



Критика и реагирование на нее как компоненты коммуникативной компетенции личности

Аннотация. Статья посвящена анализу критики и реагирования на нее как компоненту коммуникативной компетенции, раскрывает психологическую специфику критики как конфликтогенного типа высказывания, содержит классификацию видов критики, правила конструктивной критики и оптимального реагирования на нее в процессах межличностного и делового общения.

Ключевые слова: коммуникативная компетенция, социально-психологические качества личности, критика конструктивная и деструктивная; реагирование на критику; самооценка; чувство собственного достоинства.

Раздел: (01) педагогика; история педагогики и образования; теория и методика обучения и воспитания (по предметным областям).

Коммуникативная компетенция – сложная личностная характеристика, регулирующая коммуникативную деятельность, формирующаяся, функционирующая, развивающаяся и в значительной мере осознаваемая в общении с людьми. Она включает элементы разных уровней: этические, психологические, эстетические, культурологические и семиотические знания, ценностные ориентации и установки, коммуникативные эмоции, способности, умения и навыки, социально-психологические качества личности, психические состояния. Коммуникативная компетентность требуется индивиду, чтобы в рамках своих способностей и социального статуса успешно функционировать в профессиональной среде и обществе.

Основными факторами формирования коммуникативной компетентности являются:

- получение и ценностно-смысловое освоение фундаментальных этических, эстетических, психологических, лингвистических, семиотических, социологических и культурологических знаний;
- рефлексия (самопознание внутренних психических актов и состояний в конкретных коммуникативных ситуациях, осознание действительного восприятия и оценки собственной личности и коммуникативного поведения партнерами по общению);
- развитие перцептивных способностей и навыков (внимательного комплексного восприятия и адекватной трактовки коммуникативной ситуации, различных коммуникативных знаков и знаковых систем);
- развитие экспрессивных способностей и навыков управления собственной выразительной сферой, организация «ансамбля» собственных коммуникативных сигналов в соответствии с особенностями конкретной коммуникативной ситуации и принятыми нормами культуры;
- совершенствование культуры речи, владения невербальными средствами общения, различными способами конструктивного скрытого управления человеком и умениями противостоять попыткам деструктивного манипулирования со стороны окружающих;
- овладение искусством профилактики, решения конфликтов и предупреждения их отрицательных последствий;



- совершенствование навыков критического мышления, созидательной (конструктивной, деловой) критики и оптимального реагирования на критические замечания, как конструктивные, так и деструктивные;

- развитие оптимизма, чувства юмора, толерантности и терпимости.

Возрастание коммуникативной компетентности людей во всех сферах жизнедеятельности в конечном счете означает рационализацию управления обществом, утверждение диалога в качестве приоритетной формы общения и единственного способа разрешения глобальных проблем, формирование нравственной, духовной личности путем повышения уровня ответственности и свободы, в которых личность ищет свои жизненные смыслы.

Критика и реагирование на нее – важный компонент коммуникативной компетенции, содержит взаимосвязанные процессы познания и раскрытия в той или иной форме противоречий, ошибок и недостатков, возникающих по объективным или субъективным причинам в ходе общественной практики с целью их преодоления. Критика является составляющей таких видов профессиональной деятельности, как литературная, художественная, общественная, политическая, а также судебная, экспертная, административная, журналистская, педагогическая и многие другие. В *Литературной энциклопедии* слово «критика» определяется как суждение и утверждается, что не случайно слово «суждение» тесно связано с понятием «суд». Судить – это, с одной стороны, значит рассматривать, рассуждать о чем-нибудь, анализировать какой-либо объект, пытаться понять его смысл, приводить его в связь с другими явлениями и т. д., словом, совершать некоторое обследование предмета. С другой стороны, судить означает делать окончательный квалифицирующий вывод об объекте, т. е. либо осудить его, отвергнуть, либо оправдать, признать положительным, причем, конечно, этот суд может быть аналитическим, т. е. одни элементы судимого объекта могут быть признаны положительными, а другие – отрицательными. Всякая критика действительно включает в себя, если она хочет быть основательной, своего рода следствие, т. е. подробное рассмотрение предмета, а также приговор о нем.

Критической оценке поддается практически все. Так, *научная критика* оценивает результаты научных исследований и заявлений ученых, исходя из того, что научные исследования требуют объективности, доказательств и исключают непоследовательность. *Художественная критика* охватывает все виды искусства, причем наряду с объективными критериями оценки результатов художественного творчества в ней большую роль играют и субъективные критерии. *Критика общества* нацелена на оценку политических и общественных отношений, на выявление существующих противоречий и предложение путей улучшения ситуации.

В *межличностном и деловом общении критика* направлена на познание и раскрытие в той или иной форме противоречий, ошибок, недостатков поведения других людей и собственного поведения (самокритика), которые возникают по объективным или субъективным причинам в ходе общественной практики, борьбы между прогрессивным и консервативным, происходящей в сознании, взаимоотношениях и взаимодействии людей с целью их преодоления.

Критика и реагирование на нее выступают неотъемлемыми частями повседневного бытового общения, потому что каждому человеку с первых лет его жизни приходится осваивать главную человеческую деятельность – общение с людьми, в том числе учиться критиковать и реагировать на критику. Результативность профессиональной деятельности, воспитания и обучения детей, достижения взрослых в



семейной жизни в значительной степени определяются критическими замечаниями и стимулированием со стороны окружающих.

Критика присуща каждому социальному организму, каким является любой коллектив, поэтому овладение нравственными, психологическими и технологическими тонкостями этого процесса необходимо каждому человеку и обществу в целом. Факторами, определяющими эффективность и эмоционально-психологический климат межличностного взаимодействия, достижение сотрудничества и взаимопонимания, интеллектуальной активности и творчества, являются духовно-нравственные и социально-психологические качества личности, прежде всего, развитая способность участников общения осмысливать социальную действительность и самих себя в нравственных и вообще ценностных характеристиках, гибкость, эмпатия, общительность, способность к сотрудничеству и эмоциональная привлекательность. Они предполагают принятие любого человека в его многообразии, учет его особенностей, выбор адекватных конкретной коммуникативной ситуации способов взаимодействия и, конечно, понимание того, что чувство собственного достоинства является необходимым условием психического выживания личности. Каждый нормальный человек стремится быть наиболее ценным в глазах ближних и делает все ради сохранения, защиты и повышения своего достоинства. Внешняя оценка в форме критических замечаний может противоречить его ролевым ожиданиям и вызвать сомнения и растерянность, понизить самооценку и настроение, вызвать желание найти причины критики вне себя, враждебное отношение к критикующему, потребность защищаться и даже «свести счеты» не только с критикующим, но иногда и с самим собой.

Эффективность критики во многом зависит от наличия и степени доверия и уважения критикуемого к критику. Если осуждает авторитетный человек, чье мнение очень важно для критикуемого, чувство уверенности в себе последнего может пострадать особенно сильно. Даже если человек чувствует, что подвергся несправедливым нападениям, а сам критикующий не является для него авторитетом, критика все равно какое-то время остается значимой для сознания человека, вызывает сомнения в себе и отрицательно влияет на его психофизическое состояние, результативность деятельности, стиль общения. Ценностное отношение человека к чувству собственного достоинства у самого себя является условием осознания им необходимости считаться с чувством собственного достоинства других людей, с их желанием жить свободно.

Критику подразделяют на *деловую* и *морализующую*. Деловая критика направлена на выявление ошибок в действиях, определение их причин и конкретных путей выхода из создавшегося щепетильного положения. Морализующая критика – это обвинительная речь, направленная против провинившегося. По содержанию критика (и самокритика) в соответствии со степенью ее объективности, правдивости, аргументированности может подразделяться на *полностью справедливую, отчасти несправедливую и полностью несправедливую*. Критика может называться *созидательной, деловой, конструктивной*, если она справедлива, содержит точное описание критикуемых действий и поступков, их воздействие на других людей, если она не ущемляет чувство собственного достоинства критикуемого, указывает пути преодоления обнаруженных недостатков, стимулирует его положительную самооценку и желание добиться еще лучших результатов, если она применяется в особых случаях, то есть не является повседневной и привычной.

Для справедливой оценки деятельности, поступка или поведения человека следует руководствоваться весомыми критериями, например, такими как соответствие нравственному долгу, согласно которому каждый человек должен следовать



по пути добра, совершать поступки на благо других людей и противостоять злу. Нравственный долг ориентирует человека на интересы группы, которые не всегда совпадают с его личными интересами и не всегда соответствуют моральным нормам коллектива, поэтому в таком случае человек должен следовать велениям совести. Важными критериями оценки поведения, поступка являются также их результативность и мера проявления критикуемым инициативы и самостоятельности, творческого потенциала, мотивы, отношение к людям и самому себе и др. В противном случае критика считается *деструктивной* и может восприниматься как демонстрация критикующим своего превосходства, возможно, своей власти над тем, на кого его критика направлена. Деструктивная критика – высказывание пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности человека и/или грубое, агрессивное осуждение, поношение или осмеяние его дел, поступков, утверждений и аргументов, беспощадно выявляющая недостатки и слабости, ошибки и недочеты, понижающая самооценку. Деструктивность такой критики не только в том, что человеку трудно «сохранить лицо», она отвлекает его силы на борьбу с возникшими отрицательными эмоциями, снижает у него веру в себя, но и в том, что она вредит самому критикующему, так как свидетельствует либо о его коммуникативной некомпетентности, либо о социально-коммуникативной деградации, а в случаях, когда критика носит явно оскорбительный характер, – о глупости и/или агрессивности.

Чтобы защитить себя от деструктивной критики, иногда можно прибегнуть к шутке, например: «Должно ли сказанное понимать буквально или следует изменить трактовку?», «Принимайте меня таким, какой я есть! Хуже не стану, а лучше – уже некуда!!!» – или *антииронии*, которая противоположна прямой иронии и позволяет представить объект антииронии недооценённым: «Где уж нам, дуракам, чай пить». И в самоиронии, и в антииронии отрицательные высказывания могут подразумевать обратный (положительный) подтекст. Можно попытаться блокировать разрушающее психологическое воздействие деструктивной критики с помощью таких приемов этичной защиты, как игнорирование нападок или отсрочка реакции: «Позвольте вернуться к этому вопросу позднее...», а также посредством крайне недоумевающего или иронично-сочувствующего выражения лица, наконец, увеличения дистанции в общении с критикующим. Одновременно можно мысленно пожалеть обидчика, так как в большинстве случаев агрессивность личности является своеобразной формой ее невротического протеста против различного рода агрессивных факторов и условий социальной жизни, в которых ей трудно адаптироваться; во-вторых, следует учитывать, что критикан может быть просто плохо воспитанным и не умеющим критиковать иначе.

В противоположность деструктивной критике и оскорблениям конструктивная критика по форме может быть *щадящей* или *наказывающей*. Щадящую критику применяют тогда, когда ошибочные действия не носят систематического характера и не вызваны халатностью или недобросовестностью критикуемого. К щадящим формам критики относится *критика-комплимент*, когда по форме делается комплимент, а по содержанию – критика. Юмор, ирония, сопереживание, намек также могут способствовать смягчению критических замечаний, принятию их адресатом и более прочному запечатлению в его памяти. Известный итальянский педагог-гуманист Мария Монтессори, снискавшая мировую известность своим методом обучения и воспитания детей-дошкольников, основанном в первую очередь на предоставлении ребенку полной свободы самовыражения и действий, предлагала вместо критики поведения и поступков детей пресекать любое их разрушающее поведение «отвлекающей демонстрацией любви, возрастающей прямо пропорционально беспокоящей деятельности ребенка» [1].



Наказывающая критика, при которой уровень самоуважения и уважения личности падает, применяется при систематических ошибках и нарушениях. Для того чтобы не подвергать себя унижению, необходимо незамедлительно и адекватно реагировать на критические замечания.

Условия сохранения чувства собственного достоинства, психического комфорта и правильного восприятия критики: проявление уважительного отношения к критикуемому посредством обусловленных этикетом форм обращения, побуждение его к самостоятельным размышлениям, инициативе и согласию с совестью (при условии, что критикуемый обладает ею в достаточной мере).

Критиковать человека можно лишь хорошо знакомого и только тогда, когда известны его психологическое состояние, убеждения и мотивы, преобладающий тип восприятия и поведения (*ассертивное, пассивное, агрессивное*), его самооценка (*адекватная, заниженная или завышенная*), вид его внутренней позиции по отношению к самому себе и своему чувству собственного достоинства (*ориентация на дела или на жизнь как таковую*), способность адекватно понять и принять критические замечания. Только на основании всего этого можно выбрать адекватную форму критического воздействия. Если обстоятельства вынуждают критиковать неприятных людей, необходимо соблюдать предельную корректность и осмотрительность.

Прежде чем приступить к критике, желательно выяснить, нельзя ли исправить дело иначе. Если нельзя, то, чтобы не спровоцировать критикуемого на нахождение предмета критики не в себе, а в критикующем (в его неосведомленности, предвзятом отношении, плохом настроении и т. п.), необходимо сначала учесть зоны, которые не подлежат критике ни при каких условиях, а также четко ответить на следующие вопросы:

- насколько она к месту и ко времени, то есть служит ли она интересам дела;
- каковы возможные последствия критики, т. е. каковы психологические ограничения личностной коммуникативной компетентности критикуемого, которые могут стать причиной возникновения коммуникативных барьеров, прежде всего психологических (низкий уровень эмоциональной саморегуляции и, как следствие, нервное напряжение, депрессия, замкнутость, стыдливость, предубежденность, агрессивность и т. п.) и культурных, возникающих, когда партнеры принадлежат либо к разным культурам, либо к разным типам, уровням и традициям одной культуры и, хотя общаются на одном естественном языке, договориться порой не могут из-за различия в культурных категориях, смыслах и ценностях.

В преддверии серьезной критики следует помнить, что внешняя критическая оценка влияет не только на самооценку человека и его репутацию, но и на общественное мнение о критикующем его человеке. Не случайно древнеиндийская мудрость гласит: «Не подобает разумному вести в собрании дурные речи о другом». Общеизвестно, что большинство людей, которые предпочитают критиковать, обладают негативными чертами характера. Если человек характеризуется болезненным стремлением критиковать все и всех, то, как правило, это проявление его внутренней неудовлетворенности. Особенно часто такие люди критикуют людей более успешных и/или образованных, чем они сами, что может свидетельствовать либо о завистливости, либо о завышенной самооценке критиканов. Позитивно настроенные люди отнюдь не предрасположены к выбору и использованию таких малопродуктивных и/или излишне психологически «затратных» способов и приемов коммуникативного поведения и социального взаимодействия, как критика, поэтому стараются найти другое решение проблемы. По этому поводу Л. Лаундес пишет: «Если ваш знакомый сильно опоздал на обед в вашем доме, скажите ему: “Да, я плохо объяс-



нил вам, как добраться”. Он разбил вашу любимую фарфоровую чашку? “О, это моя вина, что я все время ставлю посуду в неудачных местах”. Этот старинный обычай принимать на себя чужую вину внушит всем любовь к вам, особенно если люди понимают, что вина была отнюдь не вашей» [2].

Если без критики не обойтись, то для достижения ее наибольшей эффективности, впрочем, как и для правильного реагирования на нее, следует учитывать, что любое общение осуществляется на уровне *содержания* и уровне *отношения*, причем второй уровень во многом определяет первый, говоря иначе, «как говорится становится тем, что говорится». Исходя из этого, особую значимость следует придавать разделению критического сообщения (так же как и реакции на него) на вербальную и невербальную составляющие, первая из которых передает словесную информацию, а вторая – эмоциональное отношение к критикуемому (критикующему). Невербальные коммуникативные сигналы, то есть взгляды, мимика, жестикация, выразительные позы и телодвижения, интонационные особенности речи и другое, в процессе критического высказывания (как и реагирования на него) могут или усилить, или ослабить, нейтрализовать его воздействие.

Прежде чем критиковать, критикующему необходимо предельно четко определить, насколько он сам соответствует тем требованиям, которые предъявляет другим, чтобы не ожидать от них соответствующего вопроса. Изложив проблему, следует внимательно и уважительно выслушать объяснения критикуемого (так как 40% критики обычно идет не по адресу), не поддаваясь при этом искушению выработать и высказать по ходу слушания контраргументы. Начинать критику желательно с похвалы и искреннего признания достоинств собеседника, с разговора о собственных ошибках. Лучше ограничиться одним предметом обсуждения и, конечно, соблюдать меру. В подтверждение последнего можно вспомнить следующее высказывание А. Шопенгауэра: «Как лекарство не достигает своей цели, если доза слишком велика, так и порицание и критика – когда они переходят меру справедливости» [3].

Чтобы увеличить возможность восприятия критики, уменьшить вероятность оборонительной реакции критикуемого, способствовать позитивному изменению его поведения, необходимо также соблюдать следующие правила:

- критиковать исключительно в присутствии объекта критики;
- учитывать социальный статус и роль участников общения в конкретной коммуникативной ситуации, например, армянская народная пословица по этому поводу гласит: «Если твой господин – осел, и тогда не говори ему “чош!”» («чош» – окрик для ослов);
- критиковать желательно без свидетелей, чтобы критикуемый мог «сохранить лицо», и только при повторных отрицательных действиях и поступках следует прибегнуть к публичному осуждению, то есть к так называемой морализующей, наказывающей критике, которая является наиболее сильным средством воспитательного воздействия на личность;
- критиковать не личность собеседника, а его действия, и то лишь те, которые можно изменить;
- говорить не только о плюсах своих доказательств или предложений, но и о минусах (это обезоруживает оппонента и придает вашим аргументам больший вес);
- сосредоточить внимание не на прошлых ошибках, а на настоящем и будущем, и потому отказаться от выражений типа «Я давно уже хотел сказать...», а также избегать слов всегда и никогда, так как они позволяют заподозрить критикующего в предвзятости;



– использовать точные и подробные описания критикуемых действий, поступков и их последствий, не путая при этом факты и мнения;

