

استقبال از انتقاد

شماره ۵۰
چهارشنبه ۱۵ مرداد ۸۲

برای همه ما موقعیتهایی پیش آمده است که می خواسته ایم از کسی انتقاد کنیم و نقاط ضعف او را گوشزد نمائیم ، اما واهمه کرده ایم که شاید بیان مطالب منفی ، او را آزرده سازد و بدین جهت از انتقاد چشم پوشیده ایم . اما آیا نمی توان راهی یافت که ضمن انتقاد ، آزردهگی به وجود نیارد و با ایجاد فضایی مثبت ، به بیان کاستیها و ضعفها پرداخت، دوستانه انتقاد کرد ، صمیمانه خرده گرفت و با لحنی مسایل را بیان کرد که طرف مقابل پذیرای آنها شده و با شما به تفاهم برسد . شما در مقام مدیر در برابر همکاران و زیر دستان ، به عنوان کارمند در مقابل فرادستان ، به عنوان پدر یا مادر در مقابل دیگر اعضاء خانواده و ... مکلف هستید که اگر نقطه ضعف و نقایصی را مشاهده می کنید ، آن را بیان کنید و از کنار آنها ، بی تفاوت نگذرید .

انتقاد پیچیده است ، کلماتی که شما برای انتقاد استفاده می کنید ، حالات روحی طرفین ، ماهیت روابط شما با منتقد یا کسی که مورد انتقاد قرار می دهید ، محتوی انتقاد ، زمان انتقاد ، همراه با متغیرهای بسیار دیگری ، باعث پیچیدگی و سختی انتقاد می شود . تحقیقات بی شماری نشان می دهد که مردم در بیشتر مواقع این کار را به درستی انجام نمی دهند .

انتقاد مهم است . عملکردها و موقعیت ها پی که ارزش انتقاد کردن دارند ، عملکردها و موقعیتهایی هستند که باید ارزیابی شوند ، زیرا آنها بر زندگی فردی و سازمانی افراد تاثیر می گذارند. هنگام کار رفتاری مورد انتقاد قرار می گیرد که احتمال می رود بر نتیجه و بازده کار تاثیر داشته باشد . در جامعه عملکردها و موقعیتهایی مورد انتقاد قرار می گیرند که تصور می شود بر زندگی روزمره تاثیر داشته باشند بنابراین شایسته است که مورد ارزیابی قرار بگیرند .

انتقاد ضروری است . ارزیابی عملکرد ، کارکرد تیم ، کنترل کیفیت ، ارایه خدمات به مشتریان ، بهبود مدیریت و رهبری و مدیریت مسائل ، جملگی وظایف روزمره سازمانی هستند که باعث رفاه و آرامش يك سازمان می شوند. در هر يك از این وظایف ، انتقاد کردن و مورد انتقاد واقع شدن ، عاملی ضروری و مهم است که میزان درستی اجرای آنها را نشان می دهد. برای مثال نمی شود يك تیم کارآمد داشت مگر اینکه اعضاء تیم بتوانند به راحتی از یکدیگر انتقاد کنند . اگر يك مدیر انتقاد پذیر نباشد یا کسانی که با او کار می کنند نتوانند به درستی از او انتقاد کنند او برای بهبود و افزایش مهارتهای مدیریتی و رهبری خود شانس کمی خواهد داشت .

انتقاد امری قدرتمند است . می توان باعث تقویت و یا تخریب کار شود، می تواند باعث رشد یا سقوط يك سازمان شود .

هر شغلی ، انتقاد به همراه دارد. فرقی نمی کند شما چه شغلی داشته باشید . کار شما به هر حال انتقاداتی در پی داشته و به همین دلیل شما باید با روحیه ای مثبت از انتقاد استقبال کرده و از آن در جهت بهبود کار خود استفاد کنید.

