**Тема 13. Критика та її етичні аспекти**

У ході ділової взаємодії в цілому і ділових бесід і нарад зокрема, виникає потреба в критичній оцінці дій колег, і тут неминуче виникають етичні проблеми.

Поняття *"критика"* (від грец. ***-*** мистецтво розбирати, судити), згідно зі словниками, має два значення:

1) розбір (аналіз) чогось з метою дати оцінку;

2) негативне судження про що-небудь, вказівка недоліків.

У першому випадку мова йде про наукову критиці, без якої наука немислима, літературній критиці, покликаної дати кваліфікований аналіз того чи іншого літературного твору. Є навіть професія така - літературний критик.

У другому випадку дається негативна оцінка іншої людини, її дій, манери поводитися, рівня професіоналізму, розумових здібностей і т.д. Саме в другому випадку постає питання, наскільки етична критика взагалі, і які етичні норми потрібно дотримуватися в процесі критики.

Інша справа - ділове спілкування. Ділова критика необхідна. Саме вона дозволяє звернути увагу на слабкі місця, на недоробки і упущення, вибрати інший шлях вирішення проблеми.

У теорії та практиці ділового спілкування питання стоїть не про те, чи потрібно критикувати, а про те, як критикувати і як реагувати на критику, а для цього слід розібратися у видах критики.

У літературі по діловому спілкуванню виділяють такі види критики, як критиканство, псевдокритика і позитивна критика.

Саме слово "критиканство" вживається в несхвальному сенсі і позначає прискіпливу, але поверхневу і огульну критику. Немає потреби пояснювати, що критиканство аморальне.

Псевдокритика являє собою імітацію конструктивної критики з метою демонстрації себе як чесного, непідкупного співробітника, що не боїться різати правду в очі.

Позитивна, ділова критика орієнтована на усунення недоліків та вирішення проблем, і тут виникають питання етичного порядку: як критикувати і як ставитися до критики?

Звернемося до етичних аспектів критики, а саме, до того, як можна і як має критикувати.

Яка мета критики, навіщо критикувати колегу, підлеглого, начальника? Очевидно, предметом критики є справи і вчинки, а не особистість людини. Процес ділової взаємодії вимагає конструктивного обговорення проблем, вибір найкращого шляхи їх вирішення, відмовитися від найменш рішень. Без конструктивної критики тут не обійтися. Мета критики - виявлення помилок і недоліків у роботі, а оскільки їх допускають конкретні люди, то критикуються їхні справи і вчинки, але це критика не особистостей ділових партнерів, а критика їх дій і займаних ними позицій. Завданням критики є не зміна особистості іншої людини, не його перевиховання, що неможливо в принципі, а зміна його поведінки.

Етично неприпустимо критикувати характер людини, її смак, розумовий потенціал, зовнішність і т.д. Крім того, що така критика непродуктивна, вона ще й аморальна, оскільки той, хто критикує, займає позицію переваги стосовно критикуемому.

Французький письменник Андре Моруа (1885-1967) у відкритому листі молодій людині про науку жити дуже тонко підмітив, що люди дуже чутливі до того, як до них ставляться; найменша критика ранить їх, особливо якщо попадає по хворого місця.

Критичні зауваження потрібно робити таким чином, щоб звести психологічні витрати критики до мінімуму.

Звернемося до етичних аспектів критики.

Загальне правило критики, яке має точно дотримуватися: *критикуються дії, а не особистість.*

Критикуючи людини, не можна принижувати його людську гідність.

З етичної точки зору алгоритм критики повинен бути наступним:

• створення доброзичливої атмосфери шляхом виділення позитивних якостей співробітника;

• висловлювання претензій по суті справи;

• встановлення зворотного зв'язку і відстеження реакції на критику: реакція може бути адекватна ситуації, і неадекватна, коли критикований демонструє гнів або образу;

• позитивний вихід з критики з демонстрацією надії на здатність працівника виправити ситуацію.

Критика повинна бути сумірною критикуемому проступку. Інакше, за словами А. Шопенгауера, "як ліки не досягає своєї мети, якщо доза занадто велика, так і осуд і критика - коли вони переходять міру справедливості".

Не менш важливе питання: як реагувати на критику?

Не ображатися, не гніватися, а радіти і дякувати: "Ми повинні дякувати тим, які вказують нам наші недоліки" писав французький філософ і мораліст Блез Паскаль. Чому радіти і за що дякувати? Радіти треба тому, що ми і наші дії викликають інтерес, адже людину, яка не викликає інтересу, не критикують. А дякувати за допомогу. Якщо дивитися на критику об'єктивно, то незалежно від того, хто і з якими мотивами критикує, вона є формою допомоги, оскільки допомагає людині побачити його слабкі місця і може сприяти усуненню недоліків у роботі.

Як рекомендують фахівці в області ділового спілкування: "Перший крок правильного сприйняття критики - фіксація; другий - осмислення і виявлення можливості використовувати для справи; третій - виправлення недоліку; четвертий - створення умов, що виключають його повторення".

Навіть якщо критика неприємна і несправедлива, вона в жодному разі стимул до особистісного зростання і вдосконалення, виходячи із зроблених зауважень.