

Autor materiálu: Věra Janovičová
Název materiálu: VY_32_INOVACE_18.09_OP_Přijímání a podávání kritiky
Ročník: Druhý

Vzdělávací oblast / téma: Psychologie, přijímání a podávání kritiky

Datum (období) tvorby: 24.10.2012

Anotace: *materiál je určen žákům 2. a 3..ročníkům, k jejich motivaci pro výuku OP. Žáci ve formě PP mají lepší přehled o výkladu látky a možnosti lepšího pochopení a vstřebání informací. Formou doplňujících otázek si ujasňují výklad.*
Žáci se seznámí s tím, co je to kritika, jak se uplatňuje a jak kritiku přijímat. Dále rozlišit druhy kritiky.

Materiál je určen k bezplatnému používání pro potřeby výuky a vzdělávání na všech typech škol a školských zařízení. Jakékoliv další používání podléhá autorskému zákonu.

Tento výukový materiál vznikl v rámci Operačního programu Vzdělání pro konkurenceschopnost.



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Přijímání a podávání kritiky

Jak se cítíte,
když
vás
kritizují?

Chyby při reagování na kritiku

- nadměrné zobecňování - *neváží si mě, jsem asi hlupák*
 - čtení myšlenek - *vím, co chceš, co tím sleduješ...*
 - přecitlivělé vnímání - *hledáme ve všem něco, jsme vztahovační*
 - neverbální chování - *zvýšený tón, facka, ústup*
 - verbální chování - *ústup – tak se nezlob nebo agrese – ty za to můžeš, cože, já?*
-
- **Důsledek:**
 - podrážděnost, zlost, urážka, mlčení, hádka, nevyřešený problém

Formy kritiky

- Oprávněná a vhodně podaná.
- Oprávněná a nevhodně podaná.
- Záměrně nepravdivá, jejímž cílem je naše ponížení.

Reakce na oprávněnou a vhodně podanou kritiku:

- 1. Klidně vyslechnu
- 2. Informuji o:
 - pocitech (*cítím se..., mrzí mě to...*)
 - pohnutkách (*stalo se náhodou...*)
 - rozhodnutí (*nabízím toto řešení: ...*)
- 3. Nenechám se vyprovokovat, použiji:
 - empatie (*chápu, že tě naštvalo, rozumím tvým pocitům...*)
 - negativní aserce (*taky mě trápí, že...*)
 - asertivní souhlas (*máš pravdu, je to špatné...*)
 - negativní dotazování (*co je špatné, co se ti konkrétně nelíbí?...*)

Reakce na oprávněnou a nevhodně podanou kritiku:

- 1. Klidně vyslechnu
- 2. Informuji o:
 - pocitech (*Cítím se..., mrzí mě to, ... Co říkáš, je pravda...*)
- 3. Odložím – (*Pohovořme si jindy...protože...*)
určit kdy

Reakce na neoprávněnou a vhodně podanou kritiku:

- Klidně vyslechnu
- Řeknu názor - (*Nesouhlasím s tím, co říkáš...*)
- Vyjádřím pocit – (*Mrzí mě, že si to myslíš...*)
- Chci informace – (*Můžeš mi to objasnit?...*)

Reakce na urážky a útočnou kritiku:

- Klidně vyslechnu
- **Reakce na urážky**
- Účinnou obranou je asertivní: *ANO, možná máš právo si to myslet, já si to nemyslím.*
- **Reakce na útočnou kritiku**
- Mohu říci: *Uráží mě, když mi nadáváš a odejít.*

Zpětná vazba

- Umění kritizovat:
- Nekritizujeme samoučelně, kritizujeme chování či výkon, ne člověka, vyhneme se slovům **vždycky, nikdy, nemožně**.
- Základem kritiky je zpětná vazba:
- **KDYŽ TY DĚLÁŠ TO, TAK JÁ SE CÍTÍM TAKTO.**
- Při poskytování nebo vyžadování zpětné vazby je nezbytná pozitivní a přínosná atmosféra.
- Cílem je, aby všichni účastníci pochopili, co lze zlepšit.

Podávání zpětné vazby

- Zpětná vazba musí být přijatelná.
- Cílem jsou změny, ne hodnocení samotné.
- Zeptejte se vždy nejdříve, jak příjemce vidí sám svůj výkon nebo chování.
- Soustřeďuje se spíše na chování nebo výkon než osobu.
- Musí být přesná, vychází z pozorování, ne domněnek.
- Hovoří se o konkrétních detailech, nikoliv obecně.
- Zpětnou vazbu musí příjemce zvládnout.
- Musí být dobře načasovaná.

Přijímání zpětné vazby

- Buďte pozitivní vůči tomu, kdo zpětnou vazbu poskytuje.
- Naslouchejte zpětné vazbě a ujasňujte se, že správně rozumíte.
- Ptejte se na další detaily.
- Zkontrolujte si zpětnou vazbu u ostatních.
- Rozhodněte se, jak zpětnou vazbu využijete.

- Poděkujte za zpětnou vazbu.

Úkolem zpětné vazby je posilovat a motivovat a vést kupředu.

Seznam použité literatury a pramenů:

1. Zdroj HELUS, Z, *Psychologie* . 2. vyd. Praha: Fortuna 1999. ISBN 80-7168-406-6
2. Praško, Prašková: *Asertivitou proti stresu*, Grada 2001

Objekty, použité k vytvoření materiálu jsou vlastní originální tvorbou autora. pocházejí z veřejných knihoven obrázků (public domain) nebo z databáze SW Smart Notebook.

Mgr. Věra Janovičová
SOŠ logistická a SOU Dalovice
janovicova@logistickaskola.cz
říjen 2012