

بیست راهکار اساسی برای ایجاد قدرت انتقاد مثبت در سازمانها^۱

ترجمه و اقتباس: دکتر سیدعلی اکبر احمدی



آشنایی بانویسنده

سیدعلی اکبر احمدی

دارای دکترای مدیریت از دانشگاه تربیت مدرس، مدرس، مدرس مراکز آموزشی و استادیار دانشگاه پیام نور می باشد. ایشان مشاور در معاونت انفورماتیک و پشتیبانی سازمان اموری اداری استخدامی کشور و مشاور معاونت تشکیلات وزارت جهادسازندگی بوده و همچنین دارای تألیفات و مقالات چندانی در زمینه های مدیریت، آموزش نیروی انسانی و توسعه سازمانی می باشند.

چکیده

توانایی انتقاد و انتقادپذیری مثبت برای موفقیت فردی و سازمانی لازم است. فعالیتهای روزمره ای همچون، ارزشیابی عملکرد، مشارکت تیمی، خدمترسانی به مشتریان، کنترل کیفیت و مهارکردن تعارضها به چگونگی استفاده مطلوب از انتقاد و انتقادپذیری که کاری چندان ساده نیز نیست وابسته است. به کارگیری انتقاد، همراه با ابراز احساسات درباره موضوعهای پیچیده و دشوار، ممکن است مخرب و حتی بسیار خطرناک باشد. به کارگیری انتقاد به شیوه نامناسب منجر به حذف مشاغل و ورشکستگی سازمانها می شود. از سوی دیگر، استفاده آگاهانه و خردمندانه از انتقاد به شکوفایی افراد و سازمانها می انجامد.

در این مقاله به ارائه ۲۰ نکته مهم درباره انتقاد می پردازیم. این نکته ها با استناد به منابع سه گانه: نظریه ها، تحقیقها، و تجربه های بالینی است. هر یک از این نکته ها

۱. در تهیه این مقاله از کتاب قدرت انتقاد مثبت، تألیف ایچ. ویزینگر استفاده شده است.

بیانگر جنبه‌ها و عامل‌های گوناگونی است که در فرایند انتقاد اثر می‌گذارد. این نکته‌ها هم در مورد انتقادپذیری و هم در مورد انتقاد کردن صدق می‌کند. رعایت ترکیب و انسجام و به‌کارگیری اقتضایی چند نکته همراه با یکدیگر، در بسیاری از موارد ضرورت دارد.

مقدمه

عده‌ای از مردم از توانایی انتقاد مثبت بی‌بهره‌اند. بعضی نیز نمی‌توانند به درستی انتقاد مثبت را بپذیرا باشند؛ این نکته تعجب‌آور نیست.

توانایی انتقاد و انتقادپذیری مطلوب برای موفقیت‌های سازمانی و فردی ضرورت حیاتی دارد. بهره‌برداری نامناسب از نظام انتقاد منجر به ایجاد خصومت و رابطه مخرب می‌شود؛ اما استفاده اثربخش از آن، زمینه مناسبی را برای تغییر مثبت ایجاد می‌کند.

اگر کارکنان خواهان بهبود مهارت‌های خود در این زمینه مهم باشند، بهره‌برداری از قدرت انتقاد مثبت می‌تواند به آنها کمک کند. رعایت این نکته‌ها ممکن است تحولی در زمینه انتقاد از خود شخص و رؤسا، همکاران، مشتریان، یا زیردستان او به وجود آورد. اثرهای روش انتقاد مخرب، نامطلوب و ناکارآمد را در مقایسه با انتقاد نیروبخش و سازنده‌ای که برای همه افراد ذریبط سودمند واقع شود می‌توان از طریق آنچه در پی آمده است مشاهده کرد.

قدرت انتقاد مثبت ابزار بالقوه‌ای برای ارتقاء مهارت‌های انتقادی به منظور افزودن ظرفیت انتقاد است و افراد از توانایی جمع‌آوری اطلاعاتی برخوردار می‌شوند که ظرفیت آنها را در انتقاد و انتقادپذیری افزایش می‌دهد.

در اینجا بیست راهکار ارزشمند برای کمک به ارتقای مهارت انتقاد مثبت بیان شده است. با به‌کارگیری این ابزارها در صحنه‌های واقعی کار و زندگی، می‌توان به نتایج در پی آمده دست یافت.

