

دکتر هندی وایزینگر

هیچکس کامل نیست

ترجمه پریچهر معتمد گرجی



چاپ بیستم



هیچکس کامل نیست

نویسنده: هندی وایزینگر

ترجمه‌ی پریچهر معتمد گرجی



افشارت مروارید

تقدیم به:

مادرم

و همسر

در انتظار تو

این دفتر خالی

تا چند، تا چند

ورق خواهد خورد؟

م. ح.

اینک هنگامی که می‌خواهید با همسر، فرزند، رئیس، یا دوست و کارمند خود «صادقانه» برخورد کنید، یا زمانی که باید تصمیم بگیرید که آیا به انتقادی که از شما شده ترتیب اثر بدهید یا نه، دستورالعملی دارید که شما را در اینکه چه بگویید و چگونه بگویید، راهنمایی می‌کند.

مشکلات موجود در روابط انسانی سبب شده است که روانشناسان و صاحب‌نظران مسائل انسانی، با یاری گرفتن از آگاهی‌ها و تجربیات کلینیکی خود اطلاعات سودمند فراوانی برای بهبود روابط اجتماعی و انسانی فراهم کنند.

دکتر هندری وایزینگر از جمله روانشناسانی است که ثمره‌ی سال‌ها آموزش، تحقیق و تجربه‌ی کلینیکی خود را با زبانی ساده به رشته‌ی تحریر کشیده است. او موضوع انتقاد را به شرح جامعی که در فهرست کتاب آمده است، مورد بحث و بررسی قرار داده و ابعاد مسأله را از زوایای گوناگون مورد توجه و تعمق قرار می‌دهد.

طرح مسأله و شیوه‌ی نگارش کتاب به‌نحوی است که خواننده‌ی علاقه‌مند، خواندن کتاب را مانند یک رمان شیرین و آموزنده دنبال می‌کند.

مؤلف این کتاب را برای پدران و مادران / مربیان و معلمان / همسران خرده‌گیر / مدیران و همه کسانی که به بهبود مناسبات خود با دیگران علاقه‌مندند نوشته است. او در همه حال می‌کوشد تا دگرگونی را جایگزین سازگاری کند. شیوه‌ی او به گونه‌ای است که ما را در مقابل آینه‌ای قرار می‌دهد، تا به‌روشنی آنچه را که غفلتاً از ذهن و رفتارمان می‌گذرد، ملاحظه کنیم، و با استفاده از تکنیک‌ها و شیوه‌های ارائه‌شده در کتاب، بهترین راه برخورد و حل مسأله را پیدا کنیم.

مترجم به سهم خود امیدوار است که ترجمه‌ی این اثر آموزنده بتواند دریچه‌ای هر چند کوچک به باغ خرم مناسبات صحیح و سنجیده‌ی انسانی بگشاید و به همه‌ی کسانی که صمیمانه در راه بهبود روابط انسانی مردم میهن‌مان تلاش می‌کنند، چشم‌اندازی روشن و امیدبخش ارائه کند.

بر خود لازم می‌دانم از فرزانه‌ی گرامی آقای عزت‌الله فولادوند و آقای اکبر تبریزی و استادان محترم آقایان دکتر بهرام مقدادی و دکتر ناصر میرسپاسی که از تشویق‌ها و راهنمایی‌هایشان سود بسیار جسته‌ام تشکر کنم. همچنین از آقایان کامبیز پارسای و میرمحمود میرزاده که ویراستاری کتاب را عهده‌دار بوده و آقای مجتبی مدنی که کار چاپ را نظارت کرده‌اند نیز سپاسگزاری نمایم.

پ.م.گ

خرداد ۱۳۶۹

۱: انتقاد، راهی به سوی کمال

آیا انتقاد سبب خشم و عصبانیت شما می‌شود؟ آیا شما نیز گه‌گاه با سخنان انتقادآمیز خود، موجب رنجش دیگران می‌شوید؟ آیا از ترس اینکه مبادا کسی را از خود برنجانید، در بیان مطالبی که صمیمانه آن را مفید می‌دانید، تردید می‌کنید؟

مردم غالباً به این پرسش‌ها پاسخ «مثبت» می‌دهند. البته به‌ندرت کسانی هم پیدا می‌شوند که نسبت به انتقاد بی‌تفاوت باشند؛ اما این‌گونه اشخاص یا از اعتماد به نفسی استثنائی برخوردارند و یا فوق‌العاده خودخواهند. حکایت این آدم‌ها حکایت هنرپیشه‌ای است که نقش هملت^۱ را بر عهده داشت و به قدری نقش خود را بد بازی کرد که وقتی قطعه‌ی «بودن یا نبودن» را به پایان رساند مردم او را هو کردند، اما او بی‌توجه به اصل ماجرا رو به تماشاچیان کرد و گفت: «چرا مرا هو می‌کنید؟ این نمایشنامه را که من نوشته‌ام!» به‌جز معدودی از آدم‌ها که به علت نداشتن حساسیت لازم، حتی انتقادی را که متوجه آنها است درک نمی‌کنند، مردم انتقاد کردن را کار دشواری می‌دانند و از شنیدن انتقاد به‌ویژه هنگامی که انتقادکننده نقش مهمی در زندگی‌شان داشته باشد مثلاً رئیس، دوست یا همسرشان باشد، ناراحت می‌شوند.

لحظه‌ای که کن به سرعت از خروجی مورد نظرش در اتوبان گذشت، متوجه شد که تا خروجی بعدی که بتواند دور بزند و برگردد، شش مایل فاصله دارد. امیدوار بود که همسرش ایلین متوجه اشتباه او نشده باشد. ولی وقتی صدای خش خش نقشه‌ی راهنما به گوشش خورد، فهمید که ایلین اشتباهش را به رخش خواهد کشید:

«نمی‌بایست آنجا می‌پیچیدیم؟...»

کن سرش را به علامت تأیید تکان داد:

«حواسم نبود. اما مهم نیست، تا خروجی بعدی چیزی نمانده.»

ایلین گفت «اشکال کارت اینجاست که هیچ‌وقت به علائم راهنمایی توجه نمی‌کنی. به همین خاطر همیشه یا راه را گم می‌کنیم یا دیر می‌رسیم. دفعه‌ی دیگر بهتر است خودم رانندگی کنم.»

کن که می‌دانست پاسخگویی به سرزنش همسرش بی‌فایده است، خشمش را فرو خورد و در سکوت به رانندگی ادامه داد.

سالی پیش طرح‌هایی را که در زمینه‌ی تبلیغات تهیه کرده بود روی میز مدیر طرح گذاشت. طرح‌ها نسبتاً خوب تهیه شده بود، اما مدیر که می‌دانست او می‌تواند طرح‌های بهتری هم تهیه کند و به‌علاوه نمی‌خواست سالی فکر کند که اولین کارش به‌آسانی پذیرفته شده، اندکی کاغذها را برانداز کرد و بدون هیچ‌گونه اظهارنظری درباره‌ی خود طرح،

آنها را به طرف زن جوان پس زد و گفت «طرح دیگری تهیه می کنی یا این کار را به طرح دیگری بدهم؟» سالی، سرافکنده و آزرده بر احساساتش غلبه کرد و گفت «طرح دیگری تهیه می کنم» اما وقتی به دفتر کارش رسید، در را بست و بغضش ترکید.

وقتی پم لباس پوشید که به دیدن دوستش برود، از هم اتاقی خود خواست تا در مورد سر و وضعش نظر بدهد. کارول می دانست که دستمال گردن او با لباسش هم آهنگی ندارد و کفش هایی هم که پوشیده اصلاً به لباسش نمی خورد. با این حال نظرش را نگفت و حتی اشاره ای هم به آرایش غلیظ او نکرد. کارول به تجربه دریافته بود که هم اتاقی اش از هر انتقادی در مورد سر و وضع ظاهرش می رنجد، ولو آنکه خودش بخواهد که مورد انتقاد قرار بگیرد. کارول فکر کرد «حالا که قرار است با او زندگی کنم، چرا خلاف میلش حرف بزنم؟» و به این ترتیب، به جای آنکه صادقانه نظرش را بگوید، به سادگی گفت «مثل ماه شده ای!»

تبر انتقاد

وضعیت های ناخوش آیند و واکنش های ناهنجاری را که در مثال های قبلی دیدیم، در اثر انتقاد به وجود آمده است؛ زیرا مردم معمولاً تمایل دارند انتقاد را به شکل منفی به کار برند و تعبیر و تفسیر کنند و یا به دلیل منفی بودنش از انتقاد کردن خودداری نمایند. اگر قرار باشد صد نفر را به طور اتفاقی انتخاب کنید و از آنها بپرسید معنی انتقاد چیست، به احتمال زیاد خواهند گفت انتقاد اظهارنظری است مخرب، تحقیرکننده یا خصومت آمیز که هدفش عیب جویی است.

چنین برداشتی ناشی از مفهوم لغوی انتقاد است. لغت نامه ها انتقاد کردن را چنین معنی می کنند: «انگشت نهادن بر خطاها؛ خرده گیری کردن» واژه هایی هم که غالباً مترادف انتقاد به کار می رود دربرگیرنده ی مفاهیمی از قبیل سرزنش، خرده گیری، شماتت، عیب جویی و توبیخ است. بنابراین، تعجبی ندارد اگر انتقاد، به مفهوم رایج و متداول خود نوعی اهانت تلقی می شود و بیشتر مردم آن را مترادف با عیب جویی تلقی می کنند.

ما چنان سرسختانه به این تعبیر نادرست چسبیده ایم که انگار انتقاد واقعی حتماً باید چیزی را تخریب کند. به نظر استفانی هیوز^۲ جامعه شناس و کارشناس مسائل مربوط به انتقاد، تخطئه کردن عمده ترین، رایج ترین و محتمل ترین پاسخ به هر نوع تغییر یا نوآوری است. طبق نظر هیوز، انتقاد منفی، شیوه ی مشخصی است که بیشتر منتقدین، فیلم ها و کتاب ها را بر آن اساس نقد می کنند؛ سازمان های دولتی تصمیمات خود را با این شیوه می سنجند و دست اندرکاران تجارت و صنعت، روش ها و نیروی انسانی خود را با آن ارزیابی می کنند. به طور خلاصه، بیشتر کسانی

که انتقاد را به چشم ابزار می‌نگرند، آن را به شکل تبر یا پتک می‌بینند. بنابراین تعجبی ندارد که مردم، به طور کلی، از انتقاد نفرت داشته باشند.

انتقاد منفی که بیشتر به صورت **ناخودآگاه** مطرح می‌شود، عملاً رایج‌تر و زیانبارتر از انتقاد **سنجیده و آگاهانه** است. کسانی که دوست‌شان داریم یا با آنها زندگی می‌کنیم به ندرت متوجه می‌شوند که حرف‌های انتقادآمیزی که گه‌گاه به طور اتفاقی به زبان می‌آورند، چه اثر ناخوشایندی بر ما می‌گذارد. مثلی است معروف که می‌گوید «حرف باد هواست، سنگ نیست که سرم را بشکند.» اما این ضرب‌المثل همیشه صادق نیست، زیرا همان‌طور که بیشتر مردم هم می‌دانند «زخم زبان از زخم شمشیر بدتر است».

به نظر **دکتر آنور ویتنی**^۲ کارشناس مسائل خانوادگی که سال‌ها درباره‌ی تأثیر تذکرات مخرب بر شخصیت مطالعه کرده است «سیل مداوم سخنان تلخ و گزنده که به صورت طعنه، تردید، مخالفت و سرکوفت‌زدن بیان شود، در قوی‌ترین روحیه‌ها هم اثر بدی می‌گذارد و تصویری که انسان از خود دارد و ارزشی را که به‌عنوان یک فرد برای خود قائل است تحلیل می‌برد.»

زن خوش‌اندام و زیبایی که غیر از کفش‌های بی‌پاشنه‌اش، مطابق مد روز لباس پوشیده بود، اظهار می‌داشت که آنچه از دوران کودکی به وضوح به یادش مانده این است که همیشه در خانه به خاطر قد بلند او سر به سرش می‌گذاشتند. پدرم مرا «آسمان‌خراش» صدا می‌کرد و گاهی می‌گفت «چطور شد که تو این قدر دراز شدی؟ من و مادرت که قد کوتاه هستیم.» این کلمات اگرچه همیشه با لحن شوخی ادا می‌شد، اما پیامی که من در آن می‌یافتم این بود که بلندی قدم تقصیر من است و به همین خاطر هم مورد انتقاد قرار می‌گیرم.

وقتی به پانزده‌سالگی رسیدم، خودم را دختر لاغر و درازی می‌دانستم که نظر هیچ مردی را جلب نخواهد کرد. سال‌ها طول کشید تا توانستم اعتماد به نفس از دست رفته‌ام را بازیابم. هنوز هم گاه و بیگاه در برخورد با مردها دست و پایم را گم می‌کنم و خلاصه آثار تلقینات گذشته کاملاً از بین نرفته است.

وکیل دعاوی موفقی در لس آنجلس، به یاد می‌آورد که در چهارده‌سالگی، پسرعمویش از او دعوت کرده بود که چند روزی از تعطیلات تابستانی را در نیویورک با او بگذرانند. او می‌گفت:

«دل تو دلم نبود؛ چون هیچ‌وقت آن اندازه از خانه‌مان دور نشده بودم. مادرم می‌گفت «تو نمی‌توانی تنها بروی. یا عوضی سوار هواپیما می‌شوی یا بلیطت را گم می‌کنی، یا مریض می‌شوی.» کلماتش را دقیقاً به خاطر می‌آورم؛ می‌گفت «اگر مواظبت نباشم بیچاره می‌شوی.» با آنکه حرفش را قبول نداشتم، با این حال به شدت احساس بی‌لیاقتی می‌کردم «لابد مادرم راست می‌گوید و من نمی‌توانم تنها به سفر بروم.»

می‌دانید، هنوز هم وقتی قصد سفر می‌کنم، دلشوره می‌گیرم و همه‌اش فکر می‌کنم دسته‌گلی به آب خواهم داد.

چرا انتقاد در مفهوم رایج خود دارای تأثیری تا بدین حد مخرب است؟

اول آنکه به نظر می‌رسد این نوع انتقاد احتمال رشد و پیشرفت را از بین می‌برد. این شیوه با تمرکز روی اعمال گذشته‌ی فرد - اعم از آنچه گفته و کرده و یا در گفتن و انجام آن سستی نشان داده - روزه‌ی هر نوع جبران و پرهیز از خطا را می‌بندد و وضعیتی را که امکان بهبود دارد، به وضعیتی منفی و تغییرناپذیر بدل می‌کند. به ندرت به کسی می‌گویند فقط کاری که **الان داری انجام می‌دهی** اشتباه است، بلکه غالباً می‌گویند کاری که کردی اشتباه بود؛ انگار که همیشه اشتباه می‌کند. انتقادکننده نه فقط اشتباه او را در گذشته «تثبیت» می‌کند، بلکه آن را به آینده هم تعمیم می‌دهد و حکم می‌کند که این اشتباه کماکان ادامه خواهد یافت. نظیر اینکه ایلین از یک خطای شوهرش که بی‌توجهی به علائم جاده بود استفاده کرد تا به او برچسب کلی «راننده‌ی سربه‌هوا» بزند.

دوم اینکه انتقاد به صورت متداول خود، جریانی منحصرأ یک‌سویه است. انتقادکننده حرفی را می‌زند و سپس فرض می‌کند که دیگر نیازی نیست چیزی بگوید یا کاری بکند. وقتی رییس «پیش‌طرح»ها را رد کرد، به سالی فرصت نداد تا درباره‌ی آنها توضیحی بدهد یا از طرحش دفاع کند. او نه‌تنها به سالی اجازه نداد که متقابلاً چیزی بگوید و اطلاعاتی درباره‌ی کارش به او بدهد، بلکه پیشنهادی هم برای بهبود طرح‌های او ارائه نکرد و بدین ترتیب، در فرآیند انتقاد که می‌بایست مانند فرآیند گفتگو دوسویه باشد، به صورتی یک‌سویه شرکت کرد.

شیوه‌ی منفی انتقاد یک‌سویه، انتقادشونده را هم به واکنش منفی وامی‌دارد. نخست تصویری ذهنی از گناه، تقصیر یا اشتباه به‌وجود می‌آید: **من کار اشتباهی انجام دادم.** و به دنبال آن موجی از خشم، رنجش و حالت تدافعی همراه با نیاز به اثبات حقانیت پدید می‌آید. این قبیل احساسات در نهایت ممکن است به صورت واکنش‌های غیرسازنده مانند انکار و اعتراض، پرخاشجویی، گریه‌کردن و یا پناه‌بردن به سکوتی سنگین ظاهر شوند. سوم اینکه در انتقادهای متداول، انتقادکننده معمولاً به‌شکلی غیرمنصفانه فقط روی نقاط ضعف انگشت می‌گذارد. مثالی می‌زنیم:

جین به مناسبت سالگرد تولد شوهرش مهمانی شامی ترتیب داد و عده‌ای از نزدیک‌ترین دوستان او را دعوت کرد. سالن پذیرایی را به نحو زیبایی آراست و با تهیه‌ی غذای جدید از روی کتاب آشپزی همراه با کیک پنیر که دسر مورد علاقه‌ی شوهرش بود، سفره‌ی رنگینی تدارک دید. وقتی آخرین مهمان آنها خداحافظی کرد، جین از شوهرش پرسید: «آیا از مهمانی امشب خوش آمد؟» او لحظه‌ای تأمل کرد و سپس گفت: «چرا همیشه وقتی مهمان داریم به فکر تهیه‌ی غذاهای جدید می‌افتی؟ به‌نظر من غذایی که از روی کتاب آشپزی درست کرده بودی، چنگی به دل نمی‌زد.»

در این مثال، اگرچه شوهر فقط یک موضوع را مورد انتقاد قرار داد، اما به‌طور ضمنی، تمام زحماتی را که جین مهمانی متحمل شده بود، پایمال کرد. جین برای خوشحالی بیشتر شوهرش این مهمانی را تدارک دیده بود و برای هرچه بهتر برگزاردن آن از وقت، فکر و انرژی خود مایه گذاشته بود؛ دوستان او را دعوت کرده، دسر مورد علاقه‌ی او را تهیه دیده بود و همین‌طور هزار و یک ریزه‌کاری دیگر را کامل و بی‌عیب انجام داده بود. با این حال، شوهرش همه را نادیده گرفت و انگشت روی نقطه‌ای گذاشت که بجای نابجا ضعفی در آن دیده بود. انتقاد شوهر از یک مورد خاص (پختن غذای جدید) این احساس را در جین برانگیخت که تمام برنامه با شکست روبه‌رو شده است.

حالا برمی‌گردیم، به مفهوم انتقاد. در ابتدا منظور از انتقاد اشاره به یک ارزیابی عینی و بی‌طرف از افکار و اعمال بوده است. (واژه‌ی یونانی KRITIKOS به معنای «توانایی تشخیص یا داوری» است.) از انتقادکننده انتظار داشتند همان‌طور که معایب چیزی را بیان می‌کند، محاسن آن را هم بازگو نماید و سپس با سنجش هر دو جنبه‌ی آن داوری کند. هدف از انتقاد کردن، برقراری ارتباط، تحت تأثیر قرار دادن و به تحرک واداشتن انتقادشونده بود.

این نوع انتقاد نقش مهم و مثبتی در روند ارزیابی داشت که به شخص کمک می‌کرد به اهداف و اعمال خود، واقع‌گرایانه بنگرد. راهگشای بروز استعدادها و مهارت‌های جدید بود و تحمل شخص را نسبت به عقاید گوناگون افزایش می‌داد. اما این مفهوم واقعی انتقاد عملاً از هدف اصلی خود منحرف شد طوری که فقط جنبه‌ی منفی آن باقی ماند.

به نظر ما وقت آن رسیده که در تعریف انتقاد تجدیدنظر کنیم و بدین ترتیب مفهوم قبلی آن را تغییر داده، در روند انتقادکردن و انتقادشدن تحول و اصلاحاتی ایجاد کنیم. به این تعریف جدید توجه کنید: انتقاد عبارت است از انتقال اطلاعات به دیگران به نحوی که بتوانند آن را در جهت مصالح خود به کار برند و یا: انتقاد وسیله‌ای است برای تشویق و افزایش رشد فردی و روابط اجتماعی.

تجدیدنظر در تعریف انتقاد صرفاً بازی با کلمات نیست. بلکه می‌تواند آنچه را که روانشناسان «آمادگی ادراکی» می‌نامند - برداشت‌گوینده و شنونده‌ی انتقاد از مطلبی که گفته و شنیده می‌شود - تغییر دهد. تعریف جدید، رفتار مورد انتقاد را عمل غیر قابل تغییری نمی‌داند بلکه به عکس تأکید می‌کند که آن رفتار قابل تغییر است. تعریف جدید، بیانگر آن است که انتقاد برخورد سازنده‌ای است که متقابلاً بین انتقادکننده و انتقادشونده صورت می‌گیرد. حال که هر دو طرف در انتقاد سهمی دارند، انتقادکننده به مطلبی که می‌گوید، نحوه‌ی گفتن آن و تأثیری که ممکن است به جا بگذارد توجه بیشتری نشان می‌دهد.

بنابراین، پیام نهفته در انتقاد صحیح این است: **من این حرف‌ها را برای این می‌گویم که فکر می‌کنم هم به تو و هم به روابط بین ما کمک می‌کند.** به این ترتیب، به احتمال زیاد، انتقادشونده به جای رنجش و یا گرفتن حالت دفاعی سعی می‌کند مفاد انتقاد را به‌طور کامل و مؤثر در کارهای آینده‌اش دخالت بدهد. شخص مورد انتقاد به عوض آنکه فکر کند: **او همیشه از من ایراد می‌گیرد می‌تواند چنین بیندیشد: او می‌خواهد کمک کند.** خلاصه آنکه انتقادکننده و انتقادشونده درمی‌یابند که هر دو در **روند پیشرفت** مشارکت دارند. واکنش شما نسبت به انتقاد چگونه است؟

به آخرین باری که از شما انتقاد شد و به واکنشی که نسبت به آن نشان دادید فکر کنید. - کلمات چه **مفهومی** برای شما داشت؟ آیا آن را نوعی اهانت به خود تلقی کردید؟ آیا فکر کردید تحقیر شده‌اید؟ یا آن را کوششی تلقی کردید که به کمک آن به اشتباهات خود پی ببرید؟

- وقتی از شما انتقاد شد چه احساسی داشتید؟ خشم؟ آزرده‌گی؟ طرده‌گی؟ یا شرم؟ آیا قلب‌تان سخت به تپش افتاد، رنگ‌تان سرخ شد و ناگهان دچار انقباض‌های عضلانی شدید؟

- بالاخره چه کردید؟... آیا در سکوت به انتقاد گوش دادید، یا سعی کردید برای دفاع از خود، حرف او را قطع کنید؟...

آیا صدای تان را بلند کردید؟ راهتان را گرفتید و رفتید؟ با مشت روی میز کوبیدید؟ گریه کردید؟ حالا آخرین باری را که از کسی انتقاد کردید به یاد بیاورید و از خود بپرسید:

— آیا پیش از سخن گفتن درباره‌ی آن اندیشیدم؟

— پس از گفتن آن، چه احساسی به من دست داد؟

— ضمن طرح انتقاد و پس از آن چه رفتاری از من سر زد؟

هر یک از این سه عامل، هم در مورد انتقاد کردن و هم به هنگام انتقاد شنیدن از اهمیت خاصی برخوردارند و مهم‌تر آنکه بدانیم، این سه عامل روی یکدیگر تأثیر متقابل دارند و همدیگر را تقویت می‌کنند. طرز تلقی ما از انتقاد، بر واکنش احساسی ما نسبت به آن اثر می‌گذارد. واکنشی که از روی احساس نشان می‌دهیم در مقیاسی وسیع تعیین‌کننده‌ی رفتاری است که در برابر انتقاد در پیش می‌گیریم. و چون دوست داریم بر احساسات و اعمال مان برجسب ذهنی خود را بزنیم، این دو واکنش، به نوبه‌ی خود - و اغلب به‌طور نادرست - بر طرز تلقی ما از انتقاد اثر می‌گذارد: چون احساس شرمندگی می‌کنم پس باید کار بدی را انجام داده باشم... چون با صدای بلند بحث می‌کنم پس باید عصبانی باشم.

قبل از آنکه مهارت لازم را برای انتقاد کردن و انتقاد شنیدن مسئولانه و مؤثر در خود به‌وجود آورید، باید دقیقاً بررسی کنید که به‌طور کلی افکار، احساسات و اعمال تان چگونه بر واکنش کلی شما نسبت به انتقاد، اثر می‌گذارد.

