

۲۰ ویژگی یک انتقاد

انتقاد وسیله‌ای است برای انگیزش، آموختن، توسعه، آموزش و ایجاد روابطی قوی، تبادل اطلاعات، تاثیر گذاشتن و برانگیختن.



سلامت نیوز : انتقاد وسیله‌ای است برای انگیزش، آموختن، توسعه، آموزش و ایجاد روابطی قوی، تبادل اطلاعات، تاثیر گذاشتن و برانگیختن.

به گزارش سلامت نیوز به نقل از جام نیوز ؛ انتقاد، امری پیچیده، مهم و ضروری است. باید به یاد داشت که هیچ شغلی، از انتقاد معاف نیست. انتقاد در کار، وجه مشترک همه ما است که نتایج مطلوب‌تر را به همراه دارد. انتقاد وسیله‌ای است برای انگیزش، آموختن، توسعه، آموزش و ایجاد روابطی قوی، تبادل اطلاعات، تاثیر گذاشتن و برانگیختن. برای بهره‌مندی از نتایج سحرانگیز

؛ شایه عملی آن را در بیست توصیه زیر فرا بگیرید:

(۱) استقبال از انتقاد:

هر شغلی، انتقادهایی به همراه دارد. تفاوتی نمی‌کند که شما رئیس‌جمهور، معلم، بانکدار و یا مامور دولتی باشید. کار شما به هر حال انتقاداتی در پی داشته و شما باید با روحیه‌ای مثبت از انتقاد استقبال کرده و از آن در جهت بهبود کار خود استفاده کنید. انتقاد تنها کلمه‌ای است که مفهوم ارزیابی را نیز در بردارد. بنابراین انتقاد یعنی انتقال نتایج ارزیابی. در قدم اول برای انتقادپذیری، عبارتی مثبت درباره انتقاد روی کارت بنویسید و آن را در جایی قرار دهید که در دید شما باشد. هر بار که شما و دیگران آن را ببینید موجب می‌شود دیدگاه مثبت شما درباره انتقاد تقویت شود. جملاتی از قبیل ؛انتقاد اطلاعاتی است که موجب رشد من می‌شود؛ یا ؛انتقاد مهارت‌ها و دانش مورد نیاز را به من آموزش می‌دهد. قدم دوم، کمی مشکل اما بسیار بارزتر است. شما باید از دیگران بخواهید از شما انتقاد کنند. صادقانه از آنان بپرسید که به نظر آنان شما چگونه می‌توانید کارهایتان را بهتر انجام دهید.

(۲) به‌طور استراتژیک انتقاد کنید:

پیش از اینکه انتقاد کنید، این سوالات را از خود بپرسید: ؛به‌طور دقیق چه چیز را می‌خواهم بیان کنم؟ چه چیز را می‌خواهم تغییر دهم؟ انگیزه و محرک من برای بیان این انتقاد چیست؟ چه راه حل‌ها و اهداف خاصی را می‌توانم ارائه کنم؟ درباره موقعیت‌های غیرقابل پیش‌بینی که نیاز به عکس‌العمل‌های فوری دارد، چه باید کرد؟؛ پیش از انتقاد کردن از زیر دست یا همکار، این سوال استراتژیک را از خود بپرسید: ؛چگونه این اطلاعات را مطرح کنم که او پذیرای آنها باشد؟؛

(۳) بهبودگرا باشید:

دو روش برای انتقاد بهبودگرا: اول، شما نوک پیکان انتقاد را متوجه آینده کنید. به جای اینکه به کارآموز خود بگویید: ؛در ارائه داده‌ها عملکرد ضعیفی داشتی؛ بگویید: ؛دفعه بعد برای نمایش اطلاعات از او رهد استفاده کن؛. روش دوم: پیامی دهید که موجب تقویت اعتماد به نفس او شود، ؛اطمینان دارم که موفق می‌شوی؛. با این ذهنیت، کارآموز به جای اینکه از عملکرد گذشته خود دفاع کند، با تمام انرژی برای بهبود عملکرد آتی خویش تلاش می‌کند و ماهیت انتقاد به جای سرکوب‌گرا، بهبودگرا می‌شود.