۱. ایجاد تحول و دگرگونی اساسی از وضعیت انتقاد منفی به وضعیت انتقاد مثبت،
 ۲. داشتن روحیه خونسرد، آرام و برخورداری از هوشیاری در هنگام انتقاد کردن و در معرض انتقاد قرار گرفتن،
 ۳. به کارگیری انتقاد برای برانگیختن، اثرگذاری، توسعه یادگیری و ایجاد روابط مطلوب با دیگران،
 ۴. توانایی انتقاد از مسؤول قدرتمند و مافوق خود بدون خشمگین شدن.
- فواید انتقاد و انتقادپذیری مثبت همانا لذت و رضایت شغلی بیشتر، روابط کار بهتر، تقویت سلامت فکری و روحی، بهبود عزت نفس، افزایش میزان بهره‌وری و افزایش رقابت برای تضمین موفقیت است. برای دستیابی به این نتایج، در ادامه به تشریح راهکارهای ایجاد توانایی انتقاد مثبت در سازمان می‌پردازیم. این بیست راهکار عبارت است:

۱. انتقاد باید دوستانه و مشفقانه باشد

انتقاد بخشی عمده از اطلاعاتی است که به رشد فرد کمک می‌کند و دانش و مهارت‌های مناسب را به او آموزش می‌دهد. افراد با مشاهده رفتار دوستانه و درک نتایج ارزشمند انتقاد، پذیرای انتقاد می‌شوند یا توانایی ارائه انتقاد را پیدا می‌کنند.

۲. انتقاد باید استراتژیک باشد

انتقاد باید ضمن پی‌گرفتن هدفهای بلند مدت، راههای نیل به آنها را نیز نشان دهد. هر فرد قبل از انتقاد لازم است سؤالهای درپی آمده را از خود بپرسد:

- دقیقاً از برقراری ارتباط چه انتظاری دارد؟
- چه چیزی باید تغییر کند؟
- فرد با چه انگیزه‌هایی به انتقاد می‌پردازد؟
- چه راه‌حلها و هدفهای خاصی را می‌توان ارائه داد و چه کاری را برای دسترسی فرد

به هدفهای انتقاد می‌توان انجام داد؟

۳. انتقاد باید در راستای بهسازی و ارتقا باشد

سازندگی محور اساسی هر انتقاد مثبت است. بهبود و ارتقا همانا تغییر دانش، نگرش و عملکرد فردی و سازمانی در جهت مثبت است. در واقع، هدف انتقاد اصلاحگری و تکامل فکر و رفتار طرف مقابل است.

۴. انتقاد باید منجر به عزت نفس افراد شود

احساس خود احترامی (Self-esteem) یکی از نیازهای اساسی کارکنان می‌باشد. آنان برای رواج این نیاز ناچار به احترام گذاردن به دیگران می‌باشند. بنابراین یک رابطه دو طرفه چرخشی مثبت و یا منفی را می‌توان در این خصوص ایجاد نمود.

۵. انتقاد با کلمات مثبت، محرمانه و انگیزشی

این امر منجر به بهبود برقراری ارتباط و در نتیجه پذیرش آن می‌گردد، به این جهت لازم است کلمات مناسب برگزیده و بیان شوند.

۶. از انتقاد به محتوا و روش نیز استفاده شود

برای به کارگیری این نکته می‌توان از روش چهار مرحله‌ای دربی آمده بهره‌برداری کرد:

(ا) انتقادی را که اخیراً به شما وارد شده است انتخاب و آن را ثبت کنید.

(ب) به درجه‌بندی انتقاد براساس معیارهایی با ضریب ۱ تا ۹ پردازید. استفاده از عدد ۹ نشان دهنده این است که تمایل زیادی به تغییر آن معیار دارید.

(ج) برای تعیین اعتبار انتقاد به ارزیابی پردازید.

(د) آیا تکرار این روش منجر به نهادینه ساختن انتقاد نمی‌شود؟

با نهادینه سازی این نکته می‌توان سیستم خود ارزشیابی را به کار گرفت و به این

وسیله از قدرت تفکر به شیوه غیردفاعی بهره‌برداری کرد.

