



Конструктивна критика

Як дізнатися, чи відповідає якість вашої роботи в компанії очікуванням клієнтів, керівника, колег та інших зацікавлених сторін?

Зворотній зв'язок

Незалежно від того, чи буде це формальна оцінка, чи неофіційні коментарі, вони дадуть вам знати, чи робите ви чудову роботу, просто добре, задовільно чи погано, яку потрібно покращити, оскільки успіх компанії залежить від якості вашої роботи.

Критика – це пряма чи опосередкована вказівка на недоліки чи помилки іншої людини.

Негативний зворотній зв'язок **VS** Конструктивна критика

Конструктивна критика спрямована на покращення процесу і в жодному разі не стосується особистості

Конструктивна критика

Конструктивна критика відрізняється від просто негативної критики тим, що вона зосереджена на вдосконаленні з чіткими, конкретними інструкціями щодо того, що саме повинен зробити одержувач, щоб відповідати очікуванням.

Наприклад, якщо ви просто хочете розкритикувати звіт, ви можете сказати, що він написаний жахливо, і вимагати, щоб це було виправлено, залишивши автора розбиратися в цьому. Звичайно, якщо робітник не знає, які зміни треба зробити, спроби виправити звіт можуть призвести до ще більшого розчарування.

Проте, якби ви пропонували конструктивну критику, ви б дали автору конкретні вказівки щодо того, як покращити звіт.

Надаємо конструктивну критику

1. Висловлюйте критичні зауваження без зволікання, прямо в обличчя і віч-на-віч. Звертайтеся до людини безпосередньо, але шанобливо і так, щоб ситуацію можна було обговорити належним чином. Потурбуйтеся про те, щоб при вашій розмові не було сторонніх.
2. Переконайтеся, що людина згодна з вами щодо фактів.
3. Попросіть пояснити причини, а потім вислухайте відповідь.
4. Критикуйте дії, а не людину. Фокусуйте увагу на дії: "Проблема в тому, що сторонні розмови під час роботи відволікають вас".
5. Опишіть помилку в ширшому контексті. Цілком можливо, що ваш співробітник не повністю представляє можливі наслідки своєї помилки. Поясніть, чому на неї слід звернути увагу.
6. Знайдіть погоджене рішення. Помилка вже зроблена, час назад не повернути. Найважливіше зробити так, щоб вона не повторилася надалі. Вам потрібно знайти таке рішення, яке задовольнить вас обох.
7. Завершіть розмову на позитивній ноті.

Розпізнати конструктивну критику

- Чи можу я довіряти людині, яка висловлює мені критику?
- Чи розбирається вона в темі, чи можна вважати її експертом?
- Чи дійсно ця людина хоче, щоб я досяг успіху і міг покращити свій процес? Чи дбає ця людина про мої інтереси?
- Чи зараз ця критика важлива та актуальна для мене? Чи несе ця критика користь для мене?
- Чи ця людина доносить критику – доброзичливо, не принижуючи мене?

Якщо відповіді на ці питання "так", то це конструктивна критика

Коли лунає критика, маємо поставити питання:

Чи мені важливо почути оцінку від цієї людини?

Чи бажає вона розвитку мені або процесу?

Чи готовий я зараз до цього?

Як отримувати конструктивну критику

1. Отримавши зворотний зв'язок, постарайтеся не вибухнути гнівом або виявити неповагу. Незалежно від того, позитивний він чи негативний, ви не повинні засмучуватися.
2. Постарайтеся зрозуміти мотивацію критика. Ви можете оцінити себе та покращити свої навички. Це може допомогти вам покращити свою роботу.
3. Слухайте та зрозумійте мету конструктивної критики. Переконайтеся, що ви спершу вислухали всі, а потім правильно відповіли на запитання.
4. Ви можете запитати людину у відповідь, попросивши її поради, як вам зробити краще. Намагайтеся прояснити всі моменти, які ви не могли зрозуміти.
5. Будьте спокійним, скромним і вдячним.

Рольова гра

- Розіграйте з одногрупником наступний сценарій: ви менеджер середньої ланки і стурбовані тим, що співробітник запізнюється на 15-20 хвилин щодня, хоча іноді це приблизно 30-40 хвилин. Співробітник йде в кінці робочого дня одночасно з усіма, щоб не компенсувати пропущений час. *Чого ви не знаєте (але дізнаєтесь із розмови з працівником), так це те, що він повинен відвести дитину до початкової школи о 8 ранку, подолати пробку на шосе дорогою на роботу (отже, запізнення), а потім піти у певний час, щоб забрати свою дитину з позашкільних занять (тому не можна залишитися пізніше).*
- Що ви вирішили: поговорити з працівником наодинці – це правильний спосіб вирішити цю проблему, і що виконавчий директор, який стоїть вище вас, вважає вашою відповідальністю за те, щоб усі приходили вчасно та отримували оплату за години, як це передбачено контрактом; директор не боїться звільнити когось за таке порушення контракту, тому ви маєте повноваження озвучити працівнику такі наслідки, якщо вважаєте, що це необхідно. Той факт, що цьому працівнику платять за те, що він працює менше годин, ніж передбачено в контракті, є для вас неприйнятною ситуацією. Вам треба повернути його до норми або звільнити, якщо він не зможе працювати повний робочий час. Будьте креативні в обговоренні мирного рішення з працівником, яке задовольнить усіх учасників. Перемикайтеся між тим, як бути керівником і співробітником у своїй рольовій грі.