**Введение.**

Тема «Критика в деловом общении» весьма актуальна, т.к. является одной из основ построения человеческих взаимоотношений, о которых многие люди современного общества возможно даже не догадываются. Они привыкли жить зачастую, не задумываясь о силе и значении фраз и выражений. Поэтому, чтобы избежать нежелательных конфликтов, очень важно научиться управлять своими эмоциями и этому учат законы критики. Мы привыкли рассматривать критику как нечто, вызывающее отрицательные эмоции и почти всегда принимаем ее «в штыки», забывая о том, что критика может оказаться конструктивной, и сможет помочь разобраться в себе, своих мыслях и совершаемых поступках. Поэтому очень важно научиться разбираться в видах критики, чтобы уметь правильно реагировать на нее.

Считаю, что не менее важной является тема: «Комплименты в деловом общении». Комплимент в противовес критике развивает в нас вежливость по отношению друг к другу. Конечно же, всему своя ситуация, однако существует единое правило: никогда не стоит опускаться до грубой критики и глубокой лести. Важно найти «золотую середину», тогда успех и удача во взаимоотношениях гарантированы.

**1 Критика.**

Слово «критика» происходит от греческого kritikё – искусство разбирать и имеет несколько значений:

а) обсуждение с целью дать оценку;

б) отрицательное суждение с целью указания недостатков;

в) проверка достоверности чего-то.

В деловой практике различают такие виды критики, как: критиканство, псевдокритика и критика.

**Критиканство** – это вид злопыхательской критики. Оно характеризуется полным отсутствием позитивности и конструктивности, как правило неуместно, имеет завуалированную форму, преследует эгоистические цели, например показать свою активность, деловитость.

**Псевдокритика** – это критика для сведения личных счетов, используется также как средство сохранения или повышения своего положения и престижа, как стиль работы. Разновидности псевдокритики: ординарная критика, показная критика, «организованная критика», «согласованная критика», контркритика.

**Критика позитивная**. Позитивной критике свойственны следующие характеристики:

1. Она всегда **ситуативно уместна**, то есть осуществляется в том месте и в то время, когда от нее есть созидательная польза (на деловом совещании, на дискуссии, на конференции, на деловой беседе).

2. Критика позитивная осуществляется **в присутствии объекта критики**. Замечания о ком-то или о его поступках, высказанные третьему лицу в отсутствие второго, как правило, создают потенциально конфликтную ситуацию. Автор замечаний не может быть уверен в конфиденциальности разговора, а доверенное лицо может воспользоваться полученной информацией и распространить ее или передать тому, о ком идет речь, но уже в искаженном, деформированном виде, с добавлением собственных комментариев. Поэтому целесообразно критиковать что-либо в присутствии самого человека, допустившего ошибки.

3. **Предметом критики являются дела и поступки**, неверные или сомнительные умозаключения, высказывания, рассуждения, ошибки, допущенные в работе, неправильные действия, а не личность человека, его особенности, характер, умственный потенциал.

4. Действенная, объективная критика опирается на конкретные факты и аргументы, на доказательства, а не на «вкусовые суждения» или вымышленные сюжеты.

5. Конечной целью критики является решение, помогающее изменить ситуацию, конкретные предложения по устранению недостатков, по снятию возникших проблем. Критика – это не хладнокровное, заинтересованное описание дела, она предполагает активное, пристрастное отношение, заинтересованную в улучшении дела позицию.

6. Цель критикующего заключается в том, чтобы выявить действительные причины допущенных ошибок и предложить конструктивные шаги по их устранению.

7. Критика должна быть щадящей. Когда о критике говорят метафорически, часто употребляют такие образы, как «критические стрелы», «удары критики», «такой-то попал под критический обстрел», «под ударами критики его здоровье не выдержало». Все эти характеристики имеют отношение к разрушительной критике. Цель ее, как правило, не конструктивна, она направлена на подавление тех, кто мыслит и поступает иначе, чем критикующий. Такая критика иногда бывает полезной: если на дороге лежит камень и мешает поезду, его несомненно нужно убрать – перенести, разрушить, отбросить. Но совсем другое дело, когда в деловом общении разрушение (личности, отношений, дела) становится главным и единственным направлением критики, когда она видится орудием разоблачения и преследования.

**Разрушительная, «ударная» критика** по форме выражения **монологична**. Она не предполагает конструктивного взаимодействия, сотрудничества критикующего и критикуемого. Она априори и не предполагает двух позиций, взаимно уточняющихся или вырабатывающихся в процессе критики. У автора такой критики только одна позиция, одна точка зрения, и он заранее присвоил себе право быть правым. Удар – это не приглашение к спору, дискуссии, а избиение – не является формой диалога.

Щадящая, конструктивная критика ставит своей целью не уничтожение оппонента, а совместный поиск средств преодоления обнаружившихся трудностей и проблем. Здесь налицо две равноправные позиции, во взаимодействии которых и осуществляется критика. Кроме того, в такой критике важен ее предмет, о котором идет разговор, или спор, который и придает смысл диалогу, взаимным рассуждениям.

Замечательный русский ученый М.М. Бахтин, говоря о диалогической природе социального взаимодействия, отмечал, что межчеловеческое взаимодействие нельзя свести к отношениям логическим или предметно-смысловым, которые сами по себе лишены диалогичности. В простых суждениях о вещи еще нет диалога. Для того чтобы превратиться в диалог, суждения должны стать высказываниями, стать выраженными в слове позициями разных субъектов.

Критический диалог – это не просто средство обнаружения недостатков, относительно которых нужно потом «принять меры», а **процесс устранения недостатков**. Диалог здесь – учет мнений и представлений людей – участников деловой коммуникации, монолог – диктат, насильственное навязывание экономических, ценностных, управленческих, моральных и любых других способов, принципов, мерок, поведенческих стереотипов. Критика как диалог – это не необходимое предисловие к делу, а само дело, она действительна и действенна, она есть преодоление разрыва между словом и делом, причем не «средство преодоления», а **преодоление как таковое.**

*В деловой коммуникации критика «вплетена» в жизнь, поэтому важно корректно подходить к таким вопросам, как: кто имеет право на критику, а кто – нет, о мере критики, о соотношении критики и «дела», о «зонах» вне критики, о том, как осуществлять критику не «изранив» критикуемого.*

**1.1 Критика «LEGE ARTIS»**

**(«по всем законам искусства»)**

Прием «Lege artis» состоит из четырех этапов; схематически это выглядит так:

I II III IV

+++++ ------------ \\_/ +++++ ,

где I - ввод в критику, создание доброжелательной атмосферы в начале разговора;

II – критические замечания, высказывания по существу вопроса;

III – «обратная связь», визуальный контакт с критикуемым для определения реакции на критику:

а) реакция адекватная (есть контакт глаз, доброжелательное лицо, кивки головой) – завершение критики («мост на сотрудничество»);

б) реакция интрапунитивная (вовнутрь) – обида (нет контакта глаз, плечи опущены, руки закрыты, избегание взгляда, тремол пальцев рук, покраснение, побледнение кожных покровов; необходимо «снять» обиду с помощью психологических приемов, например приема «валидол», то есть сказать о том, что основная работа сделана хорошо, недостатки вполне устранимы, эта работа не требует большого времени («не так страшен черт как его малюют»), затем **прием «авансированная похвала»,** с помощью которого высказать уверенность в том, что критикуемый коллега вполне справится с предлагаемыми изменениями, доработками, пересмотром точек зрения, а затем – завершение критики;

в) реакция экстрапунитивная (вовне) – агрессия; в этом случае целесообразно предложить критикуемому самому решить: принимать ли высказанные пожелания или отвергать. Невербальные сигналы, свидетельствующие о такой реакции – это суженные зрачки глаз, вертикальная складка на лбу, сжатые зубы, стиснутые кулаки, одно плечо направлено вперед. Критикующий при этой ситуации должен быстро перестроиться, чтобы избежать конфликта, и предложить критикуемому то, что было сказано, как информацию к размышлению;

IV – выход из критики, ее завершение, предложение о возможной помощи, эмоциональная поддержка: «я уверен, вы с этим справитесь».

