

ПЕРСОНАЛЬНОЕ РУКОВОДСТВО:

КАК СПРАВЛЯТЬСЯ С ЛИЧНЫМИ НАПАДКАМИ И ПЕРСОНАЛЬНОЙ КРИТИКОЙ

Любому публичному лицу необходимо уметь распознавать персональную критику и личные нападки, а также иметь представление, каким образом с ними эффективно справляться.

Распознавание персональной критики и личных нападков

Первым шагом является умение отличать персональную критику и личные нападки от конструктивной критики. Персональная критика – это любой комментарий о работе человека, который имеет под собой основание подорвать его самочувствие. Нападки являются более жестоким продолжением того же процесса. Это происходит, когда человек пытается подорвать кого-то в глазах других людей. Такое поведение может включать в себя разговоры за их спиной или «настрой» других людей против них.

Вот два примера:

- 1) “Мой портье всегда забывает принести мне мою газету. Он – идиот, и не запомнил бы, даже если бы я ему сказал сто раз!” Возможно то, что портье забывает газету, является правдой, но является ли правдой, что портье – идиот, и стоит ли его называть идиотом?
- 2) “Я не думаю, что нашей партии следует выдвинуть вашу кандидатуру, потому что вы – мужчина. Все знают, что мужчины коррумпированные и жадные”. Этот отзыв не был направлен на то, чтобы помочь человеку совершенствоваться. Цель этого отзыва – задеть и унижить. Это утверждение является личным нападком.

В вопросе о том, как справляться с персональной критикой и личными нападками, необходимо учитывать множество факторов. Для начала вы должны быть уверены, что действительно подвергаетесь нападкам. Ваши собственные представления о том, что вы недостаточно хорошо делаете свою работу, иногда могут заставить вас поверить, что вы подвергаетесь нападкам, когда это не соответствует действительности. Вы должны быть начеку и не придумывать себе негативные намерения со стороны другого человека.

Очень часто мы подвергаемся нападкам, потому что проявляем инициативу. Люди с трудом воспринимают изменения, особенно если эти изменения связаны с вызовом существующим структурам власти. Следовательно, очень важно строить близкие, надежные отношения с людьми, на которых можно положиться в трудное время.

Оставайтесь спокойными в стрессовой ситуации

Как только вы поняли, что подвергаетесь нападкам, вам необходимо эффективно справиться с ситуацией, особенно если вы хотите сохранить репутацию в глазах других людей.

Ключевые моменты, о которых нам необходимо помнить:

- Оставайтесь спокойными и уверенными в себе. Если вы хотите справиться с кем-то, кто критикует вас или подвергает вас нападкам, вам необходимо быть уверенными в своем авторитете и своем руководстве.
- Уделяйте максимальное внимание, задавайте вопросы и слушайте уважительно. Возможно, вам надо будет выслушать другого человека в течение некоторого времени для того, чтобы убедиться, что вы не принимаете его в штыки.
- Стремитесь понять причины возникновения нападков. Задайте надлежащие вопросы и уделите достаточное количество внимания другому человеку для того, чтобы понять, надо ли вам что-то изменить и что вам надо сделать, чтобы человек перестал подвергать вас нападкам. Примеры: “Могли бы вы мне помочь понять, почему вы чувствуете себя таким образом?” или “Что наиболее всего вас волнует в моих действиях?” или “Исправьте меня, если я ошибаюсь, но то, то вас беспокоит...”

Разработайте соответствующую точку зрения

Возможно, что большинство личных нападков можно рассматривать как просьбы о помощи. Люди либо пытаются убедиться, что все идет хорошо, в этом случае ваша задача состоит в том, чтобы оценить их и помогать им работать еще более эффективно, либо они указывают на то, что им не нравится. Это выражение неудовольствия может принимать форму жалобы и обвинения других людей. В этом случае наша работа заключается в том, чтобы понять их основную проблему и, если мы решим так поступить, помочь им решить эту проблему. Важно занять позицию «не воспринимаю это лично».

Признайте, если вы допустили ошибку

Там, где ясно, что вы допустили ошибку, вы должны признать это и извиниться. Многие люди считают, что извинения – это признак слабости, тогда как в действительности это признак большой силы. Люди всегда будут делать ошибки; в действительности, ошибки – это то, как люди учатся и совершенствуются. Признание ошибки и предложение ее исправить должны остановить нападки и повернуть разговор в продуктивное русло.

Скажите человеку, чтобы он прекратил нападки

Иногда мы сталкиваемся с совершенно иррациональными нападками, которые являются персональными и вредными.

К этим нападкам нужен другой подход. В этих обстоятельствах мы должны понимать, что другой человек решил подвергнуть вас нападкам независимо от того, что правильно или неправильно. Затем вы можете потребовать, чтобы нападки немедленно прекратились, и отказаться от участия в любых дальнейших беседах, переписке или объяснениях, пока это не произойдет.

Этот подход не является отказом от человека, а отказом от поведения. Иногда невозможно вести рациональный разговор с другим человеком, потому что он/она «застряли» в паттерне нападков. В этих обстоятельствах целесообразным ответом является прекращение общения до тех пор, пока человек не решит остановиться. Пример: «Ваши комментарии

являются персональными и вредными. Я не считаю, что они рациональны, и я не буду отвечать на такие нападки».

Организируйте союзников, которые вас защитят

Некоторые нападки настолько разрушительны, что все, что вы делаете или говорите, будет использовано против вас. В этих обстоятельствах полезно обсудить с нашими союзниками, как они могут вмешаться, чтобы остановить такие нападки. Эта ответная реакция, организованная от вашего имени. Поддержка других людей, которые непосредственно не вовлечены, может привести здравый смысл в ситуацию, которая вышла из-под контроля.

ПРИМЕЧАНИЕ. Иногда в политике публичное реагирование на персональные нападки может просто придать нападкам более высокий статус. Другими словами, иногда мы принимаем стратегическое решение не отвечать, потому что «история» потом просто исчезает. Такое случается, скорее, во время публичной кампании или другой ситуации, которая может привлечь внимание средств массовой информации, чем во время повседневного общения с людьми.