

Иванов Даниил Андреевич

студент

ФГБОУ ВО «Кубанский государственный аграрный

университет им. И.Т. Трубилина»

г. Краснодар, Краснодарский край

КРИТИКА В ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Аннотация: в статье рассматривается вопрос феномена критики в контексте деловой коммуникации, а также её роли в регулировании и влиянии на совместную профессиональную деятельность. Акцентируется внимание на принципиальном различии между конструктивной и деструктивной критикой: первая ориентирована на непредвзятый объективный анализ действий и поиск оптимальных решений возникающих проблем; вторая – на субъективную оценку человека вне зависимости от выполненных действий и деморализацию личности. В современной деловой среде, где ключевую роль играет эффективное взаимодействие и постоянное совершенствование процессов, умение корректно формулировать и воспринимать критику становится критически важным навыком. Однако деструктивная или некорректно поданная критика порождает конфликты, снижает мотивацию и ухудшает психологический климат в коллективе.

Ключевые слова: деловая коммуникация, критика, организационная культура, критический диалог, коммуникативная компетенция.

Деловая коммуникация, в отличие от повседневного общения, характеризуется строгой организацией, направленностью на достижение конкретных целей и соблюдением установленных норм. Основная задача делового общения – не только обмен информацией, но и установление эффективных деловых связей. В рамках деловой коммуникации решаются ключевые вопросы: согласование действий, принятие решений и стимулирование участников.

Критика играет ключевую роль в деловой коммуникации: она может как способствовать развитию коллектива, так и нарушать устоявшиеся рабочие связи. Критика представляет собой инструмент коммуникации, предназначенный для

регулирования и корректировки совместной профессиональной деятельности, направленный на анализ выполненных действий и принятых решений, выявления отклонений от установленных стандартов и целей, поиск путей оптимизации процессов и результатов. Деловая критика отличается от других видов оценки наличием комплекса взаимосвязанных характеристик. Прежде всего, она целенаправленна: её единственная задача – улучшение рабочих процессов и результатов, а не выражение личного отношения или эмоционального состояния критика. Это означает, что внимание фокусируется исключительно на профессиональных аспектах – конкретных действиях, решениях, продуктах или методах работы, а не на личностных качествах сотрудника. Неотъемлемая черта деловой критики – объективность. Она опирается на проверяемые факты, количественные показатели, утверждённые стандарты, регламенты или технические задания, а не на субъективные впечатления или предпочтения. Критик оперирует чёткими критериями оценки, что делает суждение воспроизводимым и понятным для всех участников процесса [2].

Ключевое свойство деловой критики – её конструктивность. Она не ограничивается констатацией недостатков, а обязательно включает предложения по исправлению ситуации: альтернативные решения, рекомендации, ресурсы или шаги для устранения выявленных проблем. Такой подход переводит обсуждение из плоскости осуждения в плоскость совместного поиска улучшений.

Деловая критика носит диалоговый характер: она предполагает двустороннюю коммуникацию, в ходе которой критик готов выслушать объяснения, уточнить контекст и принять во внимание аргументы оппонента [3]. Это не монолог с вынесением вердикта, а совместный анализ ситуации с возможностью корректировки исходных замечаний на основе дополнительной информации.

Эффективность критики зависит в деловой коммуникации напрямую от формы и содержания. Выделяют два базовых типа – конструктивную и деструктивную критику, которые принципиально различают по целям, методам подачи и последствиям для рабочего процесса.

Конструктивная критика – это целенаправленный инструмент развития, призванный помочь человеку или команде улучшить результат, выбрать более эффективные решения. Она строится на объективных фактах, конкретных примерах и чётких критериях оценки. В её основе – уважение к личности: критикуются действия, результаты или процессы, но не человек. Такой тип обратной связи предполагает диалог: критик задаёт уточняющие вопросы, выслушивает аргументы, учитывает контекст (сроки, ресурсы, уровень компетенции). Важная черта – практичность: помимо указания на проблему, предлагаются варианты её решения, ресурсы или шаги по исправлению [1].

