

## انتقاد پذیری و انتقاد کردن

انتقاد پذیری و انتقاد کردن موثر دارای اهمیت زیادی برای موفقیت سازمانی است. اموری چون ارزشیابی عملکرد، مشارکت در تیم‌های کاری، خدمات رسانی به مشتریان و کنترل کیفیت، بستگی به بکارگیری مطلوب انتقادپذیری و انتقاد کردن دارد و کار پیچیده‌ای است. انتقاد با ابراز احساسات درباره موضوعات پیچیده و مشکل، می‌تواند تخریب کننده و حتی بسیار خطرناک باشد. بکارگیری ضعیف انتقاد، منجر به شکست افراد و سازمان‌ها می‌شود، از سوی دیگر استفاده آگاهانه و خردمندانه از انتقاد به شکوفایی افراد و سازمان‌ها منجر خواهد شد.

## انتقاد از افراد قدرتمند و مافوق بدون

### ترس و خشم:

انتقاد نقش عمده‌ای در روابط اجتماعی ایفا می‌کند، از انتقادها می‌توان برای ایجاد تحرک

در اشخاص و نفوذ در آنها، آموزش، بیان نیازها و خواسته‌ها و یا محرکی برای اصلاح و پیشرفت خود استفاده کرد. انتقادپذیری موثر نتایجی چون: افزایش رضایت شغلی، ایجاد روابط کاری مناسب، تقویت سلامتی فکری و روانی، ایجاد عزت نفس، افزایش سطح بهره‌وری و افزایش رقابت برای تضمین موفقیت را به دنبال دارد. اگر انتقاد کننده و انتقاد شونده می‌خواهند به هدف انتقاد سازنده که همانا تغییر رفتار خاصی است دست یابند، باید با یکدیگر همکاری کنند. برای دستیابی به مفید ضروری است تا از روش‌های انتقاد موثر و سازنده استفاده نمود.

## انتقاد دوستانه و مشفقانه

انتقاد اطلاعاتی است که می‌تواند به رشد فرد کمک کند و دانش و مهارت‌های مناسب را به افراد آموزش دهد. افراد با مشاهده و درک

نتایج ارزشمند انتقاد، پذیرای انتقاد می‌گردند و یا قادر به ارائه انتقاد می‌شوند.

## انتقاد برای بهبود

محور اساسی هر انتقاد موثر توجه به نقش سازندگی است، بهبود و ارتقا، معادل تغییر دانش، تغییر نگرش و تغییر عملکرد فردی و سازمانی در جهت مثبت است. در واقع هدف انتقاد باید اصلاح و تکامل فکر و رفتار فرد مقابل باشد.

## انتقاد استراتژیک

انتقاد بایستی ضمن داشتن اهداف بلند مدت، راه‌های نیل به آنها را نیز بیان کند. هر فردی قبل از انتقاد لازم است سوالات زیر را از خود بپرسد:

- دقیقا از برقراری ارتباط چه انتظاری دارید؟

- چه رفتار یا خصوصیتی باید تغییر کند؟
- انگیزه‌های انتقاد کردن چیست؟

چه راه حل‌ها و اهداف خاصی را می‌توان ارائه کرد و چه فعالیت‌هایی برای دسترسی فرد به اهداف مورد انتقاد می‌توان انجام داد؟

### ایجاد عزت نفس در افراد

احساس عزت نفس یکی از نیازهای اساسی است. آنان برای برآورد این نیاز ناچار به احترام گذاردن به دیگران هستند، بنابراین یک رابطه دو طرفه چرخشی مثبت و یا منفی را می‌توان در این خصوص ایجاد کرد .

### انتقاد با کلمات مثبت ، محترمانه و انگیزشی

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

### انتقاد از روش و محتوا

در انتقاد محتوا و روش نیز بایستی لحاظ شود. با نهادینه سازی این نکته می‌توان از سیستم ارزشیابی خود استفاده نمود و به این وسیله از قدرت تفکر به شیوه‌ای غیردفاعی بهره‌برداری کرد .

### مشارکت طرف مقابل

طرف مقابل خود را دخالت دهید، برای مشارکت دادن طرف مقابل رعایت نکات زیر ضروری است :

- بر اهمیت شغل فرد تأکید شود .
- شرایط انتقاد شناسایی شود .

