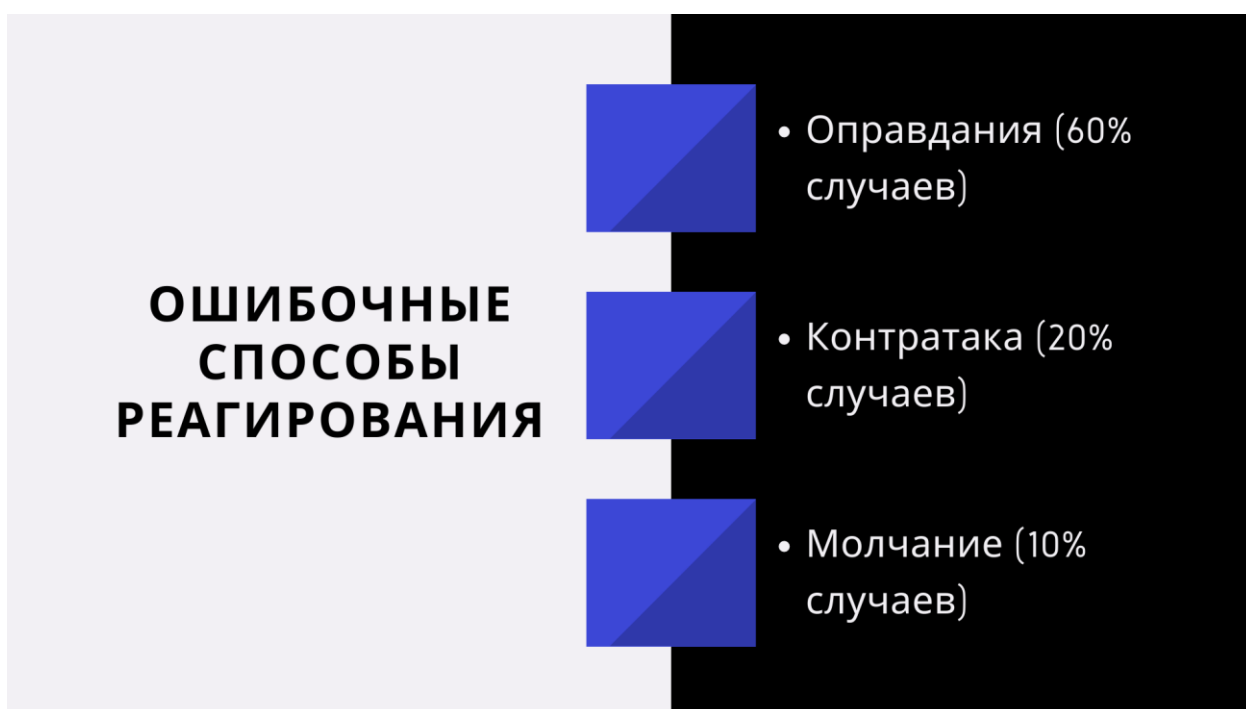


## Ты и твоя реакция на критику

Критика, замечания, оскорбления – это то, с чем приходится сталкиваться постоянно: на работе, на учебе, в семье или в компании друзей. Человеку свойственно выражать свои мысли по отношению к другому человеку. Эти моменты являются стрессом, ведь подобные замечания задевают нашу самооценку. Давайте разберемся с методами реагирования на критику.

Для начала, стоит определиться с понятием «правильная реакция» на критику. Правильно – это достойно, то есть, не унижая себя и собеседника, не провоцируя конфликт и негативные последствия.

### Ошибочные способы реагирования на критику и замечания



1. Оправдания. В ответ на критику человек начинает оправдываться: «Я не виноват», «Я хороший», «Это несправедливо» и также приводит массу других доводов в своё оправдание. Почему это ошибочный способ?

- При оправдании мы занимаем униженную позицию.
- Наши оправдания не нужны собеседнику.

2. Контратака. В ответ на критику человек начинает ответную критику: «Сам такой»; «От такого и слышу»; «Посмотри на себя». Почему это ошибочный способ?

- Помните поговорку «Лучшая защита – нападение». Вот и здесь также: лучше самому напасть, чем услышать критику.

- Контратака всегда провоцирует конфликт, а в случае с критикой – это будет «пустой» конфликт, который не принесет никакого положительного исхода и опыта.

