



چگونه انتقاد کنیم که مؤثر و محترمانه باشد؟

وقتی که نوبت شما می‌شود تا از کسی انتقاد کنید، باید سعی کنید نظرتان متناسب با شرایط طرف مقابل باشد. با ادب و همدل ماندن کمک‌تان می‌کند اطرافیان‌تان در مورد کاری که می‌کنند و رفتاری دارند احساس بهتری داشته باشند و تاثیر بهتری بر خود شما بگذارند.

وقتی که نوبت شما می‌شود تا از کسی انتقاد کنید، باید سعی کنید نظرتان متناسب با شرایط طرف مقابل باشد. با ادب و همدل ماندن کمک‌تان می‌کند اطرافیان‌تان در مورد کاری که می‌کنند و رفتاری دارند احساس بهتری داشته باشند و تاثیر بهتری بر خود شما بگذارند.

به گزارش پایگاه خبری تیک (Tik.ir)؛ نقد و انتقاد بخشی ضروری از زندگی است. شما از همان دوران کودکی نقد و انتقاد های دیگران را تحمل کرده اید، از ایراد هایی که از دست خط‌تان گرفته‌اند تا نظر در مورد نحوه‌ی معاشرت‌تان با دیگران و ... خیلی از این انتقادها کاملاً سازنده‌اند و کمک‌تان می‌کنند بفهمید چه اشتباهات و ضعف‌هایی دارید و باعث شده به دنبال راه‌هایی برای رفع ایرادهای‌تان بروید. اما برخی از این انتقادها نیز شما را به شدت آزرده‌اند و به شخصیت‌تان توهین کرده‌اند و آن‌ها را مانند توهینی آشکار تلقی کرده‌اید.

قوانین طلایی در نقد و انتقاد

وقتی هم که نوبت شما می‌شود تا از کسی انتقاد کنید، باید سعی کنید نظرتان متناسب با شرایط طرف مقابل باشد. با ادب و همدل ماندن کمک‌تان می‌کند اطرافیان‌تان در مورد کاری که می‌کنند و رفتاری دارند احساس بهتری داشته باشند و تاثیر بهتری بر خود شما بگذارند.

رک و راست باشید

با طعنه و کنایه زدن هیچ لطفی در حق کسی نمی‌کنید. اگر سعی کنید انتقادتان را در ایما و اشاره‌های‌تان مخفی نمایید و یا بدتر، آنقدر حاشیه بروید که اصل مطلب گم شود، تنها طرف مقابل‌تان را گیج می‌کنید یا مورد توهین قرار می‌دهید. در عوض سعی کنید بدون ترس و نگرانی، منظورتان را بیان کنید. مثلاً، اگر می‌بینید لباس یکی از کارمندان‌تان مناسب با جلسه‌ای که پیش‌رو دارید نیست، نگوئید: «بیشتر آدم‌ها وقتی در چنین موقعیت‌هایی قرار می‌گیرند دوست دارند کاملاً حرفه‌ای و برازنده جلوه کنند». در عوض بگوئید: «من فکر می‌کنم لباس شما مناسب این مراسم نیست». انتقاد و کلام‌تان را با نکاتی که در ادامه می‌گوییم قالب‌گیری کنید.

واضح حرف بزنید، نه گنگ و مبهم

چه بخواهیم و چه، به هر حال انتقاد تا حدودی تحقیرآمیز به نظر می‌رسد. چیزهایی مثل: تو این کار را درست انجام نمی‌دهی، واضح نیست، بنابراین می‌تواند هر جنبه‌ای از کار را دربر بگیرد. مثلاً اگر فردی در حال کار کردن روی پروژه‌ای پیچیده است و شما می‌گویید: همه‌اش را اشتباه انجام دادی، او احساس بسیار بدی پیدا می‌کند. چون شما نه تنها تمام زحمات و تلاش او را نفی کرده‌اید بلکه اشاره‌ای هم به مشکل یا ایرادی که به وجود آمده نکرده‌اید. در عوض سعی کنید تا جایی که ممکن است واضح و خاص موضوع پیش‌آمده حرف بزنید. بهتر است فقط به بیان خود مشکل بسنده کنید.