***Восемь секретов разумной критики.***

1. Последите за собой, как часто в течение дня вы критикуете других, пусть даже дело касается вполне «безобидной» критики.

2. Понаблюдайте, как выражают критику окружающие вас люди и средства массовой информации. Принимаете ли вы ее, считаете ли наблюдаемый стиль критики корректным?

3. Прежде чем вам снова захочется кого-либо покритиковать, спросите себя, чего вы этим добьетесь.

4. Когда вы захотите покритиковать кого-либо или чьи-то ошибки, подумайте об этом человеке с положительной точки зрения, найдите у него минимум три положительные характеристики.

5. Учитесь заменять критику положительной мотивацией. Будьте благодарны за то, что произошло, вместо того чтобы быть неблагодарным за то, что не произошло.

6. Если критикуют вас самого, учитесь искусству не принимать критику близко к сердцу. Лучше потратьте время на анализ того, почему критикующий вас хочет «выпустить пар», обращая стрелы своей критики на вас, попытайтесь понять его. Проанализируйте причину его критики – может быть, он в чем – то прав.

7. Если другой упорствует в высказывании критических замечаний, реагируйте, сохраняя невозмутимость и хладнокровие, констатируя: «Таково ваше мнение и ваша позиция, мои же – таковы.… Давайте подумаем, в чем наши точки зрения сходятся».

8. Учитесь каждое «нет», сказанное вашим собеседником, превращать в «да» не посредством уговоров, а через убеждения и позитивную мотивацию.

***Практические советы критикующему.***

- Прежде чем приступить к критическому анализу негативной ситуации, постарайтесь выяснить, нельзя ли исправить дело без критики.

- При анализе любой проблемы исходите из того, что, если полезное не делается вообще или делается не так как надо, необходимо в первую очередь искать того, кому это выгодно.

- Перед тем как выступить с критикой в адрес любого сотрудника, постарайтесь предельно четко определить цели критики: что и как конкретно должно измениться.

- До начала критического анализа полезно выяснить позицию критикуемого по сути негативного события: вполне возможно, что это окажется импульсом для исправления дела.

- Помните, что обязательные условия успеха критического анализа деятельности любого работника – знание его способа восприятия критики и выбор соответствующей формы критического воздействия.

- Объективной основой критики должно быть точное и детальное знание того, что произошло и каковы последствия невыполнения или плохого выполнения работы. В противном случае критика становится уязвимой из-за возможных фактических ошибок и неточностей и, соответственно, из-за ошибок в оценках.

- Критический анализ должен быть всеобщим, то есть касаться всех и всего, что делается в организации (отделе, службе, группе); для него нет закрытых зон и неприкасаемых лиц.

- Не отвергайте предложений до и без анализа.

- Прежде чем высказывать критическое замечание, выслушайте позицию критикуемого до конца.

- Не оглупляйте действия и высказывания критикуемого ради того, чтобы разнести его « в пух и прах».

- Перед тем, как сделать критическое замечание, изложите свое понимание того, что собираетесь критиковать.

- Критика должна обладать достаточным эмоциональным накалом, чтобы задеть за живое, но одновременно она не должна превращать сотрудников в непримиримых врагов.

- Рекомендуется завершать критическое выступление предложениями, направленными на исправление дела.

- Если во время обсуждения нельзя сразу указать, как исправить положение, следует, как минимум, назвать фамилии тех, кто мог бы это сделать.

- Критикуя, не объявляйте виновными многих людей. Указав на того, по чьей вине допущена ошибка, прежде всего определите меру ответственности других; без этого критика обезличивается.

- Квалифицируйте суть допущенного промаха, недостатка, вскройте его субъективные причины.

- Учитывайте мотивы действий критикуемого (например, старался, но не удалось), но оценивайте результат по объективным последствиям.

- Не сглаживайте «острых углов» - это может привести к повторению негативных явлений.

- Не оставляйте без внимания ни одного случая, заслуживающего критики, но направляйте свою активность прежде всего на то, что способствует улучшению дела.

- Не забывайте, что критикующий несет моральную, а в определенных случаях и юридическую ответственность за сознательное искажение фактов.

- Предоставляйте критикуемому право на контркритику и возможность ее осуществить.

- Не критикуйте в общих словах, без точного указания ошибки.

- Нельзя использовать понятия или речевые формы, оскорбляющие достоинство человека.

- Представляйте доказательства личной вины критикуемого.

- Критикуйте доброжелательно: задача критики помочь сотруднику, а не задеть его самолюбие.

- Не критикуйте человека, пока не выслушали его до конца.

- Не повторяйте (ни публично, ни один на один) критические замечания в адрес человека, исправившего дело.

- Будьте предельно корректны, когда критикуете неприятных вам людей: здесь легко совершить ошибку: подмену осуждения ради дела осуждением из-за неприязни.

- Критикуя подчиненных, не подавляйте в них чувства самостоятельности.

- Учите сотрудников самокритичности.

- Помните, что при произнесении критических высказываний человека можно оскорбить не только словами: поза, жесты, мимика часто не менее выразительны.

- Не копите замечания для публичного разноса – если можно помочь исправить ошибку сразу же, сделайте это.

- Учтите, что критикуемый конструктивнее воспринимает замечания, если они сопровождаются напоминаниями о его способностях.

- Критику осуществляйте в такой форме, чтобы критикуемый понял, что ему лично полезно (целесообразно) исправление дела.

- Будьте самокритичны. Требуя выполнения определенных правил и норм, проверьте, следуете ли вы им сами.

- Руководствуйтесь принципом уместности формы критики по отношению к конкретным людям (начинающий работник, новый партнер, депрессивное состояние человека).

*Не стоит слепо отдавать себя в руки эмоциям. Важно знать и стараться выдерживать правила критики во взаимоотношениях, что поможет избежать нежелательных конфликтов.*

**1.2 Критика и принципы ее восприятия.**

Критика является одним из важных элементов делового общения. Критика – это форма контроля и оценки действий, которые не соответствуют требованиям, предъявляемым коллективом к личности.

В риторике выделяется два вида критики: деловая и морализующая. Деловая критика направлена на выявление ошибок в работе. Она вскрывает их причины и указывает на конкретные пути выхода из создавшегося щепетильного положения. Морализующая критика – это обвинительная речь, направленная против провинившегося.

