

Памятка "Как принимать критику в свой адрес"

В соответствии с моделью транзактного анализа, чаще всего критика исходит от Неблагополучного Родителя, от Критичного Родителя, что может провоцировать аффективный ответ критикуемого. Это зачастую приводит к непониманию и конфликтам. Чтобы критика оказалась полезной, то есть достигла главной своей цели, тот, кому адресованы критические замечания, тоже должен соблюдать правила и придерживаться определенного алгоритма:

1. Выслушать партнера, не перебивая.
2. Осознать собственное эмоциональное состояние и при необходимости применить одну из техник саморегуляции.
3. Выделить из сказанного *только факты*.
4. Задать уточняющие вопросы.
5. Проанализировать зафиксированные факты.
6. Постараться понять, какую пользу можно извлечь из высказанных претензий.
7. Дать ответ на критику:
 - а) в случае частичного согласия:
 - кратко резюмировать сказанное;
 - сказать, что из предложенного критикующим может быть исправлено (сделано);
 - продумать, как полученную информацию можно использовать для предотвращения других возможных недоразумений;
 - б) в случае несогласия:
 - изложить *контрфакты* (избегая излишней эмоциональности);
 - вербализовать свои чувства, используя только «Я-сообщение»;
 - косвенно вербализовать чувства партнера;
 - взять тайм-аут: «Мне необходимо подумать над тем, что высказали», «Я не готов ответить на ваши слова сейчас», «Давайте вернемся к этому вопросу позже» и т. д.;
 - использовать юмор (не сарказм!).

В любом случае конструктивным выходом из подобной ситуации является высказывание благодарности: «Спасибо, что я об этом услышал именно от вас»; «Теперь я знаю, над чем мне надо работать...»; «Спасибо, теперь я знаю ваше мнение о...».

Завершить разговор лучше всего выражением надежды на дальнейшее сотрудничество.

У вас всё получится!