Деструктивная критика служит для выражения негатива, самоутверждения или манипуляции. Она опирается не на факты, а на субъективные ощущения и обобщения. Такой тип критики игнорирует контекст: не учитываются внешние факторы, прошлые достижения или попытки исправить ситуацию. Вместо предложений по решению проблемы звучат категоричные приговоры. В большинстве случаев, критикующий предъявляет завышенные требования, соответствие которым практически невозможно. Деструктивная критика негативно влияет на психику критикуемого. Такой вид оценочных суждений неминуемо приводит к снижению самооценки и появлению устойчивого чувства неполноценности. Критикуемый теряет мотивацию к развитию и приписывает успех к случайному стечению обстоятельств вследствие постоянного ожидания негативных реакций.

Ключевые различия между типами проявляются в нескольких плоскостях. По цели: конструктивная стремится к развитию, деструктивная – к наказанию или самоутверждению критика за счёт другого человека. По содержанию: первая оперирует конкретикой и альтернативами, вторая – эмоциями и обобщениями. По тону: конструктивная сохраняет уважение и нейтральность, деструктивная использует агрессию или иронию. По формату: первая предполагает двустороннюю коммуникацию, вторая – одностороннее обвинение. По последствиям: конструктивная повышает мотивацию и качество работы, деструктивная провоцирует стресс, сопротивление и снижение продуктивности.

Разграничение деструктивной и конструктивной критики представляет собой не просто абстрактное теоретическое различие, а жизненно важный практический навык, необходимый для продуктивного взаимодействия как в профессиональной сфере, так и в личных отношениях. Эта двойственность отражает два принципиально разных вектора воздействия. Объективная критика по своей природе является инструментом совершенствования. Она фокусируется на объекте обсуждения и всегда сопровождается конкретными рекомендациями по оптимизации. В её основе лежит убеждение, что результат можно улучшить совместными усилиями, а конечная цель заключается в достижении более высокого качества. Такой подход предполагает уважение к проделанной работе и искреннюю заинтересованность в общем успехе. В противоположность этому деструктивная критика реализует преимущественно разрушающую функцию [4]. Её основной мишенью зачастую становится не проблема как таковая, а личность человека, ответственного за результат. Вместо предложений по улучшению она концентрируется на унижении, провоцируя у адресата переживания некомпетентности, вины и обиды. Последствия такого подхода носят вовсе не продуктивный характер. В результате нарушается ход коммуникации и профессиональной деятельности.

Таким образом, способность осознанно различать эти формы выходит за рамки обеспечения психологического комфорта – она становится основополагающим элементом формирования культуры эффективного диалога в профессиональной среде. Когда все участники коммуникации ясно разделяют эти принципы, обратная связь преобразуется в ценный ресурс. Это способствует укреплению доверия между участниками коллектива, стимулирует открытость к обсуждению ошибок и создаёт среду, где акцент смещается с поиска виновных на совместный поиск оптимальных решений.

Список литературы

1. Кох М.Н. Управление конфликтами в организации / М.Н. Кох, К.Д. Кокурина // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2021. – №12–2(82). – С. 6–8. DOI 10.24412/2411-0450-2021-12-2-6-8. EDN MJETGL

2. Дзина А.В. Роль корпоративной культуры в реализации стратегических целей организации / А.В. Дзина, М.Н. Кох // Концепции устойчивого развития науки в современных условиях: сб. ст. по итогам Междунар. науч.-практ. конф.: в 6 ч. – 2017. – С. 95–98. EDN ZXTNMH

3. Колганова Е.В. Международные коммерческие операции и международные деловые коммуникации: учеб. пособие для студентов, обучающихся в бакалавриате и магистратуре по направлению «Менеджмент» / Е.В. Колганова, В.А. Чернова, А.В. Чернов. – СПб.: Научное издание, 2023. – 44 с. EDN CRXPAF

4. Колесникова Н.А. Современные тенденции и методы обучения специалистов в области деловых коммуникаций / Н.А. Колесникова, А.А. Цыганкова, С.А. Бригин // Современные тенденции развития общества: образование, коммуникация, психология: сб. тез. по итогам науч.-практ. конф. с междунар. участием (Ростов-на-Дону, 15 нояб. 2024 г.). – Ростов н/Д: ЮРИУ РАНХиГС, 2025. – С. 181–184. EDN KFREIX