- دقیقاً بیان شود که چگونه انتقاد برای طرف مقابل مفید خواهد بود .
- از فرد خواسته شود که چگونه می‌توان برای اجرای طرح به او کمک کرد و چگونه می‌توان از او در این راستا حمایت کرد؟

### توجه به شایستگی‌ها

به شایستگی‌های طرف مقابل توجه نمایید، بدون این که از کلمه اما استفاده کنید. اغلب افراد برای انتقاد کردن ابتدا به بیان جنبه‌های مثبت فرد پرداخته و سپس از کلمه اما استفاده می‌کنند و به بیان نقاط ضعف وی می‌پردازند، در حالی که کلمه اما حذف کننده ارزش پیام قبلی است، در صورتی که اگر از حرف ربط و استفاده شود، عکس این حالت است و با جملات قبلی انسجامی بوجود می‌آید. در مجموع کلمه و اثر بلند مدت و نیرومندتری را به جای می‌گذارد .

## بیان شفاف

آن چه را که می‌خواهید مورد انتقاد قرار دهید، بطور دقیق و شفاف بیان کنید، صراحت کلام انتقاد را موثر می‌نماید .

## انتخاب زمان مناسب

انتقاد در زمان مناسب منجر به پذیرش آن در طرف مقابل می‌شود. انتقاد بایستی برای عده‌ای بلافاصله بعد از خطا و برای عده‌ای دیگر با گذشت زمان انجام شود، ضمن این که ضروری است در هنگام خشم از افراد انتقاد نشود .

## استفاده از سوال

می‌توان انتقاد را در قالب طرح یک سوال یا مجموعه سوالاتی عنوان کرد که جواب آنها به هدایت طرف مقابل برای دریافت اطلاعات دقیق و اساسی منجر می‌گردد .

## ناکارایی انتقاد شفاهی

هنگامی که بطور شفاهی قادر به انتقاد نیستید، با عمل و رفتار خود انتقاد را طرح کنید، گاهی بهتر است از روش رفتاری بهره‌برداری شود. یعنی به جای این که چیزی بیان شود، کاری انجام گیرد و از طریق مداخلات رفتاری تفکر مورد نظر منتقل شود .

## مشخص کردن انتظارات

گاهی افراد انتظار دارند که اشخاص همان رفتاری را دارا باشند که از آنها انتظار داریم، در این حالت انتظارات ما موجب می‌شود که انتقاد زودرس و غیرموثر داشته باشیم چرا که مخاطبین خود را به خوبی از توقعات خود آگاه نکرده‌ایم .

## میزان ذهنی بودن انتقاد

واقعیت‌ها نبایستی صرفاً در قالب ذهنیت فرد بماند، بلکه بایستی دیگران نیز آن را درک کرده و بپذیرند. مثلاً اگر طرف مقابل انتقاد شما جمله **این انتقاد صرفاً اعتقاد شماست** را بکار برد، حتی اگر این انتقاد برای شما مبتنی بر واقعیت عینی باشد، معنی آن این است که ارزشیابی ذهنی طرف مقابل برای قضاوت در مورد یک رفتار یا ویژگی خاص را لحاظ نکرده‌ایم .

## ایجاد انگیزه در افراد

یکی از وظایف اساسی انتقاد موثر، برانگیختن افراد برای انجام بهتر کارهاست . انگیزه یک مفهوم روانشناسی است که در اشکال و حالت‌های گوناگونی همچون افکار، احساسات ، کلمات خاص و ... مطرح می‌شود .

## بهره‌برداری از نقشه‌های ذهنی طرف مقابل

استفاده از اصطلاحات ، احساسات و نقشه‌های ذهنی طرف مقابل منجر به شناخت و برقراری مناسب ارتباط با وی می‌شود، برای این منظور به سخنان کسانی که در اطراف شما صحبت می‌کنند گوش کنید و از ارزش‌ها و علایق آنها مطلع گردید تا در صورت نیاز به انتقاد با او هم‌زمان شوید و راحت‌تر ارتباط برقرار کنید .

## همگامی با انتقاد شونده

همگامی با کسی که مورد انتقاد قرار می‌گیرد، مقدمه ، رهبری موثر و در این جا پیش زمینه انتقاد موثر است .