Непременным условием деловой этики является то, что аргументы для критики должны быть всегда обоснованными. По форме критика может быть щадящей или наказывающей. Щадящую критику применяют тогда, когда ошибки не носят систематического характера и не вызваны халатностью или недобросовестностью работника.

Если нарушение, опоздание или брак допускаются регулярно, то применяют наказывающую критику. При такой критике уровень самоуважения и уважения личности падает. Критикуя, необходимо не только наказывать и указывать на отрицательные факты, но и тщательно анализировать причины их возникновения.

Стиль критики следует менять в зависимости от темы разговора и уровня самокритики партнера. Выбирая меры воздействия, всегда старайтесь понять, почему человек совершил такой поступок.

Критика - обоюдоострое оружие, способное не только созидать, но и разрушать человеческие взаимоотношения. Поэтому созидательная критика должна быть позитивной, конструктивной (указывать пути преодоления обнаруженных недостатков).

Критика ведет к улучшению результатов при условии, что:

- она является средством, а не целью;

- ее высказывает человек, пользующийся доверием и уважением критикуемого;

- критикуется дело, деятельность, а не человек;

- она применяется в особых случаях, а не является повседневной и привычной;

- она высказывается наедине или дружеским тоном.

Поэтому не прибегайте к ней очень часто.

Если есть недостатки в работе или отношениях и это заметили другие, то лучше всего признать свою вину, не дожидаясь, критики со стороны. Критиковать необходимо корректно и тактично, желательно указывать на положительные моменты в деятельности критикуемого партнера. При критике старайтесь соблюсти меру, критиковать лучше за один недостаток или ограничиться предметом обсуждения.

Необходимо не только применять конструктивную критику, но и предлагать методы исправления недостатков. Например, специалисты рекомендуют в критической ситуации следующую систему вопросов: «Все ли так плохо?», «Где конкретно?» «Почему, в чем причина?».

Если вы хотите, чтобы ваши позиции и мнения не отвергались, постарайтесь не употреблять в разговоре фразы: «Когда вы кричите…»; «Когда вы не правы…»; «Когда вы опаздываете…». Собеседнику будет труднее опровергнуть ваше заявление, если оно представлено как ваша проблема: «Когда при мне кричат…» или «Когда на меня повышают голос…»; Когда мне говорят неправду…»; «Когда мои сотрудники опаздывают…».

Собеседник чувствует себя гораздо комфортнее, если у него имеется право выбора. И здесь рекомендуется использовать технологию «вопроса со сложным выбором». Секрет заключается в том, что вы, предлагая партнеру варианты выбора, отвлекаете его внимание от главного поведенческого действия, которое он должен совершить. Например, один человек спрашивает у другого: «Вы поедите со мной на автобусе, на такси или пройдемся пешком?» Предлагая варианты выбора, оставляйте главное желание – поехать с вами – как бы в тени. «Вы хотите обсудить проблему на своей или нашей территории?», «Вы можете выполнить это задание самостоятельно или возьмете помощников?» Успех применения этой технологии гарантирован.

Советы конструктивной критики:

- Не начинайте свою речь с выражения: «Я давно уже хотел сказать…», а также избегайте слов «всегда» и «никогда». Обычно они свидетельствуют о предвзятости и, кроме того, напоминают о старых «грехах». Это затрудняет принятие критики.

- Если партнера вы никогда не хвалили, не ожидайте, что на вашу критику он отреагирует положительно. Критикуйте лишь те действия, которые можно изменить.

- Не сравнивайте поведение данного человека с поведением других. Это унижает. Не уничтожайте индивидуальность – это всегда вознаграждается сполна.

- Не приписывайте собеседнику того, чего он не говорил. Лучше не утрировать, пересказывая его мысль своими словами. Это опасно, могут обвинить во лжи.

Начальник, часто критикующий подчиненных, нередко оказывается окруженным соглашателями и подхалимами.

Когда люди боятся наказания после критики, они создают себе защиту. Одни доказывают несостоятельность критики своим профессионализмом и самостоятельностью. Другие ограждают себя тактикой отхода и соглашательства или подхалимством.

Правильно воспринять критику обычно мешает задетое чувство собственного достоинства. Очень важны принципы ее восприятия.

Как выслушивать критические замечания:

- умерьте свои внутренние диалоги и используйте критику как резерв для совершенствования;

- дайте почувствовать партнеру, что вы замечания поняли: повторите и уточните их;

- избегайте критиканства, ибо оно создает иллюзию превосходства и престижа, а установка на критику изъянов, слабых и уязвимых мест в позиции партнера мешает конструктивному отношению к чужому мнению и нахождению оптимальных средств взаимодействия;

- не стройте критику на сведении личных счетов: «око за око», «зуб за зуб». Это унизительно;

- если вас хотят покритиковать более опытные старшие коллеги, обратитесь к ним сами: « У вас больше опыта, выскажите пожалуйста, свои критические замечания. Ваши советы мне помогут». Критика в данном случае будет конструктивной;

- не вызывайте у людей обиды, указывайте на их ошибки не прямо, а косвенно. Например, при критике длинного и утомительного выступления на юбилее одного из коллег удачнее сказать: «Ваше выступление прекрасно подошло бы к праздничному собранию»;

- сначала говорите о собственных ошибках, а затем уже критикуйте своего собеседника;

- задавайте собеседнику вопросы, вместо того чтобы ему что-то приказывать: «Каково ваше мнение об этом?», «Вы полагаете, что это даст результат?» Такой метод критики щадит самолюбие человека и пробуждает у человека желание сотрудничать, а не стремление к протесту.

***Позитивные установки на восприятие критики.***

**-** Важная установка конструктивного восприятия критики – это понимание того, что все, что я делаю или сделал, можно сделать лучше.

- Если меня критикуют – значит, верят в мои способности исправить дело и работать без сбоев.

- Если критика в мой адрес отсутствует – это показатель пренебрежения ко мне как к работнику, партнеру.

- Критика возможных негативных последствий принятых мною решений или осуществленных действий – предпосылка своевременного предотвращения сбоев в работе.

- Критика заставляет задуматься: а) чем она вызвана, б) как исправить положение.

***Использование критики в деловой коммуникации.***

ПОДБАДРИВАЮЩАЯ КРИТИКА: «Ничего. В следующий раз сделаете лучше. А сейчас – не получилось. Это не страшно».

КРИТИКА – УПРЕК: «Ну, что же вы? Я на вас так рассчитывал!»

КРИТИКА-НАДЕЖДА: «Надеюсь, что в следующий раз вы сделаете это задание лучше».

КРИТИКА-АНАЛОГИЯ: «Раньше, когда я был таким, как вы, я допустил при выполнении задания точно такую же ошибку. Ну и попало же мне от моего начальника».

КРИТИКА-ПОХВАЛА: «Работа сделана хорошо, но только не для этого случая».

БЕЗЛИЧНАЯ КРИТИКА: «В вашем коллективе есть еще работники, которые не справляются со своими обязанностями. Не будем называть их фамилии».

КРИТИКА-ОЗАБОЧЕННОСТЬ: « Я очень озабочен сложившимся положением дел, особенно у таких наших сотрудников как…»

КРИТИКА-СОПЕРЕЖИВАНИЕ: « Я хорошо вас понимаю, вхожу в ваше положение, но и вы войдите в мое. Ведь дело-то не сделано…»

КРИТИКА-СОЖАЛЕНИЕ: « Я очень сожалею, но должен отметить, что работа выполнена некачественно».

