: одного можно и нужно крепко поругать, иначе до него не дойдет, а к другому можно применить только хвалебную критику.

Критика должна быть аргументированной, основанной на фактах, примерах, расчетах. Она должна быть доброжелательной, желательно щадящей, чтобы она не убивала человека, а побуждала к исправлению недостатков.

Критика должна быть конструктивной, т. е. оканчиваться определенными предложениями по устранению недостатков.



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 сбои в работе.
- Критика заставляет задуматься: чем она вызвана, как исправить положение.

Критиковать своих подчиненных следует умело и осторожно, не унижая их достоинство, не придираясь, без грубостей, ведущих к напряженности.



Выводы:

- Критика – это помощь
- Правильная критика мотивирует
- Принятие критики ведёт к улучшению
- Уважение с обеих сторон – залог хороших отношений
- Объективность во всем!

**Благодарю за
внимание**