چگونه فکر بر انتقاد اثر می‌گذارد؟

اپیکتتوس حکیم^۴، دو هزار سال پیش گفت: «مشکلات به خودی خود ناراحت‌کننده نیستند؛ بلکه طرز تلقی نادرست ما از آنها است که موجب ناراحتی مان می‌شود. امروزه روانشناسان با این نظر موافقند - یعنی مفهومی که ما برای رویدادها قائل می‌شویم روی ما اثر خوب یا بد می‌گذارد. طرز تلقی یا «فکر» دست‌کم از سه جنبه‌ی متفاوت، بر چگونگی تعبیر ما از انتقاد مؤثر است:

ارزیابی فردی

ارزیابی عملی است ذهنی که ما را در درک وقایعی که برای خود یا اطرافیان مان اتفاق می‌افتد یاری می‌کند. ریشه‌های ارزیابی، در سرشت ما و شرایط خاصی چون زمینه‌های خانوادگی، استعدادهای طبیعی، ظاهر جسمانی و سلامتی، اعتقادات و بیم‌ها و امیدهای ما قرار دارد. مجموعه‌ی این عوامل، شرایط منحصر به فردی را فراهم می‌آورند که هر یک از ما بر اساس آن محیط خود را تعبیر و تفسیر می‌کنیم؛ به رویدادهای بیرونی معنا و مفهوم می‌بخشیم و وضعیت‌هایی را که در زندگی روزمره با آن مواجه می‌شویم، می‌سنجیم. به مورد زیر توجه کنید:

لونیز زن جذابی بود که منش و رفتار تندی داشت. او هرگز نتوانسته بود دوستی کسی را جلب کند. ظاهرش آشنایان را به معاشرت با او تشویق می کرد، اما حالت و رفتار پر خاشجویانه اش سرانجام، آنها را از او فراری می داد. لونیز امیدوار بود که این رفتار به رابطه ی دوستی او با نیک آسیبی وارد نکند. چون علاقه ی زیادی به او پیدا کرده بود. نیک معمولاً بعد از ظهر پنجشنبه به لونیز تلفن می کرد تا برای تعطیلات آخر هفته برنامه ای ترتیب بدهند. یک روز پنجشنبه، وقتی ساعت از هشت گذشت و نیک تلفن نکرد، لونیز شماره ی او را گرفت و ظرف دو ساعت، سه بار زنگ زد و هر بار هم در نوار پیغام گذاشت. دیر وقت شد و باز هم از تلفن نیک خبری نشد. لونیز که سخت به خشم آمده بود، تلفن نکردن نیک را توهینی آشکار به خود تلقی می کرد. لونیز می گفت «فهمیدم که نیک به این طریق می خواست به من بگوید که دیگر علاقه ای به دیدنم ندارد - با این کارش به من گفت (برو گمشو!).»

داستان لونیز داستان قابل توجهی است زیرا نشان می دهد که نحوه ی ارزیابی ما از یک واقعه، نه تنها احساسی را که باید نسبت به آن داشته باشیم، بلکه واکنشی را نیز که می بایست در پاسخ به آن نشان دهیم، آمرانه به ما دیکته می کند. لونیز نامطمئن از خود و مشوش از اینکه نیک هم ممکن است مثل تمام دوستان دیگری که قبلاً می شناخت او را ترک کند، دچار افسردگی شده بود و سکوت او را نوعی انتقاد تلقی کرده، نتیجه گرفته بود که نیک دیگر تمایلی به دیدنش ندارد.

همین مسأله اگر به نحو دیگری ارزیابی می شد، واکنش های کاملاً متفاوتی به بار می آورد. مثلاً اگر لونیز فکر کرده بود که نیک در یکی از مأموریت های متعددی که به اقتضای شغلش از شهر بیرون می رفت، بیش از حد معمول کارش طول کشیده است، چه واکنشی نشان می داد؟ هنوز هم ممکن بود از اینکه به او نگفته است که به مأموریت می رود و یا از اینکه در تلفن کردن کوتاهی کرده است، آزرده شود اما به ندرت به این نتیجه می رسید که نیک قصد دارد روابط خود را با او قطع کند و به جای آنکه فکر کند: **او دیگر نمی خواهد مرا ببیند**، به احتمال زیاد چنین نتیجه می گرفت: **امشب به قدری سرش شلوغ بوده که نتوانسته تلفن کند**. اگر لونیز در ارزیابی خود به این نتیجه می رسید که کوتاهی نیک در تلفن کردن یا جواب دادن به تلفن های او احتمالاً به سبب بیماری و یا تصادف بوده، چه می شد؟ در این صورت، لونیز به دور از احساس سرخوردگی یا خشم، نسبت به نیک احساس نگرانی و همدردی می کرد.

بدیهی است که تعبیر وقایع در شرایط مختلف متفاوت است، ولی نکته اینجا است که احساس و رفتار ما بر حسب نوع ارزیابی ما از وقایع مختلف، متفاوت خواهد بود.

دو نفری که در قضیه ای سهیم هستند ممکن است هر کدام ارزیابی متفاوتی از آن قضیه داشته باشند. در حقیقت چون ادراک و سنجش های ما همیشه به طرز منحصربه فرد و شخصی است، به نظر می رسد که هیچ وقت ارزیابی دو نفر از یک موضوع نمی تواند کاملاً مشابه باشد.

جف و النا شش ماه بود با هم نامزد شده بودند که النا ناگهان نامزدی را به هم زد. جف با تعجب می گفت «من هرگز با کسی به اندازه‌ی النا صمیمی نبوده‌ام، موضوعی نبود که ما نتوانیم درباره‌ی آن با هم حرف بزنیم. درست است که زیاد با هم جروب‌بحث می کردیم، اما این هم واقعیت داشت که در عین حال بسیار صمیمی بودیم و به نظر می رسید که ازدواج مان پایه و اساس محکمی خواهد داشت.» اما النا مسأله را به صورت دیگری می دید. او می گفت «ما دائماً در حال جر و بحث بودیم تا اینکه من بالاخره به این نتیجه رسیدم که ما هیچ وقت نمی توانیم با هم به توافق برسیم.»

النا و جف هر دو می دانستند که درباره‌ی موضوعات زیادی بحث می کنند، ضمن آنکه هر کدام هم این واقعیت را به نحوی غیر از دیگری ارزیابی می کرد. به نظر جف، این گفت و گوها از ارزش خاصی برخوردار بود، درحالی که به نظر النا، دلیل عدم توافق شان به حساب می آمد.

هرکس چشم‌انداز و برداشت خاص خودش را دارد. برای مثال، یک کاناپه بزرگ‌تر از حد معمول، ممکن است از نظر یک مبل‌ساز، یک زوج جوان، یا مردی که پیوسته در حال مسافرت است، مفهوم کاملاً متفاوتی داشته باشد. چهار نفر را پشت میزی بنشانید و حرف «M» را روی میز قرار دهید. بر حسب اینکه هرکس در کجا نشسته باشد، حرف M را به شکل «M»، «E»، «W» و یا «» می‌بیند.

به همین ترتیب، واکنش افراد، نسبت به انتقاد نیز بستگی به آن دارد که از نظر روحی در چه شرایطی باشند. یکی ممکن است فکر کند به او توهین شده، دومی احساس افسردگی کند و سومی خشمگین شود. به‌ندرت کسی پیدا می‌شود که از به رخ کشیده شدن معایبش خوشحال باشد. همان شخص ممکن است به همان انتقاد در زمان‌های گوناگون واکنش‌های متفاوت نشان دهد، چراکه برداشتش از آن انتقاد تغییر کرده است. بارها اتفاق افتاده که واکنش دیگران به‌خاطر یک انتقاد ساده باعث حیرت‌مان شده است. خصوصاً وقتی که منظورمان کمک به او بوده است. در این گونه موارد با اعتراض می‌گوییم «شما حرف مرا عوضی فهمیدید». خوشبختانه به‌طوری که بعداً خواهیم دید بیشتر مردم می‌توانند بیاموزند که برای پذیرفتن جنبه‌های مثبت یک انتقاد، چگونه روش برخورد خود را تغییر دهند.

سطح انتظار

انتظارات، دومین عاملی است که بر طرز تلقی و واکنشی که نسبت به انتقاد نشان می‌دهیم، اثر می‌گذارد. معیارهایی که داریم، هدف‌هایی که برای خود و اطرافیان خود تعیین می‌کنیم و آنچه که به گمان خود، درباره‌ی حوادث آینده قطعی می‌پنداریم، جزو انتظارات ما محسوب می‌شوند. بیشتر مردم معتقدند که داشتن انتظارات سطح بالا خوب است، اما وقتی نتایج به‌دست آمده مطابق دلخواه و برابر انتظارات ما نیست، پذیرفتن انتقاد از عملکردهایمان دشوار می‌شود.

مالی از یکی از دانشکده‌های معتبر حقوق، با درجه‌ی ممتاز فارغ‌التحصیل شد. در یک مؤسسه‌ی بزرگ حقوقی استخدام شد و با شوق فراوان شروع به کار کرد. مالی می‌توانست برای اینکه استعدادهایش شناخته شود و مورد تحسین قرار گیرد، فقط کمی زمان لازم است. از این‌رو، هنگامی که یکی از رؤسای ارشد مؤسسه از او خواست که برای موضوع مهمی لایحه‌ای بنویسد، مالی با صرف وقت و زحمت فراوان توانست لایحه‌ی خوب و جالبی تهیه کند.

مالی می‌گفت «وقتی که رییس برای بررسی پیش‌نویسی که تهیه کرده بودم مرا به دفتر کارش خواست، انتظاری جز تشویق نداشتم. حتی رؤیای اضافه‌حقوق یا ترفیع را هم در سر می‌پروراندم. اما رییس پس از دیدن گزارش گفت: «خیلی خوب شروع کرده‌ای ولی باید خیلی بیشتر روی آن کار کنی.» او طوری اشتباهات مرا به رخ کشید و روی

نقاط ضعف انگشت گذاشت که احساس کردم دوباره به سال اول دانشکده برگشته‌ام! وقتی از دفتر کارش بیرون آمدم احساس کردم کاملاً شکست خورده‌ام. وقتی همکارانم پرسیدند چه کردی؟ آن قدر ناراحت بودم که نتوانستم جوابی به آنها بدهم. احساس می‌کردم به‌رغم آن همه تلاش موفق نشده‌ام و بهترین فرصتی را که می‌توانستم برای اثبات لیاقتم به کار بگیرم از دست داده‌ام.»

اگر واقع‌گرایانه به موضوع نگاه کنیم می‌بینیم دلیلی ندارد که مالی احساس خجالت یا سرخوردگی کند. او اولین مأموریت مهم خود را به‌خوبی انجام داده بود. شاید اگر به حقوقدان جوان دیگری می‌گفتند گزارشت را خوب تهیه کرده‌ای، احساس سرفرازی هم می‌کرد و حتی از اینکه مقام بلندپایه‌ای او را راهنمایی کرده خشنود هم می‌شد. اما مالی به قدری توقعش زیاد بود که حتی از ملایم‌ترین انتقادات هم آزرده می‌شد. او چنان فریفته‌ی کار خود و موفقیتی که برای خود مسلم فرض کرده بود، شده بود که وقتی در عمل با چیزی کمتر از حد انتظاراتش مواجه شد، کل ماجرا در نظرش رنگ یأس و شکست گرفت و دیگر هیچ نکته‌ی مثبتی در آن ندید.

واکنشی که مالی نسبت به انتقاد نشان داد، نمونه‌ای واقعی است: وقتی توقعات بیش از اندازه‌مان برآورده نشوند، معمولاً هر انتقادی را به‌شکل منفی ارزیابی می‌کنیم. به‌رغم منطقی بودن انتقاد، برداشت ما این است که شکست خورده‌ایم. چون مالی از خودش بیش از حد متوقع بود، در واقع خود او بود که از خودش انتقاد می‌کرد. همین‌طور هم وقتی از دیگران انتظار داریم مطابق خواست ما رفتار کنند، هر میزان از انتقاد می‌تواند بی‌اثر و یا حتی مخرب باشد.

پل و لسلی در دو سال اول ازدواج‌شان، با آنکه هر دو کار می‌کردند، ولی لسل برای نظم و ترتیب و آراستن آپارتمان دو اتاقه‌شان زحمت بیشتری می‌کشید. پس از آنکه به خانه شش اتاقه‌ای نقل مکان کردند، هفته‌ها می‌گذشت و هنوز بسیاری از بسته‌ها و وسایل باز نشده بود. تابلوها و پرده‌ها روی زمین ولو بودند و خلاصه خانه به‌طور کامل آماده و مرتب نشده بود. پل هم به خودش حق می‌داد که به این وضع اعتراض کند. می‌گفت: «نمی‌فهمم چرا این خانه هنوز این قدر ریخته پاشیده است، کتاب‌ها و صفحه‌ها را از کارتن درنیاورده‌ای، وسایل کارم را نمی‌توانم پیدا کنم و هیچ کاری هم برای تزیین خانه نمی‌کنی.»

لسلی در جواب می‌گفت «گوش کن! نصف این کارتن‌ها وسایل تو است. من از کجا بدانم هر چیزی را کجا می‌خواهی بگذاری. مبل‌ها را هم که نمی‌توانم یک نفری جابه‌جا کنم. ضمناً مثل اینکه یادت رفته که من هم مثل تو هر روز می‌روم سر کار. پس چرا برای هر چیزی مرا سرزنش می‌کنی؟»

در واقع پل نمی‌خواست لسل را سرزنش کند، فقط انتظار داشت لسل حالا هم مثل گذشته به وضع خانه سر و سامان دهد. اما این حقیقت را از نظر دور می‌داشت که خانه‌ی جدیدشان به‌مراتب بزرگ‌تر است؛ لسل در شغلش

ترفع گرفته و کارش بیشتر شده است و دیگر اینکه خود او هم (به اندازه‌ای که لسلای انتظار داشت) به مسئولیت‌های زندگی خانوادگی تن در نمی‌داد. در نتیجه انتقاد پل از لسلای انتقادی بی‌اثر و آزاردهنده بود، زیرا بر مبنای انتظاراتی دور از واقع‌بینی بنا شده بود و لذا هیچ ارزشی نداشت و از نظر لسلای حتی ناحق بود.

وقتی انتظارات ما طوری است که به کسی امکان بهتر شدن را نمی‌دهیم، در واقع از دیدگاهی نگاه می‌کنیم که موجب می‌شود عیب‌جویی ما هر بار تیزتر و کوبنده‌تر از پیش باشد و حتی ممکن است رفتار پیشداوری‌های منفی بشویم، یعنی قبل از آنکه طرف کاری کرده یا چیزی گفته باشد، به گونه‌ای منفی از او انتقاد کنیم.

این اصل می‌تواند از دو جانب صادق باشد – هم از جانب ما نسبت به دیگران و هم از جانب ما نسبت به خودمان – فرض می‌کنیم شخصی که اضافه‌وزن دارد چندین بار سعی کرده رژیم لاغری بگیرد ولی موفق نشده است. به محض آنکه تصمیم می‌گیرد رژیم غذایی جدیدی را شروع کند می‌ترسد که مبادا دوباره وسوسه شود و یواشکی به غذاهایی که در این رژیم ممنوع است ناخنک بزند. به خودش می‌گوید، اگر من این کار را بکنم سزاوارم که خیکی بمانم! هر دفعه که با اشتیاق به یک شیرینی خامه‌ای نگاه می‌کند خودش را به خاطر «ضعف نفس» ملامت می‌کند. وقتی چنین شخصی پس از رعایت سه هفته رژیم غذایی سفت و سخت در خوردن دسری کم‌شیرینی قدری زیاده‌روی می‌کند، از اینکه باز هم «شکست خورده» خود را به شدت سرزنش می‌کند. او به کلی این واقعیت را نادیده می‌گیرد، که رژیم غذایی خود را بیشتر از آنچه دیگران انتظار داشته‌اند رعایت کرده است؛ ولی نه به اندازه‌ای که خودش می‌خواسته، می‌گوییم او بیش از حد لازم به خودش سخت می‌گیرد. او در واقع چنان از رفتار خود انتقاد می‌کند که ممکن است رژیم گرفتن را به کلی کنار بگذارد و دیگر هرگز به سراغ کم کردن وزن نرود.

همین‌طور هم وقتی بی‌هیچ دلیل خاصی همه‌اش منتظریم که طرف ما کاری را انجام دهد که خودمان آن را نمی‌پسندیم (یا کاری را که جایز می‌دانیم انجام ندهد) بر شدت و تداوم انتقاد افزوده می‌شود:

اول وقت صبح شنبه مادر جانی با عصبانیت به او گفت «چند دفعه به تو بگویم که رختخواب را مرتب کن، اتاقت را نظافت کن؟»

جانی با اعتراض گفت «به محض اینکه صبحانه را تمام کنم می‌روم تمیز می‌کنم.»

مادر به طعنه گفت «تا با چشم خودم نبینم باور نمی‌کنم. اصلاً من نمی‌فهمم چرا باید اتاقت تو این‌قدر ریخته پاشیده باشد؟»

جانی با اعتراض گفت «انصافت کجاست ماما؟ شما هیچ‌وقت به من مجال نمی‌دهید؛ حتی موقعی هم که دارم کاری را شروع می‌کنم سرم داد می‌کشید که چرا فلان کار را نکردی.»

در اینجا باز نمونه‌ی دیگری از تأثیر انتظارات منفی بر انتقاد را ملاحظه می‌کنیم:

جین و دیوید زیاد به مسافرت می‌رفتند و هر وقت میسر نبود که پسر هفت‌ساله‌شان دبی را هم با خود ببرند، مادر جین که نوه‌اش را بسیار دوست می‌داشت، از او با کمال میل نگهداری می‌کرد. اما دیوید به همان اندازه که از کمک مادرزنش سپاسگزار بود، از اینکه بچه را لوس می‌کرد عصبانی می‌شد. «هر وقت از مسافرت برمی‌گردیم می‌بینم دبی صاحب یک دوجین اسباب‌بازی جدید شده؛ از شیرینی‌هایی که مادر بزرگش به او داده کلی وزن اضافه کرده و به‌موقع نمی‌خوابد، چون مادر بزرگ اجازه داده تا دیروقت بیدار بماند و خلاصه انگار با بچه‌ی دیگری روبه‌رو می‌شویم.»

دیوید چند بار از مادرزنش خواسته بود که دست از این کار بردارد؛ «اما انگار نه انگار! مادر بزرگ همیشه می‌گفت که دیگر دبی را لوس نمی‌کنم، اما هر بار که ما به سفر می‌رفتیم باز همان آش بود و همان کاسه.»

ماه گذشته که مادر بزرگ آمده بود تا تعطیلات آخر هفته را با دبی بگذرانند، اولین چیزی که از چمدانش بیرون آورد یک اسباب‌بازی جدید بود. من بلافاصله گفتم اگر شما طبق معمول به لوس کردن دبی ادامه بدهید، ما برای تعطیلات دبی فکر دیگری می‌کنیم. پیش خود گفتم اگر این قضیه را همین حالا روشن کنم بهتر است تا اینکه به مسافرت برویم و برگردیم. اما سر این موضوع بحث درگرفت. مادر بزرگ می‌گفت «در این مورد حق با شماست به همین علت هم فقط یک اسباب‌بازی برای دبی آورده‌ام. اما چون خیال ندارم که بعد از این او را لوس کنم، منصفانه نیست که مرا به خاطر کاری ملامت کنید که قصد انجام آن را ندارم.»

انتقاد پیشاپیش از اعمال دیگری بر مبنای این پیش‌داوری که او چنین و چنان رفتاری خواهد کرد، این اثر را در انتقادشونده خواهد داشت که اعمال گذشته‌ی او را چون الگویی غیر قابل اجتناب برای آینده تثبیت کند و جایی برای امکان تغییر باقی نگذارد. بدتر از آن، انتقادی که روی انتظارات ساخته شده باشد، به‌راحتی چه‌بسا به‌نوعی پیشگویی که خود به خود به حقیقت خواهد پیوست تبدیل شود. کسی که بداند پیشاپیش به‌خاطر عملی که طبق پیش‌بینی دیگران انجام می‌دهد یا (نمی‌دهد) مورد انتقاد قرار می‌گیرد، ممکن است دست آخر به این نتیجه‌ی نادرست برسد که دوغ و دوشاب یکی است و اصلاً نیازی به تغییر رفتارش نیست.

اثر آنچه که زیر لب و یا در دل می‌گوییم (گفتگوی درونی)^۵

سومین فرآیند ادراکی که بر چگونگی طرز تلقی و واکنش ما نسبت به انتقاد اثر می‌گذارد، **گفتگوی درونی** است، که به صورت کلماتی، هنگام انتقاد کردن از دیگران یا زمانی که خود مورد انتقاد قرار می‌گیریم، زیر لب یا در دل می‌گوییم. آیا هنگامی که از شما انتقاد می‌شود، به خودتان می‌گویید، **آه، باز هم توی تله افتادم** یا می‌گویید **فرصتی پیش آمده که**

بفهم چه اشتباهی کرده‌ام؟

وقتی از کسی انتقاد می‌کنید آیا با خود می‌گویید، چقدر این آدم خنگ است! یا اینکه می‌گویید، بهتر است کمکش کنم؟

شهر کتاب (nbookcity.com)

از آنجایی که می‌دانیم بیشتر مردم انتقاد را امری منفی می‌پندارند، لذا بیشتر این «با خودگویی‌ها»^۲ هم جنبه‌ی منفی پیدا می‌کنند:

رییس می‌خواهد با من صحبت کند؟ لابد می‌خواهد اخراجم کند.

چرا همه‌اش به من پيله می‌کنند؟

این دیگر دارد شکل بدی پیدا می‌کند.

من که دیگر تحملش را ندارم!

یا هنگامی که کسی دارد انتقاد می‌کند:

چرا این آدم هیچ‌وقت نمی‌تواند کاری را درست انجام دهد؟

کاش مجبور نبودم این مطلب را به او بگویم.

گفتگوی درونی مثل شمشیر دو دم است. از یک طرف طرز تلقی ما از انتقاد و دیدگاهی را که داریم منعکس می‌کند و از طرف دیگر، بر اینکه چگونه با انتقاد مواجه بشویم اثر می‌گذارد، چرا که گفتگوی درونی نه‌تنها معمولاً خواسته‌های ذهنی ما را تأیید و توجیه می‌کند، بلکه در چگونگی عمل و احساس ما در پاسخگویی به انتقاد نیز دخالت دارد. «با خودگویی‌های» خصومت‌آمیز یا برچسب‌زننده، واکنش‌های جسمی و عاطفی منفی را برمی‌انگیزد. برای مثال اگر از دانش‌آموزی بخواهند که به دفتر مدیر مدرسه برود و او به خود بگوید، **این دفعه دیگر چه خطایی از من سرزده است؟** احتمالاً احساس نگرانی، خشم یا گناه خواهد کرد و ممکن است با قیافه‌ی گناهکار یا با مشت‌هایی که از عصبانیت گره کرده، وارد دفتر مدیر مدرسه شود. اما اگر به خود بگوید، شاید به عضویت انجمن انتخاب شده‌ام، امیدوار خواهد شد و لبخند به لب با قدم‌هایی استوار جلو خواهد رفت.

گفتگوی درونی مدار بسته‌ای را به جریان می‌اندازد که می‌تواند در دو جهت کار کند. به‌طوری‌که خواهیم دید شخص می‌تواند گفتگوی درونی را طوری در اختیار بگیرد که هنگام پاسخگویی به انتقاد، او را به جای طرز فکر منفی، به سوی طرز فکر مثبت هدایت کند.

چگونه احساسات بر انتقاد اثر می‌گذارد؟

گرایش ما بر این است که هیجان را احساسی جدا از جسم بدانیم. می‌گوییم احساس می‌کنم خوشحال یا غمگینم؛ آرام یا عصبانی‌ام، سرحال یا افسرده‌ام. اما هیجان چیزی افزون‌تر از احساس است. هیجان حاصل تغییرات فیزیولوژیکی است که به آن، بر اساس ذهنیات خود برچسب می‌زنیم. به عبارت دیگر، آنچه را که در ارتباط با تغییرات فیزیولوژیکی تجربه می‌کنیم بسته به وضعیت، نامی بر آن می‌گذاریم. به‌عنوان مثال، وقتی لین برای ملاقات با نامزدش لباس زیبایی می‌پوشد، حس می‌کند که قلبش تندتر می‌زند. از آنجا که رویداد دلپذیری را انتظار می‌کشد

می‌گوید به «وجد» آمده یا «خوشحال» است. ولی هنگامی که در خیابان تاریک به طرف ماشینش می‌رود، اگر از پشت سر خود صدای پای مشکوکی را بشنود و نگران شود، باز هم قلبش تندتر می‌زند. اما این بار «وحشت» کرده است. می‌بینیم همان تغییر حالتی که به صورت افزایش ضربان قلب، سبب تحریک جسم شده و دقایقی قبل به آن برچسب «وجد و شادی» زده شده، این بار برچسب «ترس و وحشت» خورده است!

