

## ■ انتقاد چیست؟

انتقاد، فرآیندی پیچیده، مهم، ضروری و قدرتمند است. انتقاد پیچیده است چون کلماتی که شما برای انتقاد کردن استفاده می کنید در حالات روحی و ماهیت روابط شما با منتقد و یا کسی که مورد انتقاد قرار می دهید تأثیر فراوانی دارد. انتقاد مهم است: چون عمل کردها و موقعیت هایی که ارزشی انتقاد کردن دارند باید ارزیابی شوند. زیرا هنگام کار، رفتاری مورد انتقاد قرار می گیرد که احتمال دارد بر نتیجه و بازده کار تأثیر بگذارد. انتقاد امری قدرتمند است که می تواند باعث تقویت یا تخریب کار شود و همچنین دربرانگیختن احساسات فرد خیلی پر قدرت عمل می کند. انتقاد به قدری قوی است که بر تمام جوانب کاری ما تأثیر می گذارد. هدف از انتقاد تبادل اطلاعات، تأثیر گذاشتن و برانگیختن است.

## ■ راههای انتقاد کردن:

عصبانیت یک راه پر قدرت است که اگر آنرا کنترل نکنیم می تواند مشکلات زیادی را به وجود آورد. و دلیل بیشتر این عصبانیتها حول و محور انتقاد می چرخد. بیشتر افراد عصبانیت را کنترل کرده و هنگام کار مداوم با مایه ای از عصبانیت از مخاطب خود انتقاد می کنند. روبرو شدن با واکنش خشم آلود دیگران باعث ایجاد ناراحتی در منتقد شده و در اغلب موارد منتقد نیز عصبانی می شود. در واقع مواجهه با چنین موقعیتی مشکل است زیرا دریافت پاسخ خشم آلود از مخاطب مخصوصاً اگر در محیطی عمومی باشد باعث ایجاد تنش و سردرگمی می شود.

عصبانیت یک احساس مسری است، اگر مخاطب شما با عصبانیت پاسخ دهد شما نیز عصبانی خواهید شد و وقتی چنین اتفاقی رخ دهد شانس کمی وجود دارد که شما بتوانید انتقاد خود را در قالبی مثبت بیان کنید. بنابراین اول شما باید عصبانیت خود را کنترل کنید و هنگامی که شما به عصبانیت خود چیره شوید. آنگاه می توانید بر عصبانیت دیگران نیز غلبه کنید.

همچنین مواقعی وجود دارد که با اولین نشانه های انتقاد مخاطب شما عصبانی می شود. در این موارد بهترین روش برای جلوگیری از عصبانیت مخاطب این است که به او بگویید انتظار دارید او عصبانیت خود را کنترل کرده و از او برای این کار قدر دانی کنید. انتقاد را به گونه ای بیان کنیم که از شخصیت مخاطب محافظت شود مخاطب نباید احساس کند تحقیر یا شرمند شده است زیرا این افکار باعث بروز احساسات مخرب و تدافعی می شوند. در مباحث روانشناسی، معروف است، هنگامی که بحث بین دو نفر می شود هر فرد در مواضع خود



عبدالله خادمیان

# انتقاد چیست؟

قانعش کنیم که اشتباه می کند.

استفاده درست از جملات و بیان موجب می شود که منتقد شونده یاد بگیرد که با انتقاد دوست باشد و به تعویق انداختن پاسخ های بهانه جویانه ی او نه تنها باعث افزایش آگاهی او می شود و عملکرد وی را تقویت می کند بلکه به او اجازه می دهد شیوه ای جدید و سازنده تر برای پاسخ گویی به انتقادات دیگران نیز دریابید.

و ما باید به مخاطب بفهمانیم که انسان جایز الخطا است و اشتباه برای هر کسی پیش می آید. همچنین به او بگوئیم که گر چه انتظار دارید او عملکرد قابل قبولی داشته باشد اما هیچ گاه توقع ندارید وظایفش را بدون هیچ نقصی انجام بدهد.

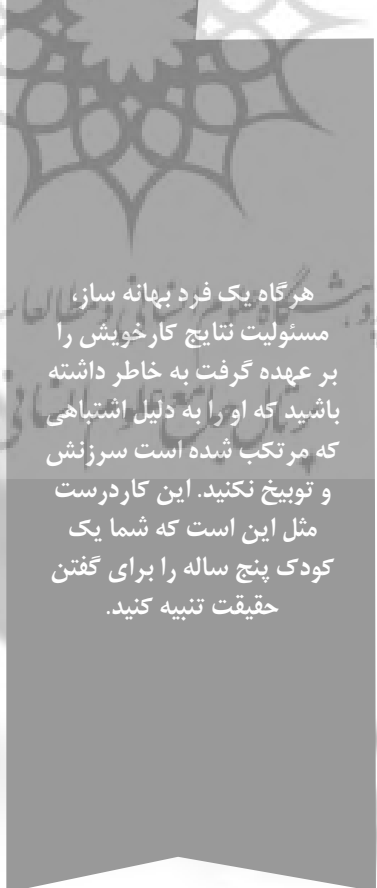
چنین بیاناتی باعث می شود مخاطب شما احساس کند مجبور نیست هر گاه که مورد انتقاد قرار می گیرد ثابت کند مقصر نیست. همچنین سیاست خوبی است که خاطر نشان کنید اشتباهات فرصت خوبی است برای آموختن روش های بهتر انجام دادن کار. هنگامی که از این روش استفاده می کنید به او اجازه می دهید مرتکب اشتباه شود که در عوض باعث می شود حس اعتماد به نفس او برای انجام وظایف جدید و مشکل تر تقویت شود.

