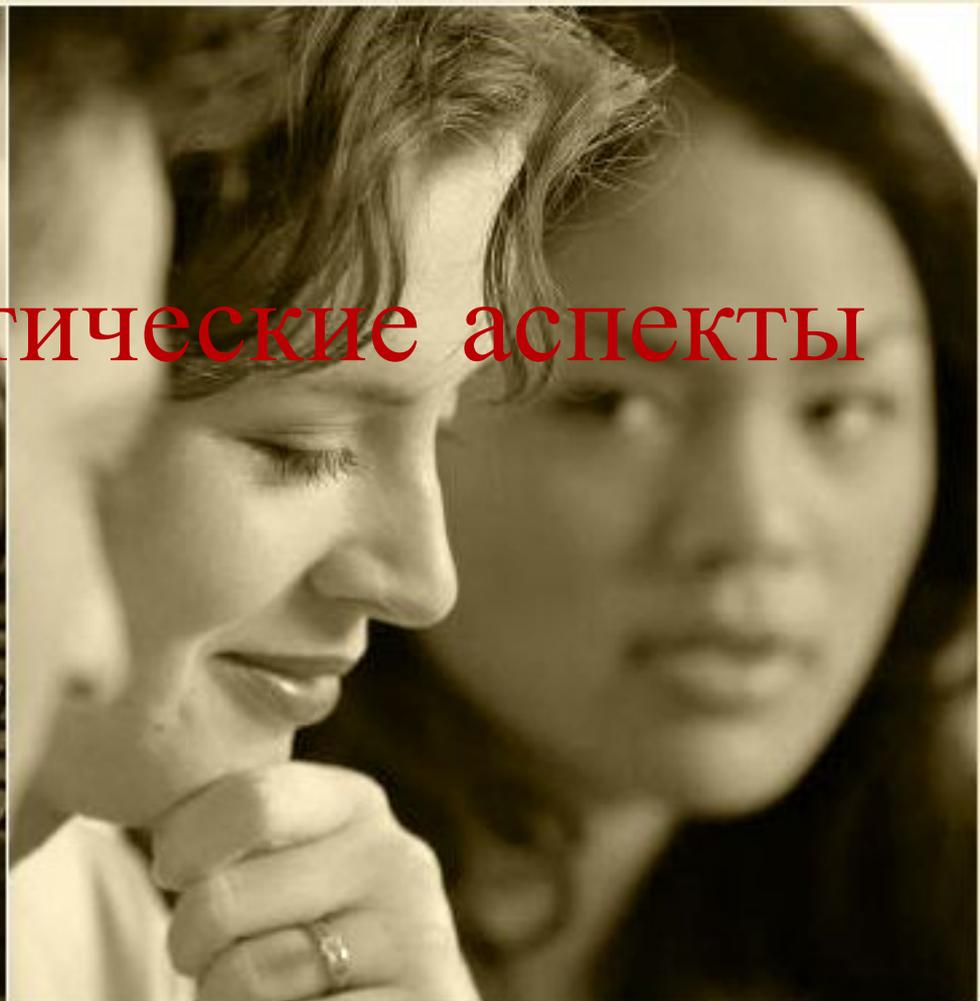
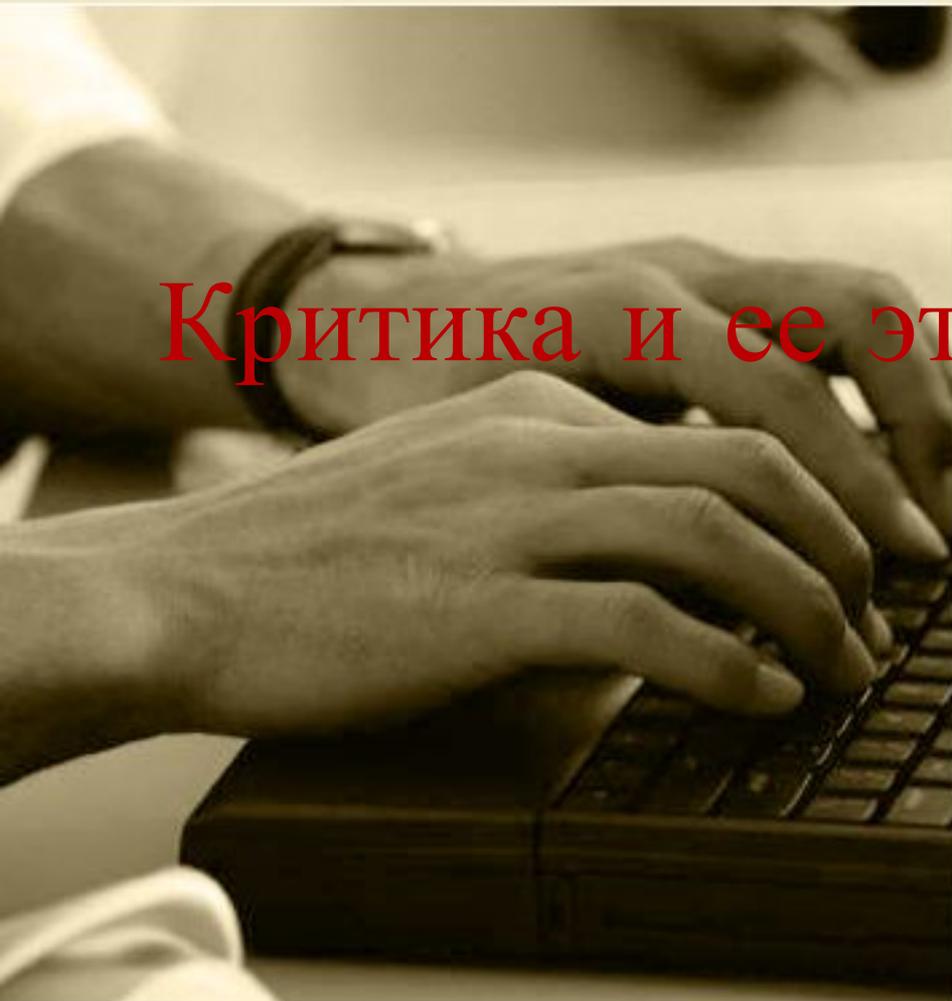