چون انتقاد همیشه به صورت پدیده‌ای منفی و مخرب به حساب آمده است زمانی که مورد انتقاد قرار می‌گیریم، تنش جسمی یا احساسی که به یکی از اشکال انقباض عضلانی، تند شدن ضربان قلب، نوسان فشار خون تظاهر می‌کند، برچسب ناخوشایند خشم، واخوردگی، اضطراب و رنجش به خود می‌گیرد.

سارا دانشجوی بیست‌وسه‌ساله‌ی دانشکده‌ی تربیت معلم، اصلاً تحمل انتقاد سرپرست آموزشگاه را که گه‌گاه برای نظارت بر نحوه‌ی تدریسش به کلاس او سرکشی می‌کرد، نداشت.

نمی‌دانستم تا چند وقت دیگر می‌توانم این وضع را تحمل کنم. سرپرست آموزشگاه به هر کاری که می‌کردم پيله می‌کرد. خودم به اندازه‌ی کافی در مورد شیوه‌ی تدریس دلوایی داشتم و وقتی هم که انتقادهای او را می‌شنیدم، دیگر به کلی ناامید می‌شدم. وقتی می‌خواست با من صحبت کند همیشه این احساس به من دست می‌داد – دلم هری فرو می‌ریخت. از آنچه می‌خواست بگوید وحشت داشتم، با خودم می‌گفتم، «باز شروع کرد!». و همیشه هم درست درمی‌آمد. وقتی از دفترش بیرون می‌آمدم، دلم می‌خواست جایی بروم که بتوانم هرچه دم دستم هست پرت کنم و بشکنم و معمولاً هم همین کار را می‌کردم!

مسأله‌ی سارا تأثیر متقابل میان افکار، احساسات و رفتار را نشان می‌دهد.

– چون سارا پیوسته انتقاد از روش تدریس خود را به‌عنوان یک برخورد منفی تلقی می‌کرد، نسبت به آن، نوعی طرز فکر منفی پیدا کرده بود. این طرز فکر منفی به نوبه‌ی خود، بر آن برچسب ویژه‌ای که سارا بر واکنش‌های جسمی خود نسبت به انتقاد سرپرست آموزشگاه می‌زد، تأثیر می‌گذاشت. – از آنجا که این تسلسل – طرز فکر منفی، واکنش جسمی و برچسب آن (احساس «دلهره»)، هر بار به‌طور کامل تکرار می‌شد، برای سارا، انتقاد به صورت برخوردی به‌شدت منفی و مخرب درآمده بود، و به همین جهت بود که می‌گفت هر وقت رئیس او را به دفتر کارش احضار می‌کند، یک‌سری واکنش‌های منفی در او ایجاد می‌شود. سارا از این جهت منتظر این واکنش‌ها بود که توقع داشت ناراحت و نگران شود. با خودگویی سارا یعنی عبارت «باز شروع کرد!» واکنش جسمانی او را تعیین می‌کرد و این واکنش، با برچسبی که ذهن سارا به آن می‌زد، به نوبه‌ی خود نوع احساس او را معین می‌کرد.

چگونه انتقاد بر رفتار اثر می‌گذارد؟

سومین عاملی که بر طرز تلقی ما نسبت به انتقاد تأثیر می‌گذارد، واکنش رفتاری ما است. به عبارت دیگر، اینکه وقتی از ما انتقاد می‌شود چگونه رفتار می‌کنیم. وقتی سارا از دفتر رییسش بیرون رفت و چیزی را پرت کرد، در واقع با این رفتار، واکنش‌های عاطفی و ادراکی خود را ابراز کرد. از آنجا که به رفتار خود اجازه می‌دهیم که زبان حال احساس‌مان باشد، (چون داد می‌زنم باید عصبانی باشم. چون می‌گریزم، پس باید ترسیده باشم!) بدین ترتیب، رفتار سارا به ادامه‌ی این دور باطل کمک کرد.

رفتار تا حد زیادی محصول یادگیری است. وقتی پیوسته برای یک محرک بنیادی، پاسخ ثابتی داشته باشیم، بین آنها رابطه‌ای برقرار می‌شود. اگر نتیجه دلخواه باشد، به احتمال زیاد به رفتاری که چنین نتیجه‌ای به بار آورده است ادامه می‌دهیم؛ اگر نتیجه دلخواه نباشد، تمایلی به تکرار رفتار در ما ایجاد نمی‌شود. آنچه اهمیت دارد این است که به یاد داشته باشیم نتیجه به خودی خود مهم نیست، بلکه مهم تعبیر و تفسیری است که از آن به عمل می‌آوریم. نتیجه‌ای که از نظر یک نفر نامناسب و منفی است ممکن است از نظر دیگری مثبت و مناسب باشد.

برای مثال، مورد رابرت را که مردی سی‌وپنج ساله و رییس دفتر یک سناتور است در نظر می‌گیریم. رابرت می‌گوید «وقتی سناتور از کاری که کرده‌ام انتقاد می‌کند، من می‌توانم بنشینم و در کمال آرامش به تمام حرف‌هایش گوش بدهم. چون سال‌هاست که با هم کار می‌کنیم، من می‌توانم فکر و احساس خودم را راجع به نظریات او بدون رودربایستی بگویم. بیشتر اوقات آن قدر به بحث ادامه می‌دهیم تا مشکل حل شود. من به‌ندرت از انتقاد او ناراحت می‌شوم و سناتور هم به حسن خلق من احترام می‌گذارد.»

اما وقتی همسر رابرت از او انتقاد می‌کند، صحنه‌ی کاملاً متفاوتی پیش می‌آید. بی‌پرده می‌گوید: «من نمی‌توانم تحمل کنم. عصبانی می‌شوم، وسط حرفش می‌دوم و انتقادش را به خودش برمی‌گردانم! و بعد او سرم داد می‌کشد و می‌زند زیر گریه. معمولاً وقتی که دیگر جوش می‌آورم، داد می‌زنم «ساکت شو!» و غائله تمام می‌شود، او در را محکم به هم می‌کوبد و از اتاق بیرون می‌رود و غالباً یکی دو ساعت طول می‌کشد تا دوباره بتوانیم مثل دو تا انسان با هم رفتاری عادی داشته باشیم.»

چرا واکنش رابرت در مقابل انتقاد رییسش با واکنش او در برابر انتقاد همسرش تا این اندازه متفاوت است؟ او می‌داند که نحوه‌ی برخورد با انتقاد رییسش تاکنون نتایج مثبتی داشته و احتمالاً بعداً هم همین‌طور خواهد بود. این برای او فرصت خوبی است که موقعیت شغلی‌اش را تحکیم بخشد و نظر مقام مافوقش را نسبت به خود جلب کند. شاید بگویید مناقشه‌ای که در اثر انتقاد بین رابرت و همسرش پیش می‌آید نتیجه‌ی مطلوبی نیست؛ پس چرا رابرت این چنین با خشم با انتقاد همسرش روبه‌رو می‌شود؟ پاسخ آن است که اگرچه چنین نتیجه‌ای ممکن است در نظر بیشتر

مردم سازنده نباشد، ولی برای رابرت کارساز است. او از ابتدای ازدواجش دریافت که داد و فریاد کردن نتیجه‌ی مثبتی به بار می‌آورد و باعث ختم غائله می‌شود. این برخورد نامطلوب ادامه نیافته و پس از مدت کوتاهی، اوضاع دوباره به حال عادی برمی‌گردد.

به‌طور خلاصه، می‌بینیم که واکنش رفتاری رابرت نسبت به انتقاد در یک مورد سازنده و در مورد دیگر مخرب است، زیرا او به تجربه دریافته است که برخوردهای مختلف او هر یک در جای خود برای او نتیجه‌ی مثبت دارد. (اتفاقاً برخوردهای دوگانه رابرت با انتقاد، هم برای رییس او و هم برای همسرش رضایت‌بخش است. سناتور از اینکه کارمندش زیرک و مشتاق شنیدن و یادگیری است خوشنود است و همسرش هم از اینکه با بیرون رفتن از اتاق، از لزوم ادامه بحث و شاید خطر وخیم‌تر شدن اوضاع جلوگیری می‌کند، راضی است.)

در هر یک از موارد یادشده، چگونگی رفتار رابرت، به‌شدت بر نحوه‌ی تفکر و احساس او درباره‌ی انتقاد اثر می‌گذارد. نتیجه روشن است: اگر بتوانیم رفتار خود را کنترل کنیم، شاید بتوانیم تا حدودی بر افکار و احساسات‌مان مسلط شویم و درصدد تغییر آن برآییم.

۲: نمی دانم چطور بگویم، اما...

انتقاد نقش عمده‌ای در روابط اجتماعی بازی می‌کند. از انتقاد می‌توان برای ایجاد تحرک در اشخاص و نفوذ در آنها، آموزش آنها، بیان نیازها و خواسته‌ها و یا محرکی برای اصلاح و پیشرفت خود استفاده کرد. با وجود این، آنچه می‌گوییم و نحوه‌ی گفتارمان طوری است که غالباً با نتیجه‌ای که دنبالش هستیم در تضاد است:

زن: چرا تو باید در خانه، همیشه مثل گداها لباس پیوشی؟

شوهر: می‌فرمایید چه کار کنم سرکار خانم؟ لباس اسمو کینگ پیوشم؟!

رئیس: ظرف یک ماه، این سومین باری است که با هزار عذر و بهانه گزارش تولید را به موقع تحویل نمی‌دهید. به شما اخطار می‌کنم به خودتان بیایید و گرنه...

کارمند آهسته زیر لب می‌گوید: مثلاً چه کار می‌کنید، دیگر از تهدیدهای تان به جان آمده‌ام.

شوهر: اگر همین‌طور جلوی آینه با خودت ور بروی به قطار نمی‌رسیم. همیشه به خاطر آرایش بی‌موقع تو دیرمان می‌شود.

زن: تقصیر من نیست. هر وقت دارم حاضر می‌شوم کلافه‌ام می‌کنی.

اگر هدف نهایی انتقاد، تغییر شرایط حاضر به وضع بهتر است، در هیچ‌یک از موارد بالا امکان دستیابی به آن وجود ندارد. هریک از شکایت‌ها ممکن است پایه و اساسی داشته و یا دست‌کم بیانگر رفتار نادرستی باشد که می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد؛ اما نحوه‌ی گفتن آن و آهنگی که انتقادکننده در آن آزدردگی و نارضایتی خود را ابراز می‌دارد نیز می‌تواند بر دشواری مسأله بیفزاید و به عوض آنکه نتیجه‌ی مثبتی عاید شود، رنجش و کدورتی به وجود می‌آید و اصل مطلب هم فراموش می‌شود.

متأسفانه بیشتر مردم عقیده دارند، برای اینکه انتقادی مؤثر واقع شود باید با لحنی گزنده ادا شود. ولو این طرز بیان برخلاف طبیعت ملایم انتقادکننده باشد. شاهد این مدعا اشاره‌های عذرگونه و غالباً خودپسندانه‌ای است که بیشتر اوقات نظریات انتقادی خود را با آن شروع می‌کنیم. «هیچ دلم نمی‌خواست این حرف را بزنم اما...» یا اینکه «می‌دانم حرفم را باور نمی‌کنی، اما به خاطر خودت می‌گویم.»

اگر این حرف را بر زبان هم نیاوریم ولی چنین می‌اندیشیم و در هر یک از این جملات این فرض نهفته است که هر اندازه هم انتقاد مفید و سازنده باشد، با این حال، شخص را کوچک کرده و احساسات او را جریحه‌دار می‌کند و یا قابلیت و استعداد انتقادشونده را انکار می‌کند. تناقض نهفته در انتقاد همین است: از یک طرف فکر می‌کنیم به انتقادشونده کمک می‌کند و از طرف دیگر می‌ترسیم به احساساتش لطمه بزنند. در بیشتر مواقع، انتقاد روی شق دوم

تأکید دارد و بر پیدا کردن خطاها، نشان دادن نقاط ضعف، بی‌ارزش کردن ایده‌ها و خوار شمردن کوشش‌ها متمرکز می‌شود. در حقیقت، انتقاد کردن به طرز منفی به صورت یکی از سرگرمی‌های بزرگ عمومی درآمده است.

اما اگر انتقاد بتواند به ما کمک کند، چرا از آن بترسیم؟ یک پاسخ، آن است که ما چنان به جنبه‌های منفی انتقاد چسبیده‌ایم که جنبه‌ی سازنده‌ی آن را از نظر دور می‌داریم و دیگر اینکه به ندرت انتقاد کردن به روش مثبت را بلدیم.

استفانی هیوز، جامعه‌شناس هنگامی که اطلاعات مورد نیاز برای تهیه‌ی رساله‌ی دکترای خود تحت عنوان «انتقاد و تأثیر متقابل آن» را گردآوری می‌کرد، برای تحقیق در مورد اینکه مردم چگونه انتقاد می‌کنند و چگونه به انتقاد واکنش نشان می‌دهند، روش جدیدی ابداع کرد. او از یک گروه زن که برای این آزمایش داوطلب شده بودند خواست تا با مهره‌های دومینو بازی‌های جدیدی طراحی کنند. و از گروه دیگری از داوطلبان نیز خواسته شد، که نیمی از این طرح‌ها را با دیدی مثبت (تمرکز روی مزایای طرح) و نیم دیگری را با دید منفی (تمرکز روی معایب طرح) انتقاد کنند.

هیوز در جلسه‌ی بعد، طرز رفتار و احساساتی را که در اثر دو نوع انتقاد متفاوت در هر یک از دو گروه ایجاد شده بود، تجزیه و تحلیل کرد.

وقتی انتقادکننده‌ها می‌دانستند که باید طرز برخوردشان منفی باشد، طرز فکرشان هم رنگ منفی به خود می‌گرفت. بعضی از آنها اظهار می‌داشتند که در حین آزمایش نسبت به طراح احساس خشم و دلخوری می‌کردند. برابر گزارش هیوز، یکی از انتقادکنندگان می‌گفت «سعی کردم در یکی از افراد آن گروه، نکته‌ای بیابم که ناراحت کند و بتوانم از کار آن گروه انتقاد منفی کنم.» دیگری می‌گفت «انتقاد منفی مرا در یک وضعیت ذهنی منفی قرار می‌داد و به همین جهت نمی‌توانستم در هیچ موردی نظر مثبتی ابراز کنم» این نظر منفی تلقینی است. هیوز می‌گفت، وقتی قرار باشد جنبه‌های منفی مسائل را ببینیم، بدیهی است که عملاً زیربنای فکری ما نیز به صورت منفی درمی‌آید.

داوطلبانی که طرح‌هایشان با انتقاد منفی روبه‌رو شده بود، سخت ناراحت شدند، طوری که انتقاداتی را هم که جنبه‌ی منفی ملایم‌تری داشت، به این تعبیر کردند که طرح‌هایشان اصلاً جالب نبوده است. نکته‌ی مهم‌تر اینکه جزئی‌ترین کم‌توجهی به طرح‌هایشان آنها را فوق‌العاده ناراحت کرده بود. بسیاری از آنها که در آغاز فکر می‌کردند طرح‌های بسیار خوبی ارائه داده‌اند، پس از شنیدن انتقادات منفی، پیش خود چنین نتیجه‌گیری کردند که ایده‌هایشان نه تنها «چندان خوب» نبوده بلکه خیلی هم «بد» بوده است.

روشن است که انتقادکننده و انتقادشونده هر دو شریک و قربانی اثرات مخرب انتقاد منفی هستند. اگر چنین رفتاری عمدی بود، امکان داشت روبه‌رو شدن با آن هم به مراتب آسان‌تر باشد. اما این حقیقت تلخی است که بیشتر مردم

سهواً و بدون آنکه به تأثیر کلامشان فکر کنند انتقادشان را در قالب جمله‌های منفی بیان می‌کنند، بی‌آنکه بدانند گفته‌هایشان چه موانعی در راه برقراری روابط سازنده ایجاد می‌کند.

انتقاد مخرب

بهبتر است ابتدا عواملی را که به انتقاد جنبه‌ی منفی و مخرب می‌دهند مرور کنیم.

شرمنده کردن

برخی انتقادها در واقع هیچ هدف سازنده‌ای را دنبال نمی‌کنند، پریشان کردن، خجالت دادن و یا تحقیر کردن طرف مقابل، از هدف‌های تخریبی این نوع انتقادها به‌شمار می‌روند.

داشتیم لباس می‌پوشیدیم که با دوستان‌مان برای صرف شام به رستوران برویم. طبق معمول من و همسرم از هم پرسیدیم که سر و وضع‌مان چطور است؟ همسرم با لحن تندی پرسید «واقعاً خیال داری آن بلوز را بپوشی؟» من گفتم «چطور مگر! به‌نظر من که عیبی ندارد.» همسرم گفت «یقه‌اش را نگاه کن! پاک از ریخت افتاده» من گفتم بی‌خیالش و او در جواب گفت «واقعاً که با این بلوز عوض شده‌ای. جداً بعضی وقت‌ها از اینکه مرا با تو ببینند از خجالت آب می‌شوم.»

از حرف‌هایی که زد حسایی لجم گرفت و یک وقت متوجه شدم که دارم از لباسش ایراد می‌گیرم. «لباست خیلی تنگ است. اصلاً چهار پنج کیلو چاق‌ترت کرده!» خلاصه هر کدام سعی می‌کردیم از ظاهر دیگری ایراد بگیریم. چیزهایی می‌گفتیم که خودمان هم می‌دانستیم درست نیست، به هر جهت حرف‌ها آزاردهنده بودند و برنامه‌ی آن شب به کلی خراب شد.

شرمنده کردن دیگران، صرف‌نظر از اینکه رفتاری دور از نزاکت است، روشی تخریبی در انتقاد به‌شمار می‌رود؛ این روش، همواره منجر به رد کردن بلادرنگ انتقاد می‌شود — **من عوضی نیستم...** **من چاق نیستم** — همچنین این روش موجب بروز حالت تدافعی و مقابله‌به‌مثل می‌شود و بدین ترتیب، یک دور مخرب ایجاد می‌کند.

انتقاد سازنده، می‌کوشد بین رفتاری که مورد انتقاد قرار گرفته و کسی که رفتار از او سرزده تفاوت قائل شود. شرمنده کردن، عملاً آن دو را یکی می‌انگارد و انتقاد از یک مورد جزئی و مشخص را به کل رفتار فرد تعمیم می‌دهد. «پیراهنت از ریخت افتاده» که اشاره به یک مورد **خاص** است، تبدیل می‌شود به «تو همیشه عوضی به‌نظر می‌آیی» و

«لباست خیلی تنگ است» تبدیل می‌شود به «تو چاقی و چاق‌تر هم نشان می‌دهی.»

انتقاد از طریق «شرمنده کردن» دیگران می‌تواند به صورت غیرمستقیم هم بیان شود. یک راه آن، مقایسه‌ی نامرئی است: «پدرم هرگز چنین پیراهنی را نمی‌پوشید.» راه دیگر، طعنه‌زدن است: «فکر می‌کنی بتوانی در آن لباس تنگ نفس بکشی؟»

گاهی اوقات، انتقاد از راه شرمنده کردن اصلاً نیازی به حرف زدن ندارد. یک مرد سوئدی به مناسبت سالگرد ازدواج‌شان، گردنبندی را به همسرش هدیه داد که از سیصد دگمه‌ی مختلف درست شده بود. این دگمه‌ها از لباس‌های او کنده شده بود و همسرش آنها را ندوخته بود! (اما برنده‌ی نهایی همسر مرد سوئدی بود زیرا از آن گردنبند به عنوان شاهی بر خشونت روحی شوهرش، برای درخواست طلاق استفاده کرد!)

روش منفی «شرمنده کردن» می‌تواند انتقادی را که به راحتی قابل تحمل است به انتقادی غیرقابل قبول تبدیل کند. چنین انتقادی در حکم اهانتی آشکار به عزت نفس فرد است.

سرزنش

اگر هنگام انتقاد، کلمات و عباراتی را به کار بریم که بیانگر این باشد که رفتار مورد انتقاد، عمدی بوده است، انتقاد ما جنبه‌ی منفی و مخرب پیدا می‌کند.

رییس به منشی: این نامه از بس اشتباه داشته و آن را پاک کرده‌ای، سوراخ سوراخ شده! انگار برای کاری که انجام می‌دهی اهمیتی قائل نیستی؟

مادر به فرزند: ریختش را ببین! چرا باید همیشه خودت را این طور کثیف کنی؟

سرزنش کردن با این فرض صورت می‌گیرد که ما نیت شخصی را که از او انتقاد می‌کنیم می‌دانیم و هیچ نوع توجیه دیگری مثل سطح تجربه، میزان توانایی، اشتباهات اتفاقی و یا تنگی وقت را از او به حساب نمی‌آوریم. در نتیجه، سرزنش‌کنندگان با تهمت‌زدن و طرح سؤالات ایدایی و در تنگنا قراردهند و بالاخره تعمیم موضوع یا به کار بردن کلمات «همیشه» و «هرگز» غالباً در حال «اندرزگویی» هستند.

پاسخ به سرزنش مانند پاسخ به شرمندگی کردن، واکنشی دفاعی است. انتقادشونده احساس می‌کند که باید ثابت کند که حمله‌ی انتقادی بر او وارد نیست. اما درحالی که یکی سرگرم اتهام‌زدن و دیگری مشغول دفاع کردن است، انتقاد از هدف خود که سازندگی است فاصله می‌گیرد.

انتقاد بدون ارائه طریق

وقتی که موارد انتقاد مشخص نباشد، احتمال کمی وجود دارد که انتقادشونده آن را بفهمد و به آن عمل کند. یان که عضو هیئت تحریریه‌ی یک مجله بود، با یادآوری روزهای اول کارش این مطلب را تصدیق می‌کند:

آن روزها بدترین روزهای زندگی‌ام بود، نه از این جهت که مطالبی را که می‌نوشتم برای تجدیدنظر و بازنویسی برمی‌گرداندند، بلکه به این خاطر که واضح نمی‌گفتند اشکال مقاله‌ام چیست؟ سردبیر علامتی روی یک پاراگراف یا روی یک صفحه می‌گذاشت و در حاشیه‌ی صفحه می‌نوشت «اصلاح شود» یا می‌نوشت «بررسی شود» گاهی هم فقط یک ردیف علامت سؤال می‌گذاشت. من کاملاً مأیوس شده بودم. چون نه می‌توانستم بگویم اشتباه می‌کند و نه می‌دانستم چه باید بکنم.

تجربه‌ی یان بی‌اثر بودن و مخرب بودن انتقاد صرف و بدون ارائه طریق را نشان می‌دهد. چنین نتیجه‌ای وقتی پیش می‌آید که انتقادکننده دقیقاً نمی‌تواند مشخص کند که اشتباه در کجاست و یا برای تصحیح و ترمیم آن، چه باید کرد. از آنجا که مورد انتقاد واضح نیست، پاسخ به آن نیز چندان ساده نمی‌باشد. شخص فکر می‌کند، حال که هر طور عمل کند نتیجه فرقی نخواهد داشت، پس چرا اصلاً در این مورد کاری انجام دهد؟ این روش به جای آنکه باعث اصلاح شود، معمولاً سبب تکرار ناخواسته‌ی اشتباه می‌شود.

فرض‌های بیان‌نشده

فرض‌های بیان‌نشده، رابطه‌ی نزدیکی با انتقاد بدون ارائه طریق دارند؛ منتها این بار انتقادکننده مسلم فرض می‌کند که طرف مقابل انتقاد را می‌فهمد. به عنوان مثال، دانشجوی سال آخر رشته‌ی روانشناسی دانشکده‌ای که

برای نوشتن رساله‌اش مرتباً با استاد راهنمایش مشورت می‌کرد می‌گفت «بارها می‌شد که استادم اشتباهاتی را که در زمینه‌ی کاربرد آمارهایم می‌دید تذکر می‌داد. با وجود آنکه می‌دانستم منظورش از اشتباهاتم کدام است، اما به‌درستی نمی‌دانستم برای تصحیح آنها چه باید کرد. پروفیسور فقط حدس می‌زد که من منظورش را می‌فهمم و من هم بیش از آن گیج شده بودم که اقرار کنم منظورش را نفهمیده‌ام.

فرض بیان‌نشده، نه‌تنها مبادله‌ی صحیح اطلاعات را دشوارتر می‌کند، بلکه در شخص انتقادشونده احساس تهی‌شدن از کیفیت‌های انسانی هم به‌وجود می‌آورد. به‌طوری‌که قبلاً هم اشاره کردیم، انتقاد باید به مبادله‌ی اطلاعات بین انتقادکننده و انتقادشونده بینجامد. در مثال بالا، انتقادکننده صرفاً اطلاعاتی را در اختیار دانشجو گذاشت، بدون آنکه پاسخ او را نسبت به آن انتقاد بخواهد.

جایگزین مبهم

وقتی کسی مورد انتقاد قرار می‌گیرد، ممکن است از انتقادکننده انتظار داشته باشد که راه‌حل خود را ارائه کند. در اینجا انتقادکننده مسئول است که برای آنچه که از آن انتقاد می‌کند، جایگزینی در آستین داشته باشد. **کارولین**، بیست‌وپنج ساله، منشی مدیر بازرگانی یک شرکت الکترونیکی بود. مدیر شرکت او را مسئول اداره‌ی کارهایش کرده بود، اما در این زمینه هیچ‌گونه کمکی در اختیار او نمی‌گذاشت.

«از اینکه مورد انتقاد ریسم قرار می‌گرفتم ناراحت نبودم. بعضی از آنها را قبول داشتم. چیزی که ناراحتم می‌کرد این بود که هیچ‌وقت کوچک‌ترین راهنمایی نمی‌کرد که چطور کارها را با کارایی بیشتر انجام دهم و دچار اشتباه نشوم.» چون رییس کارولین بیشتر وقت اداری را خارج از دفترش می‌گذرانید، پیام‌ها و یادداشت‌هایش روی هم انباشته می‌شد. کارولین یادداشت‌ها و کاغذهای حاوی نام و شماره‌ی تلفن اشخاصی را که باید به آنها تلفن می‌کرد، در قسمت نامه‌های وارده، روی میز رییس می‌گذاشت. کارولین می‌گفت «اما او غالباً یادداشت‌ها را با دقت مطالعه نمی‌کرد و آن‌وقت اگر ملاقات مهمی را از دست می‌داد، مرا سرزنش می‌کرد.»

«بعد از چندی، یادداشت‌ها را درست روبه‌روی میزش قرار می‌دادم و اگر در راهرو می‌دیدمش یادآوری می‌کردم که وقتی به دفترش برمی‌گردد، حتماً آنها را مطالعه کند. البته این روش هم چندان مؤثر واقع نشد، چون من که همیشه او را نمی‌دیدم و گاهی هم، راستش را بخواهید فراموش می‌کردم که به او یادآوری کنم و کماکان به‌خاطر از دست دادن یک قرار ملاقات توبیخ می‌شدم.

«حتی خواستم فهرستی از موضوعاتی که باید به او بگویم برای خودم تهیه کنم، اما بیشتر اوقات می‌گفت «حالا نه

کارولین. الآن خیلی گرفتارم، باشد برای بعد» البته «بعداً» معمولاً خیلی دیر بود! پس از آن دیگر نمی دانستم کارها را چگونه اداره کنم و به قدری در فکر رسانیدن پیام‌ها به ریسم بودم که کم‌کم رشته‌ی کارهای دیگر هم از دستم در رفت.»

بیشتر ما درد دل کارولین را درک می‌کنیم زیرا از ما نیز به همان ترتیب انتقاد شده و بی‌آنکه پیشنهادی مطرح شود یا جایگزینی ارائه گردد که به بهبود شرایط کمک کند، توبیخ شده‌ایم. رییس کارولین از او به‌خاطر پیام‌هایی که نتوانسته بود به‌موقع برساند انتقاد می‌کرد؛ بی‌آنکه بکوشد در رفع این مشکل کمکی به او بکند. رییس مثلاً می‌توانست پیشنهاد کند که تابلویی برای پیام‌ها و ملاقات‌های مهم، درست مقابل میز کارش نصب کند؛ می‌توانست ساعتی یک بار تلفنی با کارولین تماس بگیرد و پیام‌های مهم را دریافت کند. مشکل این بود که رییس بی‌آنکه راه‌حلی ارائه کند، از کارولین انتقاد می‌کرد. به این ترتیب این احساس را در او برانگیخته بود که در انجام وظایفش شکست خورده است.

احساسات گمراه‌کننده

انتقادی که از احساس شخصی انتقادکننده مانند بی‌حوصلگی و نومیدی خالی نباشد، قطعاً اثر تخریبی دارد. مسلماً تفکیک احساسات از محتویات کلام، یا بی‌غرض صحبت کردن درحالی که شخص به‌شدت برانگیخته شده است، کار دشواری است. با خشم فریاد زدن، با خنده مسخره کردن، با ابرو در هم کشیدن و یا با ادا و اصول مخالفت خود را نشان دادن از تأثیر مثبت انتقاد می‌کاهد. رییسی که بر سر کارمند بینوای خود داد می‌زند، یا معلمی که شاگردش را به‌خاطر آنکه نمی‌تواند به پرسش او پاسخ دهد به باد تمسخر می‌گیرد، نه‌تنها از روش بدی استفاده می‌کند، بلکه اصل مسأله‌ی انتقاد را هم منتفی می‌سازد. این نوع انتقاد هیچ اثر مفیدی بر رفتار انتقادشونده نمی‌گذارد، و بیشتر احتمال دارد که انتقادشونده به‌جای آنکه به نفس انتقاد توجه کند، به لحن ناخوش‌آیند آن واکنش نشان دهد. خشم با ترس (یا خشم) و استهزاء با رنجش مواجه می‌شود. در این انتقاد، هر اندازه هم حسن نیت وجود داشته باشد، در موجی از احساسات و هیجانات متضاد گم می‌شود.

وقتی انتقادکننده و انتقادشونده هر دو تحت فشار عاطفی باشند، درک و ارزیابی انتقاد غیرممکن می‌شود. در نتیجه، در رفتار انتقادشونده یا تغییری به‌وجود نمی‌آید و یا اگر به‌وجود آید احتمالاً تغییر ناچیز خواهد بود و تازه این هم به نوبه‌ی خود؛ طرز فکر منفی انتقادکننده را توجیه یا دست‌کم تشدید می‌کند: **به حرف‌های من توجهی نکرده و باز هم همان اشتباه را تکرار می‌کند. حالا من واقعاً عصبانیم!** هیجانات غیرمفید انتقادکننده و پاسخ‌های منفی انتقادشونده، متقابلاً بر هم اثر می‌کنند و بدین ترتیب، یک دور باطل به‌وجود می‌آید. (رجوع شود به «عواطف و احساسات مداخله‌کننده» در صفحه‌ی ۶۱ کتاب که بحثی است در این مورد که چگونه حتی انتقاد مثبت هم می‌تواند به‌طرز

تأکید بر جنبه‌های منفی

نانسی و گلن هر دو غذای چینی دوست داشتند. نانسی وقتی فهمید که قرار است یک کلاس آشپزی در کالج نزدیک محل سکونت آنها تشکیل شود، بلافاصله نام‌نویسی کرد. گلن هم خیلی خوشحال بود و برای خوردن غذاهای چینی در خانه روزشماری می‌کرد. نانسی تعریف می‌کند که چه اتفاقی افتاد.

کلاس آشپزی هشت هفته طول کشید. روز خاتمه‌ی کلاس احساس کردم خیلی چیزها یاد گرفته‌ام. برای اینکه هنر جدیدم را نشان بدهم، شامی را که شامل شش نوع غذا بود با کمال مهارت تهیه کردم. شاید بهتر بود هنرنمایی خود را با غذای ساده‌تری شروع می‌کردم؛ اما به‌راستی می‌خواستم تمام چیزهایی را که یاد گرفته بودم به گلن نشان دهم. حتی دو دست لباس چینی هم خریدم که موقع صرف غذا بپوشم.

فکر می‌کنید گلن از زحمات‌های من تشکر کرد؟ در مورد هر یک از غذاها یک جور اظهارنظر کرد. مثلاً سوپ تند و ترش به اندازه‌ی کافی تند نشده بود، ماهی ترش و شیرین خیلی ترش شده بود. رولت گوشت به دلخواه او سرخ نشده بود. کباب دنده سفت بود و خوراک میگو بیش از اندازه چرب شده بود. فکر می‌کنم شانس آوردم که از جای چینی ایراد نگرفتم. آخرین ضربه را وقتی زد که گفت «شیرینی چینی درست نکردی؟» مثلاً می‌خواست شوخی کند، ولی من اصلاً نتوانستم بخندم. گلن می‌دانست چه زحمتی برای این غذاها کشیده‌ام. می‌دانست اولین باری است که چنین غذاهایی درست می‌کنم. ولی باز هم نتوانست یک کلمه از من تعریف کند، تنها کاری که کرد این بود که گفت «چرا همه چیز غلط از آب درآمد.» راستش شوق پختن غذای چینی برای همیشه در من از بین رفت و با خود گفتم «این دفعه اگر گلن هوس غذای چینی کرد، خودش باید زحمت خریدنش را هم از رستوران بکشد.»

داستان نانسی نمونه‌ی تأکید بر نکات منفی است. گلن از نانسی نه تنها به خاطر نتیجه ناموفق کارش انتقاد کرد، بلکه با ناسپاسی زحمات همسرش را هم نادیده گرفت و به این ترتیب احساسات او را جریحه‌دار کرد. در چنین مواردی واکنش انتقاد شونده معمولاً این است که رفتار مورد انتقاد را به کلی کنار بگذارد، نه اینکه آن را تصحیح کند — چرا این کار را نکند؟ نانسی دیگر انگیزه‌ای برای پیشرفت در هنر آشپزی نداشت، زیرا اولین کوشش او در این زمینه با شکست روبه‌رو شده بود. او هم مثل بیشتر ما احساس می‌کرد که اگر قرار است فقط بشنود که چقدر همه چیز بد از آب درآمده، پس دیگر چرا خودش را به زحمت بیندازد؟

نگرش یک‌بعدی

انتقاد غالباً با کلمات «باید» یا «نباید» شروع می‌شود. این عبارتها و نظایر آن، به دو دلیل مانع از پیشرفت جریان انتقاد می‌شوند. اول آنکه چنین کلماتی نگرش یک‌بعدی انتقادکننده را آشکار می‌سازد. «باید» و «نباید» تلویحاً می‌گویند که تنها عقیده‌ی انتقادکننده است که «صحیح» است. این به نوبه‌ی خود کافی است که سبب دل‌سردی کسانی شود که واقعاً مایلند در جهت مثبت گام بردارند.

دوم اینکه، این فرض یک‌جانبه که راه پیشنهادی انتقادکننده تنها راه صحیح است، مفهوم رایج انتقاد را به‌عنوان جریانی که شق سوم ندارد تثبیت می‌کند. یعنی هرچیز یا «درست» است یا «نادرست» و هیچ حد وسط و یا رفتار قابل قبولی که بتوان جایگزین کرد وجود ندارد. بسیار احتمال دارد که شخص مورد انتقاد واکنش دفاعی نشان دهد و با خود بگوید: چرا نباید این کار را به روش خودم انجام بدهم؟ نتیجه‌ای که از این نگرش به دست می‌آید یک عدم توافق سرسختانه‌ی متقابل است.

عوامل محیطی

هر سخن جایی و هر نکته مقامی دارد، و انتقاد هم از این قاعده مستثنی نیست. انتقادی که می‌توانست در قالبی مثبت گفته و پذیرفته شود، ممکن است نه به‌خاطر مضمون آن، بلکه به‌خاطر زمان و مکان نامساعد آن، به انتقادی بی‌اثر تبدیل شود.

هر شب وقتی از سر کار برمی‌گردم، زنم پيله کردن و غرولند را شروع می‌کند. او به خودش زحمت نمی‌دهد که بپرسد روزم را چگونه گذرانده‌ام و توجه کند که چقدر خسته یا افسرده‌ام، بلافاصله می‌رود سر مطلب خودش.

دیشب اولین چیزی که گفت این بود که من یادم رفته نامه‌اش را پست کنم و او مجبور شده که برای پست کردن نامه به دفتر پست برود. پریشب هم به محض آنکه وارد خانه شدم، پرید به من که چرا یک چک سفید برایش نگذاشته‌ام که بتواند پول لوله‌کش را بدهد! به من می‌گوید هر وقت از تو انتقاد می‌کنم عصبانی می‌شوی. بله که عصبانی می‌شوم. البته از اینکه مورد انتقاد قرار می‌گیرم ناراحت نیستم؛ قبول دارم بعضی وقت‌ها کاری را که قول می‌دهم انجام دهم فراموش می‌کنم؛ اما نمی‌توانم تحمل کنم که هنوز از گرد راه نرسیده از من بازخواست کند. کاش قبل از اینکه اشتباهاتم را به رخم بکشد، بگذارد چند دقیقه استراحت کنم.

هرگز گمان نمی‌کنم به اندازه‌ی آن روز خجالت‌زده و دستپاچه شده باشم: نه‌ساله بودم و در کلاس سوم دبستان درس می‌خواندم. کلاس ما حدود بیست و پنج شاگرد داشت. یک روز معلم رو به شاگردان کرد و از همه خواست که نقشه‌ی امریکا را بکشیم. من در کشیدن نقشه مهارت داشتم، وقت زیادی صرف کردم و کوشیدم نقشه‌ام را تا جایی که ممکن است هنرمندانه از آب درآورم. اما درس جغرافی‌ام زیاد خوب نبود و جای بسیاری از ایالات را در نقشه اشتباه گذاشتم. وقتی معلم به نقشه‌ی من نگاه کرد زد زیر خنده و بعد هم پرسید این اطلاعات را از کجا به دست آورده‌ای که داکوتای جنوبی درست پهلوی کارولینای شمالی واقع شده؟!... بچه‌ها هم دسته‌جمعی زدند زیر خنده. در آن لحظات آرزو می‌کردم زمین دهان باز کند و مرا بلعد. حرف‌هایی را که معلم در موقع تصحیح نقشه‌ام می‌زد نمی‌شنیدم.

اگر بخواهید انتقاداتان مؤثر واقع بشود، به زمان، مکان، حضور اشخاص دیگر و وضعیت روحی انتقادشونده توجه داشته باشید. کسی که ذهنی مغشوش دارد، یا افسرده، نگران و یا عصبانی است و یا بیش از حد به نظریات دیگران درباره‌ی خودش حساس است، به آنچه انتقادکننده می‌گوید توجهی نشان نمی‌دهد و مسلماً از انتقادی هم که تحت آن شرایط گفته شده باشد بهره‌ای نمی‌برد. داستان **هلن** نمونه‌ی مناسبی است.

این اواخر، یک روز داشتم از پارکینگ یک سوپرمارکت دنده عقب بیرون می‌آمدم که گلگیر عقب ماشین جدیدمان را کوبیدم به ماشین عقبی. خسارت وارده به ماشین من و ماشینی که با آن تصادف کردم جزئی بود ولی هول و هراس این تصادف شوکه‌ام کرده بود. به محض آنکه به خانه رسیدم، درحالی‌که انتظار همدردی داشتم، ماجرا را برای شوهرم تعریف کردم. اما او به جای آنکه از من بپرسد که خودت سلامتی یا نه، به من خیره شد و گفت «می‌دانی از این به بعد هزینه‌ی بیمه اتومبیل، چقدر خواهد بود؟ نمی‌توانستی نگاه کنی بینی کجا داری می‌روی؟» در آن لحظه اگر همه‌جای آن ماشین لعنتی هم خراب شده بود برای من اهمیتی نداشت!

تیزبینی و اندک توجهی به احساسات فردی، می‌تواند ما را نسبت به شرایطی که برای انتقاد مناسب است آگاه کند. البته هنگامی که کنترل احساسات خود را از دست داده‌ایم و یا فکر می‌کنیم لازم است بلافاصله با رفتار مورد انتقاد برخورد شدیدی داشته باشیم، نقش این عوامل جنبی را نادیده می‌گیریم. به هر صورت، بسیار اتفاق می‌افتد که محیط نامناسب، انتقاد را از ارزش و اعتبار خود می‌اندازد.

تهدید و اتمام حجت

تذکرات تهدیدآمیز به‌طور قطع، از سازندگی انتقاد می‌کاهند. به مورد **سوزان**، دانش‌آموز هفده‌ساله، توجه کنید. هر بار که پدرم از من انتقاد می‌کند، این احساس به من دست می‌دهد که دارم به ناحق تنبیه می‌شوم. او مرا تهدید می‌کند اگر به قول خودش «آدم» نشوم، دیگر اجازه‌ی رانندگی به من نخواهد داد و یا پول توجیبی‌ام را قطع خواهد کرد، و یا تعطیلات آخر هفته را باید در خانه بمانم. من این‌گونه مواقع به قدری عصبانی می‌شوم که اصلاً نه درباره‌ی موضوعی که به آن اعتراض دارد حرف می‌زنم و نه درصدد کشف اینکه چرا به آن اعتراض می‌کند برمی‌آیم. خیلی راحت تسلیم می‌شوم؛ چون در واقع از تهدید او و از آنچه ممکن است پیش بیاید می‌ترسم.

در موردی دیگر، خانمی که از عشق‌ورزی شوهرش ناراضی بود، بی‌پروا عیب او را بازگو کرد اما به او نگفت که از او چه انتظاری دارد. در عوض با گفتن اینکه «اگر یاد نگیری که چگونه رضایت مرا فراهم کنی، فکر می‌کنم مجبور شوم تصمیم دیگری بگیرم.» به اعتماد به نفس شوهرش بیش از پیش لطمه زد. (حتی اگر تهدیدهای ظریف‌تری هم به کار می‌برد، مثلاً نسبت به تلاش‌های صمیمانه‌ی شوهرش بی‌اعتنایی نشان می‌داد، باز هم در نتیجه‌ی کار فرقی حاصل نمی‌شد.)

روش انتقادی «وگرنه...» برای ایجاد تغییر روش، متکی بر تهدید است. اما تهدید، یا شخص مورد انتقاد را فلج می‌کند، یا اجباراً او را وادار به قبول انتقاد می‌نماید.

از آنجا که تهدید «شرایطی» را بر یک رابطه تحمیل می‌کند، انتقادشونده، صرفاً بر مبنای خشم یا ترس از پی‌آمدهای احتمالی، نسبت به انتقاد واکنش نشان می‌دهد. رفتار **ممکن** است تغییر کند، اما نه به این علت که شخص با انتقاد موافق است و یا آن را درک می‌کند. در این مورد مثال خوبی ذکر می‌کنیم که چگونه گاهی حتی انتقاد با آنکه جنبه‌ی تخریبی دارد، در مواردی می‌تواند مؤثر باشد. ضربه‌زدن به سر یک نفر ممکن است راه مؤثری برای جلب توجه او باشد، ولی الزاماً راه سازنده‌ای برای رسیدن به این هدف نیست.

در درازمدت، استفاده‌ی مداوم از تهدید به‌عنوان یک تکنیک انتقادی، کاملاً غیرسازنده است. وقتی تهدیدها بدون

آنکه به عمل درآیند دائماً تکرار شوند، اثر خود را از دست می‌دهند. دیگر آنکه شخص مورد انتقاد، ممکن است لاف بزند و به مقابله با آن تهدید برخیزد و بگوید: «برو هر غلطی که دلت می‌خواهد بکن!» حتی زمانی که چنین برخوردهایی به نتیجه برسد احتمال دارد هر دو طرف بقایای رنجش را در روابط خود حفظ کنند. ممکن است احساس کنیم که همیشه «تسلیم» می‌شویم و اجازه می‌دهیم طرف مقابل به روش دلخواه خود عمل کند. تهدیدها جریان انتقاد را به کشمکش قدرت بدل می‌کنند – چیزی که ابداً صحیح نیست.

«من که به تو گفتم»

راستش را بخواهید تکنیک انتقادی «من که به تو گفتم» بیشتر بر اثبات درستی نظریات خود شخص دلالت دارد تا تلاش برای تغییر مؤثری در عقاید و رفتار دیگران. درمانگر مسائل زناشویی، داستان زوج جوانی را که می‌خواستند برای اولین بار مهمان‌های مهمی را به شام دعوت کنند چنین تعریف می‌کند: «ساندرا می‌خواست همه چیز عالی از آب درآید و آن قدر مهمان‌ها تحت تأثیر قرار گیرند که شوهرش به وجود او افتخار کند. خانه تمیز شده بود ظروف نقره‌ای برق می‌زدند، ظروف چینی و کریستال می‌درخشیدند. ساندرا در آشپزی ماهر نبود و غذای ساده‌ای تهیه دیده بود، اما تصمیم داشت برای دسر یک جور کیک شکلاتی که در پختن آن مهارت داشت درست کند.

وقتی ساندرا به هوارد گفت که برای دسر یک شکلاتی خواهد پخت، او سعی کرد ساندرا را منصرف کند: «وقت زیادی می‌گیرد و تو هم در هر حال کارت زیاد است. اگر اشکالی پیش بیاید آن وقت اصلاً دسری نخواهیم داشت.» وقتی ساندرا اصرار کرد، هوارد شانه‌هایش را بالا انداخت و گفت «من که فکر می‌کنم پختن کیک کار اشتباهی است؛ به نظر من زیاد سخت‌گیر و یک کیک آماده بخر.»

تهیه‌ی مقدمات شام بیش از انتظار ساندرا طول کشید، کیک را زودتر از موقعی که لازم بود از فر بیرون آورد کمی صبر کرد، با وجود این وقتی کیک را از قالب درآورد، بدجوری از هم وا رفت. ساندرا ماتم گرفت.

در آن لحظه هوارد می‌توانست او را دلداری دهد. می‌توانست با او همدلی کند: «بعد از این همه زحمت، خیلی حیف شد!» می‌توانست پیشنهاد مفیدی بدهد و مثلاً بگوید «قسمت‌های درست کیک را می‌بریم، من هم می‌روم از بیرون بستنی می‌خرم که روی آن بگذاریم» یا می‌توانست آن قدر پیش ساندرا بماند تا او آرام بگیرد.

اما هوارد هیچ‌یک از این کارها را نکرد بلکه از بلایی که سر ساندرا آمده بود استفاده کرد تا ثابت کند که حق با او بوده است: «دیدي گفتم درست کردن کیک حماقت است! حالا برای دسر چه کار می‌کنی؟» ساندرا می‌دانست که اشتباه کرده اما تنها چیزی که دلش می‌خواست این بود که هوارد خفه‌خون بگیرد.

پرسش‌های سرزنش‌آمیز

انتقاد از طریق سؤال کردن ممکن است به‌ظاهر راه سازنده‌ای برای آغاز گفتگو باشد، اما در غالب موارد، انتقادشونده را در موضع دفاع قرار می‌دهد. «تصمیم داری این کار را این‌طوری انجام دهی؟» «از کجا می‌دانی آن کار انجام خواهد شد؟» «نمی‌توانی بهتر از این انجام بدهی؟» «چه باعث شد که فکر کنی کار خوبی است؟» **فریتز پرلز**^۷ مشاور روانی جمله‌ی جالبی دارد. او می‌گوید اگر یک علامت سؤال را به پهلوی بچرخانیم تبدیل به یک «قلب» می‌شود. پرسش‌هایی که حاوی یک انتقاد ضمنی است، یک راه «قلب انداختن» به گلوی دیگران برای کشیدن آنها به سوی طرز فکر دفاعی است.

معلمی از گزارش تحقیقی شاگردش این‌گونه انتقاد می‌کند:

معلم: چرا بحث اقتصاد را در آخر گزارشت آوردی؟

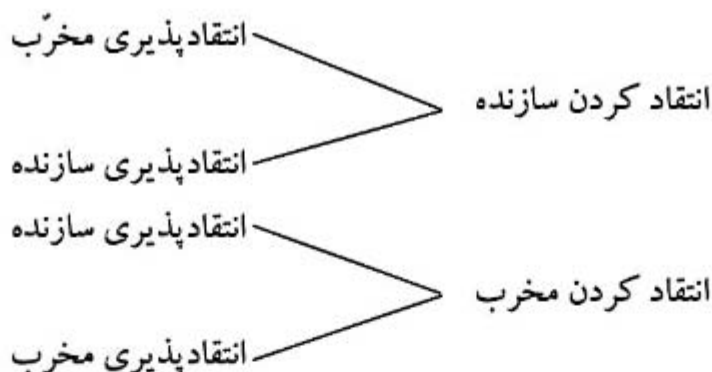
(شاگرد دلیل ضعیفی می‌آورد)

معلم: اما مگر تشخیص ندادی که.....