КРИТИКА – УДИВЛЕНИЕ: «Как?! Неужели вы не смогли сделать эту работу?! Не ожидал…»

КРИТИКА-ИРОНИЯ: «Делали, делали и…сделали. Только как теперь в глаза руководству смотреть будем?!»

КРИТИКА – НАМЕК: «Я знал одного человека, который поступил точно так же, как вы. Потом ему пришлось плохо…»

КРИТИКА – СМЯГЧЕНИЕ: «Вы сделали все так неаккуратно, но зато вовремя».

КРИТИКА- УКОРИЗНА: «Что же вы сделали так неаккуратно?».

КРИТИКА – ЗАМЕЧАНИЕ: «Не так сделали. В следующий раз советуйтесь».

КРИТИКА- ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ: «Если вы еще раз допустите такой промах, пеняйте на себя!»

КРИТИКА- ТРЕБОВАНИЕ: «Работу вам придется переделать!»

КРИТИКА-ВЫЗОВ: « Если допустили столько ошибок, сами и решайте, как выходить из положения».

КОНСТРУКТИВНАЯ – КРИТИКА: «Работа выполнена неверно. Что собираетесь теперь предпринять? Может быть, стоит сделать следующее…»

КРИТИКА-ОПАСЕНИЕ: «Я очень опасаюсь, что и в следующий раз работа будет выполнена на этом же уровне».

Все перечисленные формы критики возможны лишь в ситуации, когда критикуемый – подчиненный, а критикующий – начальник, причем подчиненный уважительно относится к своему начальнику. В общении деловых партнеров целесообразнее использовать прием «Lege artis», то есть осуществлять критику по всем законам искусства: сначала сказать что-то позитивное, затем – критические замечания, обратная связь для определения реакции и мост на сотрудничество.

*Критика – это своеобразное лекарство, ее нужно уметь применять и принимать. Она, как змеиный яд: может быть полезна в малых дозах и вредна в больших.*

**1.3 Психологические издержки критики.**

Н. Энкельман, автор книги «Преуспевать с радостью» считает, что большинство людей, которые при деловом взаимодействии предпочитают критику, обладают негативными чертами характера и руководствуются, как правило, следующими мотивами: из мести, из зависти, из-за недоброжелательного отношения, по злому умыслу, из-за собственной неспособности, из тщеславия, из-за высокомерия, чтобы обратить внимание на себя, из-за неудовлетворенности собой, из-за агрессивного настроения.

Если у человека открытые, положительные установки, то любое сообщение, информацию или событие он сначала воспримет нейтрально и попытается выделить в них положительные и отрицательные стороны, поразмышляет над теми и другими и постарается найти решение, но не связанное с критикой. Найти решение можно через разговор с человеком, допустившим промах, ошибку. С этой целью необходимо его выслушать, понять ход мыслей, направленность его действий. Нельзя считать, что наше мнение единственно правильное, что именно мы знаем, как нужно поступать в той или иной ситуации.

Как показывает реальная практика делового взаимодействия, успехи при использовании критики, к сожалению, невелики. Более того, отрицательный эффект иногда гораздо выше, чем положительный. Как отмечает Л.С. Вечер в книге «Секреты делового общения», отрицательные последствия от критики весьма распространены, это психологические издержки критики, а именно:

- плохое настроение у критикуемого;

- неблагоприятная обстановка на работе;

- появление у критикуемого потребности защищаться;

- бесполезные, длящиеся долгое время споры, оправдания;

- проявление враждебных отношений, агрессивности в общении;

- упадок сил как у критикуемого, так и у критикующего, что ведет к снижению работоспособности, ухудшению качества работы;

- состояние неуверенности, неверия, безразличия у критикуемого;

-желание ответить встречной критикой, «свести счеты»;

- появление страха перед дальнейшей критикой, боязнь выполнения заданий в связи с этим;

- критикуемый испытывает чувство оскорбленного самолюбия.

*Как видим, следствием критики является негативный результат, проявляющийся именно во взаимоотношениях деловых партнеров, членов коллектива. Анализ вышеперечисленных проблем свидетельствует, что необходимы серьезные размышления перед вступлением на путь критики.*

**2 Замечания.**

Югославский психолог Предраг Мицич выделяет следующие разновидности замечаний и способы их нейтрализации:

**Невысказанные замечания.** Это такие замечания, которые собеседник не успевает, не хочет или не смеет высказать, поэтому целесообразно, опередив партнера, выявить эти потенциальные замечания и нейтрализовать их. Это можно сделать с помощью открытых вопросов, например: «Что вы думаете об этом?», «Какой подход, по вашему мнению, лучше?», «Какие возможности для устранения этого вы видите?».

Если вы оговорились, то примите замечание по этому поводу к сведению и не объясняйте, почему это произошло.

**Предупреждения.** Они относятся к причинам, вызывающим неприятные замечания, особенно в тех случаях, когда точка зрения неприятного собеседника полностью ошибочна. Как показывает практика, при наличии эмоциональной почвы любые логические контраргументы здесь бесполезны, поэтому следует, как и при переговорах, развести, разграничить предупреждения и субъективные замечания, мотивацию и точки зрения участников взаимодействия, а затем продумать возможность отступления, но с «наведением мостов».

**Ироничные (ехидные, колкие) замечания.** Замечания такого рода могут быть следствием плохого настроения делового партнера, а иногда и его желания «поиграть на ваших нервах», проверить ваши выдержку и терпение. Зачастую они носят оскорбительный, вызывающий характер. Прежде чем вступать в полемику в этой ситуации, необходимо сначала выяснить, сделано ли замечание всерьез или оно имеет характер «спортивного вызова». В результате полученной информации ваша реакция может быть остроумной или игнорирующей, то есть замечание можно пропустить мимо ушей.

**Стремление к получению информации.** Такие замечания связаны со стремлением партнера получить дополнительную информацию или комментарии, разъясняющие услышанное. Поэтому целесообразно дать спокойный и уверенный ответ и попытаться разобраться вместе с партнером в том, что ему не ясно в ваших рассуждениях.

**Желание проявить себя.** Очень многие участники взаимодействия желают «захватить коммуникативное пространство» с целью высказать свое мнение, показать, что не поддаются влиянию или беспристрастны в высказывании позиций. Нейтрализация такого рода замечаний сводится к тому, что вы снижаете свою значимость в формулировании выводов, показывайте роль партнера в развитии обсуждаемых идей и мнений. Определить его высказывания можно с помощью вопросов, например: «Соответствует ли это вашему мнению?», «Что подсказывает вам опыт решения такого рода проблем?».

**Замечания субъективного характера.** Они высказываются в ситуации, когда ваша информация малоубедительна или вы проявили недостаточно внимания своему партнеру по взаимодействию, или он не доверяет фактам, исходящим от вас. В любом из перечисленных случаев постарайтесь поставить себя на место партнера, принять во внимание его проблемы, сделать акцент на преимуществах и возможностях решений, предлагаемых вами.