3. Молчание. В ответ на критику человек просто молчит, ведь «Слово – серебро, а молчание – золото», не так ли? Зачем конфликтовать или оправдываться – можно ведь промолчать, пусть человек выскажет всё, что хочет, ему станет легче, а я переживу. Но психологи утверждают, что молчание в моменты оскорбления – вредно для здоровья. Не отреагировав и не отработав возникающие эмоции, мы всё это просто «глотаем» и оставляем в себе. Хорошо, если после этого инцидента вы сможете «разрядиться». Но выплеск своих эмоции на людей, которые к этому не готовы, также принесет негативный результат.

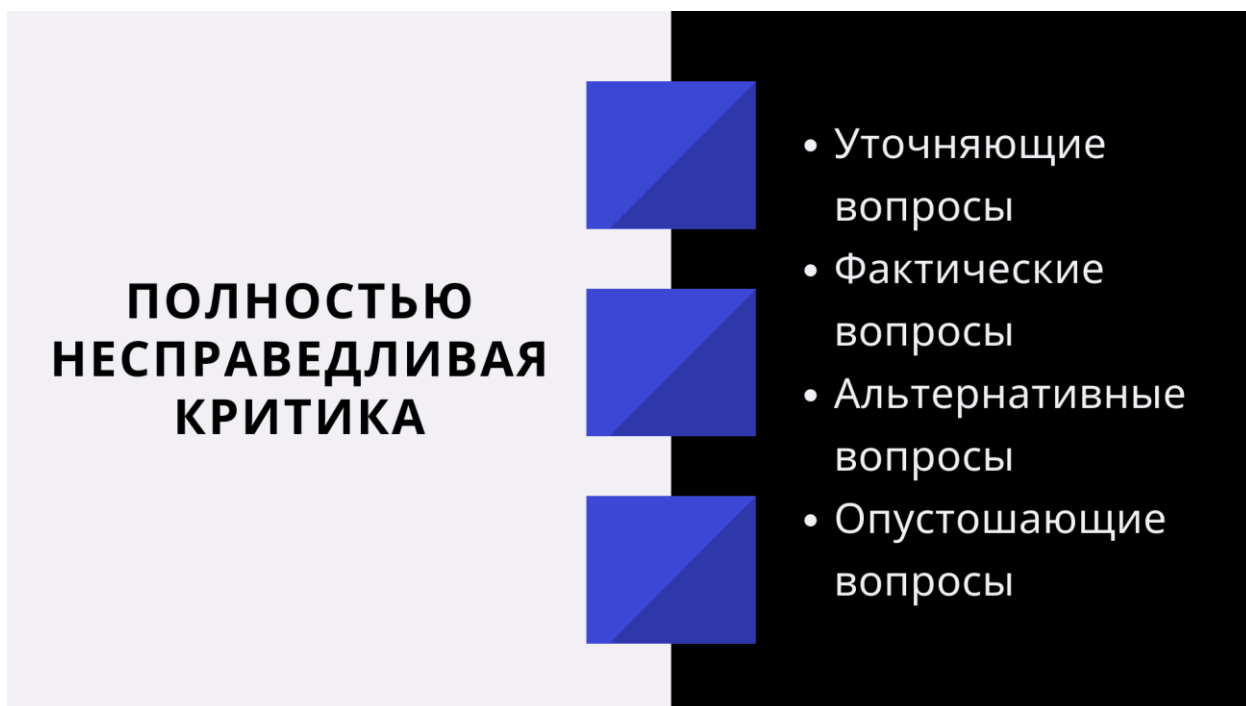
Только в малом количестве случаев можно услышать достойный ответ на критику и достойно отреагировать. Правильная реакция способствует как сохранению хороших отношений с собеседником, так и сохранению чувства собственного достоинства, уверенности в себе.

### **Достойная реакция на критику**

Есть 3 разных типа критики и способы верного реагирования на нее.