Критика и ее этические аспекты





- **Руководитель должен знать правила критики и этические требования к ней.**

Т.к. приходится высказывать критические замечания в адрес своих подчиненных, связанные с оценкой их работы, их поступков и служебного поведения.

- **Сотрудники так же оказываются в ситуации, когда необходимо высказать критическое замечание,**

Чаще всего это специалисты своего дела, профессионалы (высокой квалификации) для лучшего исполнения своих функций вынуждены сделать критический анализ качества работы других.



Критика:

- может повредить психологическому климату ;**
- снизить уровень этичности, если критические замечания высказаны некорректно;**
- всегда болезненно воспринимается, даже если она вполне справедлива;**
- может не достигнуть желаемой цели - изменения служебного поведения критикуемого или повышения уровня качества его работы**

Рекомендации критикующему:

Организационные, юридические, статусные основания для критики:

- -хорошо ли Вы знаете суть дела?
- -являетесь ли Вы профессионалом (или хотя бы сведущим специалистом) в данной области ?
- -имеет ли Ваше подразделение прямое отношение к тому участку работы?
- -располагаете ли Вы достаточно полной и достоверной информацией об объекте критики?



Только задав себе все эти вопросы и имея основания ответить на них утвердительно, принимайте решение о высказывании критических замечаний.

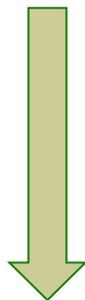


Итак, у Вас есть основания для критики.

1. Публичной критики очередь еще не дошла; поговорите без свидетелей



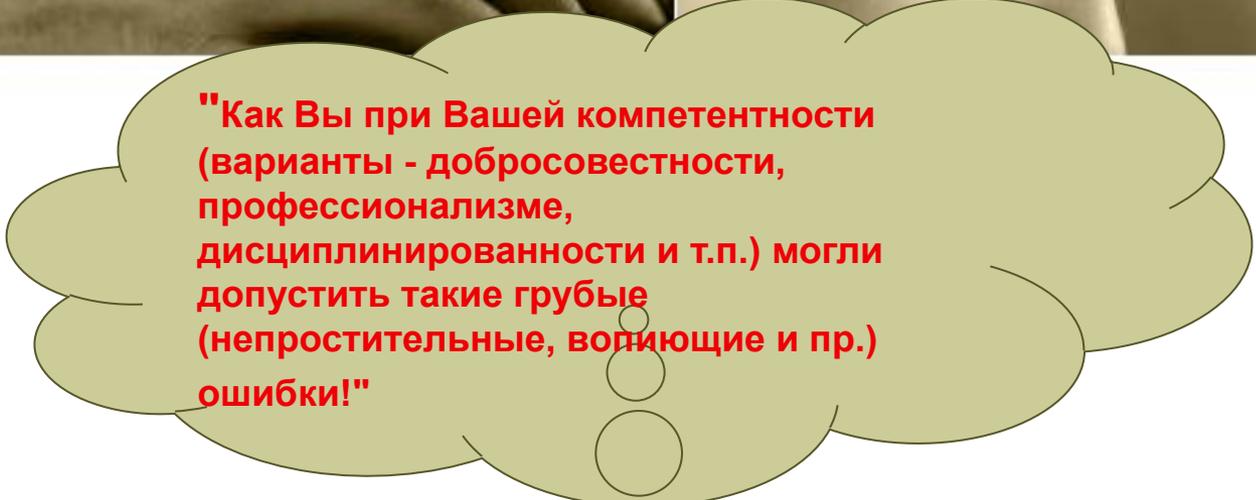
2. Если ошибки, допущенные в его деятельности или служебном поведении, ранее не совершались, тогда первый разговор критического характера происходит один на один.