روی مشکل پیش‌آمده تمرکز کنید، نه خود فرد

قوانین طلایی در نقد و انتقاد

شاید در ابتدا یک استراتژی ساده و آشکار به نظر برسد، اما شگفت‌زده می‌شوید اگر بدانید بیشتر افراد این شیوه را نادیده می‌گیرند. انتقاد کردن مستقیم از یک نفر همیشه احساس بد و ناخوشایندی به او می‌دهد و انگیزه و رغبتی برای تغییر مثبت در او ایجاد نمی‌کند. مثلاً می‌توانید بگوئید: «مشتری که هفته گذشته به ما مراجعه کرده بود برای سفارش اقدامی نکرد، چون مکالمه‌ای که با هم داشتید او را قانع نکرده بود».

با این بیان بدون اینکه به طرف مقابل تان توهینی کرده باشید یا تبحر و رفتارش را زیر سوال ببرید، او را نسبت به کاری که انجام می دهد هوشیارتر و دقیق تر می کنید و به او انگیزه می دهید تا به دنبال ایرادش و رفع آن برود. پس سعی کنید فضای انتقاد را ملایم تر و مثبت تر و هدفمندتر کنید.

از کلمات منفی در انتقادات استفاده نکنید

برای انجام هر کاری معمولا شیوه هایی وجود دارد که برخی از آن ها بهتر از بقیه اند و این امر عجیبی نیست. مثلا حتی اگر کاملا مطمئن اید که یکی از کارمندان تان با بی توجهی به سیاست های سازمان مرتکب خطای فاحشی شده است، به جای اینکه مستقیما او را خطاکار خطاب کرده و انتقادات را به بحث و مقابله تبدیل کنید، به او بگویید که با چه روش های بهتری هم می توانست کارش را انجام بدهد.

چیزی برای تعریف و تحسین کردن پیدا کنید

شاید در مورد تکنیک ساندویچ شنیده باشید. این روش توصیه می کند که نقد و انتقادات را در لایه ای از تعریف و تحسین بپیچید و ارائه دهید. شاید فکر کنید نیازی نیست حتما دقیقا اینگونه عمل کنید، یعنی اول یک تعریف، بعد انتقاد و سپس دوباره یک تعریف و تمجید و تمام! اما تعریف کردن از طرف مقابل تان به شما کمک می کند تندی و تلخی انتقادات را بگیریید و نشان دهید که قصدتان فقط کمک است، نه سرزنش و توهین. مثلا اگر یکی از کارمندان تان معمولا فراموش می کند لیست سفارش خرید را اول به شما نشان بدهد، می توانید بگویید: «تو خیلی خوب اطلاعات را به حافظه ات می سپاری، تعجب می کنم چرا فراموش می کنی لیست خرید را به من نشان بدهی، ضمنا بابت انجام به موقع سفارشاتم از تو ممنون و راضی ام».

دستور ندهید، پیشنهاد بدهید

اگر سیمت بالایی داشته باشید وسوسه انگیز است که انتقادات را در قالب دستور ارائه بدهید، مثلا، تو باید از امروز این کار را همانطوری که من می گویم انجام بدهی. چنین شیوه ای نشاندهنده ی قدرت و برتری شماست و فرد مقابل را وادار به اطاعت و تغییر می کند و گاهی طبق شرایط، خوب هم جواب می دهد، اما اگر رابطه ی شما با طرف مقابل در سطحی نسبتا خوب و دوستانه است، بهتر است رویکرد ملایم تری در پیش بگیرید. سعی کنید به جای اینکه دستور بدهید، پیشنهاد کنید. مثلا بگویید: «من فکر می کنم اگر این کار را به این شیوه انجام بدهی خیلی بهتر نتیجه بگیری».

مثال بزنید

اگر از دوست، همکار، کارمند یا فرزندان انتقاد می کنید خیلی خوب است که با مثال حرف تان را بزنید. این شیوه کمک تان می کند همان طور که گفتیم دستور ندهید و واضح تر حرف بزنید. اگر همکاران معمولا اتاق مشترک تان را بهم می ریزد و اهل نظم و ترتیب نیست می توانید بگویید: «بگذار نشانت بدهم چطور این اتاق را مرتب کنیم بهتر است». نشان دادن و اجرا کردن به جای حرف زدن و ایراد گرفتن در اغلب موارد، راه خوبی برای بهبود رفتار طرف مقابل است.