۷. طرف مقابل خود را مشارکت (دخالت) دهید

برای مشارکت دادن طرف مقابل، رعایت موارد درپی آمده ضروری است.

(آ) بر اهمیت شغل فرد تأکید کنید.

(ب) رفتار طرف مقابل یا شرایطی را که در آن انتقاد می‌کنید را شناسایی کنید.

(ج) به دقت توضیح دهید که چگونه انتقاد انجام شده برای طرف مقابل سودمند خواهد بود.

(د) از فرد مورد نظر بپرسید که چگونه می‌توان برای اجرای طرح به او کمک کرد و چگونه می‌توانید شما از او حمایت کنید.

(ه) برای دستیابی به توانایی انتقاد مثبت، سهم خود را در طرح مشخص کنید.

۸. به شایستگیهای طرف مقابل توجه کنید بدون اینکه از کلمه «...اما...»

استفاده کنید

اغلب افراد برای انتقاد کردن ابتدا به بیان جنبه‌های مثبت طرف مقابل می‌پردازند و سپس از کلمه اما استفاده می‌کنند و نقاط ضعف او را به رخ می‌کشند. به این مثال توجه کنید:

«شما فردی مثبت هستید... اما... نقاط ضعفی اساسی در این زمینه دارید.» در حالت مطلوب باید به بیان شیوه‌هایی بپردازید که وضعیت طرف مقابل را بهبود بخشد و سپس به بیان ویژگیهای مثبتی که طرف مقابل معمولاً از آن برخوردار است اشاره کنید. برای مثال، «شما لازم است این کار را انجام دهید تا این اشکالتان برطرف شود.» و... «بدین ترتیب علاوه بر ویژگیهای مثبت کنونی خود، ویژگی مثبت جدید را نیز خواهید داشت.» در این حالت سه نکته اساسی مورد توجه قرار می‌گیرد:

۱. اغلب افراد واکنش مثبتی را در مواردی که از آنها بخواهید کاری را بهتر انجام دهند از خود بروز می‌دهند. زیرا افراد معمولاً خواهان توسعه و تکامل خویش‌اند.

۲. افراد در مقابل انتقادهایی که احساس خوبی نسبت به آنها داشته باشند به احتمال

بیشتر با بهره‌وری بالاتری عمل می‌کنند. وقتی انتقاد خود را با جمله‌های مثبت پایان دهید، این کارتان منجر به ایجاد نیروی انگیزشگر در آنان می‌شود.

۳. به کارگیری کلمه «و» در اینجا مهم است؛ و حال آنکه کلمه «اما» حذف کننده ارزش پیام قبلی است.

کلمه «و» عکس این حالت را دارد و همراه با جمله‌های قبلی انسجامی را به وجود می‌آورد. به جای القای این فکر در طرف مقابل که: «من ناتوانم»، بهتر است فکر کنید که او می‌تواند بسیاری از کارهای خوب را انجام دهد و با اصلاح بعضی زمینه‌ها یا نقاط ضعف موجود در او وضعیتش بهتر شود.

در مجموع، کلمه «و» اثر بلندمدت و نیرومندتری به جا می‌گذارد.

۹. آنچه را که می‌خواهید از آن انتقاد کنید به‌طور دقیق و شفاف به طرف مقابل بگویید

صراحت کلام و پرداختن به اصل مطلب، به‌جای حاشیه رفتن و اظهار ارادت و تعارف ... اثر انتقاد را افزایش می‌دهد. جمله تلخی که حقیقتی را بیان کند بهتر و پسندیده‌تر از تحسینی ساختگی است.

۱۰. انتقاد را در زمان مناسب انجام دهید

انتقاد در زمان مناسب منجر به پذیرش آن در طرف مقابل می‌شود. آیا کارمندی را که عملکرد ضعیف دارد، باید در حضور جمع مورد انتقاد قرار داد و یا به‌طور انفرادی (خصوصی) از او انتقاد کرد؟ چقدر زمان را باید به انتقاد از طرف مقابل تخصیص داد؟ عده‌ای را به‌طور لحظه‌ای و عده‌ای دیگر را به‌طور قطعی باید قانع کرد. همچنین، انتقاد را باید در مورد عده‌ای بلافاصله پس از ارتکاب خطا و در مورد عده‌ای دیگر با گذشت زمان انجام داد. در مجموع نباید کسی را در شرایطی که دچار خشمید مورد انتقاد قرار دهید.