– вместо оценки поступка описывать посредством «Я-сообщений» или «Я-посланий» собственные эмоциональные состояния, возникшие в результате него. В связи с тем что критикующий принципиально не может быть неправым, описывая собственные ощущения и чувства, его заявления будут представлены как его проблемы, и потому их труднее будет отвергнуть. Таким способом можно скорее достигнуть цели критики, сохранить при этом добрые отношения с критикуемым, потому что в таком случае провинившийся понимает, что не отвергается говорящим как личность, а критике подвергаются лишь его поступки. «Я-сообщения» не снижают возможности для последующих коммуникаций каждого из партнеров по общению друг с другом, другими или собой в качестве свободной личности, поэтому вместо такого рода речевых оборотов, как «Когда вы кричите...», «Когда вы опаздываете...», «Когда вы лжете...», лучше использовать такие «Я-сообщения», как «Когда при мне повышают голос...», «Когда мои учащиеся опаздывают...», «Когда мне говорят неправду...». Авторы книги «Гроссмейстер общения» С. Дерябо и В. Ясвин справедливо утверждают: «Безусловно, говорить с помощью “Ты-суждений” значительно легче, чем подыскивать “Я-послания”, и, кажется, такие фразы более действенны. А что?.. “Ты болван!” – и все ясно. Но это иллюзия. “Ты-суждения” редко достигают цели, и даже когда дают, на первый взгляд, положительный эффект, все равно являются миной замедленного действия, которая рано или поздно, но когда-нибудь взорвется. Зато некоторые усилия по перестраиванию себя на “Я-послания” окупаются сторицей» [4].

Критикующему следует говорить очень ясно, кратко и взвешенно, потому что, как говорится в осетинской пословице, «Иногда и “Ну да!” – повод к ссоре». Необходимо сохранять вежливость, терпение и ровный тон. Во избежание грубости, бестактности, агрессивности речи предпочтительнее выражать упрек в форме *сожаления, несогласия* – в форме *сомнения* и т. п. Нельзя сравнивать недостойное поведение критикуемого с «образцовым» поведением других людей, помня о том, что, во-первых, он, так же как и любой другой человек, имеет право отстаивать свою самобытность; во-вторых, такого рода сравнение способно вызвать негативное отношение критикуемого к людям, которых ему ставят в пример.

Пересказывая мысль собеседника своими словами, нельзя утрировать, приписывать того, чего он не говорил, давая тем самым ему повод обвинить критикующего во лжи. Должно отказаться от категоричных высказываний (не случайно категоричность считается признаком ограниченности), «навешивания ярлыков» и сарказма. Рекомендуются внимательно следить за тем, чтобы ни взглядом, ни мимикой, ни интонацией, ни какими-либо другими невербальными средствами не внести дополнительного конфликтогенного смысла. Лучше не обвинять, а вместе искать решение, задавая вопросы: «Каково ваше мнение об этом?», «Вы полагаете, что это даст хороший результат?» Используя такой тактический прием, критикующий щадит самолюбие человека, пробуждает в нем ощущение своей значительности, порождает стремление сотрудничать, а не обижаться и протестовать. Ожидая активных ответных действий на критику, необходимо сначала доказать, что проблема разрешима.

Авторы популярных работ по психологии общения А. Пиз и А. Гарнер рекомендуют: «В том случае, когда кто-то делает то, что вам не нравится, вы можете стимулировать его на изменение поведения, похвалив тот тип поведения и те поступки, которые вы предпочитаете. Не нравящееся вам поведение лучше игнорировать» – и приводят, в частности, такой пример: «Вместо того, чтобы сказать, противопостав-



ляя ученика классу: “Эй, парень, твои одноклассники тебя здорово перегнали!” скажите лучше: “Питер, мне очень нравится, что ты так упорно трудишься, стараясь догнать одноклассников”» [5].

Излишняя убедительность критикующего всегда вызывает отпор, так как унижает критикуемого, поэтому в таком случае в Японии, например, некоторые граждане предпочитают умереть, чем «потерять лицо», потерять свое доброе имя, свою честь, быть униженным. Американцы в такой ситуации мечтают о смерти того, кто унижил их. В России реакция критикуемого зависит от очень многих разнообразных и часто непредсказуемых факторов, поэтому тем более следует соблюдать осторожность, знать меру и не критиковать людей, если вы их не достаточно знаете.

Конечно же, гораздо предпочтительнее выявлять отрицательное отношение к своим действиям и поступкам, не дожидаясь, пока об этом скажут другие.

Если критики избежать не удалось, то, чтобы извлечь из нее пользу, то есть применить полученную информацию в деле, исключив условия повторения ошибок, критикуемому необходимо сначала заставить себя услышать и осмыслить адресованные ему замечания, оценить, насколько они справедливы, и потом попытаться извлечь из них рациональное зерно. При этом очень важна и для критикуемого, и для критикующего наблюдательность. Она предполагает:

- привычку видеть и слышать всех и каждого участника общения, одновременно про себя создавать вербальные утверждения, отражающие это восприятие и понимание значения воспринятых личностных сигналов и их систем;
- оценивать партнеров как минимум по таким параметрам, как физическое состояние (нормальное – болезненное); настроение (хорошее или плохое); поведение (уверенное – неуверенное), адаптивные действия (уступчивость, снисхождение; противоположное – возвышение, доминирование); интегративные действия (вызывающие принятие или неприятие); инструментальные и экспрессивные личностные сигналы.

При трактовке инструментальных и экспрессивных личностных сигналов особое внимание следует уделять неуправляемым компонентам физического реагирования, причем учитывать, что одна и та же эмоция может сопровождаться у разных людей противоположными изменениями вегетатики и моторики, а с другой стороны, разные эмоции могут сопровождаться одинаковыми вегетативными сдвигами. Если физическое реагирование на критику проявляется посредством нормального по продолжительности и площади контакта глаз, сопровождается открытыми позами, утвердительным киванием головы, то, вероятно, критические замечания приняты. Если критикуемый обижен, то это может быть заметно по испарине на лбу, обиженному выражению лица, дрожи в пальцах рук и мышцах лица, по тому, что он уклоняется от контакта глаз, принимает закрытые позы, отрицательно крутит головой. Критикуемый может отреагировать смешанным образом и, если он является опытным коммуникантом, обладающим к тому же сильными эмоционально-волевыми качествами, то сможет умело скрыть свое состояние и истинное отношение к критике. У женщин реакции на критику может сопровождаться потоками слез. В подавляющем большинстве случаев это неэффективный способ самозащиты. Такую реакцию психологи называют детской, потому что с помощью слез можно добиться лишь отсрочки, а не решения проблемы, которая будет либо постоянно проявляться, либо станет разъедать отношения изнутри.

Критикующему во всех перечисленных выше случаях следует сказать о том, что основная работа сделана хорошо, недостатки вполне устранимы, эта работа не займет много времени, выразить уверенность в том, что критикуемый вполне справится с предлагаемыми изменениями. Если критикуемый в качестве обратной связи в про-



цессе общения активно демонстрирует коммуникативные сигналы неприятия сообщения или личности критикующего, то целесообразно прервать разговор и предложить критикуемому самому решить, принимать ли высказанные пожелания или отвергать. На невербальном уровне такими настораживающими сигналами могут быть покраснение или побледнение лица, неодобрительно поднятые брови, суженные зрачки, уклонение от прямого живого контакта глаз, расширение ноздрей и короткое дыхание через нос, внезапное обнажение стиснутых зубов, отвергающие жесты и движения головы, скрещивание рук и ног, стиснутые кулаки, откидывание корпуса назад или отворачивание его в сторону от собеседника и другое, а на вербальном уровне – вмешательство в высказывание собеседника, негативные оценки, встречная критика, нравоучения, предостережения, лишение возможности высказаться и другие проявления гнева и агрессивности.

И критикующему, и критикуемому в процессе общения запрещается:

- приписывать партнеру дурные намерения;
- демонстрировать знаки своего превосходства;
- игнорировать интересы партнера по общению;
- задевать «болевые точки» и уязвимые места партнера;
- забывать о необходимости соблюдения «золотого правила общения», кото-

рое гласит: «Не делай другому того, что не хочешь, чтобы делали тебе», и, конечно же, помнить профессиональную коммуникативную установку дипломатических работников: «Проигрывая в самовыражении – выигрываешь в самосохранении».

В заключение критики желательно не акцентировать внимание на допущенных промахах, а ободрить собеседника и переходить сразу к совместному поиску выхода из создавшегося положения и проецированию новых социально ориентированных форм деятельности. Следует также помнить, что ничто так не разоружает, как условия почетной капитуляции.

