Přijímání kritiky

Každý člověk zabývající se nějakou činností potřebuje odezvu od kompetentních lidí. Díky odezvě (kritice) se dá hodně naučit, mnohé zlepšit, nefungující nahradit či vyřadit.

Kritika zvnějšku, tj. kritika od jiných lidí, může obsahovat mnohé užitečné věci. Dobrými kritiky naší práce jsou lidé, kteří:

* mají opravdový zájem o věc
* jsou kompetentní v daném oboru, oblasti činnosti
* rozumějí dané problematice
* umějí jasně sdělit, co by se mohlo (mělo), změnit

Pro pečovatele by takovým kritikem měl být člověk, o kterého pečuje, protože ten nejlépe a nejpřesněji zná, co ho trápí, jaké má potřeby, co mu vadí na způsobu pečovatelovy práce. Dalším, méně kompetentním, je kterýkoli člen rodiny, který s péčí pomáhá, ale jsou to i odborně vzdělaní pečovatelé, se kterými rodina, pečovatel a sám nemocný spolupracuje.

Abychom mohli s kritickými připomínkami pracovat, musíme odlišit situaci, kdy se někdo zvenčí vměšuje do našich vnitřních záležitostí a vlastně útočí proti naší autonomii, psychické stránce naší osobnosti i proti nám jako člověku a individualitě. Je na nás, abychom byli schopni a velmi přesně stanovili a vytyčili své hranice. Za tyto hranice nedovolíme nikomu vstoupit, tyto hranice dodržujeme za každých okolností, vždy a v klidu bez negativních projevů, jako jsou hněv, rozčílení. Musíme dát najevo každému, i člověku závislému na naší péči, že existují moje věci, které rozhoduji já sám, a nestrpím jakékoli pokusy o prolomení a překročení mnou vytyčených hranic, pokusy o vměšování.

Kromě kritiky (odezvy) zvenčí vlastníme také, jako součást naší osobnosti, vlastního vnitřního kritika, vnitřní kritický hlas, který nás označuje nelichotivými výrazy (já hlupák, já nemehlo, já neschopný idiot), srovnává nás s jinými lidmi a my vždy dopadneme hůře, každou chybu omílá a pamatuje si donekonečna, vyvolává v nás pocity viny, dostává nás do vleku strachu, zbavuje nás odvahy, odsuzuje nás, ničí naše sebevědomí a sebedůvěru. S tímto nejbližším a neustále pohotovým kritikem, schopným zraňovat nás ve dne v noci nám pomohou se vypořádat určité techniky, pravidla, která začneme uplatňovat postupně v různých všednodenních situacích.

**Techniky snižující naši zranitelnost**

* podpora vlastního sebevědomí, odbourání sebepodceňování
* odstup, neosobní stav (za nálady a pocity druhých nejsem zodpovědný)
* neodsuzovat, stop jednání v zlosti a rozčilení, zachovat klid
* žádat o konstruktivní kritiku kompetentní lidi
* kritizujte slušně, věcně a s respektem
* nereagovat na hloupé připomínky
* nedopouštět nejasné náznaky, pomluvy, žádat okamžité vysvětlení
* stát si za chybami, přiznat je a napravit
* bránit se vměšování, mít jasné osobní hranice
* plány, nápady, úmysly sdělovat pouze těm, kdo nás podpoří

Při snížení vlastní zranitelnosti jsme odolnější i vůči kritice, jsme schopni se s ní vypořádat a přijmout ji, aniž by na nás měla negativní dopady a demotivovala nás v našich činnostech a snižovala naši pracovní výkonnost.

**Kritika a její přijímání**

Kritika znamená odborné posouzení, ale také zpochybnění, může vyslovovat alternativy ke stávajícím formám jednání, může být zpětnou reflexí a také může být druhem obžaloby.