درخامه اینکه هرگاه یک فرد بهانه ساز، مسئولیت نتایج کار خویش را بر عهده گرفت به خاطر داشته باشید که او را به دلیل اشتباهی که مرتکب شده است سرزنش و توبیخ نکنید. این کار درست مثل این است که شما یک کودک پنج ساله را برای گفتن حقیقت تنبیه کنید.

(در این صورت او به طور قطع دفعه ی بعد دروغ خواهد گفت). در عوض باگفتن این مطلب که چقدر از پذیرش مسئولیت کارهایش خوشحال هستید، او را تشویق کرده و به سرعت به موضوع چگونگی بهبود موضوع مورد بحث بپردازید. هنگامی که شما چنین پاسخی می دهید به مخاطب خود اجازه می دهید بفهمد که هرگاه مسئولیت نتایج کارهایش را قبول نماید، می تواند از قدرت انتقاد سازنده برای بهبود وضعیت استفاده کند.

عملی را به طور دائم تکرار می کند. صرف نظر از عملکرد این نظریه ها، استراتژی در هر دو مورد یکسان است کاهش احتمال بهانه آوردن مخاطب برای توجیه اعمال خویش، و این کار به این دلیل انجام می شود که مخاطب با دیدی واقع گرایانه به نتایج کار خود نگاه کند و برای بهبود آن اقدام نماید.

در واقع بهانه آوردن نوعی رفتار تدافعی به حساب می آید که به طور موثر به عنوان یک الگوی پاسخگویی توسط مخاطب مورد استفاده قرار گرفته است. در این مورد اولین نشانه های انتقاد باعث پیدایش عذر و بهانه ای می شود که مخاطب به محض احساس خطر (که البته یک احساس اشتباه است) حرف شما را قطع می کند و به طور خودکار پاسخ همیشگی را می دهد. ( بله، البته اما و...) در این جا هدف ما این است که رفتار تدافعی او را بشکنیم و او را



بیشتر پافشاری می کند زیرا احساس می کند که شخصیت او مورد تهدید واقع شده است. پس دستیابی به یک توافق دو جانبه بسیار مشکل است. پس هنگام انتقاد از یک همکار ممکن است با واکنش خشم آلود او مواجه شوید زیرا او فکر می کند شما پای را بیشتر از گلیم خود دراز کرده و انتقاد شما از او انگیزه ای رقابتی نداشته و فقط برای مطرح کردن خودتان آنرا بیان کرده اید. و برای اینکه بتوانید از همکار خود به طور سازنده ای انتقاد کنید بسیار مهم است او را قانع کنید که شما قصد تجاوز به حریم او را ندارید. حتی اگر انتقاد شما به قصد کمک کردن هم مطرح شود ممکن است مخاطب فکر کند که قصد دارید در کاری که به شما مربوط نیست دخالت کنید. با نشان دادن چگونگی تاثیر عملکرد او بر کار هر دو شما به او نشان می دهد اگر انتقاد پذیرفته شود، چگونه نتیجه مثبت آن شامل حال هر دو طرف می شود. این امر باعث می شود انتقاد شما چهره ای سازنده داشته باشد.

و مسئله ی مهم تر اینکه سعی کنید برای انتقاد کردن اجازه بگیرید. اجازه گرفتن برای انتقاد کردن خود بسیار مؤثر است زیرا مانع از به وجود آمدن این سوال در ذهن او می شود که آیا شما حق انتقاد کردن دارید یا خیر. بحث کردن با کسی که برای توجیه اشتباهات خود همواره در پی عذر آوردن است. کار واقعاً آزار دهنده ای است که هر گاه شما از او انتقاد می کنید تنها جوابی که می شنوید همیشه بهانه ای بیش نیست اگر چه بهانه ی ارائه شده توسط فرد متغیر است اما دو نظریه در مورد اکثریت بهانه هایی که همگی می شنویم صدق می کند اول: این که فرد بهانه ساز، در موقعیتی نا مطمئن قرار دارد و احساس نا امنی می کند و از دیدگاه او قبول مسئولیت اشتباه به منزله ی یک شکست تلقی می شود و بهانه آوردن رابرای دفاع از شخصیت خویش برمی گزیند. دوم اینکه: بهانه آوردن روشی مؤثر برای شانه خالی کردن از زیر بار مسئولیت اعمال خود او است و به همین دلیل در جواب انتقاد چنین عکس