**Объективные замечания.** Высказываются они тогда, когда партнер действительно хочет разъяснить ситуацию, лучше понять смысл ваших слов или намерений, выработать более объективное собственное мнение. В этой ситуации более уместно не противоречить партнеру в открытую, а объяснить ему, что вы учитываете его подходы, однако ваше решение имеет преимущества, и корректно и доступно обосновать их еще раз.

**Общее сопротивление.** Такие замечания, как правило, участник взаимодействия высказывает априори, поэтому они не являются конкретными. Их причина лежит в том, что или тема разговора не определена четко, или тактика вашего поведения неадекватна ожиданиям партнера, поэтому целесообразно уточнить или изменить тему разговора и (или) попросить разрешения сформулировать ваши аргументы, а затем выслушать замечания к ним.

**Последняя попытка.** Когда партнер понимает, что именно ему придется реализовать предлагаемые решения, тогда он делает последнюю попытку поговорить о трудностях и препятствиях и, таким образом, отсрочить принятие окончательного решения. В этой ситуации более правильным поведением будет то, при котором вы попытаетесь найти еще один, может быть даже косвенный, аргумент в пользу предлагаемого варианта действий и после этого быстро принять решение.

***Приемы снижения негативного воздействия замечаний.***

**Ссылки на чужой опыт и высказывания.** Как правило, участник делового взаимодействия доверяет больше всего или самому себе или кому-то, кто для него является авторитетом. Чтобы снизить значимость его замечаний, выявите с помощью наводящих вопросов, кто для вашего партнера является авторитетным свидетелем, и в ходе делового общения сошлитесь именно на его опыт или высказывания для подтверждения своей точки зрения.

**«Сжатие» нескольких замечаний.** Как показывает опыт в деловой коммуникации, целесообразно не отвечать на каждое замечание в отдельности, а объединив их вместе, ответить одним тезисом или даже одной фразой.

**Одобрение плюс уничтожение.** Если вамсделаны объективные замечания и в корректной форме, то можно снизить их значимость сначала согласившись с ними, а затем, развернув дополнительные аргументации, подтвердить свое прежнее высказывание. Например: «Да, здесь есть некоторые неточности, вы правы, вместе с тем, здесь есть и целый ряд преимуществ, а именно…»

**Перефразирование или вербализация.** Создавая новую речевую конструкцию, вы повторяете слова партнера, смягчая его замечание, нейтрализуя его смысл.

**«Эластичная оборона»** Если вас буквально засыпают замечаниями и возражениями, да еще в некорректной форме, то лучше не отвечать на замечания, а продолжая взаимодействие, раскручивать дискуссию дальше и, в случае возвращения партнера к критике, помнить, что она уже утратила свою актуальность.

**Принятие замечания.** Неследует парировать замечания субъективного характера, лучше согласиться с ними, отказав партнеру в ответе.

**Сравнение.** Используя сравнения из знакомой для партнера области знаний вместо прямого ответа можно легко нейтрализовать высказанное замечание.

**Метод опроса.** Вместо ответа на критические замечания партера, вы ставите перед ним вопросы, отвечая на которые, он сам дает ответы на свои замечания.

**Упреждение.** Для смягчения партнера вы включаете его в контекст своей речи, упреждая тем самым возможность критики, и, тогда это необходимо, отвечайте за него.

**Отсрочка.** Так как со временем острота замечания снижается, целесообразно использовать прием отсрочки. Например: «Позвольте вернуться к этому вопросу позднее…»

*Замечания, высказанные в ваш адрес или адрес ваших позиций, имеют много общего с критикой, прежде всего потому, что они, так же как и критика, акцентируют отрицательные стороны высказываний. Вместе с тем, замечания имеют и положительные стороны, так как свидетельствуют о том, что оппонент вас внимательно слушал, интересуется вашей проблемой, размышляет о сути дела, проверяет нашу аргументацию и все тщательно обдумывает. Поэтому замечания, высказанные вам в ходе деловой коммуникации, не следует рассматривать как препятствия на пути взаимодействия. Следует овладеть техникой нейтрализации замечаний при защите своих мнений и убеждений.*

**3 Комплименты.**

Ничто так не поднимает настроение, как искренний комплимент, полученный одним человеком от другого. Если комплименты говорятся умно и тонко, они производят благоприятное впечатление, придают беседе грациозность.

Очень важны комплименты родных и близких людей. Приятно если сын никогда не отпустит мать из дома, не покрутив во все стороны и не отметив: «Ты самая красивая! Как тебе идет эта шляпка (или платье)!» - в этот момент его мама самая счастливая из женщин».

Несколько внимательных слов, взгляд, жест одобрения, но на это способны немногие. Некоторые мужчины за всю свою жизнь ни разу не сделали комплимент женщине. Даже своей жене или дочери, матери, соседке, коллеге… Конечно, женщины это переживут, но где радость общения, счастья?

Однако комплименты самых близких людей порой обесцениваются. В искренности подруг тоже иногда можно сомневаться. Как бы хорошо к вам подруга ни относилась, всегда останется загадкой, что подвигло ее на комплимент.

Комплименты на улице, в общественных местах удовлетворяют нашу потребность в искреннем признании нашей красоты, оригинальности. Они превозносят наш публичный образ и дают уверенность в том, что общество нас одобряет.

Представьте, летним вечером девушка возвращается с дачи домой. Незнакомец подносит ей цветы и произносит: «Вы просто прелесть!» Это был счастливый момент в жизни девушки. Она была уверена, что выглядит так себе: почти без макияжа, в стареньком свитере. Но ей сказали, что выглядит она чудесно, и у нее сразу поднялось настроение. А красота, как известно наполовину зависит от расположения духа. Домой девушка пришла, сияя как медный грош, и легко поверила: «Ты сегодня просто красавица!».

*Невинный уличный комплимент от случайного встречного – это не больше, чем мимолетная благодарность за нашу женственность, неповторимость. Подобные комплименты способны сотворить чудеса. Они делают нас счастливее и красивее, передают ауру, которую мы распространяем на окружающих и тех, кто проходит мимо. Так не будьте слишком суровы к собственным благодетелям!*

**3.1 Что такое комплимент.**

Заглянув в словарь, мы обнаружим, что слово «комплимент» пришло к нам из немецкого языка в значении «похвальные слова, лестный отзыв». И все-таки необходимо различать такие близкие понятия, как «лесть», «похвала» и «комплимент».

Можно определить комплимент как небольшое преувеличение достоинств, которые человек желает видеть в себе. И сразу возникает вопрос «разве не бывает абсолютно правдивых комплиментов, к чему это «небольшое преувеличение»? Как говорится, «что вижу, то вижу» и не собираюсь ничего преувеличивать!

Но дело в том, что если мы хотим сказать человеку приятные слова, то простой констатации фактов мало, фраза получается серой и скучной. Вольно или невольно, говоря о приятных для собеседника фактах, мы даем эмоциональную окраску своим словам, добавляя «прекрасно», «обыкновенно», «очень», а это уже небольшое преувеличение. Комплимент – более тонкая, более эмоциональная, а потому и более творческая категория, чем просто информация о фактах. Недаром о нем говорят: «искусство комплимента».

Комплимент лишь тогда является комплиментом, когда он касается проявления тех достоинств, которые человек сам хочет видеть в себе. Из рассказа одной женщины: « Каждый раз, когда я слышу в свой адрес, что я похудела, у меня портится настроение. Понимаю, что для многих женщин это приятные слова, но я хочу поправиться. Я знаю, что в этом случае мой большой нос не будет казаться таким большим».

