

7. lekce – shrnutí

Vyjadřování pochvaly a kritiky

Vyjadřováním pochvaly i kritiky dáváte najevo zájem o druhého. **Dbejte na to, aby byl tento zájem motivační a pozitivní.**

Pochvala

1. **Oceňujte komunikačního partnera, ne sebe.**
„To je super, že jsi uklidil svůj pokoj, udělal jsi mi radost.“
nebo „Pokoj máš už uklizený, super. Tak si pojdme zahrát hru“.
2. **Oceněním se nepovyšujte nad druhého.**
„Vy jste taková inteligentní.“ nebo „Vyřešila jste to kreativně a rychle. Děkuji“.
3. **Oceňujte činnosti, dovednosti, znalosti. Ukazujte prospěšnost – motivujte.** „Vážím si toho, co děláš pro zákazníky.“
4. **Často stačí, když věnujete pozornost a souhlas.**
„Děkuji za vaše efektivní a rychlé řešení.“

Konstruktivní kritika

- **Soustřed'te se na činnost, výkon. Nekritizujte osobnost.**
„Jsi nepořádný.“ nebo „Nemáš uklizený pracovní stůl“.

- **Bud'te konkrétní.**
„Tady je teda binec.“ nebo „Na psacím stole máš nepořádek. Udělej si místo na psaní domácích úkolů. Talíř od svačiny uklid' do myčky“.
- **Nevyčítejte, nekritizujte věci, které byly vyřešeny nebo se udály dávno.**
- **Soustřed'te se na řešení.**

Přijímání kritiky

Oprávněná kritika:

- Naslouchejte a uklidňujte své emoce.
- Chybu stručně přiznejte.
- Navrhněte řešení, nápravu nebo se omluvte.

Neoprávněná kritika:

- Naslouchejte a uklidňujte své emoce.
- Kritiku stručně odmítněte.
- Vyhýbejte se odvetě.