۱۱. از سؤالهای سقراطی برای انتقاد استفاده کنید

می‌توان از روش چهار مرحله‌ای سؤالهای سقراطی به ترتیب در پی آمده استفاده کرد:

(الف) به طرح سؤال یا رشته سؤالی که جواب دادن به آنها به هدایت طرف مقابل در راستای دریافت اطلاعات دقیق و اساسی می‌انجامد بپردازید. مثلاً اینکه: «فکر می‌کنید بخش مالی چگونه می‌تواند ارتباط بهتری با واحد اداری داشته باشد؟» درخواهید یافت که به کاربردن کلمه واحد اداری به جای کلمه شما چه واکنش مثبتی در طرف مقابل ایجاد می‌کند.

(ب) سؤالها را به روش بسته مطرح نکنید. سعی کنید به جای روشی که در آن از عبارت «بینید آیا می‌توانید جواب را حدس بزنید» استفاده شود، جمله‌ای را که با عبارت «چه می‌شود اگر...» شروع می‌شود به کار برید. مثلاً، «چه می‌شود اگر شما ساختار سازمانی خود را تغییر دهید؟» را در گفتگوی خود به کار برید.

(ج) اگر طرف مقابل به جوابی نامنتظره دست یافت، دربارهٔ چگونگی دستیابیش به آن بیشتر تحقیق کنید. مثلاً این جواب: «این کار ممکن است درست باشد، اما شاید هم این طور نباشد...»

(د) اگر احساس می‌کنید که طرف مقابل شما را نیرنگباز (اهل دست انداختن) یا بازیگر شناخته است، به صراحت به او بگویید: «ابتدا اجازه بدهید از شما چند سؤال بپرسم؛ سپس افکار خود را شرح خواهم داد؛ و سرانجام به کمک یکدیگر سؤالهای مطرح شده را پاسخ خواهیم داد.»

۱۲. با کردار و رفتار خود از دیگران انتقاد کنید

اگر که نمی‌توانید این کار را به طور شفاهی انجام دهید. اگر پیاپی از رفتار کارمندی انتقاد کنید و با یکدیگر برای تغییر رفتار او به توافق برسید، اما بعد از مدتی وی همان رفتار قبل را داشته باشد، انتقاد شفاهی، هر چند که هوشمندانه و خلاقانه باشد، در این مورد نامؤثر است. در چنین وضعیتی پیشنهاد کنید که از روش رفتاری استفاده کنید، یعنی

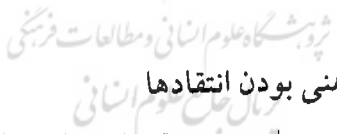
کاری در جهت انتقاد انجام دهید بدون اینکه چیزی بگویید، یعنی اینکه لازم است با مداخلات رفتاری تفکر مورد نظر خویش را ترویج کنید. بدین‌سان، به جای توضیح دادن و سخن گفتن می‌توانید با انجام رفتار حرفه‌ای و یا اخلاقی و... طرف مقابل را در تصحیح خطایش کمک کنید، زیرا افراد معمولاً توانایی مدیر در انجام کار را ملاک توانایی و تمایل خود قرار می‌دهند.

۱۳. انتظارات خود را مشخص کنید

گاهی از افراد انتظار داریم پیگیرانه همان رفتاری ادامه دهند که از آنان انتظار داریم و فکر نمی‌کنیم که ممکن است ایشان خواستار تغییر باشند. چنین حالتی موجب می‌شود که به انتقاد نامطلوب از آنان رو کنیم.

رعایت موارد در پی‌آمده در تعیین حدود انتظارات ما از افراد اساسی است:

۱. آگاه کردن دیگران از انتظارات خود از طریق تعیین دقیق آنها. آنچه را که از دیگران انتظار دارید دقیقاً یادداشت و اعلام کنید.
۲. مشخص کنید که انتظارات شما واقعی است. این کار از طریق به کار بستن تجربیات گذشته در زمینه تعیین شانس تحقق تغییر امکانپذیر است.



۱۴. آگاهی از میزان ذهنی بودن انتقاداتها

واقعیتها نباید تنها جنبه ذهنی برای خود منتقد داشته باشد، بلکه باید دیگران نیز آنها را بپذیرند. مثلاً، اگر طرف مقابل انتقاد شما جمله: «موضوع این انتقاد صرفاً بیانگر اعتقاد شماست» را به کار ببرد، حتی اگر این انتقاد در نظر شما مبتنی بر واقعیت عینی باشد، این طرز برخورد او بدین معنی است که به ارزشیابی ذهنی خویش برای قضاوت درباره رفتار یا خصیصه‌ای ویژه پربهاء داده‌اید.

۱۵. انتقادهایتان را برانگیزنده سازید

یکی از وظایف اساسی انتقاد همانا برانگیختن افراد برای انجام بهتر کارهاست. انگیزه مفهومی قدیمی در عرصه روان‌شناسی است. انگیزه به «هر چیز که فرد را به انجام سلسله‌ای از اعمال خاص برانگیزاند»، اطلاق می‌شود؛ و از تشنگی (که منجر به جستجوی آب می‌شود) تا امکان رشد و شکوفایی فردی را در برمی‌گیرد.

انگیزه در اشکال و حالت‌های گوناگونی همچون افکار، احساسات، کلمات خاص و... حالت‌های ملموس و ناملموس مطرح می‌شود. افراد با یافتن سائقه‌های واقعی به توانایی انتقاد مثبت مجهز می‌شوند.

۱۶. استفاده از عوالم (نقشه‌ها و حالت‌های ذهنی و جسمانی) طرف مقابل

استفاده از اصطلاحات، احساسات و نقشه‌های ذهنی طرف مقابل منجر به شناخت و برقراری مناسب ارتباط با او می‌شود.

دو راهنمای کلی برای این منظور وجود دارد

۱. انتخاب استعاره‌های مناسب: به سخنان کسانی که در اطراف شما با یکدیگر صحبت می‌کنند گوش دهید و از ارزشها و علایق آنها آگاه شوید. مثلاً، اگر طرف مقابل شما از فنون و اصطلاحات ورزشی آگاهی ندارد یا ورزشکار نیست از به کارگیری استعاره‌های ورزشی بپرهیزید.

۲. ضرورت آشنایی با زبان استعاری خاص: اگر نتوانید از استعاره قابل تغییر مناسب استفاده کنید، طرف مقابل شما تصور خواهد کرد که خود نمی‌دانید درباره چه چیزی صحبت می‌کنید.

۱۷. هم‌زبانی کنید، هم‌زبانی کنید، هم‌زبانی کنید

همگامی و هم‌زبانی کردن با کسی که مورد انتقاد شما قرار می‌گیرد، مقدمه رهبری مؤثر،

و در اینجا، پیش زمینه انتقاد مؤثر است.

۱۸. معیارهای خود را برای انتقاد کردن شناسایی کنید

ارسطو و افلاطون به سان خبرگان نظام انتقاد شناخته شده‌اند. آنها معتقد بودند انتقاد صحیح مبتنی بر معیارهای خاص است. معیارهای در پی آمده را می‌توان برای نمونه طرح کرد:

– آیا انتقاد مورد نظر عملی است؟

– آیا می‌توان بلافاصله از آن استفاده کرد؟

– آیا منافع مورد نظر را تأمین می‌کند؟

– آیا چیز جدیدی از آن آموخته می‌شود؟

– آیا پاسخگوی نیازها هست؟

– چه نکته‌هایی را می‌توان از انتقاد مؤثر فراگرفت؟

– آیا طرف مقابل موضع تقابل با انتقادش را حفظ می‌کند؟

در مجموع، قبل از انتقاد به افراد در مورد خدمت به مشتری، ارتباط با همکاران و یا نظافت اداره یا میز خود با دیگران، سؤالهای در پی آمده را از خود پرسید:

۱. از چه معیاری باید استفاده کنیم؟ آیا آنها رفتاری را که من از آن انتقاد کرده‌ام از خود نشان می‌دهند؟

شود

۲. آیا باید از معیارهای دیگری استفاده کنم؟

۳. آیا دیگران از معیاری که من برای قضاوت در مورد اعمال و نتایج کارهای آنها از آن استفاده می‌کنم، آگاه‌اند؟

۴. آیا معیارهای من ثابت است، یا با گذشت زمان تغییر می‌کند؟

۵. دیگران درباره چگونگی انتخاب معیارهای من چه فکر می‌کنند؟

جواب این سؤالها منجر به بهبود و افزایش میزان انتقاد مؤثر و مثبت می‌شود.