При восприятии критики необходимо прежде всего понять, чем на самом деле она продиктована, не проявление ли это дурного нрава или настроения критикующего, нередко встречающейся своеобразной разрядки скованных сознанием внутренних конфликтов. Для адекватного реагирования на критику рекомендуется также осознать следующее:

- самая ценная критика – та, которая выявляет недостатки в безупречном, на первый взгляд, деле, и все, что критикуется, можно улучшить;
- если вас критикуют, значит, верят в ваши возможности поправить дело, а не махнули на вас рукой или опасаются откровенного разговора (что может в дальнейшем привести к более серьезным проблемам);
- причиной критики могут быть какие-то другие ваши действия и поступки, не имеющие отношения к предмету обсуждения;
- мелкие уколы не стоит слишком уж серьезно воспринимать;
- критика полезна, так как она дает повод для размышлений, рождает новые идеи, может стать ориентиром для самосовершенствования, помогает увидеть себя со стороны и как минимум выявить истинное отношение к вам критикующего;
- к фактам следует прислушиваться, а чувствам собеседника надо сопереживать, так как факты говорят сами за себя, а эмоции – «кричат», поэтому нужно в эмоционально напряженной ситуации позволить критикующему выразить свои эмоции и затем смягчить его гнев, выразив сопереживание его чувствам;
- если в критике нет конкретных предложений, нужно сделать самостоятельные выводы.



Для правильного восприятия критики следует:

- умерить свои внутренние диалоги, не противодействовать, не обороняться и не нападать на позицию своего оппонента, предоставить ему возможность «выпустить пар» и признать право собеседника на собственное мнение;
- внимательно слушая партнера, сосредоточиться на реальной проблеме, а не на отрицательной эмоции;
- поощрять критикующего внимательным любезным взглядом, приятным выражением лица и улыбкой, расслабленной и открытой (с нескрещенными руками и ногами) позой, открытыми ладонями, а также легким наклоном корпуса в сторону собеседника, слегка склоненной набок головой, ступнями ног, направленными на собеседника, любезной и искренней интонацией;
- демонстрировать сопереживание его чувствам и активную заинтересованность в его советах и предложениях по разрешению обсуждаемой проблемы, что вызывает симпатию и ослабляет психологическую напряженность участников общения;
- дослушав замечания до конца, повторить ключевые слова собеседника, задать при необходимости умеренное количество простых вопросов и тем самым подтвердить свое внимательное отношение к критике, дать понять критикующему, что вы его правильно поняли. Например, «Я хочу прояснить, что вы сказали...», «Какие факты, подтверждают ваше утверждение о том, что?..» и т. п.

Лучше подчеркнуть важность и значимость сильных доводов критикующего и сразу согласиться со справедливыми претензиями: «Да»; «Да, вы правы» или «Да, это правда, я сожалею об этом». Таким образом, создается общее основание для совместного поиска решения проблемы. Многие нередко говорят при этом: «Извините меня», однако специалисты по общению не советуют часто извиняться, если в этом нет *особой* необходимости, потому что извиняющийся человек не выглядит уверенным в себе.

Как только выяснится, что достигнуто единое мнение относительно сути проблемы, необходимо спросить критикующего, какое решение ему представляется наилучшим и есть ли у него другие замечания. Можно даже предложить ему представить себя на месте критикуемого и попросить рассказать о том, как бы он поступил. Если критикуемый не полностью согласен с критикой и не собирается поступить в точности так, как хочет его собеседник, лучше все равно признать проблему, согласиться со справедливыми обвинениями и, наконец, сказать, что именно он собирается сделать по-другому.

Если критикуемый сильно переживает обиду, неприязнь или вину перед другими людьми, то избавиться от них поможет его искренняя просьба о прощении за обиду и неприятности, которые он причинил им и тем самым дал повод для критики. Желательно стараться положительно закончить разговор, помня о том, что мотивы и форма конструктивной критики менее важны, чем выявленные и проанализированные в ее ходе недостатки и предложенные пути их преодоления. Поистине деловая, конструктивная критика и эффективное реагирование на нее призваны играть роль стимуляторов, побуждающих к дальнейшей, еще более сложной, интересной и результативной созидательной деятельности, удовлетворяющей собеседника и сохраняющей нормальные взаимоотношения с ним.

Естественно, каждый человек стремится избегать стимулов и оценок, создающих внутренний дискомфорт. Именно это и побуждает людей к самокритике и самосовершенствованию. *Самокритика* – это постоянный процесс самооценки, которая должна быть адекватной. И самокритика, и самооценка должны быть конструктив-



ными, потому что наряду с реакциями окружающих они являются важнейшими факторами развития личности. Их внутренний регулятор – чувство ответственности. Чрезмерные внутренние укоры и самобичевание вредны, потому что могут привести к внутреннему конфликту, к накоплению внутренней психологической напряженности, эмоциональному стрессу и нервным расстройствам, которые со временем могут стать причинами язвы желудка, астмы и многих других заболеваний.

