1. **[Изучите лекционный материал «Критика в деловой коммуникации».](#критика)**
2. **Просмотрите презентацию.**
3. **Задания:**

* [**ответы на вопросы;**](#вопрос)
* **на выбор: составить** [**синквейн**](#синквейн) **или** [**проанализировать ситуацию.**](#задача)

**Уважаемые студенты! Выполненные задания отправлять по адресу:** [**zhiliaieva.tatiana@mail.ru**](mailto:zhiliaieva.tatiana@mail.ru)**.**

**Тема: Критика в деловой коммуникации**

В деловой коммуникации критика «вплетена» в жизнь, поэтому важно корректно подходить к таким вопросам, как кто имеет право на критику, а кто – нет; о мере критики, о соотношении критики и дела; о зонах вне критики; о том, как осуществлять критику, не обидев критикуемого и не испортив с ним отношения.

Слово **«критика»** греческого происхождения и имеет несколько значений: а) обсуждение с целью дать оценку; б) отрицательное суждение с целью указания недостатков; в) проверка достоверности чего-либо. **Критика** - **это анализ, оценка и суждение о явлениях какой-либо области человеческой деятельности.**

Вам высказывают мнение о результатах или процессе вашей работы, дают совет или оценку, и эти слова приносят пользу – вот что значит конструктивная критика**. Конструктивная критика** – это выражение своего мнения с целью оказания помощи. В данном случае критик дает оценку вашим действиям или вашей позиции, желая помочь вам, принести какую-то пользу. Конструктивная критика может быть выражена в форме объективного анализа или в форме неких советов, рекомендаций по улучшению.

**Конструктивная критика** всегда *ситуативно уместна*, осуществляется *в присутствии объекта*критики. *Предметом критики являются дела и поступки*, а не личность человека, его особенности, характер, умственный потенциал. Рассмотрим основные признаки, по которым можно определить, что это именно конструктивная критика:

1. **Объективность.** *Выражая свое мнение, критик не претендует на абсолютную истину, он подчеркивает, что это его личная позиция, его мнение;*
2. **Конкретность.** *Критикующий указывает на конкретные детали или моменты, которые он подвергает сомнению, при этом не говорит, что плохо совершенно все;*
3. **Аргументированность.** *Человек, который критикует, приводит конкретные аргументы, обосновывает свою позицию, показывает, на чем основана его критика;*
4. **Примеры из жизни.** *Критикуя, человек приводит конкретные примеры из личной или чужой жизни, которые подтверждают ход его мыслей;*
5. **Знание дела.** *Критик сам хорошо разбирается в тех вопросах, которые критикует;*
6. **Отсутствие перехода на личности.** *Человек критикует, проявляя уважение, не переходит на личности, критикует не самого оппонента, а его действия или убеждения;*
7. **Указания на положительные моменты.** *Критикующий указывает не только на недостатки, но и на преимущества вашей работы или позиции.*

*Конечной целью* критики является *решение*, помогающее изменить ситуацию, *конкретные предложения* по устранению недостатков и снятию возникших проблем.  *Цель критикующего* – выявить действительные причины допущенных ошибок. Критика должна быть *щадящей*!

Конструктивная критика ставит своей целью не уничтожение оппонента, а совместный поиск средств преодоления обнаружившихся трудностей и проблем. Здесь налицо две равноправные позиции, во взаимодействии которых и осуществляется критика. Критический диалог – это не просто средство обнаружения недостатков, относительно которых нужно потом «принять меры», но и сам процесс устранения этих недостатков.

**Критика деструктивная –** этовыражение своего мнения бесцельно, либо с корыстными целями. В этом случае критик нисколько не желает помочь тому, кого он критикует, он делает это с какими- то низкими целями или вообще без таковых.

Деструктивная критика возникает тогда, когда критик не знает, как корректно выразить свою точку зрения, или вообще не понимает, о чем говорит. Хуже, когда возникает и то, и другое одновременно. Когда человек некомпетентен и берется раскрывать чьи-то ошибки, он чаще обнаруживает свои. Поэтому надо уметь различать, где конструктивная и деструктивная критика и правильно на нее реагировать.

**Основные причины деструктивной критики:**

* **Манипулятивное воздействие.** Критик, таким образом, воздействует на оппонента, с целью склонить его к каким-либо, выгодным ему, действиям;
* **Зависть.** Человек может банально завидовать другому человеку, и от этого стараться искать в нем недостатки и открыто на них указывать;
* **Чувство собственной важности.** Есть люди, которые критикуют ради самого процесса и получения от этого морального удовлетворения. Это тоже деструктивная критика в чистом виде;
* **Нестандартные мысли, путь развития.** Если человек выделяется из толпы, мыслит и делает не так, как большинство, то найдется немало желающих раскритиковать его только потому, что он не такой, как они. Такая критика тоже не является конструктивной.

Теперь рассмотрим основные признаки, указывающие на то, что это именно деструктивная критика. В основном это все то, что противоположно конструктивной:

– **Необъективность.** Критик явно демонстрирует, что все, что он говорит – безусловная, 100%-я истина, которую даже нельзя подвергнуть сомнению;

– **Отсутствие конкретики.** Критикуется просто все, используются общие, размытые формулировки: “все плохо”, “все ужасно”, “это неправильно”, “это бесперспективно”, “ну кто же так делает” и т.д.;

– **Голословность.** Деструктивная критика никак не аргументируется, критик не приводит никаких примеров, просто критикует и все;

– **Цепляние к мелочам.** Критик активно критикует самые несущественные аспекты, не оказывающие особого влияния на общий процесс или позицию;

– **Неуместность.** Человек постоянно и активно навязывает свою критику, по собственной инициативе, когда его никто об этом не просит, и даже дает понять, что его мнение не интересно;

– **Переход на личности.** Критикующий выражает свое мнение не о действиях и суждениях, а о самом человеке, причем, все это в неуважительной форме.

**Виды деструктивной критики**

* Неуважение – критика высказывается грубо и агрессивно.
* Огульность – не признаются альтернативные точки зрения, все воспринимается в крайностях.
* Неуместность – критерии оценки к делу не относятся.
* Голословность – выводы не обосновываются, не приводятся примеры.
* Туманность – оценки даются общими суждениями без уточнений.
* Необъективность – критик уверен в своей правоте и не признает того, что может ошибаться.

Если человек, от которого исходит деструктивная критика, для вас малозначим, его можно игнорировать. Хуже, когда вам важно продолжать дальнейшее общение с ним. Ведь такая критика не дает нам возможности сохранить свое лицо перед критиканом и окружающими. Мало того, она концентрирует наши силы на борьбе с негативными эмоциями, лишает нас веры в себя. Пользы от этого никакой, а вот вреда очень много.

**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. Например, сказать о том, что основная работа сделана хорошо, недостатки вполне устранимы, эта работа не займет много времени, затем использовать прием «авансированная похвала» - высказать уверенность в том, что критикуемый вполне справится с предлагаемыми изменениями;

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».

**Советы критикующему**

Автор книги «Преуспевать с радостью» Н.Энкельман говорит о том, что большинство людей, которые при деловом взаимодействии предпочитают критику, обладают негативными чертами характера. Ведь если у человека открытые, положительные установки, то любое сообщение или событие он сначала воспримет нейтрально и попытается выделить в них положительные и отрицательные стороны, поразмышляет над ними и постарается найти решение, не связанное с критикой. Как показывает реальная практика делового взаимодействия, успехи при использовании критики невелики. Более того, отрицательный эффект иногда гораздо выше, чем положительный:

· плохое настроение у критикуемого;

· появление у критикуемого потребности защищаться;

· бесполезные споры и оправдания;

· появление враждебных отношений;

· упадок сил как у критикуемого, так и у критикующего;

· состояние неуверенности, безразличия у критикуемого;

· желание «свести счеты»;

· появление страха перед дальнейшей критикой;

· чувство оскорбленного самолюбия у критикуемого.

Все это подтверждает мысль о том, что необходимы серьезные размышления перед вступлением на путь критики. Но если без критики не обойтись, воспользуйтесь некоторыми **практическими советами:**

1. прежде чем приступить к критике, постарайтесь выяснить, нельзя ли исправить дело без критики;
2. критикуйте проступок, а не личность;
3. постарайтесь предельно четко определить цели критики: что и как конкретно должно измениться;
4. до начала критики важно выяснить позицию критикуемого по сути негативного события;
5. помните, что обязательные условия успеха критического анализа деятельности работника – это знание его способа восприятия и выбор соответствующей формы критического воздействия;
6. прежде чем высказывать критическое замечание, выслушайте до конца позицию критикуемого;
7. не оглупляйте действия и высказывания критикуемого для того, что разнести его «в пух и прах»;
8. критика должна обладать достаточным эмоциональным накалом, но одновременно она не должна превращать сотрудников в непримиримых врагов;
9. не критикуйте в общих словах, без точного указания ошибки;
10. нельзя использовать понятия или речевые формы, оскорбляющие достоинство человека;
11. критикуйте доброжелательно;
12. не повторяйте критические замечания в адрес человека, исправившего ошибку;
13. будьте предельно корректны, когда критикуете неприятных вам людей;
14. критикуя подчиненных, не подавляйте в них чувство самостоятельности;
15. помните, что при произнесении критических высказываний человека можно оскорбить не только словами, поза, жесты, мимика часто не менее выразительны;
16. не копите замечания для публичного разноса;
17. будьте самокритичны;
18. руководствуйтесь принципом уместности критики по отношению к конкретным людям (начинающий работник, новый партнер, депрессивное состояние, т.д;
19. давайте возможность критикуемому спасти свой престиж.

# Задания

# Ответить на вопросы:

# Какая критика является деструктивной и [zaochnoe\_chgst@mail.ru](mailto:zaochnoe_chgst@mail.ru) как ее отличить от конструктивной критики?

# Как нужно с точки зрения этики делать критические замечания в адрес другого человека?

# Составить синквейн на тему «критика».

# Синквейн

**Если вы еще не знаете что такое cинквейн, то я вам сейчас объясню.**

**Синквейн** (от фр. **cinquains**, англ. **cinquain**) — это творческая работа, которая имеет короткую форму стихотворения, состоящего из пяти нерифмованных строк.

**Синквейн** – это не простое стихотворение, а стихотворение, написанное по следующим правилам:

1 строка – одно существительное, выражающее главную тему cинквейна.

2 строка – два прилагательных, выражающих главную мысль.

3 строка – три глагола, описывающие действия в рамках темы.

4 строка – фраза, несущая определенный смысл.

5 строка – заключение в форме существительного (ассоциация с первым словом).

Составлять cинквейн очень просто и интересно. И к тому же, работа над его созданием развивает образное мышление.

**Пример синквейна на тему форумов:**

Форум (существительное, выражающее главную тему)

Шумный, интересный (два прилагательных, выражающих главную мысль)

Развлекает, развивает, веселит (три глагола, описывающие действия в рамках темы)

Хорошее место для знакомств (фраза, несущая определенный смысл)

Общение (заключение в форме существительного)

**Пример на тему любви**:

Любовь.

Сказочная, фантастическая.

Приходит, окрыляет, убегает.

Удержать ее умеют единицы.

Мечта.

**Пример синквейна на тему жизни:**

Жизнь.

Активная, бурная.

Воспитывает, развивает, учит.

Дает возможность реализовать себя.

Искусство.

1. **Проанализируйте ситуацию:**

Ситуация: студент принес преподавателю реферат, скачанный из Интернета. Проверка системой «Антиплагиат» показала, что авторский текст в реферате составляет 3%. На семинарском занятии преподаватель дает оценку сданным рефератам.

Проанализируйте следующие варианты высказывания критического замечания преподавателя в адрес студента.

— С вашими способностями вы могли бы выполнить интересный реферат по заданной теме, а вместо этого вы предпочли скачать этот убогий текст из интернета. Как я могу его оценить?

— Вы даже не способны самостоятельно выполнить реферат, а предпочитаете скачивать этот убогий текст из интернета. Как я могу его оценить?

**Ответьте на следующие вопросы:**

1. Какой вариант критического высказывания преподавателя предпочтительнее с этической точки зрения и почему?

2. Какие правила критики нарушены преподавателем?

3. Встречались ли вы с критическими замечаниями преподавателя, сделанными в неэтичной форме?