А вот еще пример из жизни: «Коллеги всегда отмечают мою аккуратность в работе, но мне это почти безразлично. Я знаю, что аккуратность дана мне от природы. Я стараюсь выработать в себе такие качества, как оперативность в работе и коммуникабельность. Мне так хочется, чтобы коллеги заметили результат моих усилий!»

Здесь важно понять приоритеты человека, почувствовать, что для него значимо в его внешности, характере, деловых качествах, и тогда вы будете вознаграждены его улыбкой и расположением.

Комплимент отличается от лести именно тем, что допускает лишь небольшое преувеличение, тогда как лесть порой «раздувает» ситуацию до вопиющего неправдоподобия. Говоря комплимент, мы даем человеку аванс. Слегка преувеличивая какую-то положительную черту, даем понять, что заметили ее, и побуждаем его двигаться в нужном направлении. Сравните: ***«Тебе очень идет этот цвет!»*** (комплимент) и ***«Ты самая красивая на планете!»*** (лесть). Лесть грубее и потому имеет больше шансов быть отвергнутой. А комплимент о замечательном цвете одежды, возможно, побудит человека пересмотреть цветовую гамму своего гардероба.

Хотя, что скрывать, есть люди, которым лесть по душе. И все же преимущество – за комплиментом, как инструментом более тонким и действенным, особенно в деловом общении. Слова «не люблю комплиментов» обычно относятся не к комплиментам, а к пародиям на них, к лести.

Комплимент и похвала не одно и то же. Похвала – это положительная оценка, а оценивать людей позволено не каждому. Нельзя хвалить, то есть давать оценку человеку значительно старше себя, выше по должности или положению. Хваля человека, мы как бы оцениваем его сверху, при этом подразумеваем, что имеем на это право. Говоря комплимент, мы слегка приподнимаем, возвышаем человека над собой.

Казалось бы, приятные слова, сказанные коллеге: «Молодец! Отличный ответ!» - могут вызвать негативную реакцию: «Почему он оценивает мою работу? Вообразил меня своим босом?» А комплимент: «Прочитал твой отчет. Восхищен. Ты даже упомянул показатель N, я бы точно забыл» - скорее всего, будет ему приятен.

*Конечно, грань между комплиментом и лестью, комплиментом и похвалой очень тонкая и, нужно обладать должным тактом, психологическим чутьем и умением, чтобы ее не перейти.*

**3.2 Очень важно уметь делать комплименты.**

***Вовремя и к месту.*** Комплимент нужно говорить вовремя. Если вам захотелось отметить в человеке какое-то достоинство, скажите об этом сразу. Ценность комплимента со временем теряется. В то же время помните, что комплимент, сказанный не к месту, может выглядеть оскорбительным. Представьте себе ситуацию, когда после вашего доклада, к которому вы долго и добросовестно готовились, первое, что вы слышите: «Старик, у тебя отличный галстук. Цвета хорошо сочетаются с рубашкой». Согласитесь, это звучит как пощечина. Вы ждете от ваших коллег оценки вашей работы, возможно, критических замечаний, но никак не комплиментов в адрес вашего галстука!

***Дайте возможность домыслить.*** Замечательны комплименты, дающие возможность слушателю домыслить то, что ему хочется. Например, слова «Какой у вас красивый ребенок», сказанные матери, женщина может трактовать так, как для нее более важно: ребенок ухожен и хорошо одет или родители красивы, а мама – особенно.

***Комплимент на фоне антикомплимента себе.*** Почти каждый человек считает себя в каком-то отношении выше вас, и вы найдете верный путь к его сердцу, если ненавязчиво дадите ему понять, что признаете его значимость, и признаете ее искренне. Не каждый способен на такой комплимент, здесь требуется уверенность в собственных силах и некая самоирония. В этом случае мы искренне возвышаем другого человека и обращаем внимание на свой неуспех. Хороший комплимент коллеге на фоне антикомплимента себе: «Как тебе удалось убедить босса в правильности этого предположения? Я уговаривал его целый час – и все без толку». Комплименты на фоне антикомплимента себе очень эффективны.

***Комплимент можно сказать любому .***Для этого нужно иметь хоть какую-то информацию о человеке. Предположим, мы знаем о человеке, что он скуп. Попробуем предположить, что он сам думает о себе. Наверняка он считает себя человеком хозяйственным, бережливым и гордится этим. Вот и основа для комплимента: «Мне так не хватает вашей рачительности».

Другой пример. Ваша подчиненная чересчур эмоциональна и при любом замечании по поводу ее действий ударяется в слезы. Вы начинаете ее успокаивать, слезы усиливаются. Попробуйте начать с комплимента: «Мне нравится ваше неравнодушное отношение к работе». С большой вероятностью ваш разговор вернется в рабочее русло.

***Как часто говорить комплименты.*** Старайтесь говорить комплименты любому человеку, который хоть в какой-то степени достоин доброго слова. Именно практикой достигается легкость и непринужденность в искусстве комплимента, что делает его естественным и неотразимым. При этом не забывайте об одном из основных правил этикета – «Ничего слишком!». Сыпать комплиментами на право и налево, точно так же, как повторять один и тот же комплимент, - дурной тон.

Комплимент начинается с желания его сказать. Найдите, что лично вам нравится в собеседнике, что вы хотели бы позаимствовать у него, и скажите об этом. Не бойтесь возможных промахов. Исходите из того, что человеку приятно уже то, что ему хотят сказать что-то хорошее.

Пока вы чувствуете себя неуверенно, старайтесь делать комплименты «тет-а-тет». Однако учтите: если комплимент хорош, то большее впечатление он производит, если произносится при свидетелях.

Учиться делать комплименты лучше на мужчинах, поскольку они менее требовательны к их качеству.

***Кому делать комплименты.***Бытует заблуждение, что говорить комплименты необходимо только людям, от которых вы хотите что-то получить. При отсутствии должной практики это как раз самая сложная ситуация. «Нужные» люди догадываются, что вы будете к ним как – то «подъезжать», а у вас и опыта нет. Поэтому велика вероятность, что у вас ничего не получится.

Приятно комплименты делать женщинам, ибо считается, что им это нравится. На самом деле выслушивать комплименты (но не лесть) любят все, просто реакция мужчин бывает не так заметна. Такая слабость к комплиментам объясняется тем, что комплимент удовлетворяет важнейшую психологическую потребность человека - потребность в положительных эмоциях. Человек, удовлетворяющий эту потребность, становится желанным собеседником.

Корректно ли делать комплименты коллегам относительно их внешнего вида? Вполне корректно, если комплименты произносятся от чистого сердца. Тем не менее на работе лучше говорить комплименты по поводу деловых качеств, а не одежды или внешности.

Что касается комплиментов начальникам, то здесь надо быть особенно осторожным. Комплимент не должен выглядеть похвалой начальнику от подчиненного. Иначе возникает вопрос: а судьи кто? Однако можно похвалить дорогие для руководителя предметы: любимую ручку, картину, обстановку в кабинете. Сказать добрые слова о породе любимой собаки. Перефразируя известную поговорку, «доброе слово и начальнику приятно».