Для того чтобы исправить собственную оплошность, необходимо осознать: «Я совершил ошибку»; оценить и спокойно принять ее: «Все ошибаются»; похвалить себя за то, что ошибка найдена, и прикинуть, что нужно сделать в следующий раз, чтобы ошибки не повторять. Некоторые психологи в таких случаях рекомендуют еще раз себя поблагодарить и похвалить себя за качественную самокритику, после которой все хочется сделать хорошо и качественно, затем обязательно явно или мысленно улыбнуться, даже погладить себя по голове и/или обнять за это. Вот именно такая самокритика конструктивна и нормальна, другие варианты деструктивны и вредны.

Самокритика часто реализуется в самоиронии, которая требует особого изящества в выборе того, как посмеяться над собой, рассмешив собеседника и при этом не унизив себя, не создав неловкого положения. Чтобы человек мог легко шутить над недостатками своей внешности или поведения, ему действительно требуется хорошо знать себя и в то же время достаточно себя любить, чтобы не пострадать от собственной шутки. Здоровая самоирония – это легкий, необременительный юмор, способствующий более искреннему общению. Самоирония иногда является одной из форм кокетства, когда человек подчеркивает свой маленький недостаток, едва заметный в огромной массе его достоинств. Самоирония, основанная на знании своих особенностей и самоуважении, – два столпа уверенности человека в себе. Не случайно народная мудрость гласит: «Самоирония спасает от стрессов, а ирония – от дураков». Самокритичный человек в состоянии понять и принять критику других людей и адекватно оценить ее правомерность; более того, только тот, кто в состоянии точно оценить свои чувства и убеждения, сможет справедливо критиковать других.

В заключение следует подчеркнуть, что владение технологиями конструктивной критики и самокритики и правильного реагирования на критику и самокритику является показателем личностной зрелости, фактором эффективности деятельности и общения, улучшения самооценки и мироощущения общающихся, поэтому современный деловой человек и особенно руководитель не может считаться компетентным, если не владеет ими. Вместе с тем успешные люди, а это, как правило, хорошие коммуниканты, обычно отказываются от критических замечаний в адрес совершивших ошибки друзей, коллег и знакомых, отношения с которыми они хотят сохранить, и принимают всю вину на себя, оставляя, таким образом, спасительные лазейки для дорогих своему сердцу людей.

Ссылки на источники

1. Монтессори М. Помоги мне сделать это самому / сост., вступ. ст. М. В. Богуславский, Г. Б. Корнетов. – М.: Карапуз, 2000. – С. 25.
2. Лаундес Л. Как говорить с кем угодно и о чем угодно. Психология успешного общения. Технологии эффективных коммуникаций. – М.: Добрая книга, 2004. – С. 367.
3. Мудрость тысячелетий: энциклопедия / авт.-сост. В. Балязин. – М.: ОЛМА-ПРЕСС, 2003. – С. 628.
4. Дерябо С., Ясвин В. Гроссмейстер общения: иллюстрированный самоучитель психологического мастерства. – М.: Смысл, Эрудит-К, 2002. – С. 39.
5. Пиз А., Гарнер А. Язык разговора. – М.: ЭКСМО-Пресс, 2002. – С. 109.

Abstract. The article is devoted to the critique and response to it as a component of communicative competence and reveals the psychological specificities of criticism as the conflict type, classification of types of criticism, constructive criticism and an optimal response to it in processes of interpersonal and business communication.

Key words: communicative competence, socio-psychological qualities of a personality, criticism constructive and destructive, responding to criticism, self-esteem, self-esteem.

References

1. Montessori, M., Boguslavskij, M.V. Kornetov, G.B. (eds.) (2000) *Pomogi mne sdelat' jeto samomu*, Karapuz, Moscow, p. 25 (in Russian).
2. Laundes, L. (2004) *Kak govorit' s kem ugodno i o chem ugodno. Psihologija uspehnogo ob-shhenija. Tehnologija jeffektivnyh kommunikacij*, Dobraja kniga, Moscow, p. 367 (in Russian).
3. Baljazin, V. (ed.) (2003) *Mudrost' tysjacheletij: jenciklopedija*, OLMA-PRESS, Moscow, p. 628 (in Russian).
4. Derjabo, S., Jasvin, V. (2002) *Grossmejster obshhenija: illjustrirovannyj samouchitel' psihologicheskogo masterstva*, Smysl, Jerudit-K, Moscow, p. 39 (in Russian).
5. Piz, A., Garner, A. (2002) *Jazyk razgovora*, JeKSMO-Press, Moscow, p. 109 (in Russian).

Рекомендовано к публикации:

Зиновкиной М. М., доктором педагогических наук, профессором, членом редакционной коллегии журнала «Концепт»