Nekompetentně uplatněná, neoprávněná a nekonstruktivní kritika ubližuje, zasahuje osobnost, vyvolává v jedinci převážně negativní emoce a pocity. K těmto emocím patří strach, obavy, úzkost, nepříjemné pocity, že něco je špatně, nervozitu, agresi, pláč a somatickou odezvu (bušení srdce, ztížené dýchání, nevolnost a další).

S kritikou se setkáváme denně, všude, kritizováno je kdeco, proto se kritiky obáváme a kazí nám život, dělá z nás hlupáky, není nám příjemná, snižuje naši motivaci, protože nadbytek a nesprávně podaná kritika nás vede k nízkému sebevědomí a má dopad na naši práci.

Cíle konstruktivní kritiky (pozitiva)

* zpětná vazba
* znalost toho, co se dělá špatně, možná náprava
* menší počet chyb
* ušetřený čas a peníze
* nevyvolává negativní emoce, šetří zdraví
* lepší pracovní výkon
* lepší vztahy mezi lidmi
* motivace
* lepší pracovní výkon jednotlivce i týmu

Pravidla účinného kritizování

* hodnotit (kritizovat) pracovní výkon člověka, nikoli jeho osobnost
* hodnotit konkrétní výsledky, chyby
* najít, formulovat a předložit konkrétní řešení
* kritizovat v přiměřeném čase
* rozhovor končit vždy pozitivním závěrem
* vyvažovat kritiku pochvalou
* o chybách hovořit s kritizovaným

Kritika patří mezi komunikační techniky, je jednou z nejobtížnějších jak z pozice kritizujícího, tak kritizovaného a je to součást každodenního života.

Kritizující i kritizovaný by měli využívat komunikační techniky, které umožní kritikům poskytnout věcnou, konstruktivní kritiku a kritizovaným přijmout tuto kritiku jako motivující ke zlepšení výkonů a obohacující osobnost.

Ke komunikačním technikám vhodným pro kritizujícího i kritizovaného patří např. řeč těla, aktivní naslouchání, základní myšlenka, práce s hlasem, projevy empatie.

**Řeč těla** – vzdálenost mezi sedícími účastníky situace, uvolněné držení těla, gesta rukou, klidný přerušovaný oční kontakt, odstranění bariér a rušivých podnětů z prostředí.

**Aktivní naslouchání** – vnímání a naslouchání protějšku, výjimečné přerušování sdělení, myšlenková rekapitulace, pobídky ke shrnutí, parafráze.

**Základní myšlenka** – udržet základní, nosnou myšlenku, nepoužívat nadbytečná sdělení, vyjadřovat se krátce a jednoduše, nepoužívat slova myslím, možná, pokusím se, neboť zabírají čas a odvádějí od podstaty sdělení, nepoužívat ani slova snižující respekt a autoritu – předem se omlouvám, ruším, zdržuji.

**Práce s hlasem** – střídání hlasitosti, rychlosti, zpomalování, klesání, ztišení, pauzy, vyvarovat se přílišného tempa řeči, jasně artikulovat.

**Projevy empatie** – chápavá slůvka „ano, aha, rozumím, myslím, že chápu, to mě mrzí“ znamenají klid, nenechat se strhnout k agresivitě ani propadnout pasivitě, jednat sebevědomě, zachovat si odstup, nebrat osobně věci řečené v afektu, umět mlčet, udělat přestávku, jasně dát najevo zájem o vyřešení problému.

Pro oba účastníky vztahu nemocný – pečovatel je důležité, aby se znali, věděli o sobě, jací jsou, co je baví, co je motivuje a co je zraňuje. Vzájemnou odezvou, kritikou na své činy, jednání a chování se mohou obohatit, motivovat, ale také si ublížit. Pro obě strany je důležité pomáhat si při hledání vnitřních omezení a nalézání vnitřních motivačních zdrojů a pro oba je jednodušší spolupracovat, motivovat se a pomáhat si, když jsou schopni vcítit se do osoby druhého, pochopit se.