(۴) حفظ خودباوری:

چگونه می‌توانید هنگام انتقاد از فردی، مراقب احساس خود باوری او نیز باشید؟ نخست، ؛از کلمات و انتقادات سرزنش‌آمیز استفاده نکنید، که بدون شک تحقیرآمیز تلقی خواهد شد و امکان کمی برای درک مثبت آن باقی می‌ماند. دوم اینکه با حفظ

خودباوری فرد، می‌توانید از شخصیت او دفاع کنید. به جای استفاده از عبارت‌های «درست/غلط/ امکان ندارد« عباراتی مانند، «شاید شما از این مطلب اطلاع نداشتید« (حتی اگر فکر می‌کنید که اطلاع داشته است)، استفاده کنید. تصور او از شما به عنوان مرجعی قابل اطمینان که نظریات وی شایسته توجه و دقت است، تغییر پیدا می‌کند. با این روش او از انتقادات بعدی با آغوشی باز استقبال می‌کند.

۵) کلمات صحیح انتخاب کنید:

در درجه اول اطمینان حاصل کنید آنچه را می‌گویید، همان چیزی است که در ذهن دارید. در بسیاری از مواقع، تغییر جزئی کلمات، موجب تفاوت‌های بزرگی می‌شود. اگر هنگام انتقاد بگویید: «کار شما زیر استانداردهای ماست«، به طور قطع موجب بیدار شدن حس دفاعی او می‌شود. در حالی که اگر بگویید: «کار شما فقط کمی با استانداردهای ما تفاوت دارد«، این حالت را به وجود نمی‌آورد. به جای «هرگز یا همیشه«، پیشنهاد می‌شود «گاهی اوقات« استفاده شود. کلمه دیگری که نتایج مخرب در پی دارد، عبارت «باید« است. کلمه «می‌توانی« را آزمایش کنید.

۶) انتقادات خود را نقد کنید:

فقط به دلیل اینکه انتقاد، اطلاعات با ارزش را در اختیار شمار قرار می‌دهد و با استفاده از آنها می‌توانید خود و کار خویش را بهبود بخشید، نمی‌توانید هر انتقادی را که به شما وارد می‌شود به کار ببندید. از سوی دیگر، فقط چون یک انتقاد خاص، احساسات شما را خدشه‌دار ساخته است، دلیل نمی‌شود که شما به سرعت هر انتقادی را نادیده بگیرید. به هر حال اگر درباره انتقاد درست فکر کنید، انتقاد می‌تواند برای شمار بسیار مفید واقع شود.

بنابراین برای دست‌یابی به نقدی سازنده درباره انتقاد، شایسته است ویژه‌گی‌های زیر را در نظر داشت:

باید به یاد داشته باشید که اهمیت انتقاد همواره ثابت نیست بلکه با توجه به نیاز شما و نیاز دیگران و محیطی که انتقاد در آن ارایه شده است، تغییر می‌کند.

به یاد داشته باشید که علاقه شما نسبت به فردی، نشانه صلاحیت او برای انتقاد از کار شما و همچنین احساسات منفی شما نسبت به یک مشتری یا همکار، دلیل مناسبی برای نادیده گرفتن گفته‌های آنان تلقی نمی‌شود. پاسخ دادن به جملاتی که متأثر از جو احساسی است، فقط وضعیت را وخیم‌تر می‌کنند.

۷) مخاطب خود را در فرآیند انتقاد شرکت دهید:

شرکت دادن مخاطب در فرآیند انتقاد با ارتباط متقابل و با روشی مثبت، یک هم‌افزایی به دنبال دارد. برای مثال، ممکن است شما به جای صدور دستوراتی مبنی بر انجام دادن یا ندادن کار، با دستیار خود در حل موقعیت مورد انتقاد، همکاری کنید. با استفاده از تکنیک پیش‌بینی و به‌کار بردن جملاتی مانند «این نظر من است. البته می‌دانم که ممکن است نظر شما متفاوت باشد، خوب مساله‌ای نیست و شاید هم موافق باشید«، او را در انجام تغییرات کمک کنید.

۸) بدون (هیچ و اما)، شایستگی‌ها را متذکر شوید:

انتقاد یعنی ارزش‌یابی شایستگی‌ها و بی‌کفایتی. با بکار بردن کلمه «اما« در ابتدای سخن، تاثیر عبارت مثبت را از بین خواهید برد. در حالی که کلمه «اما« تاثیر منفی بر پیام پیش از خود می‌گذارد، حرف «و« تاثیر مثبت به دنبال خواهد داشت. مخاطب شما به جای اینکه فکر کند: «من شکست خورده‌ام«، به خود می‌گوید: «نکات مثبت فراوانی در کار من وجود دارد و اگر برخی چیزها را هم درست کنم، عملکرد من بهتر خواهد شد«. گرچه استفاده از حرف «و« به جای «اما«، تغییر کوچکی به نظر می‌رسد ولی تاثیرات آن در درازمدت، پر قدرت است.

۹) به آنها بگویید که چه چیز می‌خواهید:

با ارایه انتقادی روشن، می‌توانید مخاطب خود را در اصلاح رفتار و شیوه عملکرد کمک کنید. این توصیه می‌تواند برای مخاطب، پیام مشخص و روشنی داشته باشد: «اگر لغو جلسات را به دقایقی قبل از شروع جلسه موکول نکنی و سهم خود را در کار به موقع انجام دهی و درباره تلاش دیگران مثبت‌تر قضاوت کنی، می‌توانی روابط خود را با همکارانت بهبود بخشی«

۱۰) وقت‌شناس باشید:

چه زمانی برای انتقاد مناسب‌تر است؟ آیا بهتر است در خلوت انتقاد کنیم یا در جمع؟ چه قدر باید منتظر بمانید تا زمان انتقاد فرا رسد؟ هیچ‌گاه با عصبانیت از کسی انتقاد نکنید زیرا ممکن است انتقاد شما تحت‌تاثیر احساسات‌تان قرار گیرد. وقتی احساس شود پشت انتقاد مطرح شده محرک‌های احساسی و عصبانیت شدید وجود دارد، از درجه اعتبار ساقط شده و تاثیر خود را از دست می‌دهد. هیچ‌گاه افرادی را که عصبانی هستند مورد انتقاد قرار ندهید. عصبانیت سبب تغییرات فیزیولوژیکی در مغز شده و در نتیجه از عقیده خود سرسختانه دفاع می‌کند. از خود بپرسید: آیا حالا مناسب‌ترین زمان برای انتقاد است؟ آیا ضروری است که الان انتقاد کنم؟ آیا او شرایط روحی مناسبی دارد؟ پاسخ این پرسش‌ها به شما کمک می‌کند تا وقت‌شناس شوید.

(۱۱) از سوالات سقراطی استفاده کنید:

برای تشویق مخاطب به منظور یافتن جواب، از روش پرسیدن سوال استفاده می‌شود. هنگامی که افراد راه‌حل‌ها را خودشان پیدا می‌کنند، اعتماد به نفس آنها تقویت شده و احساس شایستگی و قدرت می‌کنند. حُسن دیگر آن این است که چون مخاطب، راه‌حل خود را اجرا می‌کند احتمال اینکه اقدامات مورد نیاز بعدی را نیز دنبال کند، افزایش می‌یابد.

(۱۲) وقتی کلمات کارساز نیستند:

وقتی رفتار مورد انتقاد حتی با وجود انتقادهای دایم تکرار می‌شود، به جای آنکه چیزی بگویید، کاری انجام دهید:

مشخص کردن انتقادهایی که به طور دایم بیان کرده‌اید.
رفتاری را در پیش بگیرید که مخاطب را مجبور به تغییر کند.
در اقدامات‌تان، استمرار داشته باشید.
اگر مشکل همچنان حل نشده باقی ماند، رفتار دیگری را به کار بگیرید.

(۱۳) از انتقادهای خود بهره ببرید:

از انتقادات شتاب‌زده دوری کنید. از تجربیات گذشته به عنوان پایه و معیار استفاده کنید. اگر توقع دارید که فروشندگان شما میزان فروش را در سال آینده ۳۰ درصد افزایش دهند، ولی تجربیات گذشته نشان می‌دهد که بهترین میزان افزایش فروش ۲۰ درصد بوده است بنابراین شما انتقاد خود را بر اساس یک توقع غیر معقول بنا کرده‌اید.

