

КРИТИКА ТА ЗАУВАЖЕННЯ В ДІЛОВІЙ КОМУНІКАЦІЇ

Кузнецова Ірина Василівна

Харківський національний медичний університет

У діловій комунікації критика «вплетена» в життя, тому важливо коректно підходити до таких питань, як: хто має право на критику, а хто - ні, яка міра критики, яке співвідношення критики й «справи», які є «зони» поза критикою, як здійснювати критику не «поранивши» того, кого критикують.

Н. Енкельман, автор книги «Процвітати з радістю» (М., 1993), вважає, що більшість людей, які при діловій взаємодії віддають перевагу критиці мають негативні риси характеру й керуються, як правило, мотивами, що впливають: з помсти, із заздрості, через недоброзичливе відношення, по злому намірі, через власну нездатність, з марнославства, через зарозумілість, щоб звернути увагу на себе, через незадоволеність собою, через агресивний настрій і т.п.

Якщо людина має відкриті, позитивні установки, то будь-яке повідомлення, інформацію або подію вона спочатку сприйме нейтрально і спробує виділити в них позитивні й негативні сторони, замислиться над тими й іншими і постарается знайти рішення, але не пов'язане із критикою.

Знайти рішення можна через розмову з людиною, що допустила промах, помилку. З цією метою необхідно його вислухати, зрозуміти хід його думок, спрямованість його дій. Не слід вважати, що ваша думка єдина й вірна, що саме ми знаємо, як потрібно діяти в тій або іншій ситуації.

Як показує реальна практика ділової взаємодії, успіхи при використанні критики, на жаль, невеликі. Більше того, негативний ефект іноді набагато вище, ніж позитивний. Як відзначає Л.С. Вечір у книзі «Секрети ділового спілкування», негативні наслідки від критики досить поширені, це психологічні незручності критики, а саме:

- поганий настрій у того, кого критикують;
- несприятливі умови на роботі;
- поява потреби захищатися у того, кого критикують;
- марні, триваючі довгий час суперечки, виправдання;

- поява ворожих відносин, агресивності в спілкуванні;
- занепад сил як у того, кого критикують, так і у того, хто критикує, що веде до зниження працездатності, погіршення якості роботи;
- стан непевності, невір'я, байдужності у того, кого критикують;
- бажання відповісти зустрічною критикою;
- поява страху перед подальшою критикою, острах виконання завдань у зв'язку із цим;
- той, кого критикують, випробовує почуття ображеного самолюбства та ін.

Як бачимо, наслідком критики є негативний результат, що проявляється саме у взаєминах ділових партнерів, членів колективу. Аналіз перерахованих вище проблем свідчить, що необхідно серйозно обмірковувати перед вступом на шлях критики.[2]

Вісім «секретів» розумної критики:

1. Простежте за собою, як часто протягом дня ви критикуєте інших, нехай навіть справа стосується цілком «необразливої» критики.
2. Спостерігайте, як виражають критику оточуючі вас люди і засоби масової інформації. Чи сприймаєте ви її, чи вважаєте спостерігаємий стиль критики коректним?
3. Перш ніж вам знову захочеться кого-небудь покритикувати, запитайте себе, чого ви цим доможетеся.
4. Коли ви захочете покритикувати кого-небудь або чийсь помилки, подумайте про цю людину з позитивної точки зору, знайдіть у нього мінімум три позитивні характеристики.
5. Навчіться замінити критику позитивною мотивацією. Будьте вдячні за те, що відбулося, замість того, щоб бути невдячним за те, чого не відбулося.
6. Якщо критикують вас самого, вчіться мистецтву не сприймати критику близько до серця. Краще витратьте час на аналіз того, чому той, хто вас критикує хоче «випустити пару», обертаючи стріли своєї критики на вас, спробуйте зрозуміти його. Проаналізуйте причину його критики - може бути, він у чомусь правий.

7. Якщо інший наполягає на висловленні критичних зауважень, реагуйте, зберігаючи незворушність і холонокровність, констатуючи: «Така ваша думка і ваша позиція, мої ж - такі... Давайте подумаємо, у чому наші точки зору сходяться».

8. Навчіться кожне «ні», сказане вашим співрозмовником, перетворювати в «так» не за допомогою угод, а через переконання і позитивну мотивацію.[3]

Зауваження, висловлювані у вашу адресу або на адресу ваших позицій, мають багато загального із критикою насамперед тому, що вони, так само як і критика, акцентують негативні сторони висловлень. Разом з тим, зауваження мають і позитивні сторони, тому що свідчать про те, що опонент вас уважно слухає, цікавиться вашою проблемою, міркує про сутність справи, перевіряє вашу аргументацію й все більш ретельно обмірковує. Тому зауваження, висловлені вам у ході ділової комунікації, не слід розглядати як перешкоди на шляху взаємодії. Варто опанувати технікою нейтралізації зауважень при захисті своїх думок і переконань.

Югославський психолог Предраг Мицич виділяє наступні різновиди зауважень і способи їхньої нейтралізації:

Невисловлені зауваження — це такі зауваження, які співрозмовник не встигає, не хоче, або не сміє висловити, тому доцільно, випередивши партнера, виявити ці потенційні зауваження й нейтралізувати їх. Це можна зробити за допомогою відкритих питань, наприклад: «Що ви думаєте про це?», «Який підхід, на вашу думку, краще?», «Які можливості для усунення цього ви бачите?».

Упередження ставляться до причин, що викликають *неприємні зауваження*, особливо в тих випадках, коли точка зору неприємного співрозмовника повністю помилкова. При наявності емоційного ґрунту будь-які логічні контраргументи тут марні, тому треба, як і при переговорах, розвести, розмежувати впередження й суб'єктивні зауваження, а потім продумати можливість відступу, але з «наведенням мостів».

Іронічні (єхидні, кілкі) зауваження, — зауваження такого роду можуть бути наслідком поганого настрою ділового партнера, а іноді і його бажання «пограти на ваших нервах», перевірити ваші витримку й терпіння. Найчастіше вони носять образливий, зухвалий характер. Перш ніж вступати в полеміку в цій ситуації, необхідно спочатку з'ясувати, чи зауваження зроблено всерйоз або воно має характер «спортивного виклику». В результаті отриманої інформації ваша реакція може бути дотепною або ігноруючою, тобто зауваження слід пропустити мимо вух.

Прагнення до одержання інформації. Такі зауваження пов'язані із прагненням партнера одержати додаткову інформацію або коментарі, що роз'яснюють почуте. Нейтралізація такого роду зауважень зводиться до того, що ви показуєте роль партнера в розвитку обговорюваних ідей і думок. Випередити його висловлення можна за допомогою питань, наприклад: «Чи відповідає це вашій думці?», «Що підказує вам досвід рішення такого роду проблем?».

Зауваження суб'єктивного характеру. Вони висловлюються в ситуації, коли ваша інформація малопереконлива або ви виявили недостатньо уваги своєму партнерові по взаємодії, або він не довіряє фактам, що виходять від вас. У кожному з перерахованих випадків постарайтеся поставити себе на місце партнера, взяти до уваги його проблеми, зробити акцент на перевагах і можливостях рішень, пропонованих вами.

Об'єктивні зауваження. Висловлюються вони тоді, коли партнер дійсно хоче роз'яснити ситуацію, краще зрозуміти зміст ваших слів або намірів, виробити більше об'єктивну власну думку. У цій ситуації більш доречно не суперечити партнерові у відкриті, а пояснити йому, що ви враховуєте його підходи, однак ваше рішення має переваги, і коректно й доступно обґрунтувати їх ще раз.

Загальний опір. Такі зауваження, як правило, учасник взаємодії висловлює апріорі, тому вони не є конкретними. Їхня причина лежить у тім, що, або тема розмови не визначена чітко, або тактика вашого поведіння неадекватна

очікуванню партнера, тому доцільно уточнити або змінити тему розмови й попросити дозволу сформулювати ваші аргументи, а потім вислухати зауваження до них.

Якщо вас буквально засипають зауваженнями й запереченнями, та ще й в некоректній формі, то краще не відповідати на зауваження, а продовжуючи взаємодію, розкручувати дискусію, і далі у випадку повернення партнера до критики, пам'ятати, що вона вже втратила свою актуальність. Не слід парирувати зауваження суб'єктивного характеру, краще погодитися з ними, відмовивши партнерові у відповіді. Використовуючи порівняння зі знайомої для партнера області знань замість прямої відповіді можна легко нейтралізувати висловлене зауваження. Тому що згодом гострота зауваження знижується, доцільно використати прийом відстрочки. Наприклад: «Дозвольте повернутися до цього питання пізніше...»[1]

Таким чином, основна частина бесіди починається після того, як, визначивши всі передумови до даної розмови, ініціатор бесіди приступає до викладу своєї позиції. Партнер стає його опонентом або слухачем. Тут необхідна взаємна доброзичливість, а при певній тематиці бесіди, наприклад при пошуку нових напрямків, розробці й обговоренні нових ідей, ініціатив доцільна критика, що дозволить прийняти більше конструктивне рішення за підсумками бесіди.

Література:

1. Аграшенков А. А. Психология на каждый день. Советы, рекомендации, тесты. М, 1997. — 209 с.
2. Зверинцев А.Б. Коммуникационный менеджмент. СПб., 2002. — 346 с.
3. Почепцов Г.Г. Public Relations, или как успешно управлять общественным мнением. М., 1998. — 501 с.

Анотація

У статті розглядаються актуальні питання використання критики й зауважень у діловій комунікації. Реальна практика ділового спілкування підкреслює негативний ефект і наслідки критики, які проявляються у взаєминах ділових партнерів і членів колективу. Почепцов Г.Г. дає вісім секретів розумної критики. Зауваження мають дуже багато загального із критикою, оскільки акцентуються на негативних сторонах висловлень. Виділяють кілька різновидів зауважень. Однак зауваження мають і позитивні сторони, що свідчать про те, що опонент вас уважно слухає, цікавиться вашою думкою, приводить аргументи. І критику й зауваження, зроблені в ході ділової комунікації, не слід розглядати як перешкоди на шляху до взаємодії. Необхідно опанувати технікою нейтралізації зауважень при захисті своїх думок і переконань.

Ключові слова: критика, зауваження, ділова комунікація, взаємодія.

Аннотация

В статье рассматриваются актуальные вопросы использования критики и замечаний в деловой коммуникации. Реальная практика делового общения подчёркивает негативный эффект и последствия критики, которые проявляются во взаимоотношениях деловых партнёров и членов коллектива. Почепцов Г.Г. даёт восемь секретов разумной критики. Замечания имеют очень много общего с критикой, поскольку акцентируются на негативных сторонах высказываний. Выделяют несколько разновидностей замечаний. Однако замечания имеют и положительные стороны, свидетельствующие о том, что оппонент вас внимательно слушает, интересуется вашим мнением, приводит аргументы. И критику и замечания, сделанные в ходе деловой коммуникации, не следует рассматривать как препятствия на пути к взаимодействию. Необходимо овладеть техникой нейтрализации замечаний при защите своих мыслей и убеждений.

Ключевые слова: критика, замечания, деловая коммуникация, взаимодействие.

Summary

In the article actual questions of criticism and remarks in business communication are considered. Real practice of business communication underlines the negative effect and consequences of criticism which are shown in mutual relations of business partners and members of collective. Pocheptsov G.G. gives eight secrets of reasonable criticism. Remarks have much in common with criticism as they are accented on negative sides of statements. There are some versions of remarks. However remarks have also the positive sides, testifying that the opponent listens to you attentively, he is interested in your opinion and gives arguments. Both criticism and the remarks made during business communication, it is not necessary to consider as a barrier in a way to interaction. It is necessary to seize the techniques of neutralization of remarks at protection of the thoughts and persuasion.

Keywords: *criticism, remarks, business communication, interaction.*