



راهبردهای روان‌شناختی

# انتقاد سازنده

مژگان درویش محمدی

کارشناس ارشد روان‌شناسی

## مقدمه

انتقاد نقش عمده‌ای در روابط اجتماعی ایفا می‌کند، از آن می‌توان برای ایجاد تحرک در اشخاص و نفوذ در آن‌ها، آموزش، بیان نیازها و خواسته‌ها یا به‌عنوان محرکی برای اصلاح و پیشرفت خود استفاده کرد. انتقاد کردن به معنای سرزنش و عیب‌جویی کردن نیست بلکه به مفهوم انتقال اطلاعات به دیگران است؛ به‌طوری که بتوانند اطلاعاتشان را در جهت مصالح خود به کار ببرند یا وسیله‌ای است برای تشخیص و افزایش رشد فردی و اجتماعی. انتقادپذیری مؤثر نتایجی چون ایجاد روابط مناسب، تقویت سلامت فکری و روحی، ایجاد عزت‌نفس، افزایش سطح بهره‌وری و افزایش رقابت برای تضمین موفقیت را به‌دنبال دارد. اگر انتقادکننده و انتقادشونده می‌خواهند به هدف انتقادسازنده، که همانا تغییر رفتار خاصی است، دست یابند، باید با یکدیگر همکاری کنند و از روش‌های انتقاد مؤثر و سازنده بهره بگیرند.

## کلیدواژه‌ها: انتقاد، انتقادسازنده، نیاز، خواسته، طرز فکر.

هنگام رویارویی با انتقاد، سه مؤلفه در میزان انتقادپذیری ما مؤثر است:

### ۱. طرز فکر و نوع باورها

– طرز فکر و نوع باور ما نسبت به خودمان  
– طرز فکر و نوع باوری که نسبت به فرد انتقادکننده داریم.  
– طرز فکر و باور ما نسبت به انتقادی که از ما می‌شود.  
گاهی فرد در مورد خودش این باور را دارد که اگر انتقادی به من وارد شود و من آن را بپذیرم، پس آدم بدی هستم و اشتباه کردن مساوی با آدم بد بودن است و طبیعی است که هیچ‌کس نمی‌خواهد آدم بدی باشد؛ زیرا بد بودن مساوی است با طرد شدن از اجتماع. بنابراین هر فردی برای آدم بد نبودن سعی می‌کند از پذیرش انتقاد و اشتباه خود اجتناب کند یا به توجیه آن بپردازد. از سوی دیگر، افرادی که خودپنداره ضعیف دارند یا احساس بی‌کفایتی می‌کنند یا افکار خود مغلوب‌ساز و خودتخریبی دارند، در برابر انتقاد به سرعت آشفته می‌شوند. هم‌چنین زمانی که فرد انتقادکننده را دوست نداریم یا نسبت به او احساس خشم و نفرت یا رنجش داریم یا او را هم‌سطح خود نمی‌دانیم، نسبت به آن فرد و انتقادهایی که می‌کند کاملاً دفاعی برخورد می‌کنیم.

باورهای غیرمنطقی که درباره خود و دیگران داریم، مانع از انتقادپذیری سازنده می‌شود. این باورها شامل موارد زیر است: من آدم شکست‌خورده‌ای هستم، من هیچ‌چیز درست و حسابی ندارم، من همیشه در حال اشتباه کردن هستم، من هرگز نباید خطایی مرتکب شوم، من همواره باید همه کارها را به بهترین شکل انجام دهم، همواره باید درست بگویم و درست فکر کنم و درست انجام دهم، من همه‌چیز را خودم می‌دانم، اگر من خطا کنم و نقصی داشته باشم آدم خوبی نیستم، دیگران حق ندارند از من ایراد بگیرند، من هرگز نباید جلوی کسی کم بیاورم، دیگران باید مرا تأیید کنند، اگر از دیگران انتقاد بپذیرم یعنی بازنده‌ام، دیگران با انتقاد از من قصد تحقیر کردن مرا دارند و...