**1. Полностью несправедливая критика.** Сюда относятся оскорбления, обзывания («Неряха», «Глупый» и т.д.) и обобщенная критика («Что вы себе позволяете», «Это что вообще такое» и т.д.). Человек, который прибегает к оскорблениям, в большинстве случаев находится под влиянием эмоций, а не рассудка. Следует такого человека успокоить, заставить думать рационально,

а не кричать. Спокойно и доброжелательно задайте такому человеку вопросы для конкретизации своих замечаний, чтобы он начал размышлять. Кричать проще, чем разобраться в своих эмоциях и мыслях – поэтому одного вопроса к такому человеку будет недостаточно. Ниже приведены типы вопросов, которые вам помогут.



- Уточняющие вопросы: «Что вы имеете в виду?»; «Что вы хотите этим сказать?». После такого вопроса человек сразу не сможет перейти от эмоций к размышлениям и, возможно, снова перейдет к оскорблениям: «Вы что, сами не понимаете?», «Так нельзя работать – вы плохой сотрудник» и т.д. Главное: будьте терпеливы и продолжайте задавать вопросы, ожидая конкретных аргументов.

- Фактические вопросы: «Назовите, пожалуйста, факты»; «Приведите пример» и т.д. Если конкретной формулировки от человека всё еще нет, и в ответ вы слышите: «Множество фактов!»; «Вы сами это знаете!», то переходите к следующему блоку вопросов.

- Альтернативные вопросы: «Что именно вам не нравится: это, это или это?». Этим мы поможем человеку сформулировать конкретные замечания.

Рациональная форма критики указывает на конкретные слова или поступок: «Вы сегодня опоздали на 20 минут»; «Вы допустили 2 ошибки в работе».

- Опустошающие вопросы: «Вам не нравится, как я сделал работу, как я одеваюсь и как разговариваю с коллегами. Что еще вас не устраивает?». Зачем такие вопросы? Для того, что человек высказал все аспекты своего недовольства. Примите это к сведению.

Этот способ реагирования самый сложный и затратный, ведь критика с самого начала была высказана несправедливо. Спокойный тон, доброжелательное отношение и наводящие вопросы вызовут удивление и, возможно, даже раздражение. Это поможет вам показать своё достоинство, уверенность в себе и силу духа, а главное – услышать замечания и поработать над ними. Метод с вопросами следует использовать только при полностью несправедливой критике!

**2. Частично справедливая критика:** замечания по поводу ваших привычек, характера и высказывания своего мнения (важно понять, что человек имеет право так думать). Например: «Вы постоянно опаздываете»; «Вы постоянно спорите»; «Вы плохо себя ведете». Человек вас не обзывает, а указывает на определенный недостаток, хоть и обобщает область критики.

Полностью признать такое замечание в свой адрес нельзя, но справедливая часть в этом присутствует. Поэтому, все справедливые замечания в свой адрес стоит признать, ведь в этом и есть суть достойной реакции на критику.

## ЧАСТИЧНО СПРАВЕДЛИВАЯ КРИТИКА

- Метод "торта"

- Метод "да,..."

- Метод перевода критики в достоинство

- Метод «торта». Представьте, что в вас бросили торт. А дальше? Увернуться от прямого попадания, и всё творение пропадет. Или попробовать уловить хотя бы кусочек, попробовать. Метод заключается в том, чтобы откусить кусочек торта, а остальное – пусть летит дальше.

Признавая что-либо, следует успокоить собеседника, расположить его к себе и продемонстрировать свою уверенность, поэтому начинайте ответ со слова «Да». «Вы постоянно опаздываете» – «Да, сегодня я опоздал»; «Вы постоянно допускаете ошибки в работе» – «Да, в этой работе у меня 2 ошибки».