موقعیت مناسب پیدا کنید

قوانین طلایی در نقد و انتقاد

از کسی جلوی دیگران انتقاد نکنید. همیشه بهتر است به طرف مقابل تان کمی زمان بدهید و فورا بعد از اشتباهی که روی داده، انتقادات را به زبان نیاورید. زمانی را برای این کار انتخاب کنید که هم شما و هم طرف مقابل تان راحت و آماده باشید. به طور کل یادتان باشد جلوی دیگران تشویق کنید و در خلوت انتقاد.

متکلم وحده نباشید، گفتگو کنید

فقط خودتان حرف نزنید و متکلم وحده نباشید. طرف مقابل تان را به یک گفتگو دعوت کنید، به حرف های او نیز گوش دهید و دلایلش را بشنوید. شما باید به طرف مقابل تان این احساس را بدهید که حرف هایش شنیده می شوند و عقایدش مورد احترام اند. چنین فضایی باعث می شود هر نقد و انتقادی ساده تر و موثرتر بشود.

از چیزی انتقاد کنید که شدنی باشد

فراموش نکنید که هدف کلی از انتقاد سازنده این است که به کسی کمک کنید بهتر شود. پس باید در مورد چیزی انتقاد کنید که شدنی باشد، نه خارج از اختیار و کنترل طرف مقابلتان. اگر از چیزی انتقاد کنید که تحت اراده ی طرف مقابل نیست، احساس خیلی بدی به او می دهید، زیرا واقعا نمی تواند کاری بکند، حتی اگر واقعا دلش بخواهد.

وضعیت هیجانی تان را بررسی کنید

قبل از اینکه انتقاد کنید اول وضعیت هیجانی تان را بررسی کنید. آیا عصبانی یا مضطرب اید؟ اگر چنین است حرف تان را جوری شروع کنید که برانگیزاننده یک بحث و اختلاف جدی باشد. کمی صبر کنید تا در شرایطی قرار بگیرید که کلام انتقادی تان بتواند تاثیر بگذارد. خوب است که وضعیت هیجانی طرف مقابلتان را نیز بررسی کنید. اگر عصبانی یا بیقرار است، به او فرصت بدهید آرام شود و کنترلش را به دست بیاورد.

فرضیه سازی نکنید

انتقاد شما نباید بر اساس فرضیه سازی های شخصی تان باشد. طبق چیزی انتقاد کنید که می دانید واقعیت دارد و دچار تئوری پردازی های ذهنی خودتان نشده اید. انتقاد کردن بر اساس فرضیه ای که در ذهن خود ساخته و پرداخته اید نه تنها به طرف مقابلتان حس بدی می دهد، بلکه شما را نیز آدم بدی جلوه می دهد، مخصوصا اگر معلوم شود فرضیه تان اشتباه بوده است.

مهربان باشید

قوانین طلایی در نقد و انتقاد

هر وقت قرار است از کسی انتقاد بکنید از خودتان پیرسید چطور می توانید حرف تان را شروع کنید که کلمات و بیان تان به مثبت ترین حالت ممکن منتقل شوند. بیشتر آدم ها به سختی می توانند انتقاد را بپذیرند، پس سعی کنید تا جایی که می توانید مهربان و در نتیجه تاثیر گذار باشید. اگر مهربان بودن حین انتقاد برای تان سخت است، کفایت به دیده ی احترام به طرف مقابلتان نگاه کنید تا او را لایق مهربانی خود بدانید.

احترام به طرف مقابل یک ضرورت است

برترین ها: انتقاد سازنده با احترام به شخصیت طرف مقابل آمیخته است. کلمات تان را محتاطانه انتخاب کنید و کلامتان تهاجمی نباشد. از «تو همیشه ...» یا «تو هرگز ...» استفاده نکنید و هیجانان تان را وارد انتقاداتان نکنید. همیشه یادتان باشد طرف مقابل شما هر کسی که هست و هر اشتباهی که کرده است، انسانی قابل احترام است.

منابع: inc, forbes