### ۲. نوع خلق و آمادگی روانی ما

خلق و خوی و آمادگی روانی ما نیز عامل تعیین‌کننده دیگری در پذیرفتن انتقاد است. مثلاً زمانی که خیلی خسته‌ایم، آمادگی کمتری برای پذیرش انتقاد داریم.

### ۳. وجود ترس‌ها در ما

علت عدم پذیرش انتقاد تنها مسئولیت جبران اشتباه نیست بلکه ترس

از تحقیر و طرد شدن، ترس از تأیید نشدن و ترس از دست دادن، مانع آن می‌شود که اشتباه خود را بپذیریم؛ زیرا نگران این هستیم که دیگران ما را به همان صورت که هستیم، تأیید نکنند یا تحقیر کنند.

سه عامل یاد شده سبب می‌شود که افراد راهبردهای غیرمؤثری در برابر انتقاد به کار گیرند و به عبارتی، به صورت انفعالی برخورد کنند. در این صورت، آن‌ها خود را به نشنیدن می‌زنند، سکوت می‌کنند، قرمز می‌شوند، به سرعت می‌پذیرند یا حمله می‌کنند و اشتباهات منتقد را سریع به رخ می‌کشند و درصدد دفاع از خود برمی‌آیند. بزرگ‌ترین عیب این راهبردها این است که احساسات و نیازهای ما در روند توجیه و دفاع از خود گم می‌شوند. هم‌چنین فرد مقابل برای انتقاد بیشتر، انگیزه بیشتری پیدا می‌کند.

انتقاد مؤثر شخصیت هیچ‌کس را زیر سؤال نمی‌برد، بلکه با وقایع دشوار برخورد می‌کند. این نوع انتقاد، هرگز به شخصیت فرد حمله نمی‌کند بلکه با موقعیت او رودررو می‌شود. روش‌های مؤثر انتقادپذیری سازنده عبارت‌اند از:

### ● کنترل باورها

کمک کنیم فرد باورهای غیرمنطقی خود را تغییر دهد؛ زمانی که فرد این‌گونه می‌اندیشد که من هرگز نباید نقصی داشتم باشم و هرگز نباید خطایی مرتکب شوم، انتظارش از خودش این است که باید درست رفتار کند و زمانی که خطایی مرتکب می‌شود، برایش سخت است که آن را بپذیرد؛ زیرا انتظارش از خودش بالا و پذیرش او نسبت به خودش کم است و خود را سرزنش می‌کند؛ در نتیجه، انتقاد را نمی‌پذیرد یا زمانی که می‌اندیشد، من همیشه درست فکر می‌کنم، درحقیقت خطای شناختی وی به صورت همه یا هیچ است و انتقاد را نمی‌پذیرد.

اگر انتقاد شدن و اشتباه کردن برابر با آدم بد بودن نباشد و اگر ما پس از این‌که اشتباه کردیم و مورد انتقاد قرار گرفتیم، احساس آدم بدی بودن و طرد شدن از دیگران را نداشته باشیم، جرئت بیشتری در پذیرش اشتباهات خود و انتقادها خواهیم داشت. بنابراین، باید ابتدا باورها و نگرش‌های فرد را بررسی و او را نسبت به این وضعیت آگاه کنیم و سپس به بازسازی شناختی بپردازیم.

### ● کاوش انتقاد

هنگامی که می‌بینید فرد از انتقادی ناراحت شده است، بهتر است به کاوش آن انتقاد بپردازید تا او در جلسه این تجربه را به دست آورد که در هر انتقادی آن را کاوش کند.

– به جای واکنش منفی و دفاع از خود، به سخنان منتقد خوب گوش دهید.

