

### KRITIKA



Kritika je negatívna spätná väzba. Keď ľudia cítia, že ich kritizujete, alebo na nich útočíte:

- Prestanú vnímať.
- Pripravujú si elaborát na ospravedlnenie.
- Plánujú zničujúcu energickú obranu.

Ľudia reagujú na kritiku:

- Hrozbou
- Útekem
- Strnutím

Tento evolučne vyvinutý program:

- Spúšťa sa veľmi rýchlo.
- Chráni nás pre nebezpečnými situáciami.
- Obmedzuje našu schopnosť jednania v spoločenskom styku.

Kritizovaný:

- Kritika je vždy spojená s emóciami.
- Väčšinou sa vzťahuje k vášmu správaniu alebo výsledkom.
- Iba zriedka je myslená osobne.
- Z kritiky sa dozviete, ako pôsobíte na svoje okolie.

*Keď vás ostatní kritizujú, neznamená to, že vás nemajú radi.*

### OPRÁVNENÁ - KONŠTRUKTÍVNA KRITIKA - VYJADRENÁ

Kritika ale nedokáže zmeniť správanie ľudí. To môžu iba oni sami. Úctivou kritikou im môžete povedať dobré dôvody pre zmenu správania, aké by ste si priali.

- Overtite si, nakoľko sa na kritizovanej situácii podieľate vy.
- Popíšte stav vecí.
- Jasne vyjadrite očakávanie.
- Spresnite požadované správanie.
- Prejedajte dôsledky kritizovaného správania.
- Vypracujte spoločné riešenie.

### OPRÁVNENÁ - KONŠTRUKTÍVNA KRITIKA - PRIJATÁ



Oprávnená kritika je užitočná spätná väzba. Oprávnenú kritiku by ste mali prijať a rozhodnúť sa, ako sa z nej poučiť.

- Pozorne počúvajte, neospravedlňujte sa.
- Overtite si, čo presne je na kritike pravdivé.
- Spýtajte sa presne, čo by malo byť ináč.
- Vyjasnite si situáciu, či ste jej dobre rozumeli a čo kritikou partner sleduje, resp. čo chce dosiahnuť.
- Odpoveď si premyslite až keď partner dohovoria.
- Spýtajte sa, ako si kritik predstavuje zlepšenie.
- Spoločne hľadajte riešenia.

*Ten, kto vyjadruje kritiku, chce riešiť nejaký problém.*

*Ten, kto vie prijať kritiku, ukazuje svoju suverenitu.*

### NEOPRÁVNENÁ KRITIKA



Či je kritika neoprávnená, môžete rozhodnúť až vtedy, keď ste vypočuli a pochopili, čo mal kritik na mysli.

- Počúvajte, neospravedlňujte sa.
- Spoločne vymedzte, čo je nepopierateľné.
- Overtite si, čo ste presne pochopili, pýtajte sa so záujmom a so zvedavosťou.
- Pokojne a so zvedavosťou odmietnite to, čo z vášho hľadiska nie je pravda, odvolávajte sa na fakty.

### NEVECNÁ KRITIKA

- Rozhodnite sa, či na ňu vôbec chcete reagovať. Často za to ani nestojí.
- Pokiaľ ide o dôležitú vec, sledujte nevecnú a vecnú časť kritiky a premyslite si, čo nevecnú kritiku spôsobilo.
- Keď vám nevecná kritika pripadá ako cielený útok na vašu osobu, alebo ak kritik stupňuje svoje emócie, potom si vytvorte odstup a oznámte, že v rozhovore nebudete pokračovať.
- Presuňte rozhovor na neskôr a opustite miestnosť.

### VERBÁLNE OBRANNÉ STRATÉGIE



- Nakreslite si svoj symbol - obrázok, ktorý symbolizuje váš vnútorný pokoj (kvet, predmet, zvuk, farba).
- Pomáhajte sami sebe, vydýchnite, sledujte svoje nohy, telo, ruky, oprite sa o stoličku, myslíte sa svoj symbol, ktorý vás posilňuje a pocit, ktorý kritiku sprevádza.
- Prejdite do neosobného stavu - vecnej roviny, pýtajte sa.
- Sami sa rozhodnite, čo budete brať osobne a čo nie.
- Keď reagujete osobne, nechávate ostatných účastníť sa toho, čo cítite.
- Ale váš vnútorný život je príliš cenný na to, aby bol stále verejne prístupný.
- Neexistuje žiadny predpis, že musíte stále komunikovať srdečne - môžete sa rozhodnúť sami.
- Keď si vytvoríte vnútorný odstup, umožní vám to, aby ste nereagovali emocionálne.
- Platí to vtedy, keď vás druhí úmyselne rozčuľujú, provokujú, privádzajú do rozpakov, alebo ponížujú.

### PRÍNOSY KRITIKY

Kritika prispieva k zlepšeniu spolupráce, lebo:

- Odhaľuje chyby a príčiny.
- Zaisťuje zlepšenie.
- Hľadá riešenia.
- Predchádza chybám.
- Je dôležitou súčasťou účinného riadenia kvality
- Pomáha zaisťiť dobré pracovné výsledky.
- Podporuje atmosféru plnú úctivej spolupráce.