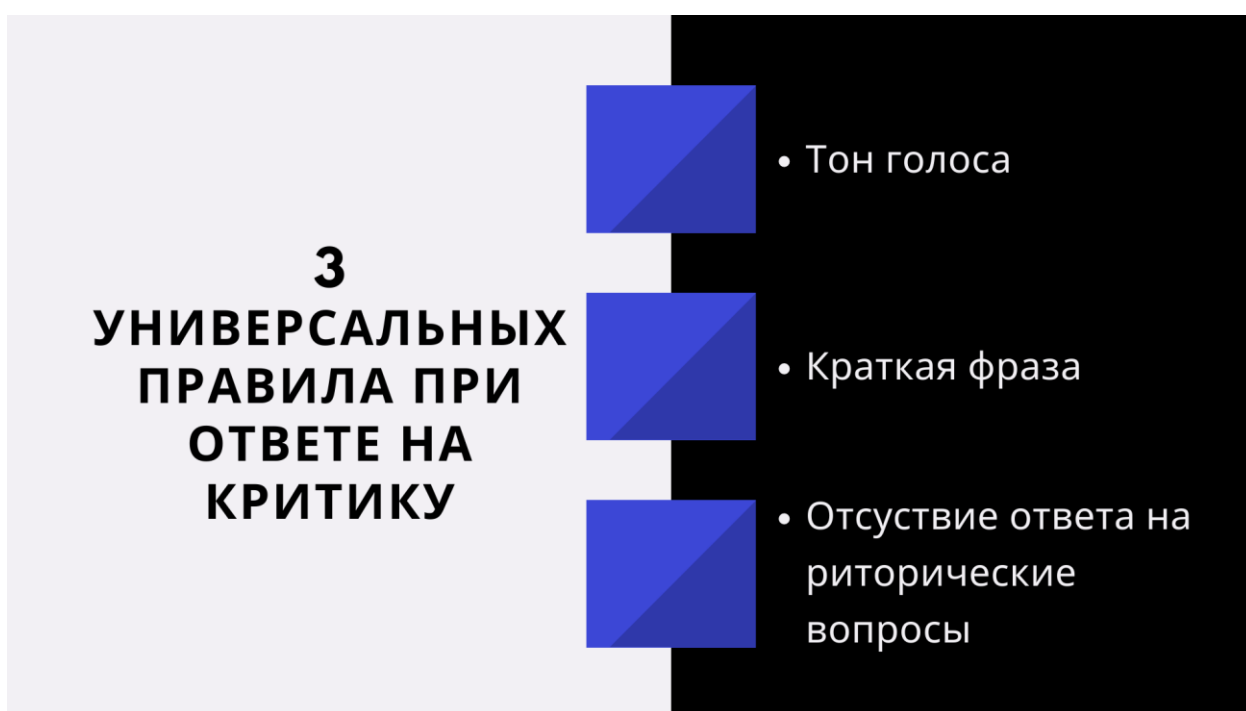
- Метод «Да,...». Этот способ для тех случаев, когда вы не согласны даже с частью замечания. Но стоит признать право человека на то, чтобы так думать. «У вас плохие манеры» – «Да, вы вправе так думать»; «Вы плохо одеваетесь» – «Да, не всем нравится моя одежда».

- Метод перевода критики в достоинство. Свой ответ стоит также начинать со слова «Да». «Вы слишком много болтаете» – «Да, я коммуникабельный человек»; «Вы всегда со мной спорите» – «Да, в разговоре с вами удастся докопаться до истины».

**3. Полностью справедливая критика.** Вам указывают на ваши поступки или слова, говорят, что вы поступили неверно. Признайте это и начните со слова «Да»: «Да, вы правы»; «Да, это правда и я сожалею об этом». Нужны ли при этом извинения? Зависит от необходимости, оставайтесь уверенным в себе.

Главное – соглашайтесь с тем, что справедливо.

Также есть еще 3 правила, которые необходимы при любом способе ответа на критику.



- Тон голоса: спокойный, доброжелательный и заинтересованный. Агрессивный или раздраженный тон вызовет новую волну эмоций со стороны собеседника.

- Краткая фраза в ответ. «Да, но...» не следует употреблять, потому что это также вызовет новую волну критики.

- Не следует отвечать на риторические вопросы, хотя бы не сразу. «Что вы себе позволяете?», «Сколько раз вам нужно это повторить?». Эти коварные вопросы не имеют достойного ответа. Можно уточнить «Вас это действительно интересует?». По статистике большинство собеседников не

ожидают такого вопроса и их ответ отрицательный. А если ответ стал положительным – всегда можно вывести ответ в шуточную форму, что разрядит обстановку.

Будьте рассудительны и объективны в своих ответах на критику, а также высказывая ее в адрес другого человека.

Следи за новостями рубрики «Психологическая служба» на сайте колледжа: читай статьи, проходи тесты и занимайся саморазвитием.

По интересующим вопросам можно связаться с педагогом-психологом колледжа – Горбатовой Светланой Сергеевной, кабинет №304; email: GorbatovaSS@tgpgk.tomsk.ru