(۱۴) تصدیق کنید که انتقاد، امری ذهنی است:

اگر شخصی در جواب انتقاد شما گفت: «این عقیده شما است»، لطفاً به نظر او احترام بگذارید. حتی اگر بر واقعیتی عینی استوار باشد، این ارزیابی ذهنی شماست که مسوول قضاوت درباره اهمیت یک روش یا رفتار خاص است. به طور مثال، «کار تو باید بهتر انجام شود» یا «تو به آن خوبی که باید باشی نیستی» و... تمام این انتقادات به عنوان واقعیت مطرح شده است، در حالی که آنها تنها قضاوت شما هستند. ممکن است دیگران درباره همان موضوعات، قضاوت‌های دیگری داشته باشند.

(۱۵) در انتقادهای خود انگیزه‌ای قرار دهید:

اگر در مخاطبان شما پس از انتقاد، تمایل به بهبود در کار دیده شود و ادامه یابد، احتمالاً انگیزه کاملاً مناسبی در بطن انتقاد شما وجود داشته است که مخاطب به جای احساس اجبار، احساس تمایل نشان می‌دهد.

(۱۶) از دنیای مخاطبان خود استفاده کنید:

استعاره به شما اجازه می‌دهد از مسیری وارد دنیای مخاطب شوید که برای او معنی‌دار باشد. اگر مخاطب شما به ورزش علاقه دارد، از استعاره‌های ورزشی استفاده کنید.

(۱۷) پیگیر باشید، پیگیر باشید، پیگیر باشید:

مهم‌ترین فایده پیگیری این است که مخاطب می‌فهمد که شما واقعا قصد دارید به او کمک کنید. او اطمینان می‌یابد هر انتقادی

تلاش دو طرفه برای بهبود بوده و چشم انتظار انتقادات بعدی شما خواهد بود. به محض آنکه متوجه پیشرفتی شدید، به طور مستقیم با فرد صحبت کنید. قدردانی شما مانند محرکی مثبت عمل کرده و مخاطب را قادر می‌سازد که بهتر از پیش عمل کند.

(۱۸) معیارهای خود را برای انتقاد بشناسید:

انتقاد بیانگر منطق شما در ارزیابی است. مواردی که از نظر شما اهمیت داشته، معیارها و استانداردهای شما را مشخص می‌کنند. گاهی اوقات بهتر است معیارهای خود را نشان دهید. برای مثال، ویراستاری مجبور بود برای اینکه هر بار با نویسنده‌ای جدید کار کند، نسخه‌ای از کتابی را که از دیدگاه خویش بیانگر شیوه درست نگارش کتاب مدیریت بود، برای او ارسال و معیارش را به مخاطب خود نشان داده و نویسنده را از روش، سبک و سیاق خود آگاه ساخت.

(۱۹) به خودتان گوش دهید:

در مورد آنچه به خود می‌گویید، نظارت کرده و ببیند آیا کمک‌کننده هستند یا آسیب زننده. هر روز به مدت پنج دقیقه با آرامش نشسته و به گفتگوی درونی که در آن لحظه در ذهن شما جاری است، گوش فرا دهید. این تمرین را به مدت یک هفته ادامه دهید. در موقعیت‌های بسیاری، هنگام ورزش و جلسات اداری، روی افکار درونی و شنیدن گفتگوی درونی خود تمرکز کنید. اگر شنیدید که به خود می‌گویید: «او می‌خواهد مرا سرزنش کند»؛ اثر آن را با این جمله، خنثی کنید: «واقعاً از کجا می‌دانم؟ شاید او فقط می‌خواهد به من بگوید چگونه کارم را بهتر انجام دهم». یک روش خوب برای تمرین: مسایل را برای خودت تشریح کن، به آنچه می‌گوید گوش کن، می‌توانم از این وضعیت چیزهایی یاد بگیریم، یک نفس عمیق بکش و به عقب تکیه بزن.

(۲۰) خونسرد، آرام و متمرکز باشید:

اگر برانگیختگی شما کنترل شده نباشد، چالاک‌ی ذهنی خود را از دست می‌دهید. اگر مخاطب باشید، نسبت به انتقاد، قفل و اگر منتقد باشید، نسبت به دیدگاه‌های خود، سر سخت شده و فکر می‌کنید حق با شماست.

اولین راه: اگر انتقاد کننده هستید، عصبانی‌تر و مضطرب‌تر از آن هستید که انتقاد کنید. نفس عمیق بکشید تا خونسردی خود را حفظ کنید. دومین روش، تمرینات آرام بخش است. تمرینی آرام بخش انتخاب کنید و آن را به مدت ۱۰ روز تمرین کنید.