۱۹. به ندای درون خویش گوش فرا دهید

افراد همیشه با خود ارتباط برقرار می‌سازند، یا به عبارت دیگر با خود گفتگو می‌کنند. این مکالمه‌های درونی سازوکارهایی است که موجب می‌شود افراد از ارزشیابی‌هایی که درباره‌شان به عمل می‌آوریم یا انتظاراتی که از آنها داریم آگاه شوند.

هنگامی که انتقاد می‌کنید یا مورد انتقاد قرار می‌گیرید، به مشاهده و شنیدن صدای دنیای درون (ذهن و قلب) خود پردازید. اگر از گوش دادن به ندای درونی خود وضع بهتری پیدا کنید، از توانایی توجه بیشتر به ندای درونی خود برخوردار می‌شوید. اگر پاسخهای تکراری درون شما فراوان باشد، افکار تکراری و کلیشه‌ای در ذهنتان شکل می‌گیرد. افکار کلیشه‌ای که به نواری ضبط شده همانند است ویژگیهای در پی آمده را دارد.

۱. اغلب غیر عقلایی است.

۲. برای شخص به صورت اعتقاد در می‌آید، به طوری که او آنها را عقلایی و صحیح می‌پندارد، و با آنها مبارزه نمی‌کند.

۳. به شکل مجموعه‌ای واحد در می‌آید.

۴. تجمع این افکار منجر به ایجاد افکار کلیشه‌ای تازه‌تری می‌شود.

وقتی به ندهای درون خود توجه کنید و آنها را مورد بازنگری و تجدیدنظر قرار دهید، افکار بهره‌ور و متناسب با شرایط و محیط جدید در ذهنتان شکل می‌گیرد.

در مجموع برای بهسازی افکار خود می‌توانید آنها را ثبت کنید برای شرایطی که احتمالاً به طور مجدد مورد انتقاد قرار می‌گیرید به طور مشابه آنها را به کار برید. چند دستور قابل فهم در پی آمده را که نمایشگر شیوه عمل کار است یادداشت کنید و آنها را به کار گیرید.

(الف) به موضوع سخن طرف مقابل توجه کنید.

(ب) آنچه را که او می‌گوید بشنوید.

(ج) بکوشید تا در این وضعیت چیزی بیاموزید.

د) نفس عمیق بکشید و به صدلی تکیه دهید.

استفاده از چنین روش قابل فهمی بسیار مؤثر است، زیرا احساسات برانگیخته شما را کنترل می‌کند و رفتارتان به جهت‌هایی سازنده رهنمون می‌شود و اعتماد به نفستان را برای مواجه شدن با انتقاد تقویت می‌کند. در مجموع، یادگیری گوش دادن به ندای درون خود، کاری سودمند است و موجب می‌شود که انسان صدای نیرومند انتقاد را در درون وجود خویش بشنود.

۲۰. خونسرد، آرام و هوشیار باشید

ضربان شدید قلب، تنفس سریع، فشارخون هنگام مواجهه با دشواریها و ناکامیها و شنیدن انتقادهای منفی در افراد بروز می‌کند. با کنترل خویش می‌توان این حالتها را تعدیل کرد. به هنگام انتقاد کردن و مورد انتقاد قرار گرفتن، افراد احتمالاً دچار این‌گونه عوارض جسمانی می‌شوند و لازم است که به کنترل بیشتری در این زمینه‌ها بپردازند. به هر حال، ناتوانی از حفظ آرامش خود در زمان تحمل انتقاد به تضعیف نقش انتقاد مثبت می‌انجامد. اگر کسی بتواند خونسردی، آرامش و هوشیاری خود را در زمان رو در رو شدن با انتقاد حفظ کند، می‌تواند احساسات خود را به گونه‌ای غیردفاعی کنترل کند و بهره‌وری خویش را افزایش دهد. علاوه بر این، او می‌تواند شرایط موجود را به گونه‌ای دقیق ارزیابی کند و پاسخ مناسبی به آن شرایط بدهد.