متأسفانه اکثر افراد این کار را دشوار می پندارند و بسیاری نیز آن را کاری غیر معقول می دانند . معمولاً اگر در يك جمعی از آنها سوال شود که چرا شما دوست ندارید مورد انتقاد قرار بگیرید؟ . معمولاً جوابهای که دریافت می شود این است

که انتقاد جنبه منفی دارد، انتقاد یعنی من اشتباهی مرتکب شده ام و باید آنرا جبران کنم، من به آن خوبی که فکر می‌کنم نیستم، انتقاد عیبهای من را نشان می‌دهد یعنی من کار خودم را انجام نمی‌دهم. و اگر این سوال مطرح شود که چه تعداد از شما دوست دارد انتقاد کند؟ تعداد زیادی جواب می‌دهند که من دوست ندارم به احساسات دیگران آسیب بزنم، من حق انتقاد ندارم، نمی‌دانم به انتقاد من چگونه پاسخ می‌دهند، انتقاد هیچ فایده‌ای ندارد، نمی‌خواهم مشکلی به وجود آورم، از جواب آنها نگران هستم.

وقتی این جوابها را می‌شنویم در می‌یابیم که چرا بیشتر مردم با انتقاد کردن و مورد انتقاد واقع شدن مشکل دارند آنان با یک دید منفی به انتقاد فکر می‌کنند.

این یک حقیقت روانشناسانه است که افکار افراد بر چگونگی احساس و رفتار آنان تأثیر می‌گذارد. اصطلاح علمی آن **ارزیابی شناختی** می‌باشد و آن یک فرایند ذهنی می‌باشد که در تعریف آنچه که برای ما یا در اطراف ما رخ می‌دهد، به ما کمک می‌کند. ریشه‌های آن در ویژگیهای خاص و شرایط محیطی نهفته است که شخصیت ما را شکل می‌دهند. مجموع این عوامل، اساس روش منحصر به فردی را پدید می‌آورد که هر یک از ما برای تفسیر محیط اطراف خود و تعبیر وقایع خارجی و ارزیابی موقعیتهایی که در کار یا در منزل با آن مواجه می‌شویم، از آن استفاده می‌کنیم. چگونگی تفسیر هر موقعیت با توجه به شرایط محیطی فرق می‌کند، اما نکته اینجاست که ارزیابی ما به هر صورتی که باشد باعث تحریک عواطف و رفتارهایی است که در پی آن ظاهر می‌شود.

شما انتقاد را چگونه ارزیابی می‌کنید؟ اگر جواب شما مشابه جوابهایی است که در بالا توسط برخی افراد در خصوص انتقاد مطرح کردند باشد، بهتر است فرض شود که شما نسبت به انتقاد یک ارزیابی منفی دارید و با توجه به این ارزیابی منفی می‌توان دریافت که شما تقریباً همیشه احساس نگرانی را در برابر انتقادات، تجربه خواهید کرد و رفتارهایی متضاد با منافع خود بروز خواهید کرد.

البته هر چقدر افراد بیشتر نسبت به انتقاد با دید منفی بنگرند، احتمال آن که نسبت به انتقاد عکس العمل منفی نشان دهند بیشتر است. چون همواره با انتقاد مواجه می‌شوند، بدون شک در خواهند یافت که عکس العمل خشن آنان نسبت به انتقاداتی که از سوی دیگران مطرح می‌شود باعث بروز اضطراب بالایی در آنها خواهد شد.

برای کسب قدرت انتقاد سازنده، باید اول آنرا دوست داشته باشید و از آن استقبال کنید. معنی این کلام این نیست که شما در مقابل انتقادات بی دفاع بمانید یا به کارهای محیرالعقول پردازید بلکه باید انتقاد را بشنوید و پیام سازنده آن را دریافت کنید.

استقبال از انتقاد وظیفه مهمی است. برای این کار، شما به یک ذهنیت جدید نیاز دارید و آن نهادینه کردن این عقیده است که انتقاد، یک عامل ضروری برای موفقیت شما در تمام جنبه‌های زندگی می‌باشد.

منبع: کتاب "قدرت انتقاد سازنده" نوشته: هندری وایزینگر، ترجمه: سید مهدی الوانی، انتشارات: موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی