

متن : 1- مقدمه هر فرد در طول حیات خود ممکن است بارها توسط دیگران مورد ارزیابی قرار گیرد. برخی از این ارزشیابی ها دارای جنبه های تشویقی و برخی دیگر منتقدانه است. انتقاد از دیگران در صورتیکه هوشمندانه انجام شود آثار بسیار مفیدی خواهد داشت، در غیر این صورت ممکن است با واکنش های منفی مختلف مواجه شود. این رفتار، هنری است که باید آموخت و بدون آگاهی از روش کاربرد آن زیان بار خواهد بود. انتقاد درست آن است که ضمن تاکید بر نقاط قوت به نقاط ضعف فرد نیز اشاره کند و با ارایه راهکارهای مناسب برای رفع آن سخن به میان آورد. پذیرش انتقاد از دیگران بین طبقات مختلف متفاوت است. برای مثال در بیشتر مواقع انتقاد از سوی افراد یک خانواده قابلیت پذیرش بیشتری در مقایسه با سایرین دارد. به طور معمول ما در برابر قضاوت افراد بیگانه آسیب پذیری بیشتری داریم. 2- انواع انتقاد برخی از انواع انتقاد عبارتند از: * انتقاد سازنده: این روش در بسیاری موارد می تواند جنبه ای سازنده و مثبت داشته باشد. اگر لحن انتقاد کننده دوستانه باشد بیشتر موثر واقع شده و شنونده بدون آنکه مورد حمله قرار گیرد از معایب خود مطلع می شود. بی تردید برای هیچکس خوشایند نیست که بشنود «بد غذا میخوری» و یا «در لباس پوشیدن بد سلیقه هستی». برای آنکه انتقاد سازنده و موثر باشد منتقد باید مواردی را رعایت کرده و پرسشهایی را مطرح کند که هر یک از آنها در رساندن وی به هدف خود نقش مثبتی ایفا کند. این سئوالات می بایست محتوای اطلاعاتی را که لازم است مبادله شوند در برگیرد. همانگونه که گفتن و چگونه گفتن ارتباط نزدیکی با هم دارند، محتوا و شیوه انتقاد نیز بر هم تاثیر گذارند. در تعیین محتوای یک انتقاد باید ابتدا از خود پرسید که از چه رفتاری می خواهیم انتقاد کنیم؟ این روش می تواند بسیار مفید واقع شود، زیرا از به کاربردن جملات کلی و کلمات پوچ و آزاردهنده ای چون «همیشه همین کار را می کنی»، «هیچ وقت به موقع نمی آیی» و جملاتی از این قبیل جلوگیری می شود. هنگامی که انتقاد از رفتار خاصی را با قاطعیت و به طور دقیق مطرح می کنیم برای انتقاد شنونده این امکان را فراهم می سازیم که منظور ما را بدرستی درک کند. انتقادی که متوجه رفتار خاصی باشد می تواند منجر به گفتگویی دوجانبه شود تا اینکه به بحثی مبدل شود که حدود آن مشخص نیست. * انتقاد غیرمستقیم: انتقاد می تواند به صورت غیرمستقیم بیان شود. برای مثال اگر طرف مقابل شما خصوصیت بدی داشته باشد، در خلال گفتگو به او بگویید «به نظر شما آدمهایی که دارای این خصوصیت اخلاقی هستند، غیرقابل تحمل نیستند؟» این شیوه انتقاد باعث می شود که یک حس هوشیاری در وی بیدار شود و وی متوجه شود که دارای چنین مشکلی است. حتماً این مثل را شنیده اید که می گوید «به در می گویند تا دیوار بشنود». این یک مثال متداول در فرهنگ ما برای ابراز همین موضوع است. * انتقاد همراه با تعریف و تمجید: در این روش ابتدا می توان به تعریف و تمجید ویژگی های ارزشمند فردی که مورد انتقاد است پرداخت. برای مثال «تو دختر خیلی باهوشی هستی». پس از کاربرد یک مقدمه مناسب نظر انتقادی خود را بیان و سعی کنید آن را در پوششی از سخنان خوب و دلپذیر قرار دهید. البته منظور شما اصلاً تملق نیست بلکه نخست خصوصیات خوب او را گوشزد کرده و بعد انتقاد خود را ابراز داشته اید. * انتقاد تهاجمی و صریح: رک بودن نشانه صراحت و صداقت است ولی همیشه برای مخاطب خوش آیند نیست بخصوص اگر خیلی ناپخته بیان شود. این نوع انتقاد نه تنها هیچ نوع سازندگی در بر ندارد بلکه شنونده را هم در موضع تدافعی قرار می دهد. بهتر است که انتقاد با بکارگیری یک سیاست درست انجام شود. * محکوم کردن: گاهی بجای انتقاد همراه با راهنمایی، انتقاد کننده مخاطب را در یک دادگاه یک طرفه محاکمه و محکوم می کند. او به خود این حق را می دهد که در مورد دیگران اظهار نظر کرده و الگوی فکری خود را به وی تحمیل کند. اینگونه برخوردها نه تنها سازنده نیست، بلکه بسیار نامناسب است. * انتقاد دیرتر از موعد: این گونه انتقادات، زمانی صورت می گیرد که هیچ کمکی به رفع مشکل نمی کند. به عبارت دیگر زمان برای جلوگیری از خطا وجود ندارد. بر هیچ کس پوشیده نیست که انتقاد در چنین زمانی برای جلوگیری از تکرار اشتباه بوده و اگر تشخیص داده شود که تاثیری در آینده نخواهد داشت، بهتر است هیچگاه ابراز نشود. 3- شیوه درست انتقاد کردن رعایت نکات زیر می تواند در زمان انتقاد بسیار یاری دهنده باشد: * آیا رفتار مورد انتقاد را می توان تغییر داد؟ * آیا شخص مورد انتقاد قرار گرفته علاقمند به شنیدن آن است؟ * احتمال قبولی طرف انتقاد شونده چقدر است؟ * از انتقاد شونده سئوال کنید آیا منظور شما را درک کرده است. * به فرد انتقاد شونده تفهیم کنید که انتقاداتان بازتاب ساده عقیده شماست. * از انتقاد تحکم آمیز دوری کنید، زیرا اینگونه انتقادات بلافاصله فرد را در موضع دفاعی قرار می دهد. * سعی کنید انتقاد را به صورت نگرش شخصی خود به موضوع بیان کنید و کوشش کنید او را به شیوه نگرش خود کنجکاو کنید. * موضوع را طولانی و انتقاد را به سخنرانی تبدیل نکنید زیرا شنونده را خسته و بی حوصله می کند. * انتقاد را در زمان و مکان مناسب ابراز کنید نه در لحظه ای که طرف مقابل آمادگی شنیدن آن را ندارد. اول صبر کنید تا مخاطب در آرامش و خونسردی قرار گیرد تا ایرادی که از او می گیرید مؤثر واقع شود. * با توجه به سطح دانش مخاطب انتقاد را بیان کرده تا برای مخاطب قابل درک باشد. نمی توان از یک روش برای تمامی افراد استفاده کرد. * وقتی انتقاد می کنید کوشش کنید بدون سوء نیت بوده و فقط به منظور کمک و راهنمایی باشد. * با مشکلات و احساسات فرد مقابل همدلی کنید. * بهتر است انتقاد حضوری و بدون واسطه باشد و از انتقاد کردن غیرمستقیم بپرهیزید. * برای حفظ آبروی اشخاص، از انتقاد و نصیحت کردن فرد در حضور دیگران خودداری کنید. * چنانچه بخواهید انتقاد شما با واکنش مثبت و سازنده ای همراه باشد باید نشان دهید نه تنها به آنچه گفته اید متعهد هستید بلکه به رفتار فرد در مقابل انتقاد خودتان نیز ارج می نهید. * هرگز در انتقاد، طرف مقابل را با کسی مقایسه نکنید. مقایسه کردن باعث دلگیری مخاطب شده و ممکن است با واکنشهای بسیار نامناسبی مواجه شوید. * اگر شخصیت و احترام مخاطب در نظر گرفته نشود نه تنها انتقاد مؤثر واقع نمی شود بلکه می تواند به قطع رابطه منجر شود. * انتقاداتی به نتیجه می رسند که بسیار با دقت و هوشمندانه مطرح شوند و مخاطب بدون آنکه آزرده خاطر شود از معایب خود آگاه شود. * هیچگاه در انتقاد از دیگران تصور نکنید که آنچه نظر شماست حتماً صحیح بوده و می بایستی شنونده بدون چون و چرا آن را بپذیرد. 4- انتقاد از همکاران رقابت در تمامی سطوح هر سازمانی وجود دارد. یکی از علل آن دستیابی به امتیازات بیشتر در مقایسه با همکاران دیگر است. این امتیازات به صورت های گرفتن پاداش، ارتقای شغلی و مواردی از این دست است. به طور کلی هر فردی با 3

سطح در یک سازمان ارتباط دارد: سطوح زیر دست، همکاران هم ردیف و همکاران سطوح بالاتر. آنچه بسیار حائز اهمیت است آنست که بدانیم در هر سطحی چگونه انتقادات خود را بیان کنیم. اگر بخواهیم از یک روش برای انتقاد از افراد مختلف استفاده کنیم، یک اشتباه بزرگ مرتکب شده ایم و چنین شیوه ای دارای نتایجی بسیار ناگوار است. در بسیاری از سازمانها دیده شده افرادی که به طور کلی از دیگران به ویژه از افراد مافوق خود انتقاد می کنند مورد بی مهری قرار گرفته و در گرفتن امتیازات و رتبه ها همیشه با مشکلات متعددی مواجه می شوند. بررسی روشهای انتقاد بسیار پیچیده و دارای نکات فراوانی است. انتقاد صحیح داروی تلخ ولی مفیدی است که زمانی مؤثر خواهد بود که به موقع و درست تجویز شود، در غیراین صورت نه تنها باعث بهبودی نمی شود بلکه منجر به تشدید بیماری خواهد شد. منبع : <http://pajoooh.ir>

نویسندگان : محمد رامندی