

Пять шагов к эффективной критике

«В молодости человек учится говорить, а в зрелости – учится молчать. Это главная проблема человека: он учится говорить до того, как научится молчать». –

Рабби Нахман из Бреслова

Наверняка хоть раз в жизни вы попадали в ситуации, где нужно было дать ответ на некий крайне неудобный вопрос, типа «Ты выйдешь за меня?» или что-то менее серьезное, например: «Слушай, можешь оказать мне огромную услугу?»

Если ваш ответ был «нет», то где-то в этом предложении должно было прозвучать «но», например: «Ты замечательный парень, но я не испытываю к тебе сильных чувств». Или «Я бы очень хотел помочь тебе, но именно в эту ночь мне нужно подготовиться к колоноскопии».

И совершенно неважно, насколько вежливой, приятной, извиняющейся или убедительной прозвучала первая часть предложения. Для того, кому этот ответ адресован, важно только то, что следует за «но», потому что именно там скрывается суть ваших слов.

И в это трудно поверить, однако одно лишь маленькое и вроде бы безобидное слово «но» ответственно за гибель целого поколения, покинувшего Египет. Оно привело к тому, что тысячи людей были приговорены к смерти в пустыне.

Если вы не знаете эту историю, приведенную в книге Бемидбар (главы 13-14), то вкратце дело было так. Еврейский народ только что отправился в путь от горы Синай после получения Десяти заповедей и собирался войти в землю, которая тогда

называлась Кнаан – о ней Всевышний обещал, что эта земля течет молоком и медом. Люди заметно нервничали в предвкушении и не знали, с чем им предстоит столкнуться, поэтому попросили Моше сформировать специальную разведывательную группу, которая отправилась бы в Кнаан вперед других и, вернувшись, рассказала, что к чему.

Через 40 дней разведчики вернулись и перед всем народом доложили о своем походе. «Пришли мы в ту страну, и действительно – она течет молоком и медом, а вот и ее плоды». Однако затем они произнесли слово «эфес» (что на иврите означает «но»), после чего описали такую пугающую картину, что народ пришел в ужас и рыдал всю ночь. Таким образом они вынесли приговор не только себе, но и будущим поколениям: кроме того, что сами они вынуждены были провести долгие 40 лет (по году за каждый день, которые разведывательная группа провела в Кнаане) в пустыне, пока все совершеннолетние представители согрешившего поколения не умрут, в дальнейшем в годовщину этой даты, 9 Ава, с еврейским народом произошло немало трагедий (например, разрушение Первого и Второго Храмов и захват города Бейтар).

Значение критики

Мы часто смешиваем похвалу с критикой и удивляемся, почему собеседник обижается. Я сделала своему сыну комплимент по поводу его внешнего вида, но закончила предложение критикой. «Мама дает и мама забирает», – философски заметил он. Я была поражена. В самом деле, я ведь начала с комплимента, я ведь похвалила, сказала что-то хорошее – почему надо устраивать драму?

Итак, важнее всего именно то, что следует после «но». Мы не можем нейтрализовать или компенсировать критику похвалой. В таком контексте комплимент не имеет никакого значения, мы его попросту не слышим, потому что он полностью теряется на фоне негатива. А на негативе мы сосредотачиваемся, потому что он

несет ценную информацию о потенциальной угрозе.

Какой бы ни была причина, соотношение похвалы и критики один к одному портит качество ваших отношений. Так можем ли мы вообще критиковать? Конечно, можем, а иногда и должны, но есть способы делать это без какого-либо ущерба.

В бизнес-среде известен так называемый «принцип Лосадо», который гласит, что, если некое отрицательное или критическое замечание не компенсируется хотя бы тремя положительными, такая рабочая среда считается токсичной, и сотрудники не смогут процветать и работать продуктивно в таких условиях.

В личных отношениях это соотношение еще выше. Критику желательно сопровождать пятью положительными комментариями. Как только вы в браке опускаетесь ниже этой пропорции, над вашими отношениями нависает угроза и статистически вы становитесь ближе к разводу.

Как говорится, когда мы осуждаем или критикуем кого-то, это ничего не говорит о самом человеке, а всего лишь указывает на нашу внутреннюю потребность критиковать.

Практические советы

- 1. Если вы должны сказать что-то критическое (а иногда это действительно необходимо), постарайтесь компенсировать это большим количеством положительных замечаний.*
- 2. Если вам предстоит сказать кому-то и похвалу, и критику, расставьте слова в предложении так, чтобы приятный комментарий следовал после «но». Например: «Ты проделал большую работу и убрал свою комнату, но в ванной царит ужасный беспорядок» против «В ванной царит ужасный беспорядок, но ты проделал большую работу и убрал свою комнату». Чувствуете разницу этих подходов?*
- 3. После того, как вы это запомнили, перейдите на следующий этап – попробуйте перестать говорить после того, как произнесли комплимент. «Ты проделал большую работу и*

убрал свою комнату». Все, стоп. Насчет ванной поговорите в другой раз. Не портьте комплимент.

4. Не менее важно не портить и те комплименты, которые получаете вы сами. Когда меня хвалят за еду, которую я приготовила, я часто на автомате начинаю протестовать словом «но», например, «но курица получилась слишком сухая». Не преуменьшайте свои заслуги и не прибедняйтесь. Не заставляйте человека, сказавшего вам комплимент, почувствовать себя глупо.
5. И, наконец, учитесь сознательно трансформировать оттенок слова «но» из деструктивного в конструктивный. «Я слышал, что твой учитель – очень требовательный перфекционист, но благодаря нему ты сможешь достичь больших высот». Или «Я не знаю, как смогу с этим справиться, но точно уверен, что это сделает меня сильнее». Используйте «но» для того, чтобы сосредоточиться на положительном аспекте сложившейся непростой ситуации.

Обращайте внимание на слово «но» в своей речи и наполните отношения с миром позитивом.

Темы для размышления

1. Подумайте о последней ссоре, которая у вас произошла. Что вы могли бы тогда сказать иначе, чтобы это изменило результат диалога в лучшую сторону? А что вы можете сказать сейчас, чтобы попробовать исправить ситуацию?
2. Подумайте о ком-то, кого вы периодически критикуете (дети, супруги, подчиненные). Напишите на листе бумаги пять положительных качеств этого человека или пять комплиментов, которые вы могли бы искренне ему сделать. Попробуйте в течение ближайшей недели произносить по одному из этих комплиментов ежедневно и записывайте любые изменения, которые вы заметили в поведении этого человека.
3. Наше общение с самими собой так же важно, как и общение

с другими людьми. Используя соотношение похвалы и критики для личных отношений, о котором мы говорили выше, напишите что-то негативное, о чем вы порой думаете или говорите себе, и на каждый такой пункт – по пять комплиментов, которые вы можете сделать себе сами (без «но») так, чтобы компенсировать моральный ущерб, нанесенный критикой.