Как правило, такое предупреждение имеет своим результатом исправление ошибок, изменения в служебном поведении и т.п., поскольку никто не хочет того, чтобы о его ошибках, т.е. профессиональной некомпетентности, знали все окружающие сотрудники или весь коллектив



Критику надо начинать с похвалы, т.е. первые слова критикующего должны быть примерно такими:



"Как Вы при Вашей компетентности (варианты - добросовестности, профессионализме, дисциплинированности и т.п.) могли допустить такие грубые (непростительные, вопиющие и пр.) ошибки!"

- Далее можно устраивать сотруднику полный "разнос."

-Критикуемый **сохраняет уважение к себе**, видя, что его **прошлые заслуги были оценены верно**, и на этом основании **более спокойно и без обиды отнесется к критике**, сочтя ее тоже справедливой.

-В итоге критика не «выбивает из седла».



Четвертое правило этического свойства:

Следует критиковать работу(поведение, поступки),а не человека.

Можно сказать:

"Ваша работа выполнена очень плохо, Ваше отношение к служебным обязанностям возмутительное и недопустимое».

Но нельзя сказать:

"Вы плохой человек, возмутительно, что такого сотрудника, как Вы, вообще приняли на работу!"

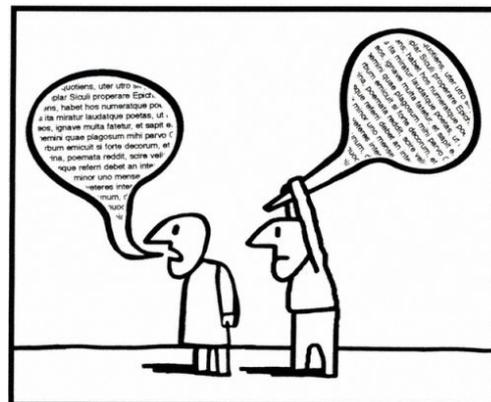


Критикуя, следует следить

- за своими интонациями;
 - темпом речи;
 - нельзя срываться на крик;
 - недопустимы излишне эмоциональные высказывания.
-
- Ровный, спокойный тон, ссылка на факты, владение информацией по данному вопросу - **необходимые качества критикующих высказываний**, и это должно быть этической нормой.

Не принимать поспешные решения:

Не стоит принимать поспешные решения, надо дать **возможность высказаться критикуемому** — ведь есть вероятность, что он **располагает сведениями, позволяющими оправдать его поступки** или, по крайней мере, увидеть их в **несколько ином свете**.





Для того чтобы критика не была «отчитыванием», а пробудила у работника желание исправить ошибки критикующему имеет смысл сказать, что ошибаются все, что в этом нет ничего особенного, - плохо, когда человек не хочет работать лучше.



Не стоит останавливаться лишь на критике, целесообразно подсказать критикуемому решение трудных вопросов.



Последняя фраза критикующего:

должна содержать мысль, вселяющую в критикуемого веру в собственные силы, в способность справиться с ошибками и недостатками, например, такую:

«Я уверен, что Вы все поняли и подобного разговора в будущем не понадобится».

"Я Вас знаю достаточно долго как добросовестного и опытного сотрудника и уверен что Вы справитесь с недостатками и ошибками в своей работе".





Несколько советов критикуемому:

Первое, что стоит сделать тому, кого критикуют, что бы снизить "болевого порог" критики:

- помнить, что критика - это знак того, что Вас принимают всерьез;
- вас замечают; ведь Вами недовольны, потому что от Вас ждали большего.

Далее постарайтесь справедливо посмотреть на себя - на свою работу, на свое служебное поведение и поступки:

разве это - "предел мечтаний"?

Итак, свой ответ на практические замечания начните словами:

"Я полностью согласен с критикой, без сомнения, я мог бы сделать работу лучше (быстрее, безошибочнее и т.п.). И благодарю за высокую оценку моих возможностей».



В заключение следует сказать, что самое тягостное впечатление на коллег производит нарушение этических правил и норм как со стороны критикующего, так и со стороны критикуемого

- К подобного рода нарушениям относятся равно озлобление, желание "свести, наконец, счеты" - может помешать сделать правильные выводы.

- И наоборот, честность, искренность, точное следование фактам - может способствовать улучшению дела, достижению общих целей.

