



Чек-лист принятия критики

Демонстрационный материал к лекции "Самооценка. Уверенность в себе. Как относиться к критике"

0. Урегулируйте эмоциональный фон свой и собеседника. ВАЖНО! Не всегда критика начинается с конфликта. Пропустите этот пункт, если эмоциональный фон обеих сторон спокойный.

- Используйте рекомендации из лекции "Самопрезентация": Подышите, выпейте воды, походите, сядьте прямо и др.
- Дайте собеседнику стакан воды/кофе; предложите сесть/пройти в переговорную/сменить место для разговора и др. Дайте выговориться, не вступайте в перепалку.

1. Примите слова критикующего (эмоции гасятся, если человеку не нужно бороться; он видит, что Вы включены, не сопротивляетесь).

- "Я Вас понимаю..."
- "Я принимаю Ваши слова..."

2. Разделите переживания, покажите, что Вам тоже не

безразлична озвучиваемая проблема:

"Нас тоже эта ситуация беспокоит!"

"Я расстроен также, как и Вы"

3. Внимательно слушайте:

Применяйте техники активного слушания "ага", "угу", кивки головой и др.

Дайте человеку выговориться, это снизит "градус" конфликта.

4. Локализируйте претензию: "Я правильно понимаю, что Вас беспокоит это...."

5. Признайте факт проблемы: "Да, я согласен, это недоработка...".

6. Теперь можно обсуждать проблему и совместно искать решение.

Создано с помощью онлайн сервиса Чек-лист | Эксперт: <https://checklists.expert>

как это убрать?