- Произносить комплименты нужно уверенным тоном не смущаясь;

- Правильно выбирайте время и обстановку, чтобы сказать комплимент;

- Комплимент должен быть оригинальным. «Штампы», заезженные фразы могут вызвать у человека отрицательные эмоции.

Проверьте себя: кому вы сегодня сделали комплимент? «У вас прелестный ребенок!», «У вас очаровательная жена!», «Вам идет это платье», «С вами интересно общаться», «Вы хорошо выглядите»…

Комплименты и похвалы не только допустимы, но и желательны. Что же касается реплик противоположного свойства – неприязненных замечаний или «шпилек», от которых ваш собеседник чувствует себя неловко, - они однозначно свидетельствуют о дурном воспитании. Старая пословица «Если не можешь сказать ничего хорошего, лучше помолчи» справедлива и в наши дни.

Чтобы научиться говорить комплименты – надо их говорить: «я люблю твою улыбку», «это платье тебе потрясающе идет», «ты так молодо выглядишь», « у тебя удивительные глаза», «новая прическа тебе к лицу».

Нам нравится, когда говорят что-нибудь приятное, а стало быть, симпатичен и тот, кто это делает. Мы весьма скупы на похвалы. Большинство просто-напросто не удосуживается задуматься над тем, что вовремя сказанное доброе слово может создать хорошее настроение на целый день. Не отказывайте себе в удовольствии похвалить кого-нибудь. Хвалите! *Если каждый из нас будет делать комплименты чаще, наш мир станет немного счастливее. И радостно будет у нас на душе.*

**3.3 Искренность, краткость и недвусмысленность.**

Не стоит откровенно врать при произнесении комплиментов. Если вы не думаете чего-то на самом деле, то не говорите об этом. Например, если вы будете слишком часто повторять своей коллеге, что «она выглядит просто потрясающе», то через некоторое время она начнет сомневаться в вашей искренности. В глубине души ваша коллега понимает, что выглядеть «потрясающе» каждый день не возможно. Поэтому ваши слова были не очень искренни либо сегодня, либо в предыдущие дни. Частое повторение одного и того же комплимента, да еще и в превосходной степени, создаст вам репутацию человека не творческого и навязчивого.

Иногда лучше просто сказать: «Давно не виделись», чем неискренне воскликнуть: «Ужасно рада тебя видеть!» Люди разоблачат вашу ложь независимо от того, насколько хорошей актрисой вы себя считаете.

Маленький совет: если вы искренне хотите подчеркнуть то или иное достоинство человека, но не уверены, что собеседник разделяет ваше мнение, добавьте слова личного отношения «мне кажется» или «я думаю». В этом случае с вами могут не согласиться, но точно не заподозрят в неискренности.

Комплимент не может быть длинным, иначе это уже не комплимент, а рассказ о достоинствах собеседника, который поставит человека в неловкое положение. Постарайтесь, чтобы ваш комплимент был простым по конструкции заведомо понятным и содержал одну-две мысли. Даже улыбка человека, делающего комплимент может придать словам обратный смысл, который будет восприниматься уже как насмешка.

Необходимо также избегать двусмысленных оборотов, которые могут вызвать совсем не те чувства и ассоциации, на которые вы рассчитываете. Комплимент юной особы женщине «бальзаковского возраста»: «Вы очень похожи на мою любимую бабушку!», намекая на возраст женщины, имеет неприятный второй смысл.

Обычно вызывает негативную реакцию и расхожий комплимент: «Ты сегодня хорошо выглядишь». С большой вероятностью реакция будет следующей: «Почему «сегодня? Обычно я выгляжу плохо?».

Говоря комплимент, старайтесь не делать сравнений. Комплимент обычно обесценивается, если вы сравниваете одно достижение с другим, если только это другое достижение не является гениальным. Во всех других случаях комплимент звучит неискренне и двусмысленно. «Замечательное выступление. Дан более глубокий анализ, достигнут превосходный контакт с аудиторией, если сравнивать с предыдущим вашим выступлением». Если в свое время оратор слышал положительные отзывы о своем выступлении, то у него возникает ощущение неискренности. Если же предыдущий доклад был действительно не очень удачным, то напоминать об этом в момент «триумфа» в высшей степени бестактно. Фраза воспринимается не как комплимент, а как запоздалая критика.

***Факты, аргументы, детали.*** Положительному восприятию комплимента способствуют использование в нем фактов, известных обеим сторонам. Отсутствие фактической основы делает комплимент неубедительным и может низвести высказывание до уровня банальной лести.

Плохо, если комплимент противоречит фактам. Например, сотрудница провела бессонную ночь, страдая от зубной боли, а ей скажут, что она прекрасно выглядит. В таких случаях хорошие слова кажутся насмешкой.

Комплимент никогда не будет выглядеть льстивым, если он аргументирован. Сравните дежурное: «Хорошо выглядишь» и «Хорошо выглядишь, этот строгий деловой костюм подчеркивает изящность фигуры». Прежде чем сказать комплимент, подумайте, почему вам нравится то, о чем вы хотите сказать. После произнесения приятных слов не останавливайтесь, продолжите: «…потому что».

Комплимент будет еще более убедительным, если вы проявите интерес к деталям. Например: «Отличн6ый доклад, интересная статистика. Где вы взяли данные, приведенные в начале вашего выступления?» *Интерес к деталям говорит о том, что ваш комплимент не просто акт вежливости, а проявление искренней заинтересованности.*

**3.4 Как принимать комплименты.**

Человеку, в адрес которого говорится комплимент, порой кажется, что он обязан в ответ на внимание ответить подробным рассказом «по теме». На самом деле, достаточно простого «Спасибо» или «Спасибо за добрые слова» «Спасибо, что заметили», «Спасибо, приятно слышать», «Спасибо, то, что вы говорите, важно для меня». Если комплимент касается вашей одежды, то не следует отказываться от добрых слов, говоря: «Да ну, что вы, этот костюм такой дешевый и совсем уже вышел из моды» Начинать рассказывать, где вы купили эту вещь и за какую цену то же не следует.

В ответ на комплимент не стоит скромничать и говорить что-то вроде:

«О, это был пустяк» или «Да что вы! Это мой старый костюм».

Не нужно и хвастаться, что вы могли бы сделать еще лучше при большем количестве времени или большей поддержке.

«Принимающей стороне» не следует «совершенствовать» полученный комплимент: «Хорошо? Это было больше, чем просто хорошо. Это было потрясающе».

Если кто-то делает вам комплимент, не думайте, что вы обязаны немедленно ответить ему тем же. У вас наверняка появится возможность сказать добрые слова этому человеку, но немного позже.

В любом человеке всегда найдется нечто, достойное одобрения. Заметить, оценить, искренне выразить свое одобрение или восхищение – в этом и состоит искусство комплимента. Доброжелательным отношением к человеку мы даем ему возможность узнать, запомнить и совершенствовать свои положительные черты и способности . Это важно, так как придает человеку уверенность в себе, укрепляет чувство собственного достоинства, поднимает самооценку. Люди нуждаются в таких знаках одобрения, как комплименты. *Делая комплименты, мы, несомненно, получим бумерангом доброжелательное отношение к себе и репутацию человека, с которым приятно иметь дело.*

***О значении комплиментов.*** *Комплименты придают уверенность в себе, укрепляют чувство собственного достоинства, поднимают самооценку. Люди нуждаются в таких знаках одобрения.* Т. Пейн принадлежат слова: «Если одно-два приветливых слова могут сделать человека счастливым, надо быть негодяем, чтобы отказать ему в этом».

**Заключение.**

***Критика*** является одним из важнейших элементов делового общения. Критика – это форма контроля и оценки действий, которые не соответствуют требованиям, предъявляемым коллективом к личности.

В деловой коммуникации критика «вплетена» в жизнь, поэтому важно корректно подходить к таким вопросам, как: кто имеет право на критику, а кто – нет, о мере критики, о соотношении критики и «дела», о «зонах» вне критики, о том, как осуществлять критику не «изранив» критикуемого.

Не стоит слепо отдавать себя в руки эмоциям. Важно знать и стараться выдерживать правила критики во взаимоотношениях, что поможет избежать нежелательных конфликтов.

Критика – это своеобразное лекарство, ее нужно уметь применять и принимать. Она, как змеиный яд: может быть полезна в малых дозах и вредна в больших, поэтому не стоит прибегать к ней очень часто.

Следствием критики является негативный результат, проявляющийся именно во взаимоотношениях деловых партнеров, членов коллектива. Анализ вышеперечисленных проблем свидетельствует, что необходимы серьезные размышления перед вступлением на путь критики.

Замечания, высказанные в ваш адрес или адрес ваших позиций, имеют много общего с критикой, прежде всего потому, что они, так же как и критика, акцентируют отрицательные стороны высказываний. Вместе с тем, замечания имеют и положительные стороны, так как свидетельствуют о том, что оппонент вас внимательно слушал, интересуется вашей проблемой, размышляет о сути дела, проверяет нашу аргументацию и все тщательно обдумывает. Поэтому замечания, высказанные вам в ходе деловой коммуникации, не следует рассматривать как препятствия на пути взаимодействия. Следует овладеть техникой нейтрализации замечаний при защите своих мнений и убеждений.

***Комплимент*** – похвальные слова, лестный отзыв. Комплименты делают нас счастливее, красивее, передают ауру, которую мы распространяем на окружающих.

Конечно, грань между комплиментом и лестью, комплиментом и похвалой очень тонкая и, нужно обладать должным тактом, психологическим чутьем и умением, чтобы ее не перейти. Очень важно уметь делать комплименты.

Если каждый из нас будет делать комплименты чаще, наш мир станет немного счастливее. И радостно будет у нас на душе.

Интерес к деталям говорит о том, что ваш комплимент не просто акт вежливости, а проявление искренней заинтересованности.

Делая комплименты, мы, несомненно, получим бумерангом доброжелательное отношение к себе и репутацию человека, с которым приятно иметь дело.

Комплименты придают уверенность в себе, укрепляют чувство собственного достоинства, поднимают самооценку. Люди нуждаются в таких знаках одобрения.

**Список используемой литературы.**

**1.** Вечер Л.С. Секреты делового общения. – М.: Высшая школа, 2000 г.- 367с.

**2.** Мальханова И.А. Деловое общение: Учебное пособие – М.: Академический проспект, 2002 г. – 224с. (Gaudeamus).

**3.**Сухарев В.А. Этика и психология делового человека – М.: Агентство «ФАИР», 2000 г.- 400с.

**4.**Красикова Е.А. Этика и психология профессиональной деятельности: Учебник – М.: Форум: ИНФРА-М, 2004 г.

**5.** Льюис Ричард Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию: пер. с англ. – М.: Дело, 2000 г.- 440с.

**6.** Деловая коммуникацияв профессиональной деятельности научный редактор, доктор философских наук профессор С.А. Сидоров, А.П. Панфилова: Учебник – М.: Форум: ИНФРА-М, 2004 г.- 453 с.

**7.** Кузьмин Ф.А. Культура делового общения: практическое пособие – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Ось -89, 2001 г. – 320с.: ил.

**8.** Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. 5-е изд., перераб. и доп.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007г. – 415 с. (серия золотой фонд российских учебников)

**9.** Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений учеб. – М.: ТК Велби, изд-во Проспект, 2006 г.

**10.** БарышеваА.Д. Матюхина Ю.А. Шередер Н.Г. Этика и психология делового общения (сфера сервиса). М..: Альфа – М.: - 2006 г. 256 с.: ил.- (серия «Сервис»)

**11.** Егоршин А.П., Распопов В.П., Шашкова И.В. Этика деловых отношений: Учебное пособие для вузов-Н. Новгород ИНМБ, 2005г.- 408с.

**12.** Вервицкая Е.А. Этикет. – М.:ОЛМА Медиа Групп, 2007. – 320 с.: ил.

**13.** Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2008.- 295 с. – (Высшее образование).

**14.** Брудный А.А. Понимание и общение. – М., Учебное пособие для вузов-Н. Новгород ИНМБ, 2005 г.- 356 с.

**15.** Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. – М., ОЛМА Медиа Групп, 2003 г.- 649с.

**16.** Гойхан О.Я., Надеина Т.М. Основы речевой коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2004 г.- 500 с.

**17.** Данкел Ж. Деловой этикет. – Ростов н/Д., Феникс, 2005 г.-245с.

**18.** Кузин Ф.А.Культура делового общения. – М. «Перспектива», 2006 г. – 34 с.

**19.** Жолобов Ю.В. Путь к диалогу. Психология делового общения. – Саратов, 2003 г.- 105 с.

**20.** Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. – Ростов н/Д., Феникс, 2005 г. – 127 с.

**21.** Биркенбиль В.Ф. Как добиться успеха в жизни. – М. «Перспектива», 2007 г.

**22.** Мастенбрук У.Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. – М.: ИНФРА – М, 2007 г.

**23.** Лебедева М.М. Уметь вести переговоры. – М**.**: ИНФРА – М, 2008г.

**24.** Симоненко Ю.А. Искусство разбираться в себе и других. ). М..: Альфа – М.: - 2007 г. 230 с.: ил.- (серия «Сервис»)

**25.** Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта. – М.: М.: Агентство «ФАИР», 2008 г.- 206с.

**26. «**Хороший секретарь», журнал для женщин, работающих в офисе. Е. В. Мозолева. «Несколько советов о том, как говорить комплименты». №1/2008 г.

**27. «**Хороший секретарь», журнал для женщин, работающих в офисе. Е. В. Мозолева. «Комплимент – дело тонкое». №2/2008 г.

**Содержание.**

Введение……………………………………………………………………………….3

**1** Критика………………………………………………………………………………4

**1.1** Критика «LEGE ARTIS» по всем законам искусства…………………………...7

**1.2** Критика и принципы ее восприятия……………………………………………..11

**1.3** Психологические издержки критики…………………………………………….16

**2** Замечания……………………………………………………………………………18

**3** Комплименты……………………………………………………………………….21

**3.1** Что такое комплимент……………………………………………………………22

**3.2** Очень важно уметь делать комплименты………………………………………24

**3.3** Искренность, краткость и недвусмысленность…………………………………27

**3.4** Как принимать комплименты……………………………………………………29

Заключение……………………………………………………………………………31

Список используемой литературы…...………………………………………………33