## شناسایی معیارهای انتقاد

انتقاد صحیح مبتنی بر معیارهای خاصی است. قبل از انتقاد سوالات زیر را از خود پرسید :

- آیا این انتقاد عملی است؟
- آیا می‌توان بلافاصله از آن استفاده کرد؟
- آیا منفعی را تامین می‌کند؟
- آیا انتقاد پاسخگوی نیازهاست؟
- از چه معیاری استفاده شود؟
- آیا دیگران از معیاری که برای قضاوت در مورد اعمال و نتایج کارهای آنها استفاده می‌شود، آگاهی دارند؟
- آیا معیارها ثابت‌اند یا طی زمان باید تغییر کند؟

جواب سوالات فوق به بهبود و افزایش انتقاد مثبت و موثر منجر می‌شود .

## گوش دادن به ندای درونی

افراد همیشه با خود ارتباط ذهنی برقرار می‌کنند، این مکالمات درونی ساز و کاری است که باعث می‌شود افراد از ارزشیابی‌ها و

انتظارات خود آگاه می‌شوند. هنگامی که انتقاد می‌کنید و یا مورد انتقاد قرار می‌گیرید، به مشاهده و شنیدن دنیای درون خود پردازید. وقتی به ندای درون خود توجه کنید و آنها را مورد بازنگری و تجدید نظر قرار دهید، افکار بهره‌ور و متناسب با شرایط و محیط جدید بوجود می‌آید، زیرا احساسات برافروخته شما ، کنترل شده و به شما کمک می‌کند تا صدای قدرت انتقاد موثر و مثبت را بشنوید .

## حفظ آرامش و خونسردی

نداشتن آرامش در زمان انتقاد ، به تضعیف انتقاد منجر می‌شود. اگر فردی قادر به حفظ خونسردی ، آرامش و هوشیاری در زمان مواجهه با انتقاد باشد، می‌تواند احساسات خود را کنترل کند و بهره‌وری خویش را افزایش دهد. به علاوه فرد قادر به ارزیابی شرایط بطور دقیق بوده و پاسخ مناسبی را به آن شرایط خواهد داد .

## نتیجه

در جهان امروز نقش احساسات و افکار انسانی در توسعه و تکامل انسان‌ها، سازمان‌ها و جوامع پررنگ گشته است و برقراری ارتباطات و هم‌اندیشی بین آنها از اهمیت بیشتری برخوردار گشته است. اگر فردی آگاه و توانمند نسبت به احساس و عملکرد ضعیف و نامطلوب افراد یا واحدهای دیگر بطور مطلوب و مفید اظهارنظر کند، از قدرت انتقاد موثر و مثبت بهره‌برداری کرده است، او به خوبی به نقاط قوت و ضعف طرف مقابل واقف است و درصدد تقویت نقاط قوت و حذف نقاط ضعف وی برمی‌آید.

به علاوه به آگاه سازی وی از فرصت‌ها و تهدیدات محیط می‌پردازد. مدیران آگاه برای اصلاح و توسعه فردی، گروهی و سازمانی و نیز برای انتقال دانش و مهارت خود به دیگران و اصلاح آنها لازم است تا از قدرت انتقاد

مثبت برخوردار باشند. چرا که در فرایند مشاوره علاوه بر مهارت فنی، مهارت انسانی و رفتاری حائز اهمیت بسیاری است. از سوی دیگر هر انسانی که مورد انتقاد قرار می‌گیرد، با بکارگیری هوشمندانانه و به دور از تعصب و احساس، می‌تواند به اصلاح دانش، نگرش و مهارت‌های خود اقدام کند.

در مجموع انسان‌ها نیازمند انتقاد کردن و انتقادپذیری موثر و مثبت برای تکامل خود، گروه و سازمان هستند. این نقد افراد، سازمان‌ها و جوامع را به سوی تعالی سوق می‌دهد در حالی که نقد منفی، روحیه خصومت و پرخاشگری و تضاد را گسترش داده و افراد و سازمان‌ها را به سوی عدم بهره‌وری از منابع انسانی و مادی و در نهایت نابودی آنها سوق می‌دهد.