



1.6.3 *Krytyka*

→ Rodzaje krytyki

Krytyka oceniająca, wyrażana wprost

„Jesteś niepunktualny/a, byliśmy/byłyśmy umówione na dzisiejszą rozmowę.”

Krytyka uogólniona

„Państwo nigdy nie dotrzymujecie warunków umowy! Zawsze kiedy dzwonię muszę czekać na połączenie.”

Krytyka wyrażana nie wprost – stosowana najczęściej by uniknąć konfrontacji z osobą krytykowaną:

- ✓ **Krytyka aluzyjna** – pozornie nie ma adresata, manipuluje odbiorcą komunikatu:
„W dzisiejszych czasach, młodzi ludzie pracujący w firmach nie potrafią nawiązać odpowiednich relacji z klientem, nie mają czasu dla klienta.”
- ✓ **Krytyka z domyślną oceną** – ocena ukryta jest w treści komunikatu:
„Sam/a Pan/i widzi, co to znaczy współpracować z Pana/i firmą!”
„Gdy widzę, jak to Państwo załatwiacie, sam bym to chętniej zrobił!”

Konstruktywna krytyka

Czasem nie mamy wyjścia i musimy zwrócić komuś uwagę, czy wytknąć mu popełniane błędy. Nie powinniśmy czuć się przy tym ani zakłopotani, ani winni. Jeżeli osoba krytykowana wyczuje, że nie jesteśmy zbyt pewni tego, co mówimy, lub gdy robimy to w sposób „przepraszający”, na pewno nie uzyskamy pożądanego efektu, a druga strona będzie wiedziała, że nie ma się co przejmować naszymi opiniami i sugestiami.

Konstruktywna krytyka zakłada, że nie używamy agresji wobec osoby krytykowanej – nie wolno nam ani krytykować w złości, pod wpływem wzburzenia, emocji, ani w sposób złośliwy - tak, by tylko dogryźć drugiej stronie. W ten sposób też nie uzyskamy żadnego efektu, za to na pewno pogorszą się nasze stosunki z tą osobą. Jak zatem „prawidłowo” kogoś skrytykować? Wystarczy pamiętać o kilku zasadach.

Co zamierzamy osiągnąć?

Zanim zaczniemy kogokolwiek lub coś krytykować, powinniśmy się zastanowić, co tak naprawdę nam przeszkadza, co nam się nie podoba i dlaczego zakładamy, że krytyka w czymkolwiek tu pomoże. Najprościej rzecz ujmując, musimy określić cel, który chcemy osiągnąć. Może to być, np. wyeliminowanie problemu, by się więcej nie powtórzył albo wyciągnięcie wniosków z dotychczasowych błędów. Krytyka nigdy nie może być sposobem na rozładowanie własnej frustracji, czy stresu.

Sprecyzowanie zarzutów i określenie granic krytyki.



Zanim zaczniemy kogokolwiek krytykować, sami musimy zastanowić się, co konkretnie mamy danej osobie do zarzucenia. Po pierwsze, należy dokładnie określić, jakie działania uważamy za niekorzystne i dlaczego. Jeśli wzywamy kogoś „na dywanik”, z góry trzeba go uprzedzić, czego będzie dotyczyła rozmowa. Osoba wzywana będzie mieć świadomość, o co nam może chodzić i będzie miała czas na ewentualne przygotowanie się do obrony. Unikniemy dzięki temu również sytuacji, w której

ktoś kompletnie zaskoczony niezapowiedzianą i niespodziewaną krytyką, może przejść do agresywnego kontrataku, lub działań nieasertywnych. Przechodząc już do samej krytyki trzymajmy się faktów, a nie uogólnień.

Przywołajmy sobie przykładową sytuację z miejsca pracy. Zamiast „W ostatnich raportach było wiele błędów”, lepiej konkretnie powiedzieć: „W majowych raportach znalazłam około dwudziestu literówek, a w ostatnim z 23. maja również błędy obliczeniowe”.

Przedstawiając zarzuty w ten sposób, powinniśmy mieć oczywiście dowody na ich poparcie (w tym przypadku raporty z maja). Takie przedstawienie sytuacji sprawi, że krytykowany będzie mógł od razu ustosunkować się do stawianych mu zarzutów, nie będzie miał też poczucia, że się go czepiamy lub że chcemy mu dogryźć.

→ *Reagowanie na krytykę i agresję*

- **Wyrażanie emocji:**

„Przykro mi to słyszeć.”

- **Wyrażanie opinii:**

„Widzę to inaczej.”, „Mam inne zdanie na ten temat.”

- **Klaryfikacja:**

„O jaką pomyłkę Panu/i chodzi?”, „Czy dobrze rozumiem, że...”

- **Oddzielenie treści od form krytyki:**

„Ma Pan/i rację, że umówiony termin został przekroczony, jednak przykro mi to słyszeć w tej formie.”

- **Zamiana oceny na opinię:**

„Taka jest Pana/i opinia.”