برای حفظ آرامش خود تمرینهای در پی آمده را انجام دهید:

۱. در محیط آرامی قرار بگیرید.
۲. خود را در وضعیت جسمانی راحتی قرار دهید.
۳. تصور ذهنی، کلمه‌ها یا عبارتهای اصلی معینی را هنگام تمرین در ذهن خود نگه دارید.
۴. گرایش به انفعال داشته باشید؛ برای آرام شدن تلاش نکنید؛ اجازه دهید تا حالت

آرامش خود به تدریج پیش آید.

خلاصه و نتیجه گیری

هزاره سوم میلادی در حالی شروع شده است، که گفتگوی تمدنها، ابزار ارتباطی فکری مهمی در دهکده جهانی محسوب می شود. بشر پس از گذر از دوره های تاریخی شکار، کشاورزی، صنعت، خدمات اطلاعاتی، امروزه با انفجار اطلاعات مواجه شده است و برای ساماندهی نظام اطلاعاتی، به عصر حکمت قدم می گذارد. به تدریج دانشگران جایگزین کارگران عملیاتی می شوند و ریاضات (خودکاری فنی و اداری) به مرور پاسخگوی تولید خدمات و محصولات خواهد شد. براین اساس، نقش احساسات و افکار انسانی در توسعه و تکامل انسانها و سازمانها، و جوامع گسترش می یابد و برقراری ارتباطات و گفتگوی فکری (هم اندیشی) بین آنها از اهمیت بیشتری برخوردار می شود. اگر فردی آگاه و توانمند در مورد احساس، رفتار و عملکرد ضعیف و نامطلوب افراد یا واحدهای دیگر، اظهار نظر کند از توانایی انتقاد مثبت خود استفاده کرده است. انسانها به خوبی از نقاط قوت و ضعف یکدیگر آگاه اند و در اندیشه تقویت نقاط قوت و حذف نقاط ضعف یکدیگرند و در رهگذر از فرصتها و تهدیدهای محیط خویش آگاه می شوند.

مدیران و کارشناسان آگاه و دلسوز برای اصلاح و توسعه فردی، گروهی و سازمانی؛ برای انتقال دانش و مهارت خود به دیگران و اصلاح آنها لازم است از قدرت انتقاد مثبت بهره برداری کنند، زیرا در فرایند مشاوره علاوه بر مهارت فنی، مهارت انسانی و رفتاری اهمیت بسیار دارد.

به علاوه، هر انسانی که مورد انتقاد قرار گیرد، با به کارگیری هوشمندانه و به دور از تعصب انتقاد می تواند به اصلاح دانش، نگرش و مهارتهای خود اقدام کند. در مجموع، انسانها نیازمند انتقاد و انتقادپذیری مثبت برای تکامل خود و گروه و سازمان خویش اند. باید اعتراف کرد که مکتب اسلام نقد مثبت را همواره مورد تأکید قرار داده است.

برای مثال، امر به معروف و نهی از منکر یکی از فرایض اساسی اسلام است که با قلب و زبان و عمل تحقق می‌یابد. یا اینکه در احادیث اشاره شده است که انسانها باید به نقد سخنان یکدیگر بپردازند. (کونوا نقاد الکلام) و یا بر این نکته تأکید شده است که به آنچه گفته می‌شود دقت کنید نه به گوینده آن (انظر الی ما قال و لاتنظر الی من قال). و یا بر روشنگری یا تبیین (نقد) خبری که فردی فاسق آورنده آن باشد تأکید شده است.

خلاصه اینکه، زندگی اجتماعی انسانها، حرکت تکاملی افراد، گروهها و سازمانها و تبادل تجربه‌ها و اطلاعات و مهارتها میان افراد و گروهها، نیازمند به کارگیری توانایی نقد مثبت است. این توانایی، افراد و سازمانها و جوامع را به سوی تعالی سوق می‌دهد، و حال آنکه نقد منفی روحیه خصومت، پرخاشگری و تضاد را گسترش می‌دهد و افراد و سازمانها و جوامع را به سوی استفاده نکردن مناسب از منابع انسانی و مادی سوق می‌دهد و در نهایت به ورطه نابودی می‌کشاند. □



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی