



ПАМЯТКА «КАК ПРАВИЛЬНО КРИТИКОВАТЬ И ВЫСЛУШИВАТЬ КРИТИКУ»

Дорогой друг, собираясь выразить недовольство деятельностью человека, или слушая критику в свой адрес, вспомни о принципах, которые помогут сделать диалог конструктивным.

Как высказывать критические замечания:

- критические замечания высказывай не "за спиной" критикуемого, а ему непосредственно и желательно наедине.

Присутствие третьего лица усиливает защитную реакцию и усугубляет проблему (Не путать с коллективным анализом!);

- не сравнивай поведение данного человека с поведением других. В этом есть элемент унижения. Нужно, чтобы человек почувствовал, что он сам может сделать требуемое от него и лучше, чем до сих пор;
- критикуй лишь те действия, которые в состоянии изменить;
- показывай свое недовольство голосом, и ни в коем случае не гримасами;
- избегай злости и сарказма;
- не начинай свою речь с выражения: «Я уже давно хотел сказать...», а также избегай слов "всегда" и "никогда". "Обычно они свидетельствуют о предвзятости и, кроме того, напоминают о старых "грехах". Это затрудняет принятие критики;
- не ожидай и не требуй открытого признания вины. Достаточно, что тебя выслушали;
- не извиняйся за свои замечания;
- если ты данного члена организации никогда не хвалил, не ожидай, что на твою критику он отреагирует положительно.

Как выслушивать критические замечания:

- смотри на человека, который с тобой говорит;
- сохраняй спокойствие и дай понять, что слушаешь;
- не создавай впечатления, что говорящий портит тебе настроение;
- не шути, не меняй тему разговора;
- не приписывай собеседнику, чего он не говорил;
- если критическое замечание высказано нестрого, не используй этот факт, как повод для полемики, а вопросами уточни, что же имелось в виду;
- не предполагай, что твой критик руководствуется скрытыми враждебными мотивами;
- дай говорящему понять, что ты его замечания понял, например, повтори их своими словами.

Успехов!