– از وی بخواهید توضیح بیشتری بدهد؛ مثال: «میشه کمی بیشتر توضیح بدهی منظورت چیست؟»

– از وی بخواهید مصادیقی از انتقاد خود را در رفتار با شما (یا فرد مقابلش) بیان کند؛ مثال: میشه بگی کی چنین چیزی رو از او دیدی؟ میشه یکی از رفتارهایی رو که نشانه این حالت، بگویی و یک مثال بزنی که او چه زمانی این‌طور بوده؟

– علل ناراحتی فرد را از رفتار فرد مقابل جویا شوید؛ مثال: این کار چه اشکالی دارد؟ چرا این کار تو رو ناراحت می‌کنه؟ چه اشکالی پیش میاد وقتی او این کار را می‌کنه؟

– بخشی از گفته منتقد را که گمان داریم بر آن اصرار بیشتری دارد، انتخاب می‌کنیم و می‌پرسیم کجای کار او شما را ناراحت می‌کند؟ این کار را تا زمانی که مطمئن شویم قصد منتقد را به درستی فهمیده‌ایم، ادامه می‌دهیم.



#### ● ریشه انتقاد را بررسی کنید

انسان‌ها معمولاً هنگامی که خواسته‌های دارند، آن را به درست و نادرست‌های اخلاقی تبدیل می‌کنند و در قالب انتقاد به دیگران انتقال می‌دهند. این کار با هدف ایجاد احساس تقصیر، گریز از یک تماس اصیل و نزدیک و به دنبال آن، اصلاح رفتار فرد مقابل صورت می‌گیرد. درحالی که احساس تقصیر با نگرانی همراه است و می‌تواند احتمال واکنش سازنده در برابر انتقاد را کاهش دهد اما اگر به جای انتقاد خیلی ساده ریشه انتقاد خود را، که معمولاً یک خواسته است، مطرح کنند، احتمال تفاهم بسیار بیشتر می‌شود.

برای درک تمایز انتقاد و ریشه انتقاد، که معمولاً یک خواسته است، کافی است فرد خود را در مقابل این دو حالت قرار دهد: هنگامی که شخصی رفتارش را نقد می‌کند، چه احساسی به او دست می‌دهد؟ در این حالت، احتمال دارد بکوشد به جای همکاری، از خود دفاع کند اما هنگامی که فرد می‌بیند مقابل یک خواسته قرار دارد، در این حال میل او برای همکاری با منتقد بیشتر می‌شود. همین‌طور از این روش می‌توان برای زمانی که خود فرد نیز انتقاد می‌کند، استفاده کرد و از خود پرسید چه اشکالی در رفتار فرد مقابل وجود دارد؟ علت انتقاد من چیست؟ چرا من از این عمل وی ناراحت شدم؟ با این کار بینش عمیق‌تری نسبت به خود یا فرد مقابل به دست می‌آورد، به سادگی خواسته خود را مطرح می‌کند و می‌کوشد خواسته فرد مقابل را نیز دریابد.

#### ۴. توافق با انتقاد

زمانی پیش می‌آید که فرد بر درستی انتقادی که از او می‌شود، واقف است ولی به دلیل این که دچار احساس شرمندگی و تقصیر شده و احساس می‌کند که احترام خود را از دست داده است، دفاعی برخورد می‌کند. در این مواقع، بهتر است ابتدا تفاوت احترام و اشتباه را برای مراجع بازگو کنید. احترام به معنای ارزشمند دانستن و فقدان مواجهه ابزاری با انسان‌هاست و با خوبی و بدی رفتار و سلیقه شخصی افراد در این خصوص متمایز است. زمانی فرد اشتباه می‌کند اگر تصور کند که حرمت او به‌عنوان یک انسان زیر سؤال رفته است، نمی‌تواند انتقاد را بپذیرد. بنابراین، اگر بپذیرد که اشتباه فقط یک اشتباه است و می‌تواند درصد اصلاح آن برآید، خصومت منتقد کاهش و صمیمیت افزایش می‌یابد.

#### ۵. پاسخ مه‌آلود

زمانی پیش می‌آید که مراجع در مقابل افرادی قرار می‌گیرد که بدون تردید با انگیزه‌های خصمانه و مخرب درصد انتقاد برمی‌آیند و قصد تخریب فرد را در مقابل دیگران دارند. در این موارد باید فن پاسخ مه‌آلود را به فرد آموزش دهیم. پاسخ مه‌آلود مناسب انتقادات مغرضانه و سلطه‌جویانه است و استفاده از آن در روابط نزدیک و صمیمی ممکن است آسیب‌زا باشد. در روابط صمیمانه بهترین واکنش، کاوش انتقاد و آشکار کردن ریشه‌های آن است. با فن پاسخ مه‌آلود، فرد می‌تواند انتقاد را از خود دور کند. ابتدا مثالی برای مراجع بنویسید: زمانی که در حال رانندگی در مه می‌باشید، به آرامی از آن عبور می‌کنید، نه می‌توانید جلوی حرکتش را بگیرید و نه آن را کنار بزنید. فقط مجبورید به آرامی از آن عبور کنید. در این فن نیز باید وانمود کنید که مسئله را نفهمیده‌اید و به صورت کلی و مبهم با آن موافقت کنید. به این معنی که گاه توافق نسبی پیدا می‌کنید و گاهی توافق احتمالی. یعنی نکته‌ای را در سخنان منتقد پیدا می‌کنید و با آن موافقت می‌کنید. سپس به او می‌فهمانید که با او موافقت (توافق نسبی)، هم‌چنین در توافق احتمالی نیز بپذیرید که شاید منتقد حق داشته باشد؛ حتی اگر این احتمال یک در هزار باشد (شاید این‌طور باشد). چنین واکنشی به فرد مقابل می‌فهماند که شما قصد مجادله ندارید و تقلائی او بی‌ثمر است.

#### ۶. به کار بردن گفت‌وگوی درونی مثبت

گفت‌وگوی درونی مراجع را بررسی کنیم که در هنگام مورد انتقاد قرار گرفتن، گفت‌وگوی درونی وی به صورت مثبت است یا منفی. سپس به او در این زمینه آموزش دهیم که با خود مواردی مثل عبارت زیر را بگوید:  
- او دارد اظهارنظر می‌کند نه حمله؛ پس من چه نیازی به اثبات حقانیت خود دارم؟  
- خوب گوش کنم؛ حرفی که می‌زند ممکن است به دردم بخورد.  
- آرامش خود را حفظ کن، نفس عمیق بکش و مشت‌هایت را گره نکن.  
- باید سعی کنیم انعطاف داشته باشیم؛ هیچ‌کس قصد آزار مرا ندارد.

#### منابع

۱. جزوات درسی دکتر یوسفی لویه، مرکز مشاوره آرمش، ۱۳۸۴.
۲. قربانی، نیما؛ سبک‌ها و مهارت‌های ارتباطی، تهران، انتشارات تیلور، ۱۳۸۴.
۳. مک کی، متیو، دیویس، مارتا؛ پیام‌ها، مترجمان: سید حمیدرضا تقوی و محمدشهاب شمس، انتشارات مؤسسه مطالعات علوم شناختی، ۱۳۸۲.
۴. وایزینگر، هندری؛ قدرت سازنده، مترجمان: سیدمهدی اولاتی و محمدرضا ربیعی، انتشارات مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، ۱۳۸۱.

#### باورهای غیرمنطقی

#### که درباره خود و دیگران

داریم، مانع از انتقادپذیری سازنده می‌شود. باورهای غیر منطقی مانند من آدم شکست خورده‌ای هستم، من هیچ چیز درست و حسابی ندارم، من همیشه در حال اشتباه کردن هستم، من هرگز نباید خطایی مرتکب شوم، من همواره باید همه کارها را به بهترین شکل انجام دهم، همواره باید درست بگویم و درست فکر کنم و درست انجام دهم، من همه چیز را خودم می‌دانم، اگر من خطا کنم و نقصی داشته باشم آدم خوبی نیستم، دیگران حق ندارند از من ایراد بگیرند، من هرگز نباید جلوی کسی کم بیاورم، دیگران باید مرا تایید کنند، اگر از دیگران انتقاد بپذیرم یعنی بازنده‌ام، دیگران با انتقاد از من قصد تحقیر کردن مرا دارند و...