مشاهده کنید که چگونه اولین سؤال انتقادآمیز، سؤال دوم را که در حدّ زیادی هم مخرب است به دنبال می‌آورد. اما به‌طوری‌که بعداً خواهیم دید، پرسش‌ها را به‌راحتی می‌توان به شیوه‌ی انتقاد سازنده مطرح کرد: فرض کنیم معلم گفته بود «فکر نمی‌کنی بهتر بود مبحث اقتصاد را در قسمت اول گزارشت می‌آوردی؟» در آن صورت احساسات دانشجو جریحه‌دار نمی‌شد و به قلب حالت دفاعی یا ستیزه‌جویی گرفتار نمی‌آمد، و به احتمال زیاد احساس می‌کرد که گفتگوی سازنده و مفیدی داشته است.

پاسخ‌های مخرب

هنگامی که انتقادی به ثمر نمی‌رسد، همیشه مسئولیت آن متوجه انتقادکننده نیست؛ زیرا انتقاد شنیدن هم می‌تواند مانند انتقادکردن به‌طرزی مخرب انجام شود. در «روند متقابل» انتقادکردن، انتقاد شنیدن، چهار احتمال وجود دارد:



گاهی، انتقاد مخرب می‌تواند مؤثر باشد، مشروط بر آنکه طرف مقابل، آن را با دید مثبت بپذیرد. بالعکس، انتقاد سازنده‌ای نیز که با واکنش منفی روبه‌رو شود می‌تواند بی‌اثر باشد.

همان‌طور که عوامل بیرونی و درونی مانع از طرح هوشمندانه و صحیح انتقاد می‌باشند، افکار، احساسات و رفتار غیرسازنده هم موانعی بر سر راه انتقادپذیری سازنده ایجاد می‌کنند. همسر هنرپیشه‌ای می‌گفت، شوهرم «تحمّل» شنیدن انتقاد در مورد نقش‌هایی که اجرا می‌کند ندارد.

ملایم‌ترین اظهارنظرها می‌تواند او را از پای درآورد زیرا آن را ده برابر بزرگ‌تر می‌کند. یک خواننده‌ی جاز اعتراف می‌کرد که با «بی‌اعتنائی» به انتقاد واکنش نشان می‌دهد، «اگر بگویند آدم متکبری هستی، دفعه‌ی بد حتی مغرورتر می‌شوم!» اشخاص سرشناس و مجریان وسائل ارتباط جمعی، شاید بیش از دیگران حق دارند نسبت به انتقاد حساسیت نشان دهند، زیرا شهرت و درآمدشان به رأی و نظر دیگران بستگی دارد.

اگرچه ممکن است چهره‌های سرشناس پاسخ تندتری به انتقاد بدهند، اما چنین برخوردی تنها مختص سرشناسان نیست. گرایش غالب مردم این است که ابتدا نسبت به انتقاد واکنش منفی نشان دهند. بگذارید به چند استراتژی و تکنیک که در این زمینه به کار می‌برند اشاره کنیم:

دیوار سنگی

در آزمایش استفانی هیوز به یاد دارید که قرار بود یک داوطلب، به وسیله‌ی مهره‌های دومینو بازی جدیدی طرح کند و داوطلب دیگر از بازی او گاهی به صورت ردّ مطلق و گاهی با تشویق ملایمی انتقاد کند. یکی از مکررترین واکنش‌هایی که داوطلبان طراح به انتقاد منفی (و گه گاه حتی به انتقاد مثبت) نشان می‌دادند، واکنشی بود که محقق یادشده آن را واکنش «تکرار با تصریح» می‌نامد.

طبق نظر هیوز، بیشتر اوقات، طرح‌کننده‌ی بازی همان طرح اولیه را با اندکی تفاوت در کلمات تکرار می‌کرد. بعضی اوقات هم تکرار را با سرزنش شروع می‌کرد؛ مثل «شما گوش نمی‌دهید» یا «چیزی که من می‌گویم...» یا «شما منظور مرا درک نمی‌کنید» و در چند مورد نیز طرح‌کننده خودش را مسئول می‌دانست و مثلاً این‌طور توجیه می‌کرد، «شاید من خوب توضیح ندادم.» در هر دو مورد هیوز به این نتیجه رسید که طراح «تکرار را کم و بیش آشکار و غیرمستقیم برای دفاع از ایده‌ای که مورد انتقاد قرار گرفته بود به کار می‌بست.»

تکرار، در واقع چون دیوار سنگی در برابر انتقاد است. این چنین است که شخص، به‌جای آنکه دریچه‌ی ذهن خود را به روی نکات مفیدی که ممکن است در گفته‌های انتقادکننده باشد بگشاید، آن را برای دفاع از ایده‌های خود، به روی انتقاد می‌بندد. برای پناه‌بردن به پشت این دیوارهای سنگی، چندین راه وجود دارد. شخص ممکن است تجربیات شخصی خود را بازگو کند «من سال‌هاست که این‌طور رفتار می‌کنم». ممکن است خود را محقّ و حتی برتر انگارد، «می‌دانم چه می‌گویید اما راه من (ایده یا عقیده‌ی من) از راه شما بهتر است.» یا دیدگاهی جبری اختیار کند «همین است دیگر، غیر از این نمی‌شود» و یا سماجت به خرج دهد «من به حرف تو اهمیتی نمی‌دهم». دیوار سنگی، نوعی واکنش منفی به انتقاد است، زیرا مانع از جستجوی راه چاره می‌شود و نهایتاً ما را از درک نیازی که به تغییر ایده‌ها یا رفتار خود داریم، باز می‌دارد. با به بن‌بست کشانیدن بحث و برقرار کردن یک مکالمه‌ی محدود، شانس دستیابی به اطلاعات یا بینش جدیدی که بالقوه مفید است، از دست می‌رود.

عذر و بهانه

مردی خاطره‌ی خود را در این مورد چنین نقل می‌کند: «وقتی پسرم کوچک بود، برای هر چیز بهانه‌ای داشت، اگر

من یا مادرش تذکر می‌دادیم که اسباب‌بازی‌هایش را سر جای‌شان گذاشته یا ناهارش را تمام نکرده، یا تکالیف مدرسه‌اش را انجام نداده، همیشه با لحنی یکنواخت می‌گفت «آره، اما...» و بعد هم توضیحی سرهم می‌کرد؛ به‌طوری‌که سال‌ها او را «آره، اما...» صدا می‌کردیم.

بچه‌ها بیشتر به «آره، اما...» شهرت دارند، اما بزرگ‌ترها هم مثل بچه‌ها برای‌شان سخت است قبول کنند که کامل و بی‌عیب نیستند. مسئولیت اعمال خود را به‌سختی می‌پذیرند و پذیرفتن انتقاد برای‌شان دشوار است. با کلمه‌ی «آری» به وجود عیب و نقص در رفتار خود اعتراف می‌کنند و با کلمه‌ی «اما» دنبال عذر و بهانه و توجیه آن رفتار می‌گردند تا به این ترتیب اثر ناگواری که بر اثر ضربه به شخصیت آنها وارد آمده، تسکین دهند. «آری، اما...» پاسخ مخربی به انتقاد است، زیرا راه تغییر سازنده را مسدود می‌کند. تناقض بارز این روند در این است که شخص تا نپذیرد که کیست و چیست نخواهد توانست خود را تغییر دهد. با این حال روبه‌رو شدن با انتقاد به طرز «آری، اما...» مانع می‌شود که شخص بپذیرد که کیست و به مواردی که مایل است و یا احتیاج دارد که تغییر دهد اذعان کند. اگر «دیوار سنگی» دفاع از ایده‌های شخصی است، «آری، اما...» دفاع از تصویری است که فرد از خود در ذهن دارد.

علاوه‌براین، «آری، اما...» به دلیل اینکه پیام ضد و نقیضی را منتقل می‌کند، مخرب است. به کار بردن «اما» آنچه را که قبل از آن قبول کرده نفی می‌کند و یا دست‌کم آن را مشروط به شرطی می‌کند. «آری من اشتباه کردم. اما به من گفته بودند آن کار را آن‌طور انجام دهم» عملاً این را می‌رساند که «خیر تقصیر من نبوده زیرا به من گفته بودند که آن‌طور انجام دهم.» یا «آری اشتباه کردم اما فکرم خیلی مغشوش بود» این را می‌رساند که «خیر من اشتباه نکردم، زیرا آن‌قدر افکار گوناگون در سرم بود که نباید انتظار داشته باشید یکی از آنها را خراب نکرده باشم.» «آره، اما...» در کوششی برای «محافظت» خویش در مقابل انتقادی که آن را اهانتی نسبت به خود تلقی می‌کند، فقط درصدد دفاع از خود برمی‌آید، بی‌آنکه حتی مهلت دهد انتقادکننده حرف خود را تمام کند.

انتقاد تلافی‌جویانه (یکی به دو کردن)

سیلویا: دو روز پیش خواهش کردم نامه‌ی مادرم را پست کنی، اما هنوز همین‌جا روی میز مانده. تو هیچ‌وقت چیزی یادت نمی‌ماند؟ حافظه‌ات شده عین‌هو آبکش!

هربرت: تو هم فقط بلدی حرف بزنی! چه کسی فراموش کرد لباس مرا به خشکشویی ببرد؟ تو که بیست و چهار ساعته داری به مادرت نامه می‌نویسی. زورت می‌آید که گاه‌گذاری هم چند خط برای پدر و مادر من بنویسی؟ می‌بینی که من چقدر گرفتارم.

سیلویا: معلوم است که می‌بینم. تو همیشه گرفتاری؛ خصوصاً وقتی که ازت بخواهم کاری برایم انجام بدهی. ولی برای بازی گلف با دوستان صمیمی‌ات همیشه وقت داری.

هربرت: این تنها دلخوشی است که من دارم. وقتی با تو هستم، همیشه چیزی پیدا می‌کنی که از من ایراد بگیری. بدجوری ایرادگیر شده‌ای.»

و قس علیهذا الگوی بالا با هر پاسخی که سیلویا یا هربرت در جواب انتقاد خود از دیگری می‌شنود بی‌وقفه ادامه می‌یابد. انتقاد تلافی‌جویانه یا کدر کردن کانون گفتگوی اصلی، تأثیر مخرب و متقابل آن را دائمی می‌کند. آیا این مرد معمولاً خواسته‌های همسرش را فراموش می‌کند؟... اگر این‌طور باشد آیا راهی برای حل این مشکل وجود دارد؟ این زن و شوهر هرگز چنین راهی پیدا نخواهند کرد زیرا مسأله‌ی اصلی، به‌سرعت در زیر یک سلسله انتقادهای نامربوط مدفون می‌شود. هر دو طرف به‌جای پرداختن به رفتاری که از آن انتقاد شده، خود را به خوار و خفیف کردن یکدیگر مشغول می‌کنند.

فرار از روبه‌رو شدن با انتقاد

طفره رفتن از انتقاد، شیوه‌ی دیگری است. جوانی که به‌خاطر کمک نکردن به کارهای خانه و یا بلند کردن صدای پخش صوت، مورد انتقاد قرار می‌گیرد، می‌رود به اتاقش و در را محکم پشت سرش می‌بندد. کارمندی که کاری را ناقص انجام داده و مورد انتقاد قرار گرفته تا آخر هفته از دیدن رییسش می‌پرهیزد. شاگردی که معلمش از او انتقاد کرده در جایی می‌نشیند که مشخص نباشد. شوهری که جلوی همسرش از او انتقاد شده، برای اجتناب از ادامه‌ی بحث، اتاق را ترک می‌کند.

وقتی با انتقاد روبه‌رو می‌شویم (یا بهتر است بگوییم وقتی موفق نمی‌شویم با آن روبه‌رو شویم) با دور نگه داشتن خود از انتقادکننده، خود را از کشف جنبه‌های ارزشمندی که ممکن است در آن انتقاد وجود داشته باشد، محروم می‌کنیم. پا پس نهادن سبب می‌شود که انتقاد به‌عنوان چیزی «نامطلوب» تلقی شود و فکر فرار را به‌عنوان یک «راه‌حل» تقویت کند.

اگر وضعیت مشابهی در آینده رخ دهد (یا ممکن‌الوقوع شود) به احتمال نزدیک به یقین از آن هم فرار خواهیم کرد. بنابراین، اجتناب و فرار از انتقاد، به‌تدریج به صورت عادت درمی‌آیند و بدین ترتیب، نه‌تنها از فرصت‌های به‌دست‌آمده برای بهره‌گیری از انتقاد محروم می‌مانیم، بلکه در چشم دیگران نیز به‌عنوان فردی که تاب تحمل انتقاد را ندارد، قلمداد می‌شویم.

پذیرش سطحی

موافقت نیم‌بند با یک انتقاد، ارزش آن را به شدت تحلیل می‌برد. چند بار تاکنون شنیده‌اید که کسی بگوید «گمان می‌کنم حق با شما باشد.» یا «در آن مورد خیلی متأسفم»؟ پذیرفتن انتقاد اگر فقط پذیرشی لفظی باشد، هیچ وقت از حرف به عمل در نمی‌آید. فرد با پذیرش سطحی انتقاد، در واقع از برخورد سازنده با آن طفره می‌رود و نشان می‌دهد که قادر نیست با انتقاد برخوردی سودمند و واقع‌بینانه داشته باشد. و بدین ترتیب، به خود اجازه می‌دهد که آزادانه به رفتار ناپسندش ادامه دهد. اگر معنی دوستی این باشد که هرگز کاری نکنید که مجبور به اظهار تأسف و عذرخواهی شوید پس گفتن چنین جمله‌ای یعنی اینکه هیچ وقت خود را ملزم به تغییر رفتاری که مورد انتقاد قرار گرفته است نمی‌دانید.

پذیرش سطحی، انتقادکننده را ناامید می‌کند؛ زیرا همیشه فقط می‌شنود که فرد مورد انتقاد، ظاهراً قرار است اصلاحاتی در رفتار خود صورت دهد، اما هرگز عملاً چنین اصلاحی را نمی‌بیند. بنابراین حس می‌کند که مورد بی‌توجهی قرار گرفته است. زنی می‌گفت «شوهرم با وجود آنکه حرف‌های مرا تصدیق می‌کرد، اما به ندرت به آن عمل می‌کرد. تا اینکه به این نتیجه رسیدم، لابد برای من و خواسته‌هایم ارزشی قائل نیست. حس می‌کردم حرف‌هایش مثل دستی که سر بچه‌ای بکشند و نوازشش کنند، فقط برای آرام کردن من است.»

پذیرش سطحی اگرچه در ظاهر مانند طفره رفتن و فرار نیست؛ اما در واقع مانند آنها نوعی از سر باز کردن انتقاد است. فرار عبارت از فاصله‌گیری جسمانی است که در نهایت، به قطع ارتباط منجر می‌شود. درحالی که پذیرش سطحی وانمود می‌کند که پاسخ مثبتی در کار خواهد بود؛ به طوری که انتقادکننده تا مدتی پی نمی‌برد که آنچه در انتظار آن است، توهمی بیش نیست.

عواطف و احساسات مداخله‌کننده

به خاطر می‌آورید که احساسات گمراه‌کننده چگونه می‌تواند بر انتقاد کردن اثر منفی داشته باشند؛ به همین ترتیب، فردی که خشمگین، نگران و یا تحت فشار عصبی است، نیز نمی‌تواند به طرز شایسته‌ای پذیرنده‌ی انتقاد باشد. احساسات منفی به هنگام ارزیابی منطقی انتقاد به مداخله برخاسته و هرگونه اثر سازنده‌ی آن را از بین می‌برد.

«از دست دادن خونسردی‌تان» ممکن است دیگران را از انتقاد کردن باز دارد؛ اما این روش مطلوبی نیست. برای مثال: هر بار که سرپرست یک فروشگاه، فروشنده‌ای را به خاطر آنکه چرا مرتب سر کارش حاضر نبود و باعث معطلی مشتریان می‌شد توبیخ می‌کرد، فروشنده گریه را سر می‌داد. سرپرست در آغاز، یک‌ه می‌خورد و درصدد دلجویی از او

برمی‌آمد؛ اما پس از آنکه فروشنده، همچنان به ترک محل کارش در ساعات کار روزانه‌ی فروشگاه ادامه داد، گریه کردن او فقط سرپرست را عصبانی‌تر می‌کرد. او می‌گفت «ما هیچ‌وقت نتوانستیم راجع به این موضوع با هم حرف بزنیم، چون او همیشه احساساتش را قاطی موضوع می‌کرد. برای همین هم مجبور شدم اخراجش کنم.»

باید توجه داشته باشیم که در هر یک از شیوه‌های مخرب واکنش نسبت به انتقاد که قبلاً ذکر شد «پاداشی» وجود دارد. این پاداش این است که: انتقادشونده عجلتاً نیازی ندارد که به‌طور جدی با انتقاد برخورد کند و بدین ترتیب تصویر ایده‌آلی که از خود دارد محفوظ می‌ماند، در او تغییری صورت نمی‌گیرد و از آنجا که این موارد همه به منزله‌ی «پیروزی» کوچکی تلقی می‌گردد، پاسخ منفی به انتقاد را تقویت می‌کند.

از بررسی الگوهای منفی انتقاد کردن و انتقاد شنیدن چه نتیجه‌ای به‌دست می‌آید؟ اول اینکه تنش، حساسیت زیاد و فاصله‌ی روانی که بین انتقادکننده و انتقادشونده ایجاد می‌شود طرح انتقاد بعدی را دشوارتر و یا آن را بی‌فایده می‌کند. دوم اینکه، انتقاد موفق نمی‌شود اثر مثبت و مهمی در رفتار بگذارد. هرچند که احتمال دارد ادامه پیدا کند، اما شانس یافتن هیچ راه‌حلی برای مسأله وجود ندارد.

برای تغییر این تصویر ملال‌انگیز لازم است دو نوع مهارت در خود ایجاد کنیم. اول اینکه یاد بگیریم چگونه الگوهای مخرب را بشکنیم، که تکنیک‌های مربوط به آن، در فصل‌های مربوط به انتقاد، در زمینه‌های ویژه‌ای چون امور جنسی، مسائل مربوط به شغل و مسائل ویژه‌ی کودکان، مورد بحث قرار خواهد گرفت. دوم اینکه شیوه‌های سازنده در مورد انتقاد کردن، و انتقاد شنیدن را بیاموزیم؛ این شیوه‌ها در دو فصل آینده بررسی خواهد شد.

۳: چگونه انتقاد کنیم و نتیجه بگیریم

مردی تصمیم گرفت به جای انتقاد از شلختگی همسرش در خانه‌داری که معمولاً به جروب‌بحث منجر می‌شد، راه دیگری در پیش گیرد. بدون آنکه به همسرش حرفی بزند، چندین اسکناس را در جاهایی که حدس می‌زد همسرش متوجه آن نمی‌شود، پنهان کرد.

یکی دو روز بعد، همسرش در فریزر را که باز کرد، یکی از آن اسکناس‌ها را با یادداشتی که به آن متصل شده بود، پیدا کرد. در یادداشت آمده بود: «جایزه‌ی شماره‌ی یک برای مرتب‌کردن فریزر!» حس کنجکاوی او تحریک شد و انتقادات دیگری را هم که شوهرش به زبان آورده بود، به یاد آورد. در گوشه‌ی اتاق کوچک مطالعه، مشغول واریسی یک دسته مجله شد که مدت‌ها بود می‌خواست بعضی مطالب‌شان را قیچی کند، بعضی را نگه دارد و یا دور بریزد. در زیر مجله‌ها اسکناس دیگری همراه یک یادداشت دیگر پیدا کرد: «جایزه‌ی شماره‌ی چهار، برای سر و سامان دادن به مجله‌ها.»

وقتی فهمید جایزه‌ی شماره‌ی دو و سه و احتمالاً جوایز دیگری هم وجود دارد، با خوشحالی به نظافت ادامه داد. وقتی جستجوی گنج به پایان رسید، حس کرد به همه‌ی آن چیزهایی که شوهرش از آنها شکایت می‌کرد و نتیجه‌ای در پی نداشت، پاسخ مثبت داده است و به جای احساس آزرده‌گی، رضایتی هم در دلش پیدا شده است.

البته این‌گونه موارد، چندان معمول نیست؛ اما این مثال نشان می‌دهد که بسیاری از مردم، برای پرهیز از انتقاد مستقیم از دیگران، تا چه حد مشکل دارند. زنی می‌گفت «من همیشه فکر می‌کردم که **انتقاد شنیدن** کار دشواری است، اما حالا می‌فهمم که **انتقاد کردن** از دیگران، به مراتب دشوارتر است؛ چون نمی‌دانم چگونه باید انتقاد کنم.»

برای اینکه انتقادمان سازنده باشد و از آن احساس خشنودی کنیم، باید به یک پرسش کلیدی پاسخ دهیم: اطلاعاتی را که می‌خواهیم به طرف مقابل بدهیم، چگونه بیان کنیم که طوری آن را بپذیرد که هم از آن سود ببرد و هم به بهبود روابطمان کمک کند.

این پرسش، مرکز ثقل مسأله را از عیب‌جویی به حل مشکل تغییر می‌دهد و بر سه کیفیت ضروری انتقاد مثبت و سازنده تأکید می‌کند:

۱. انتقادکننده را وادار می‌کند که به انگیزه‌هایی که برای طرح انتقاد دارد، با تیزبینی و دقت بیشتری بنگرد.

۲. بر امکاناتی که برای تغییر و اصلاح رفتار وجود دارد، تأکید می‌کند.

۳. طرفین انتقاد را نسبت به موضوع انتقاد، متعهد می‌کند، یعنی بر این نکته تأکید می‌ورزد که هر دو طرف در مورد بهبود رفتار مورد نظر مسئولیت دارند. منظور این نیست که انتقادی که به طریق مثبت طرح شده، الزاماً به نحو مثبت

هم پذیرفته شود. زیرا صرف نظر از نیت انتقادکننده، برداشت طرف مقابل ممکن است برداشت سازنده‌ای نباشد. اگر انتقادکننده و انتقادشونده می‌خواهند به هدف انتقاد سازنده که تغییر رفتار خاصی است دست یابند، باید با یکدیگر همکاری کنند.

در این فصل و فصل بعد، یک نمونه‌ی کلی از انتقاد شنیدن را به‌نحو مثبت طرح کرده و با شرح و بسط لازم نشان داده‌ایم که چگونه هریک از ما می‌توانیم افکار، احساسات و اعمال خود را به‌نحوی به‌کار گیریم که از انتقاد استفاده‌ی بیشتری ببریم. از این نمونه‌ی کلی می‌توان تکنیک‌های مشخصی را در زمینه‌ی انتقاد سازنده استخراج کرد. در فصول بعدی، بیشتر به جستجوی این تکنیک‌ها می‌پردازیم، تا کاربرد آنها را در برخورد با مسائل کودکان، در امور زن‌آشویی، در محیط کار و همچنین در مورد انتقاد از خود نشان بدهیم. پس بگذارید ابتدا اساس و شیوه‌ی انتقاد را بیاموزیم - یعنی اینکه چه بگوییم و چگونه بگوییم.

چه بگوییم؟

برای طرح یک انتقاد سازنده و مؤثر، شخص باید به یک سلسله پرسش‌های اساسی پاسخ دهد. هریک از این پرسش‌ها در رسیدن منتقد به هدف خود نقش مثبتی به عهده دارند. این پرسش‌ها هم محتوای انتقاد و هم روند آن را دربرمی‌گیرد. پرسش‌های مربوط به محتوا به ما می‌گویند که چه اطلاعاتی لازم است مبادله شود و پرسش‌های مربوط به روند انتقاد، ما را از چگونگی تبادل آن اطلاعات آگاه می‌سازد. مسلماً «چه بگوییم» و «چگونه بگوییم» ارتباط نزدیکی با یکدیگر دارند؛ محتوا و روند انتقاد متقابلاً بر یکدیگر اثر می‌گذارند.

برای اینکه نشان دهیم چگونه انتقاد بی‌اثر یا زیان‌بخش می‌تواند به انتقادی سازنده و حمایت‌کننده تبدیل شود، سه نمونه از گفته‌های انتقادی رایج را انتخاب کرده‌ایم که هر کدام شکل متفاوتی از روابط شخصی را نشان می‌دهد. با مطالعه‌ی این انتقادها (به منزله‌ی راهنما) خواهیم دید که به‌رغم آنکه ظاهراً امید چندانی به نتیجه‌بخش بودن آنها نیست، می‌توانند به صورت ابزار مثبتی برای تغییر و پیشرفت درآیند.

— **در روابط صمیمانه** (زن و شوهر): «تو هیچ‌وقت احساسات مرا در نظر نمی‌گیری» شکل عبارت مهم نیست — ممکن است این‌طور گفته شود «تو به اندازه‌ی کافی به من توجه نمی‌کنی» یا «تو مرا دوست نداری» مفهوم انتقاد در هر سه مورد یکسان است.

— **در محیط کار** (رئیس به مرئوس یا کارمند به همکار): «اشکال تو این است که سرسخت‌تر از آنی که رفتارت را تغییر دهی» در اینجا هم عبارت، مهم نیست. همان انتقاد می‌تواند در قالب‌های متفاوتی بیان شود.

— در روابط دوستانه: «دیگر سراغی از من نمی‌گیری، انگار مرا از یاد برده‌ای.»

تمام این گفته‌ها متهم‌کننده، گلایه‌آمیز، و بدتر از همه، نامشخص و مبهم‌اند، اولین قدم برای تبدیل آنها به انتقاد سازنده، این است که آنها را بر حسب «موضوع‌شان» بررسی کنیم.

از چه می‌خواهم انتقاد کنم؟

در تعیین محتوای خاص یک انتقاد، ابتدا باید از خود پرسید: از چه رفتاری می‌خواهم انتقاد کنم؟ یک بار که به جواب این سؤال فکر کنید، خواهید توانست آنچه دیگران انجام می‌دهند (یا در انجام آن کوتاهی می‌کنند) و سبب ناراحتی شما می‌شود، دقیقاً، مشخص کنید. مثلاً درباره‌ی سه موردی که در سطور گذشته گفتیم، با کوششی برای مشخص کردن محتوای انتقاد، شاید بتوان آنها را بدین ترتیب تغییر داد:

تو هیچ‌وقت احساسات مرا در نظر نمی‌گیری.

تو حرف‌هایی می‌زنی بدون اینکه فکر کنی چه اثری بر من می‌گذارد، (یا) برای کارهای من هیچ ارزشی قائل نیستی (یا مشخص‌تر) تو سالگرد ازدواج‌مان را پاک فراموش کرده‌ای.

تو سرسخت‌تر از آنی که رفتارت را تغییر دهی.

ادعا می‌کنی که برنامه‌ی جدید تولید عملی نخواهد شد؛ اما واقعاً نخواستن‌ای در حد توانائی‌ات سعی کنی.

دیگر سراغی از من نمی‌گیری انگار مرا از یاد برده‌ای.

ماه‌ها است که نه تلفن کرده‌ای و نه نامه نوشته‌ای.

انگشت گذاشتن روی رفتار خاصی که می‌خواهید از آن انتقاد کنید، از چند جهت کمک می‌کند. اول اینکه از تعمیم و گسترش انتقاد و به‌کار بردن کلمات پوچ و آزاردهنده‌ی «همیشه» و «هرگز» جلوگیری می‌کند، همان‌طور که قبلاً خاطرنشان کردیم، برای شخص مورد انتقاد آسان است که کلی‌گوئی‌هایی را که نمونه‌هایی از آن در ستون اول مطرح شد، نادیده بگیرد یا آن را رد کند. او همیشه می‌تواند استثنایی برای آن پیدا کند «آیا پارسال برای تو گُل نفرستادم؟»، «من و سرسختی؟ پس که بود که با طرح مضحکی که برای بسته‌بندی داده بودی موافقت کرد؟»، «به همین زودی فراموش کردی؟ من که در تعطیلات برایت کارت فرستادم!»

شخص مورد انتقاد همچنین می‌تواند با توجیهات گوناگون درباره‌ی رفتار مورد بحث، با انتقاد مخالفت کند. کلماتی مانند **متفکر و مسئول، سرسخت و بی‌فکر**، در نزد افراد گوناگون معانی متفاوتی را می‌رسانند. وقتی انتقادشونده بتواند به یک مورد استثناء اشاره کند، یا در مورد معنی آن کلمه به بحث، و جدل بپردازد؛ بحثی که احتمالاً ادامه پیدا می‌کند اصل انتقاد را تحت‌الشعاع قرار داده و آن را از بسیاری از ارزش‌هایش تهی ساخته است.

هنگامی که انتقادی با قاطعیت و به‌طور دقیق مطرح شود، به طرف مقابل این امکان را می‌دهد که منظور شما را به‌درستی درک کند (و در عین حال بفهمد که شما خودتان هم دقیقاً می‌دانید که چه می‌گویید). به این ترتیب، انتقادات به‌مراتب قابل قبول‌تر می‌شود، مخاطب شما به‌جای آنکه احساس کند به ناحق مورد حمله قرار گرفته، نظر شما را به‌عنوان نظری موجه، منصفانه و شایسته تأمل و تعمق می‌پذیرد. انتقادی که رفتار خاصی را دقیقاً تصریح می‌کند، بیشتر احتمال دارد منجر به گفت‌ووشنودی دوجانبه و سازنده شود تا بحثی که حدود آن مشخص نیست و یا بحثی که به انکار درست منتهی گردد.

آیا تغییر امکان‌پذیر است؟

پس از مشخص کردن رفتار خاصی که قصد انتقاد از آن را دارید، باید به این نکات توجه کنید: **آیا رفتار مورد انتقاد را می‌توان تغییر داد؟** شما باید دست به یک ارزیابی عینی بزنید تا ببینید آیا طرف مقابل به‌راستی قادر است رفتار یا طرز فکر خود را به‌نحو دلخواه تغییر دهد؟ و اگر این تغییر، امکان‌پذیر است، احتمال قبولی آن از طرف انتقادشونده چقدر است؟ در هر یک از سه مورد یادشده، رفتار مورد انتقاد قابل تغییر است، اما اگر رفتاری غیرقابل تغییر باشد، چه باید کرد؟ مسلماً نمی‌توان کسی را به‌خاطر آنکه موی سرش ریخته یا می‌ریزد، مورد انتقاد قرار داد و یا دانش‌آموزی را به‌خاطر آنکه شاگرد ممتاز نشده درحالی‌که بهره‌ی هوشی او در حد متوسط است سرزنش کرد. شاید برای تام تنیس‌باز برجسته، به همان اندازه که بی‌فایده است ضروری نباشد که همبازی‌اش بیل را به‌خاطر بازی ضعیفی که در یک مسابقه‌ی تنیس دو به دو در یک باشگاه ورزشی ارائه داد، سرزنش کند. تام می‌گفت «ما بازی را باختیم برای اینکه تو همه‌ی توپ‌های دم‌تور را خراب کردی.» اما تام می‌داند که بیل تنیس‌باز برجسته‌ای نیست؛ خصوصاً هنگامی که نوبت به ضربه‌هایی می‌رسد که نیاز به عکس‌العمل‌های سریع دارد. بیل نهایت سعی خود را می‌کند، اما جسماً آمادگی ارائه‌ی بازی بهتری را ندارد. تام به‌جای انتقاد کردن از بیل باید از خودش بپرسد: «چرا بیل را به‌خاطر شکستی که هر دو در آن سهیم هستیم، سرزنش می‌کنم؟ آیا من هم به همان اندازه مقصر نیستم؟ گذشته از این، وقتی قبول کردم همبازی او باشم، می‌دانستم چطور بازی می‌کند.» بسیاری از ما مثل تام انتقاد می‌کنیم، بی‌آنکه به سودمندی آن بیندیشیم. در واقع اگر کسی از خودش بپرسد، چرا این حرف‌ها را می‌زنم؟ شاید پاسخ صحیحش این

باشد: برای اینکه دلم خنک شود!

اما اگر کسی نخواهد رفتار مورد انتقادش را تغییر دهد چطور؟ مردی می‌گفت «وقتی من و همکار روزنامه‌نگارم، در یک اتاق کار می‌کردیم. میز کار او همیشه به‌هم‌ریخته و نامرتب بود. من واقعاً نمی‌توانستم بفهمم چگونه کسی می‌تواند در آن شرایط کار مفیدی انجام بدهد، و دائماً به او خرده می‌گرفتم. اما او همیشه می‌گفت «من این‌طوری» دوست دارم. وقتی میز کارم شلوغ و درهم برهم است بهتر کار می‌کنم؛ بنا بر این بهتر است دست از سرم برداری.» انتقادی که بی‌فایده باشد، مثل عیب‌جویی به سرعت مورد بی‌اعتنایی واقع می‌شود.

آیا انتقاد من کمکی خواهد کرد؟

ضمن آنکه محتوای انتقادات را ارزیابی می‌کنید، از خودتان بپرسید: انتقاد من چه تأثیری در بهتر شدن اوضاع و یا بهبود روابطمان می‌تواند داشته باشد؟

تغییر و بهبود از راه وعده دادن و برشمردن منافع که عاید انتقادشونده می‌شود، صورت می‌پذیرد. تقویت مثبت – چشم‌انداز سود یا پاداش – انگیزه‌ی نیرومندی برای تغییر است. اما معمولاً انتقاد بیشتر گزنده است تا نوازش‌کننده و در نتیجه، مانند یک تکلیف، یک تهدید و یا یک دستور به گوش می‌رسد.

انتقاد، بدون جاذبه‌ی یک انگیزه‌ی مثبت و نیرومند، مانند صدور حکمی است که سود آن صرفاً متوجه انتقادکننده است. انگیزه، باعث می‌شود که فرد احساس کند به نفع خودش است که انتقاد را بپذیرد. انگیزه، کمک می‌کند تا سدّ دفاعی را که بیشتر ما بی‌اختیار در برابر انتقاد می‌سازیم، بشکنند. انگیزه، کمک می‌کند تا آنچه را که عادتاً «تنقید» تلقی می‌کنیم به صورت «تشویق» ببینیم.

حال ببینیم انگیزه، چگونه بر سه نمونه مورد بحث اثر می‌کند؟

تو هیچ‌وقت احساسات مرا در نظر نمی‌گیری.

حرف‌هایی می‌زنی بدون آنکه فکر کنی چه احساسی در من به وجود می‌آورد. برای کارهایی که برایت انجام می‌دهم ارزشی قائل نیستی. حتی سالروز ازدواج‌مان را هم فراموش می‌کنی. اما اگر دست از بی‌اعتنایی نسبت به من برداری؛ اگر گه‌گاه به این فکر بیفتی که محبت را نسبت به من نشان بدهی، به من امکان می‌دهی که فکر کنم واقعاً به من علاقه‌مندی و آن‌وقت من هم دلم می‌خواهد حتی بیش از اینها به تو محبت کنم. اگر بیش از این به من توجه کنی زندگی برای هر دوی ما شیرین‌تر خواهد شد. من دائماً اعتراض نمی‌کنم و تو هم احساس نمی‌کنی که دارم از تو عیب‌جویی می‌کنم.

انگیزه‌ای که در این قضیه به کار گرفته شد، اصلاً انگیزه‌ای دوجانبه است: ما روابط بهتری خواهیم داشت. اما در اینجا انگیزه‌ی ثانوی هم وجود دارد که از نظر طرف مورد انتقاد به کلی رنگ شخصی دارد: تو کمتر احساس خواهی کرد که تقصیرها به گردن تو گذاشته می‌شود.

دومین مثال، تصویری از یک انگیزه‌ی قوی شخصی به دست می‌دهد.

تو سرسخت‌تر از آنی که رفتارت را تغییر دهی.

تو ادعا می‌کنی که برنامه‌ی جدید تولید، موفق نخواهد بود و نمی‌خواهی وقت کافی روی آن بگذاری. اگر توجه کنی خواهی دید که خیلی بهتر از آنچه تو فکر می‌کنی موفق خواهد بود و اگر این برنامه عملی شود، کار تو خیلی آسان‌تر خواهد شد. به جای آنکه به مسائل اجرایی تولید پردازی، بیشتر وقتت را صرف امور مدیریت خواهی کرد و به این ترتیب خواهی توانست بعد کاملاً جدیدی در شکل فعالیت‌هایت ایجاد کنی و به مدیر کل نشان دهی که اگر بخواهی، تا چه حد می‌توانی قابل انعطاف باشی.

و حالا آخرین مثال را طوری می‌توان بازنویسی کرد که هم لحن اتهام به بی‌احساس بودن در آن ملایم‌تر باشد و هم انگیزه‌ی لازم برای برقراری ارتباطی ارزشمندتر فراهم شود:

دیگر سراغی از من نمی‌گیری انگار مرا از یاد برده‌ای.

در این اواخر، هیچ سراغی از من نگرفته‌ای و این مرا به شک می‌اندازد که آیا هنوز هم برای دوستی‌مان ارزشی قائل هستی؟ اگر می‌دانستم این دوستی برای تو هم به اندازه‌ی من ارزش دارد، وقت و انرژی بیشتری صرف آن می‌کردم. مثلاً من در تعطیلات تابستان آینده در فکر مسافرت هستم. میل دارم اگر تو هم بخواهی، در این سفر با هم باشیم.

تمام این انتقادات تجدیدنظرشده، انگیزه‌هایی برای تغییر رفتار ایجاد می‌کند. اما اگر شخص مورد انتقاد، تحت تأثیر تغییری که به او پیشنهاد می‌کنیم قرار نگیرد چه باید کرد؟

انسان‌ها سیستم‌های ارزشی متفاوتی دارند و انگیزه‌ی مورد توجه یک نفر ممکن است کوچک‌ترین جاذبه‌ای برای دیگری نداشته باشد. برای حل این مسأله لازم است انگیزه‌ای را انتخاب کنید که مطمئناً برای طرف مقابل ارزشمند باشد:

تعهد یک همسر که مثلاً «از این به بعد بیشتر به کارهای خانه رسیدگی خواهم کرد» ممکن است برای همسری که

قدرشناس است، چندان مهم نباشد. شاید احساس کند که منظور از گفتن این جمله، درخواست قدردانی بیشتر است. درحالی که «من هم کمتر عیب جویی خواهم کرد» ممکن است انگیزه‌ی مهم‌تری باشد. یک کارمند ممکن است به اینکه او را آدم قابل انعطافی بشناسند، چندان اهمیتی ندهد، اما از این فرصت که او را در تصمیمات مدیریت شرکت دهند، استقبال کند. اگر بتوانید آن چیزی را که از نظر شخص مورد انتقاد مهم است احساس کنید، آن وقت می‌توانید انگیزه‌های مؤثر را از انگیزه‌های غیرمؤثر، برای تغییر رفتار طرف خود، تمیز دهید.

از انتقاد خود چه انتظاری دارم؟

اگر معتقد باشید که رفتار شخص مورد انتقاد شما واقعاً قابل تغییر است، باید برای خود روشن کنید: از شخص مورد انتقاد، چه واکنشی را انتظار دارم؟

صرف تأکید بر «اشتباه»، موجب می‌شود که انتقاد در بیشتر مواقع بی‌اثر بماند. این از جمله دلایلی است که نشان می‌دهد چرا انتقاد منفی، پیوسته این احساس را در ما به وجود می‌آورد که مسأله‌ای را حل و فصل نکرده‌ایم و به نقطه نظر خود نرسیده‌ایم. بسیاری از کسانی که انتظار دارند شکل و محتوای انتقادشان مؤثر واقع شود، یکی از علل عدم موفقیت خود را این گونه بیان می‌کنند «من بعداً متوجه شدم که منظورم را به روشنی بیان نکرده‌ام».

لزوماً دانستن و بیان مطلبی که دقیقاً می‌خواهید شخص مورد انتقاد شما انجام دهد و اینکه چه رفتاری را در او می‌پسندید، شما را وادار می‌کند که درباره‌ی موضوع مورد انتقاد خود، خوب فکر کنید. «آخر این هم طرز رانندگی است!» انتقادی است ناشیانه که مسأله‌ای را حل نمی‌کند و صرفاً به راننده که دارد کاری را انجام می‌دهد، احساس ناخوشایندی می‌دهد. در این انتقاد، از اینکه از او چه انتظاری می‌رود، خبری نیست. آهسته‌تر براند؟ تندتر براند؟ ناغافل ترمز نکند؟ از این خط به آن خط نپیچد. فرمان را دودستی بگیرد؟... چه کند؟...

یا به زنی توجه کنید که با آزرده‌گی به شوهرش می‌گوید «چطور می‌توانی راحت بنشینی و تلویزیون تماشا کنی، درحالی که خانه ریخته پاشیده است و مهمان‌ها هم به زودی سر می‌رسند؟» این انتقاد کمکی نخواهد کرد، مگر آنکه منظورش را با پیشنهاد مشخصی بیان کند: «مهمان‌ها الان می‌رسند؛ می‌توانی در چیدن میز به من کمک کنی (جای صندلی‌ها را عوض کنی، گوشت را در فر بگذاری، اتاق نشیمن را مرتب کنی)؟»

دومین نتیجه سازنده‌ای که از ارائه‌ی انتقادی که دارای پیشنهادی مشخص است به دست می‌آید، رسیدن به شیوه‌های برخورد جدیدی برای حل مسأله است. اگر دیگران موفق نمی‌شوند که به انتقاد پاسخ سازنده‌ای بدهند، به این دلیل نیست که نمی‌خواهند، بلکه احتمالاً به این علت است که منظور شما را به خوبی درک نمی‌کنند. این

مسأله، به‌ویژه در مورد مرئوسین و بچه‌ها صدق می‌کند. وقتی به کارمند می‌گوییم «رفتار تو با شئونات اداری مغایرت دارد.» تغییر مؤثری ایجاد نخواهد کرد. اما اگر به‌طور خلاصه مشخص کنیم که برای حل این مشکل، چه می‌تواند بکند (از شایعه‌پراکنی با سایر کارمندان خودداری کند، دست از بازی‌های اداری بردارد) احتمال اینکه کارمند نداند از چه رویه‌ای انتقاد می‌کنید و چه می‌خواهید، به حداقل می‌رسد.

به همین نحو «اگر لیوان را آن‌طور بگیری، حتماً از دستت خواهد افتاد» به حال بچه‌ای که نمی‌داند به‌نظر شما لیوان را چگونه باید در دست گرفت، کمکی نمی‌کند. بهتر است بگوییم «لیوانت را دودستی بگیر» یا «اول لیوان را ببر بگذار روی میز، بعد ساندویچت را بردار».

ژوزف ادیسن^۵ مقاله‌نویس انگلیسی می‌گوید «انتقاد حقیقی آن است که بر محاسن تکیه کند، نه بر معایب.» برای مثال، زنی که به شهر جدیدی نقل مکان کرده بود از مدیریت غلط داروخانه‌ی محل سکونت خود، با یکی از همسایه‌ها درددل می‌کرد و امیدوار بود که همسایه، انتقاد او را نزد صاحب داروخانه بازگو نماید. بار دیگر که به داروخانه رفت، داروفروش با لبخند از او استقبال کرد و گفت «امیدوارم از این شهر خوش‌تان آمده باشد و اگر کمکی از دست من ساخته است با کمال میل در خدمتم.» سپس نسخه‌اش را با دقت و سرعت پیچید و تحویل داد. آن زن، تغییر رفتار داروفروش را برای همسایه‌اش تعریف کرد و پرسید «گمان می‌کنم هرچه بهت گفتم، به داروخانه‌چی گفته باشی؟» همسایه در جواب گفت «راستش، نه، امیدوارم ناراحت نشوی، اما من به او گفتم که تو معتقدی این داروخانه از لحاظ مدیریت، یکی از بهترین داروخانه‌هایی است که تاکنون دیده‌ای.»

اگر به‌جای تمرکز بر مواردی که نمی‌خواهیم یا دوست نداریم، خواسته‌های خود و چیزهای مورد علاقه‌مان را ابراز کنیم، پاسخ‌های مثبت دریافت خواهیم کرد. گذشته از این تأکید بر نکات مثبت، این امکان را به‌وجود می‌آورد که از یادآوری نکات منفی پرهیزیم.

اینک ببینیم این برداشت چگونه سه مثال مورد بحث ما را تغییر می‌دهد. توجه کنید که چگونه در هر عبارت تجدیدنظرشده، انتقادکننده از تأکید بر اشتباه می‌پرهیزد و بر آنچه که ترجیح می‌دهد طرف مقابل انجام دهد، تکیه می‌کند.

تو هیچ‌وقت احساسات مرا در نظر نمی‌گیری.

دلم می‌خواهد علاقه‌ی بیشتری به من نشان بدهی، به کارهایی که برایت انجام می‌دهم توجه داشته باشی. گه‌گاه برایم گل بیاوری. برای من مهم است که بدانم برایم اهمیت قایلی، چون من خیلی دوستت دارم. دلم می‌خواهد

مطمئن باشم که وقتی از هم دوریم، یادی از من می‌کنی. این واقعاً چیزی است که من دوست دارم و به من آرامش می‌دهد. شاید اگر به خواسته‌های من توجه بیشتری بکنی متوجه شوی که من آدم عیب‌جویی نیستم.

تو سرسخت‌تر از آنی که رفتارت را تغییر دهی.

دلم می‌خواهد طرح جدید را اجرا کنی تا ببینی چطور کار می‌کند. این کار می‌تواند انجام وظایف‌مان را آسان‌تر کند و به تو وقت بیشتری بدهد که در بخش مدیریت کار کنی. فکر می‌کنم در این صورت فعالیت‌هایت بعد کاملاً جدیدی پیدا می‌کند و مسلماً مدیر کل متوجه خواهد شد که تو چقدر شایسته‌ای و شرایط لازم را برای ترفیع داری.

دیگر سراغی از من نمی‌گیری انگار مرا از یاد برده‌ای.

ای کاش بیشتر برایم نامه بنویسی. من دوست دارم و دلم می‌خواهد که با تو دوست باشم. دوستی با تو واقعاً برایم اهمیت دارد. یک تلفن یا یک نامه که گه‌گاه بنویسی، معنی‌اش این است که تو هم درباره‌ی دوستی‌مان همین‌طور فکر می‌کنی. اگر بدانم که تو هم به اندازه‌ی من برای این دوستی ارزش قائلی، با کمال اشتیاق، وقت و انرژی بیشتری صرف آن خواهم کرد. مثلاً شاید بتوانم در تعطیلات تابستان آینده، یک مسافرت دو نفره ترتیب بدهم.

آیا انتقاد من تفهیم شده است؟

و بالاخره باید از خود بپرسید: آیا شخص مورد انتقاد، می‌فهمد چه می‌گوییم؟ آیا با آنچه می‌گوییم موافق است یا مخالف؟ بسیار مهم است که مطمئن شویم طرف مقابل، فقط به حرف ما گوش نمی‌دهد، بلکه آن را دقیقاً می‌فهمد؛ زیرا در غیر این صورت، ممکن است از گفته‌هایمان نتایج نادرستی بگیرد.

«تو قدر مرا نمی‌دانی» یا «احساسات مرا درک نمی‌کنی» ممکن است برای یک زن و شوهر، بهانه‌ای برای نزدیک شدن باشد، درحالی‌که همسری که اعتماد به نفس ندارد، ممکن است آن را این‌گونه تعبیر کند که شما دارید می‌گوئید: «من دیگر تاب تحمل زندگی زناشویی را ندارم و خیال دارم از تو جدا شوم.» کارمندی که به علت «سرسختی و یک‌دندگی» مورد انتقاد واقع شده، ممکن است این‌گونه تعبیر و تفسیر کند که شما دارید می‌گوئید: «فکر نمی‌کنم بتوانید کارتان را به درستی انجام دهید.»

ساده‌ترین راه برای اطمینان از اینکه انتقادشونده منظور شما را می‌فهمد، این است که از او سؤال کنید «آیا منظور مرا درک می‌کنی؟» یا «فکر می‌کنی می‌خواهم چه چیزی را به تو بگویم؟» در اینجا هر سؤالی که طرف مقابل را به تکرار

موضوع انتقاد وادار کند، به طوری که موضوع انتقاد کاملاً برایش مشخص شود، مفید است. همه میل داریم باور کنیم که برداشت ما از گفته‌ها و یا تصورات دیگران، کاملاً صحیح است؛ درحالی که بعضاً این طور نیست و منظور گوینده، غالباً با آنچه که ما از گفته‌اش برداشت کرده‌ایم، متفاوت است. یک مشاور خانوادگی، شوهری را به یاد می‌آورد که عادت داشت در پاسخ به سؤالات همسرش، خونسرد و آرام شانه‌اش را بالا بیندازد. مشاور پرسید: شانه بالا انداختن چه معنایی دارد؛ اما پیش از آنکه شوهر بتواند جواب بدهد، همسرش به سرعت گفت «من می‌دانم معنای آن چیست. می‌خواهد به من بگوید باز هم خطایی از من سر زده و بنابراین بهتر است گورم را گم کنم!» اما زمانی که شوهر، بالاخره فرصتی برای حرف زدن پیدا کرد گفت «معنی شانه بالا انداختن این است که به راستی نمی‌دانم چگونه به سؤالی که از من شده، جواب بدهم؛ چون قبلاً هرگز به آن فکر نکرده‌ام.» طرح این سؤال از انتقادشونده که آیا با انتقاد موافق است یا نه می‌تواند مفید باشد. پاسخ این سؤال هرچه باشد، دست کم، گفتگویی را آغاز کرده و از واکنشی به شکل سکوت یا اخم و ترشروی جلویی می‌کند.

بیشتر مردم هنگامی که مورد انتقاد قرار می‌گیرند، احساس می‌کنند که در معرض حمله واقع شده و نمی‌توانند از خودشان دفاع کنند. اگر تشویق شوند (یا به آنان مهلتی داده شود) که عقیده‌شان را در مورد انتقاد ابراز دارند، احساس خطر و ناامنی آنها تا حد زیادی از بین می‌رود.

آگاهی از موافقت یا مخالفت انتقادشونده با مسأله‌ی مورد انتقاد، مانع از آن می‌شود که انتقادکننده، پیش‌فرض‌های اشتباه یا انتظارات نادرست داشته باشد. بدیهی است پذیرش انتقاد از سوی انتقادشونده، غالباً به این اعتقاد می‌انجامد که وی رفتار خود را تغییر خواهد داد و چنانچه این انتظار برآورده نشود، انتقادکننده آزرده و مأیوس می‌شود.

چگونه بگویم؟

برای اینکه انتقاد، به صورت پیشنهادی مؤثر و سازنده درآید، باید همان طور که در مورد محتوای انتقاد (چه بگوییم؟) عمل کردیم، در این زمینه نیز پرسش‌هایی طرح کنیم (چگونه بگوییم؟) – یعنی فقط مهم نیست که بدانیم چه می‌گوییم، بلکه مهم این است که چگونه بگوئیم.

عقیده‌ی شخصی و واقعیت

پیش از آنکه تصمیم بگیرید انتقاد را با چه عبارتی بیان کنید، ابتدا از خود بپرسید: آیا انتقادم را طوری مطرح می‌کنم که طرف مقابل آن را به بهترین وجه بپذیرد؟

تقریباً هر کس طعم تلخ رنجش یا مقاومت بیهوده را هنگامی که مورد انتقاد قرار می‌گیرد، چشیده است. اما زمانی که خود ما در طرف دیگر رابطه قرار داریم، یعنی انتقادکننده هستیم، انتظار داریم دیگران حرف ما را به سهولت بپذیرند و همان‌طور که مورد حسن نظر ما است، تعبیر و تفسیر کنند. این انتظار، به اضافه‌ی احساس مختصری حالت تدافعی که مبادا در نظر دیگران آدمی خرده‌گیر قلمداد شویم، باعث می‌شود از جملاتی مانند «من این را فقط به‌خاطر خودت می‌گویم» کراراً استفاده کنیم.

در طبیعت بشر نیست که وقتی عیبش را به رخ می‌کشند، قدردانی کند. یا آن را به‌راحتی بپذیرد — حتی اگر پیشنهاد مفیدی هم به همراه داشته باشد. بنابراین، بهترین کاری که می‌توان کرد این است که طرف مقابل را نسبت به بی‌نظری خود مطمئن کنید. با گفتن «این را به‌خاطر خودت می‌گویم» به‌سختی به این هدف دست می‌یابید. مهم‌تر از هر کلمه، زمینه‌ای است که انتقاد را در آن عنوان می‌کنید.

روشن کنید که شما خودتان می‌دانید که انتقاداتان الزاماً بیان یک حقیقت محض نیست، بلکه بازتاب ساده‌ی عقیده‌ی شما است. انتقادها فی‌نفسه نه درست هستند و نه نادرست. اظهارنظرهای انتقادی بیشتر جنبه‌ی داوری دارد یعنی نوعی ارزیابی است که مبنای آن، فرضیات و باورهای شخصی است: «وقتی خانواده و بستر به دیدن مان آمده بودند، بی‌ادبانه رفتار کردی.» «آن مدل مو اصلاً به تو نمی‌آید.» «اگر یک ذره عرضه و لیاقت داشتی، تا حالا شغل بهتری گرفته بودی.» تمام این گفته‌ها عقیده‌ی شخصی انتقادکننده را منعکس می‌کند. ممکن است همان رفتار، مدل مو و طرز رفتار اداری، از نظر دیگران به‌نحو دیگری قضاوت شود.

انتقادی که به صورت «حکم» و بیان یک حقیقت مطرح شود، بلافاصله طرف مقابل را در موضع دفاعی قرار می‌دهد و او را وادار می‌کند که در قالب یک گفتگوی منفی، آن نظر را رد کند: «من بی‌ادبی نکردم.» «اتفاقاً مدل موهایم خیلی هم قشنگ است.» «من برای گرفتن شغل بهتر، حاضر نیستم چاپلوسی کنم.»

اگر انتقاد را به‌عنوان نگرش شخصی خود از یک وضعیت بیان کنید، دیگران اشتیاق بیشتری به شنیدن آن نشان می‌دهند و حتی ممکن است نسبت به نحوه‌ی نگرش شما کنجکاوی به خرج دهند. در حقیقت به انتقادشونده فرصت می‌دهید تا عقاید و احساسات خود را با عقاید شما مقایسه کند. نتیجه‌ی این کار، به احتمال قریب به یقین به‌جای رد و بدل کردن کلمات بیهوده، حمله و دفاع، گفتگویی سازنده و مفید خواهد بود.

چگونه انتقاداتان را نه به صورت حکم قاطع و حقیقت مسلم، بلکه به‌عنوان نگرش شخصی خود بیان می‌کنید؟ با به‌کار بردن «من» در جملات خود مانند: «به عقیده‌ی من رفتار دیشب شما ناجور بود.» «شاید خود من هم پیرو مد نباشم، اما فکر نمی‌کنم آن مدل مو به تو بیاید.» «این جور که من می‌بینم، شاید اگر سیاست بیشتری به خرج داده

بودی، آن شغل بهتر را گرفته بودی.»

دلیل دیگری که چرا گفته‌هایی که بر محور «من» قرار دارند و به نظر و سلیقه‌ی گوینده ارجاع می‌شوند، تأثیر بیشتری دارند، این است که این نوع بیان، به انتقادکننده کمک می‌کند تا نسبت به انتقادش مسئول‌تر باشد. اگر برای خودمان روشن باشد که گفته‌هایمان ممکن است فقط در مورد خودمان صدق کند، به احتمال زیاد در انتخاب کلماتمان بیشتر دقت می‌کنیم و این کمک می‌کند که از تعمیم دادن‌ها و اتهام بستن‌ها پرهیز کنیم.

عامل همدلی

برای سنجش تأثیری که گفته‌های شما ممکن است به‌جا گذارد، از خودتان بپرسید: آیا انتقاد را طوری مطرح کردم که به طرف مقابل نشان دهم که احساساتش را درک می‌کنم؟

وقتی دل‌تان به حال کسی می‌سوزد، نسبت به احساسات او همدردی می‌کنید. چنانچه بتوانید طوری خود را جای دیگری بگذارید که همراه با او نسبت به موضوع مورد نظر دلسوزی کنید – یعنی موقتاً خود را با او سهیم بدانید از خود همدلی نشان می‌دهید.

مردم معمولاً با بچه‌ها بیشتر از بزرگسالان همدلی می‌کنند؛ وقتی نوجوانی افسرده و ناراحت است که باران، برنامه‌ی پیک‌نیک را که مدت‌ها در انتظارش بوده، به هم زده و یا یک روز مناسب برای انجام مسابقه‌ی فوتبال را خراب کرده، احساس او را دقیقاً درک می‌کنیم و با او همدلی می‌کنیم؛ اما وقتی نقشه‌های یک آدم بزرگسال به هم می‌خورد، اگرچه ممکن است دل‌مان برایش بسوزد، اما معمولاً با او همدلی نمی‌کنیم. شاید عقیده داریم که بزرگسالان باید بتوانند بدون هیچ‌گونه کمک عاطفی بر یأس و ناامیدی خود غلبه کنند.

همدلی کردن کار مشکلی نیست، به شرطی که بتوانید خود را جای دیگران بگذارید. دشواری مسأله هنگامی است که طرف مقابل، نسبت به چیزی که از نظر شما «حقیقت» دارد، به مقابله برمی‌خیزد. (در این گونه موارد، فراموش نکنید که انتقاداتان الزاماً حقیقت محض نیست.)

همدلی می‌تواند به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم از طریق احساسات، افکار و رفتار منتقل شود. وقتی از کسی انتقاد می‌کنید، همدلی خود را در این سه زمینه ملحوظ بدارید:

اگر من جای او بودم و این حرف را می‌شنیدم، چه احساسی به من دست می‌داد؟ اگر مورد انتقاد قرار گرفتن، موجب خشم یا سرخوردگی شما می‌شود، به دنبال گفته یا لحنی که آن احساسات را در شما برانگیخته است بگردید و سعی کنید طور دیگری انتقاد کنید. **جان پاول^۱** می‌گوید «ارزش هر اظهارنظر در آن است که ضمن بی‌غل و غش بودن، در

اگر من جای او بودم و او چنین چیزی می گفت، من چه فکر می کردم؟ پاسخ به این سؤال، به شما کمک می کند که بفهمید آیا انتقاداتان در جهت سازندگی است؟ اگر جای طرف مقابل بودید. فکر می کردید که نظر و احترام انتقادکننده را نسبت به خود از دست داده اید؟ فکر می کردید غیر منصفانه از شما انتقاد می کند؟ فکر می کردید از کاهی کوهی ساخته است؟ اگر انتقاد، چنین نتایج سوئی در ذهن شما ایجاد کند، به احتمال زیاد، در ذهن طرف مقابل شما نیز همین اثر را خواهد گذاشت. بنابراین، می بایست برای کاستن از آثار زیانبار گفته های خود، جمله های دیگری به کار برید.

اگر من جای او بودم، آیا از اینکه در این شرایط از من انتقاد کند تشکر و قدردانی می کردم؟ اگر در برابر همکلاسی ها یا همکاران سرزنش می شدید، چه احساسی داشتید؟ اگر همسران در برابر دوستان یا مهمان ها، از وضع ظاهران ایراد می گرفت، چه واکنشی نشان می دادید؟ آیا دوست دارید به محض آنکه از سر کار به خانه رسیدید، به خاطر یک اشتباه مورد سرزنش قرار گیرید؟ انتخاب زمان و مکان مناسب برای طرح یک انتقاد، خود نوعی همدلی به شمار می رود.

اعتقاد و تعهد نسبت به انتقاد

قبل از هر انتقادی، لازم است که از خودتان بپرسید: آیا این انتقاد بر خودم وارد نیست؟ آیا آن را بخشی از یک روند مداوم می بینم؟

بسیار اتفاق می افتد که از کسی انتقاد می کنیم و سپس فراموش می کنیم که چه گفته ایم و چرا گفته ایم. در نتیجه، انتقادشونده را در سرگردانی و این احساس که بازیچه ی انتقادکننده واقع شده و به طور قطع، بدون اینکه راهنمایی شده باشد، رها می کنیم. او هم به تصور اینکه بیش از این موضوع را پی گیری نخواهیم کرد، احتمالاً به این نتیجه می رسد که «فکر می کنم قضیه تمام شد و من هم بهتر است کل ماجرا را به دست فراموشی بسپارم.»

اگر قرار است که انتقاد شما واکنش سازنده ای به دنبال داشته باشد، باید نشان دهید که نه تنها به آنچه گفته اید متعهدید، بلکه به رفتاری که انتظار دارید در اثر انتقاد شما در پیش گیرد نیز ارج می نهید. باید نشان دهید که موضوع برای شما دارای اهمیت است و آمادگی تشریک مساعی برای روبه رو شدن با آن را دارید. به عبارت روشن تر، انتقاد سازنده، در جستجوی راهی برای برقراری ارتباط بین انتقاددهنده و انتقادگیرنده، به منظور نیل به هدف مشترکشان است. برای مثال، یک تذکر کلی مانند «این فکر خوبی نیست» خشک ترین حالت شروع یک انتقاد است. برای اینکه انتقاد اثر مفیدی داشته باشد، باید همراه با توضیح و پیشنهادی باشد که نشان دهد چرا این فکر

خوبی نیست و چه اقدامی می‌تواند بهتر و عملی‌تر باشد.

مدیر جوانی تعریف می‌کرد که یک ماه پس از استخدام، رییسش با اعتراض به او گفته بود که روی کارهای بی‌اهمیت خیلی وقت صرف می‌کند. «او فقط همین را گفت و رفت. من نمی‌دانستم چه کنم، چون نمی‌دانستم امور بی‌اهمیت از نظر او کدام است و یا از من انتظار دارد و قتم را روی چه کاری متمرکز کنم. بدتر از همه، اینکه دیگر هرگز راجع به این موضوع حرفی نزد. ماه‌ها در این وحشت دائمی دست و پا می‌زدم که مبادا به علت بی‌لیاقتی اخراجم کند.»

چگونه نشان می‌دهید که به انتقاداتان معتقد و متعهدید؟ با اظهار نظر صریح، ارائه‌ی پیشنهادات و راه‌حل‌های چاره‌ساز و با گفتن این مطلب که از کوششی که برای حل موضوع در جهت تبدیل به احسن به عمل می‌آورید آگاهید، اعتقاد و تعهد خود را نسبت به انتقاداتان نشان می‌دهید. این شیوه‌ی برخورد، برای آنکه مراحل انتقاد یکی پس از دیگری با موفقیت انجام شود، امری ضروری است، زیرا نشان می‌دهد که نیت شما کمک کردن و حمایت کردن است.

اگر به انتقاداتان معتقد و متعهد نباشید، شاید اصلاً چنین انتقادی را مطرح نکنید. بدون پی‌گیری شما، امکان کمی وجود دارد که انتقاداتان سازنده و ثمربخش باشد.

تأثیر طرز فکر و طرز تلقی

هنگام انتقاد باید به این نکات توجه کنیم: هنگامی که از کسی انتقاد می‌کنم، آیا از احساسات خود آگاهی دارم؟ احساساتم مثبت‌اند یا منفی؟

اگر هنگام انتقاد، احساس خصومت، اضطراب یا لحن سرزنش‌آمیز داشته باشید، انتقاد شما هم به همان رنگ در خواهد آمد. پوشاندن طرز فکر منفی دشوار است و طرف مقابل هم آماده است که بیشتر نسبت به طرز فکر و تلقی شما واکنش نشان دهد تا به معنی و مفهوم گفته‌هایتان.

اما انگیزه‌ای که در پس انتقاد نهفته است، همیشه به آسانی قابل تشخیص نیست. مثلاً مردی که شغل خود را از دست داده، ممکن است زیاده از حد از همسر و فرزندانش انتقاد کند. واقعیت این است که او گناه را به گردن خانواده‌اش می‌اندازد، زیرا احتیاج دارد که عزت نفس از دست رفته‌ی خود را به طریقی بازیابد و برای این کار راهی جز انتقاد از همسر و فرزندانش نمی‌شناسد. در واقع، او با مجروح کردن دیگران، بر زخم خود مرهم می‌گذارد! معمولاً انگیزه‌ها را با توجه به شرایطی که انتقاد در آن پدید آمده می‌توان شناخت. هنگامی که همسران برای رفتن به مهمانی شام حاضر می‌شود، یکی از چیزهایی که ممکن است به او بگویید این است که لباسی که قصد دارد بپوشد،

برازنده‌ی او نیست. انگیزه‌ی شما ممکن است این باشد که او را از ناراحت شدن در مهمانی نجات دهید، یا به او کمک کنید که شایسته‌تر به نظر برسد. اما اگر درست موقعی که می‌خواهید به مهمانی وارد شوید چنین انتقادی از همسرتان بکنید، مسأله فرق می‌کند و انگیزه‌ی شما به احتمال زیاد می‌تواند ناشی از کینه‌توزی باشد.

یک الگوی انتقاد

حال که نشان دادیم چگونه پرسش‌های مربوط به محتوای انتقاد (چه بگوییم) و پرسش‌های مربوط به روند انتقاد (چگونه بگوییم)، می‌توانند کمک کنند تا انتقادی که بالقوه منفی است به انتقادی مثبت و سازنده تبدیل شود، بگذارید ببینیم در سه مثالی که در این بحث مورد استفاده قرار داده‌ایم، چه نقشی می‌توانند ایفا کنند. شکل نهایی مثال‌های یادشده به شرح زیر است: کلماتی که در پرانتزها ذکر شده‌اند، مشخص‌کننده‌ی محتوا و روند انتقاد است که در جملات قبل از پرانتز کاربرد و مصداق دارند.

تو هیچ وقت احساسات مرا در نظر نمی‌گیری.

چقدر دلم می‌خواهد به من نشان دهی که کارهایی را که برایت انجام می‌دهم درک می‌کنی، یا گاهی برایم گل بیاوری یا کاری کنی که نشانه‌ی قدردانی و عشق باشد. (بیان صریح و روشن انتقاد همراه با آنچه که مایلید طرف مقابل انجام دهد.) تو ممکن است فکر کنی که به اندازه‌ی کافی به من علاقه نشان می‌دهی، اما من از تو انتظار بیشتری دارم (انتقاد به صورت ابراز عقیده‌ی شخصی). این مسأله برای من مهم است، چون خیلی دوست دارم و لازم است بدانم که آیا تو هم به من فکر می‌کنی و نسبت به آنچه در زندگی من اتفاق می‌افتد توجه داری. (تشریح احساسات شخصی). اگر تو تغییر کنی، مسلماً من خیلی بیشتر دوست خواهم داشت (ابراز عقیده‌ی شخصی و انگیزه برای تغییر)، و شاید تو هم کمتر احساس کنی که دارم سرزنش می‌کنم. (انگیزه) من می‌دانم همه‌ی این حرف‌ها را قبلاً گفته‌ام و تو هم دیگر از شنیدن آنها خسته و شاید مأیوس شده‌ای. (همدلی) بنابراین می‌خواهم پیشنهادی مطرح کنم: هر وقت با انجام کاری علاقه‌ات را به من نشان دهی یا به من بگویی که دوستم داری، از تو متشکر خواهم شد (تعهد به تأثیر متقابل). به نظر من رعایت این موارد، برای ما به عنوان زن و شوهر، مهم است. (تشریح احساسات فردی). دلم می‌خواهد نظرت را به من بگویی تا اینکه مطمئن شوم که آنچه را سعی کردم بگویم، دقیقاً متوجه شده‌ای. (جلب توافق).

تو سرسخت‌تر از آنی که رفتار را تغییر دهی.

اطمینان دارم اگر ابتکار بیشتری به خرج دهی، می‌توانی بعد جدیدی در شکل فعالیت‌هایت ایجاد کنی. (ابراز عقیده‌ی شخصی؛ انگیزه). این کار را می‌توانی با اجرای برنامه‌ی جدید تولید شروع کنی. (تأکید) خیلی دلم

می‌خواهد این کار را بکنی چون هم وظیفه‌ی هردومان آسان‌تر می‌شود و هم زمان بیشتری برای پیاده کردن ایده‌هایت در اختیار تو قرار می‌دهد. (انگیزه؛ اظهار خواسته‌های انتقادکننده.) می‌دانم به دلایل منطقی از روش کنونی انجام کار راضی هستی و نیز می‌دانم که تغییر سیستم ظرف یک مدت کوتاه، کار ساده‌ای نیست. (همدلی) اما دلم می‌خواهد در مورد پیشنهادات من، جدی فکر کنی. تا شاید ظرف یکی دو هفته‌ی آینده، بتوانیم به گفتگو بنشینیم و ببینیم چگونه این تغییرات را شروع کنیم که مؤثر باشد. (تعهد به تأثیر متقابل.) نظرت در مورد حرف‌های من چیست؟ (تصدیق انتقاد.)

دیگر سراغی از من نمی‌گیری انگار مرا از یاد برده‌ای.

من می‌خواهم با تو دوست باشم و تو می‌دانی که این دوستی برای من چقدر مهم است. (اظهار احساسات مثبت.) اما مطمئن نیستم که این دوستی برای تو هم به اندازه‌ی من اهمیت داشته باشد، چون مدت‌هاست که نه نامه نوشته‌ای و نه تلفن کرده‌ای. (اظهار عقیده‌ی شخصی.) من می‌دانم چقدر گرفتاری (همدلی)، اما گه‌گاه می‌توانی با یک تلفن یا یادداشت کوتاه خوشحالم کنی. (پیشنهاد برای جبران.) این کار مرا تشویق می‌کند که خودم را بیشتر وقف دوستی‌مان کنم. (انگیزه) نظر تو در این مورد چیست؟ (تصدیق انتقاد.)

با نشان دادن سیر تکاملی انتقاد، از صورت اظهارنظری بی‌مطالعه، منفی و بی‌اثر، به گفتاری سنجیده که هم مؤثر و هم مثبت است، نکات عمده‌ای را که می‌بایست در یک انتقاد سازنده وجود داشته باشد، ذکر کرده‌ایم. الگو که با حداقل واژه بیان شده است، به نمایاندن یک انتقاد مثبت و سودمند کمک می‌کند:

۱. چه رفتاری را می‌خواهم تغییر بدهم؟

۲. آیا این رفتار را می‌توان تغییر داد؟

۳. از طرح این انتقاد چه انتظاری دارم؟

۴. آیا نسبت به کسی که از او انتقاد می‌کنم، همدلی نشان می‌دهم؟

۵. آیا انتقاد در محیط و موقعیت مناسبی عنوان می‌شود؟

در اینجا، مثال‌هایی از تجربیات واقعی کارآموزان کلاس‌های آموزش انتقاد ذکر می‌کنیم؛ به یاد داشته باشید که یک انتقاد غیرمخرب، نیازی به وجود همه‌ی عوامل منفی ندارد؛ همچنان که همه عوامل مثبت نیز مؤثر بودن یک انتقاد را تضمین نمی‌کند.

برت و لارا با هم نامزد بودند. لارا گرچه هوش و زیبایی برت را تحسین می کرد، اما از رفتار اجتماعی او دلخوش نبود. زیرا برخلاف لارا که طالب آرامش و سکون بود، برت پرسروصدا بود و از اینکه مورد توجه همه قرار گیرد و شمع محفل شود، لذت می برد.

یک شب هنگامی که با جمعی از دوستان لارا مشغول صرف شام بودند، برت راجع به معلومات و عقاید خود با صدای بلند حرف می زد و پیوسته با داد زدن سر این و آن، صحبت دیگران را قطع می کرد. لارا آشفته و ناراحت شده بود و از حرکات برت خجالت می کشید. هنگام صرف دسر، ناگهان کاسه ی صبرش لبریز شد؛ رو به برت کرد و گفت: «ساکت می شوی یا نه؟ چقدر حرف می زنی! همه اش حرف دیگران را قطع می کنی، همیشه همین طوری! آخر من و دوستانم هم می خواهیم با هم حرف بزنیم. نکند قصد داری برنامه ی امشب را خراب کنی؟!»

جنبه ی تخریبی سخنان انتقادآمیز لارا روشن است. حرف های توهین آمیز «ساکت شو»، «امشب را خراب کردی»، تعمیم دادن «همیشه» نامناسب بودن محیط و فقدان سعی لازم برای درک مشکل برت. در صورتی که لارا می توانست با استفاده از الگوی صحیح انتقاد چنین استدلال کند:

۱. رفتار خاصی که می خواست به تغییر آن کمک کند - عادت برت در قطع صحبت دیگران بود.
 ۲. با نشان دادن نقطه ضعفی که در شخصیت برت بود و خود او احتمالاً از آن بی خبر بود، می توانست به او کمک کند. غلبه بر آن نقطه ی ضعف، روابطش را با همه به طور اعم و با لارا به طور اخص بهبود می بخشید.
 ۳. حرف هایی که لارا زد و زمانی را که برای گفتن آن انتخاب کرد به جای همدلی خصوصت آمیز بود.
- تجزیه و تحلیل بالا این توانایی را به لارا داد که استراتژی متفاوتی در پیش گیرد. بار دیگر که از بلند حرف زدن برت ناراحت شد، تحمل کرد تا اینکه با اتومبیل برت به منزل برگشتند. لارا گفت:

«تاکنون چندین بار با هم به گردش و میهمانی رفته ایم و تو می دانی که از مصاحبت لذت می برم. اما اگر در صحبت ها متکلم وحده نباشی خیلی بیشتر لذت می برم و خیلی هم بیشتر دوستت خواهم داشت. من دوست ندارم کسی حرفم را قطع کند و دوستانم هم همین طورند و وقتی تو آن طور با صدای بلند حرف می زنی، عصبانی می شوم. خیلی ازت ممنون خواهم شد اگر بتوانی قدری آهسته تر حرف بزنی و به دیگران هم فرصت حرف زدن بدهی. من می دانم که قطع صحبت دیگران احتمالاً برای تو عادت شده؛ عادتی که ترک آن دشوار است. اما سعی می کنم به تو کمک کنم که این عادت زشت را ترک کنی. یعنی هر وقت وسط حرف کسی بپری، من با یک اشاره چشم یادت می اندازم، باشد؟»

در این بخش، لارا بر جنبه ی مثبت انتقاد خود تأکید ورزید. اگر برت عادت زشت خود را تغییر می داد، لارا بیشتر

دوستش می‌داشت و روابطشان دلنشین‌تر می‌شد. لارا به جای متهم کردن برت، مسأله را به صورت اظهارنظر شخصی بیان کرد. او می‌دانست که شاید برای برت دشوار باشد که رفتار خود را تغییر دهد، اما خود را موظف می‌دید که برت را در جهت تغییر عادت‌های ناپسندش یاری کند و با نظرخواهی از او درباره‌ی انتقادات مطرح شده، او را به یک بحث سازنده دعوت کرد.

نمونه‌ی دیگر: شاگردان یکی از کلاس‌های تربیت معلم، برای شنیدن سخنان سرپرست خود جمع شده بودند. سرپرست، نگاهی به یادداشت‌های خود انداخت و سپس مرد جوانی را که تا اندازه‌ای عصبی به نظر می‌رسید مخاطب قرار داد. پاراگراف اول، نمایانگر انتقاد اولیه‌ی سرپرست و پاراگراف دوم، بیانگر انتقاد تجدیدنظر شده است:

گوش کن قد، طرز اداره کردن کلاست بسیار مایوس‌کننده است. مثل اینکه کار و مسئولیت را جدی نگرفته‌ای. مثلاً هر وقت شاگردی در کلاس بدرفتاری می‌کرد یا پاسخ نادرستی به سؤال تو می‌داد، تو خنده را سر می‌دادی. (تد سعی می‌کند توضیح بدهد ولی سرپرست با لحن زننده‌ای ادامه می‌دهد.) شاید لازم باشد در مورد توانایی و انگیزه‌ات برای تدریس بیشتر فکر کنی. خودم هم باید مجدداً ارزیابی‌ت کنم. بنابراین بهتر است تا دیر نشده روشت را عوض کنی!

تد! من امروز متوجه شدم که سر کلاس، زیاد می‌خندیدی. این روزها، شوخی و خنده می‌تواند روش بسیار خوبی برای ایجاد رابطه با دانش‌آموزان باشد؛ اما به عقیده‌ی من، اگر با آنها بخندی اثرش به مراتب بیشتر از آن است که به آنها بخندی. ممکن است به زحمتش بیارزد که فکر کنی، چگونه می‌توان قدری شوخی و تفریح را با هنر تدریس درهم آمیخت. در این زمینه، مقالات بسیاری در نشریات آموزشی وجود دارد؛ اگر دوست داشته باشی، چند نمونه از آنها را از بایگانی دفتر خودم در می‌آورم و مطالب آن را با هم مرور می‌کنیم.

انتقاد اول، تد را در مقابل هم‌ردیفانش مورد مؤاخذه قرار داد؛ نقطه ضعفش را به رخ کشید، تعمیم داد، تهدید به کار برد و راه‌حل خاصی را برای تغییر رفتار تد پیشنهاد نکرد. انتقاد به تهدید گرایید و امکان هرگونه بحث و گفتگو به منظور پی‌گیری مسأله از بین رفت. انتقاد دوم که به‌طور خصوصی در دفتر کار سرپرست طرح شد، با هدف افزودن بر مهارت‌های تخصصی تد مطرح شد و به جای آنکه به جدل و تهدید ختم شود، با پیشنهاد کمک و راهنمایی او، راه تغییر را باز گشود.

دو مثال قبل نشان می‌دهند که گرچه با استفاده از الگوهای اشاره‌شده می‌توان محتوای یک انتقاد منفی را به یک انتقاد مثبت تبدیل کرد اما از همان آغاز نیز می‌توان، انتقاد را به شکل مثبت و سازنده‌ای مطرح کرد.

در یکی از جلسات کلاس آموزش انتقاد، زنی به نام کارلا مشکل خود را چنین شرح داد:

من به عنوان سرپرست یکی از باشگاه‌های امور اجتماعی، موظفم اشخاصی را برای سخنرانی در جلسات ماهانه دعوت

کنم. از کار خودم لذت می‌برم، زیرا با اشخاص جالبی از زن و مرد آشنا می‌شوم. اما یک آدم ناجور در باشگاه داریم که همیشه کارها را خراب می‌کند. او اصرار عجیبی در طرح سؤالات بی‌سر و ته و ایدائی دارد. به سخنران‌ها حمله می‌کند و گاهی وقت‌ها هم وسط حرف آنها می‌پرد و این کارش، به طرز وحشتناکی مایه‌ی شرمندگی و عذاب مهمان‌ها و سایر اعضای باشگاه، می‌شود. اما از آنجا که این خانم سال‌هاست به‌عنوان یکی از اعضای فعال باشگاه فعالیت دارد و در حقیقت، رییس قبلی باشگاه بوده، نمی‌خواهم او را کنار بگذارم؛ اما مجبورم کاری کنم که دست از رفتار ناپسندش بردارد.

کارلا با طرح یک سلسله پرسش‌های هدایت‌کننده راهنمایی شد که انتقادش را بر اساس یکی از الگوهای انتقادی تنظیم کند.

«از چه رفتار خاصی می‌خواهید انتقاد کنید؟»

کارلا گفت: «از سؤالاتی که مطرح می‌کند.»

«آیا می‌توانید دقیق‌تر بگویید؟ هر سؤالی یا سؤالات بخصوصی؟»

کارلا جواب داد «راستش، فقط سؤالاتی که ارتباط چندانی به موضوع ندارند، یا بی‌آنکه لازم باشد جنبه‌ی تحریک‌آمیز دارند.»

«آیا فکر می‌کنید آن خانم بتواند با موفقیت رفتارش را تغییر دهد؟»

کارلا گفت «البته که فکر می‌کنم.»

«و اگر رفتار او تغییر کند، چه کمکی به دیگران که در این موضوع ذینفع هستند خواهد شد؟»

کارلا گفت «مسلماً جلسات سخنرانی دلبزیرتر می‌شود و دعوت کردن از سخنرانان دیگر هم برای من آسان‌تر خواهد شد. اگر سؤالات در پایان سخنرانی مطرح شود، انگیزه‌ی بیشتری ایجاد می‌کند و من فکر می‌کنم سایر اعضا هم دیگر او را سرزنش نخواهند کرد.»

«دقیقاً از این خانم می‌خواهید چه کار کند؟»

«خوب همان‌طور که گفتم، سؤالاتش را نگه دارد برای پایان جلسه و هنگام طرح آنها نیز ظرافت و نزاکت بیشتری به خرج دهد.»

«فکر می‌کنی بهترین راه گفتن این مطالب به او کدام است؟»

کارلا گفت «گمان می‌کنم باید این حرف‌ها را مستقیماً و رودر رو به او بگویم؛ طوری که فقط خودمان دو نفر باشیم و برای این کار هم بهترین وقت، احتمالاً قبل از جلسه‌ی آینده است.»

بدین ترتیب ماه بعد، کارلا با عضو دردسرافرین باشگاه، این گونه وارد صحبت شد:

نورما تو می‌دانی که همه‌ی ما برای شرکت تو در جلسه ارزش خاصی قائلیم. اما بعضی از خانم‌ها و خود من - از واکنش دفاعی بعضی از سخنرانی‌ها در مقابل سؤالاتی که مطرح می‌کنی ناراحت می‌شویم. خصوصاً وقتی با آنها شروع به یکی به دو می‌کنی. فکر می‌کنم اگر سؤالات را در آخر جلسه مطرح کنی، می‌تواند سازنده‌تر باشد.

البته می‌دانم که برای مشکل است تا آخر جلسه صبر کنی، خصوصاً وقتی که فکر می‌کنی لازم است همان لحظه سؤالت را مطرح کنی. من خودم هم اغلب چنین ضرورتی را برای وارد شدن در بحث حس می‌کنم؛ اما اگر بتوانی صبر کنی، کارت به مراتب مؤثرتر خواهد بود. واقعاً از اینکه به این موضوع فکر کنی، ممنون می‌شوم. در ضمن، هر وقت سؤالی به ذهنت می‌رسد که می‌ترسی آن را تا آخر جلسه فراموش کنی، می‌توانی آن را یادداشت کنی. از این به بعد، تصمیم داریم به تعداد اعضا کاغذ و مداد در اختیارشان بگذاریم.

فهرست بازیابی انتقاد سازنده

۱. رفتار مورد انتقاد را مشخص کنید.
۲. انتقاد خود را تا حد امکان واضح و مشخص کنید.
۳. اطمینان حاصل کنید که رفتاری را که مورد انتقاد قرار می‌دهید، قابل تغییر است. در غیر این صورت، از انتقاد صرف‌نظر کنید.
۴. از عبارت «نظر شخصی من این است» استفاده کنید و از تحمیل نظریات خود پرهیزید.
۵. واضح و شمرده سخن بگویید، به طوری که طرف مقابل، انتقاد شما و دلیل مطرح کردن را بفهمد.
۶. موضوع را کش ندهید و انتقاد را به سخنرانی تبدیل نکنید؛ زیرا شنونده بی‌حوصله توجهی به آن نمی‌کند.
۷. بکوشید انگیزه‌هایی برای تغییر رفتار پیدا کنید و خود را متعهد بدانید که انتقادشونده را در حل مشکلش کمک کنید.
۸. اجازه ندهید گفته‌هایتان از احساسات منفی شما رنگ بگیرد. مواظب باشید صدایتان بلند و لحن کلامتان خشن و طعنه‌آمیز نباشد. از ژست‌های خشم‌آلود، مانند گره کردن مشت، اخم کردن، گره به ابرو انداختن و نظایر آن پرهیزید. حالت و رفتار شما می‌بایست گفته‌های شما را تقویت کند نه آنکه آنها را نفی کند.
۹. با مشکلات و احساسات طرف مقابل، همدلی نشان دهید.
۱۰. انتقاد را تا فرا رسیدن زمان و مکان مناسب نزد خود نگه دارید؛ زیرا انتقاد شتاب‌زده ممکن است شما را به گفتن

مطالبی سوق دهد که واقعاً منظور شما نباشد و بدین ترتیب، انتقاد شما شکل مخربی پیدا کند.

۱۱. بکوشید با پیش‌بینی واکنش‌های منفی شخص مورد انتقاد، از بروز آن جلوگیری کنید. جملاتی مانند: «می‌دانم که

به من این اجازه را می‌دهید که این حرف را بزنم، چون معتقدم که برای شما مفید خواهد بود.»

۱۲. اگر انتقاد شما نتایج مثبتی به بار آورده، نشان دهید که متوجه شده‌اید و آن را تحسین می‌کنید.

شماره کتاب (nbookcity.com)

۴: چگونه انتقاد بپذیریم و از آن بهره‌مند شویم

چندی پیش، گروهی از درمانگران مشکلات جنسی، لبه‌ی تیز حمله‌ی خود را متوجه روش تحقیقی کردند که توسط دکتر ویلیام ماسترز^۱ و ویرجینیا جانسون^۲، دو تن از پیشگامان بلندآوازه در درمان واکنش‌های نابهنجار جنسی به کار می‌رفت. در این سلسله انتقادات که در یک مجلهٔ پرتیراژ به چاپ رسید، تقریباً تمام جوانب کار پزشکان نامبرده، مورد حمله قرار گرفته بود. وقتی به دکتر ماسترز و دکتر جانسون پیشنهاد شد که به این حملات پاسخ دهند، با بیان این نکته که پاسخگویی به انتقاد از طریق وسایل ارتباط جمعی در خط مشی آنها نیست، مؤدبانه پیشنهاد مزبور را رد کردند.

بیشتر مردم دوست دارند بتوانند چنین آرام با انتقاد روبه‌رو شوند؛ ولی تعداد کمی از این توانایی برخوردارند. در بیشتر موارد، انتقادشونده، با عصبانیت و رنجش واکنش نشان می‌دهد و بدین ترتیب، هرچند انتقادکننده را مطمئن می‌سازد که روی نقطه‌ی حساسی انگشت گذاشته ولی با توجه به واکنش انتقادشونده امکان تبادل فکری منتفی می‌شود. با آنکه هیچ‌کس دوست ندارد مورد انتقاد قرار گیرد، با این حال، اگر یاد بگیریم که انتقاد را به‌نحو مثبتی بپذیریم، انتقاد به جای آنکه آزاردهنده باشد، سودمند و ثمربخش خواهد شد.

شاید بارها شنیده باشید که: «بهتر است انتقاد را به طرز سازنده‌ای بپذیریم.» اما به‌ندرت شنیده باشید که برای این منظور چه باید بکنید.

در بیشتر موارد، معنای پذیرفتن انتقاد به‌عنوان انتقادی سازنده، این بوده است که جلوی خشم خود را بگیرید، به خود بقبولانید که احساسات‌تان تحریک نشده و حتی وانمود کنید که با انتقادکننده موافقید؛ اما بی‌تردید توسل به پاسخ‌هایی از این دست، که از نظر عاطفی نیز زیانبار است، راه پذیرفتن انتقاد نیست. پذیرفتن انتقاد به شیوه‌ی سازنده، به این معنا است که یاد بگیریم چگونه از آن به‌عنوان کاتالیزور و وسیله‌ای برای کمک به رشد خود، استفاده کنیم و آن را فرصتی برای تغییر رفتار نامطلوب و جایگزین کردن رفتار صحیح بدانیم و این طرز تلقی را که دیگران می‌خواهند خواسته‌های خود را به ما تحمیل کنند از سر به‌در کنیم. برای رسیدن به این هدف، باید مهارت‌هایی را در خود پرورش دهیم تا به فکر، احساس و رفتار ما قدرت بدهند در جهت خواسته ما عمل کنند نه در جهت عکس. پس به‌طور قطع باید:

— انتقاد را منبع اطلاعات جدیدی بدانیم که باید به‌طور عینی ارزیابی شود.

— انرژی عاطفی (ایجادشده در اثر انتقاد) را در مسیری ثمربخش هدایت کنیم.

و:

— برای به عمل درآوردن تغییراتی که در رفتارمان ضروری است قدم‌های لازم را برداریم.

داوری انتقاد

پیش از این، درباره‌ی اهمیت نحوه‌ی ارزیابی انتقاد و اینکه چگونه بیشتر مردم مایلند انتقاد را به صورت منفی ارزیابی کنند، صحبت کردیم. اما از آنجا که نحوه‌ی ارزیابی انتقاد، واکنش ما را نسبت به آن تعیین می‌کند و واکنش ما نیز به نوبه‌ی خود، بر ارزیابی ما از آن انتقاد اثر می‌گذارد، بنابراین برای داوری در مورد صحبت، ضرورت و ارزش یک انتقاد، به استراتژی جدیدی نیاز داریم.

قدم اول این است که تعریف جدید و مثبتی از انتقاد به دست دهیم. به آزمایش زیر توجه کنید:

روانشناسان از چندین زن و مرد خواستند که جمله «وقتی کسی از من انتقاد می‌کند....» را تکمیل کنند، یکی گفت «من سعی می‌کنم حدس بزنم چرا از من انتقاد شده. شاید طرف مقابل، موضوع را طور دیگری می‌بیند. معنای انتقاد این نیست که یکی از ما دو نفر درست فکر می‌کند و دیگری اشتباه می‌کند.» دیگری در تکمیل جمله‌ی «اگر کسی از شما انتقاد کند....» جواب داد «من با دقت به انتقاد گوش می‌کنم. انتقاد، خیلی چیزها درباره‌ی انتقادکننده به من می‌گوید - از جمله اینکه چگونه فکر می‌کند و چه انتظاری از من دارد.» زن دیگری می‌گفت «من از انتقاد تشخیص می‌دهم که دیگران مرا چطور آدمی می‌دانند.» وقتی انتقاد را از چنین نقطه‌نظرهایی ارزیابی کنیم، می‌توانیم به جای از کوره در رفتن، با استفاده از اطلاعاتی که در اختیارمان می‌گذارد، روابط خود را با افراد و جامعه بهبود بخشیم.

قدم دوم این است که وقتی مورد انتقاد قرار می‌گیریم، محتوای صحبت‌هایی را که با خود می‌گوییم، تغییر دهیم. این «گفتگوی درونی»، معمولاً نقش بسیار مهمی در نحوه‌ی ارزیابی انتقاد ایفا می‌کند. یک جامعه‌شناس از صدها زن و مرد خواست که فکری را که در موقع انتقاد شدن از ذهن‌شان می‌گذرد، در دفتری یادداشت کنند. در اینجا بعضی از جملاتی را که بیش از همه گفته شده است، نقل می‌کنیم.

— فکر نمی‌کردم که ممکن است وضع به این بدی باشد.

— خیال دارد اخراجم کند. می‌دانم که آخرش هم همین‌طور خواهد شد.

— او دیگر دوستم ندارد.

— کی بالاخره حرفش تمام می‌شود؟

— من نمی‌توانم قبول کنم؛ باید یک جوری خودم را از چنگش خلاص کنم.

— وای! چه جوابی باید به او بدهم.

قابل توجه است که هیچ‌یک از این گفتگوهای درونی ربطی به محتوای خاص انتقاد که زمینه‌ساز و انگیزه‌ی انتقاد بوده است، ندارد و به‌طور واقع‌بینانه با آن روبه‌رو نشده است. این نوع برداشتها در واقع، فقط تلقین‌هایی هستند که

ایجاد نگرانی، خشم، ترس و دشمنی می کنند. ارزیابی انتقاد به طور سازنده، بستگی به توانایی شخص در برگرداندن صحبت های درونی منفی به مثبت دارد. برای مثال:

– چه نیازی به اثبات حقانیت خود دارم؟... او دارد اظهار نظر می کند نه حمله.

– خوب گوش کنم حرفی که می زند ممکن است به دردم بخورد.

– سعی کن بفهمی حرف حساب او چیست تا دیگر این اشتباه را تکرار نکنی.

– خونسردیت را حفظ کن - نیازی به بحث و جدل نیست.

برای تغییر لحن گفتگوی درونی راه های زیادی وجود دارد:

شیوهی نگرش خود را تغییر دهید. منشاء گفتگوی درونی در شیوهی نگرش شما است. اگر به خود بگویید انتقاد یعنی اینکه من شکست خورده ام نمونه ای از یک شیوهی ناصحیح است که گفتگوی درونی منفی، در آن تکرار می شود، یک راه درست تغییر شیوهی نگرش، ارزیابی دقیق تر انتقاد است.

شیوهی تفکر خود را عوض کنید. بسیاری از مردم، روند فکر را در جهت تعمیم دادن بیش از اندازه، و یا تر «یا این یا آن» سوق می دهند که این جهت گیری به ایجاد گفتگوی درونی منفی، کمک می کند. با آگاهی از شیوهی تفکر خود نسبت به انتقاد، می توانید برای مثال، جملهی **این شخص همیشه از من انتقاد می کند** را به جملهی این شخص گاهی از من انتقاد می کند تغییر دهید. به همین نحو، تر «یا این یا آن» شما را به این سمت هدایت می کند که یا بگویید، **من کار بدی کرده ام** یا، **اصلاً هیچ کار بدی انجام نداده ام**. تغییر شیوهی تفکر، می تواند به شما کمک کند که به جای جملات بالا، چنین استدلال کنید، **بعضی از کارهایی که کرده ام بد بوده و بعضی دیگر بد نبوده است**.

گفتگوهای درونی خود را بررسی کنید تا دریابید تا چه اندازه، انواع منفی آن را به کار می برید. با افزایش گفتگوهای درونی مثبت، قادر خواهید بود اعمال سازندهی بیشتری انجام دهید. این استدلال ممکن است ظاهراً منطقی به نظر بیاید که گفتگوهای درونی منفی و مثبت، قابل تبدیل به یکدیگر نیستند، اما واقعیت این است که به محض آنکه گفته و عمل خود را بر پایهی گفتگوهای درونی مثبت قرار دهید، گرایش شما به استفاده از گفتگوی درونی منفی کمتر خواهد شد.

ارزیابی انتقادهای مشخص

آیا لازم است هر وقت از شما انتقاد می شود، بلافاصله رفتارتان را تغییر دهید؟ نه به هیچ وجه. انتقاد می بایست به عنوان نشانه ای که لزوم تعمق را یادآور می شود، تلقی گردد. روند ارزیابی به شما کمک می کند که دریابید آیا یک انتقاد، آن اندازه وارد هست که به آن عمل کنید؟ اگر به این نتیجه برسید که انتقاد وارد نیست، یا شما نمی توانید از آن

بهره‌ای بگیرید، آن را به‌طرز صحیحی رد کنید (ما در آخر این فصل خواهیم گفت که چگونه این کار را انجام دهید). اما اگر احساس می‌کنید که انتقاد وارد است در آن صورت باید آن را به‌عنوان یک منبع انرژی برای تغییر رفتار تان به‌کار ببرید. قبل از آنکه اعتبار انتقادی را ارزیابی کنید، باید مطمئن شوید که آن را دقیقاً تعبیر و تفسیر کرده‌اید.

تعبیر انتقاد مشخص

انتقاد خاص را برای خود تجزیه و تحلیل کنید و ببینید چگونه آن را تعبیر می‌کنید.

اسکات دانشجوی لیسانس در رشته‌ی بیوشیمی، وقتی زیر گزارش کار آزمایشگاهی خود، جمله‌ی «درهم برهم و ناقص» را دید اعصابش خرد شد.

اسکات می‌گفت «باورم نمی‌شد، حتی با اینکه می‌دانستم به اندازه‌ی کافی گزارشم را تکمیل نکرده‌ام، با استادم جروب‌بحث کردم. راستش را بخواهید به گزارشم فکر نمی‌کردم و تنها چیزی که تمام ذهنم را به خود مشغول کرده بود، این بود که «ای احمق! در این درس رد می‌شوی و یک سال عقب می‌مانی» چیزی که انتقاد استادم به من می‌گفت این بود که من دانشجوی تنبلی هستم و شاید هرگز نتوانم لیسانسم را بگیرم.»

پس از بحث طولانی و بی‌فایده، اسکات بالاخره قبول کرد که در بعضی قسمت‌های کلیدی آزمایشگاهی خود، خیلی کم کار کرده است. و در نهایت تعجب متوجه شد که استادش به‌جای اظهار نظر طعنه‌آمیزی که انتظارش را می‌کشید، با پیشنهادهای سودمند به او پاسخ داد.

البته اسکات، آن انتقاد را طبق معمول به‌طور مخرب تعبیر کرده بود: «در دوره‌ی لیسانس رقابت شدید و کار سخت است، و وقتی به کسی بگویند خوب درس نمی‌خوانی، معنایش این است که کارش زار است» بنابراین، برای اسکات مشکل بود که روی دیگر انتقاد را ببیند و از خودش بپرسد، **پروفسور واقعاً چه می‌خواهد بگوید؟** برای اینکه انتقاد خاصی را به‌درستی ارزیابی کنید، باید این قبیل سؤالات را نه‌تنها از خود بلکه از انتقادکننده بپرسید. در ماجرای اسکات، پروفسور به او نگفته بود که مردود می‌شود، بلکه یادآوری کرده بود که باید کوشش و تلاش بیشتری بکند. اسکات برای اینکه به یک نتیجه‌گیری کلیشه‌ای نرسد، می‌بایست مطمئن می‌شد که دارد انتقاد را به‌درستی تعبیر می‌کند.

به یاد داشته باشید هر قدر تعبیر و تلقی شما از مسأله‌ی «انتقاد به‌طور اعم» سازنده‌تر شود، توانایی شما در تعبیر درست و دقیق از «انتقاد به‌طور اخص» خود به خود افزایش می‌یابد.

برای سنجیدن اعتبار یک انتقاد، شش رهنمود اصلی وجود دارد.

شهر کتاب (nbbookcity.com)

اهمیت انتقاد

پس از آنکه انتقاد خاص را به دقت ارزیابی کردید، باید از خودتان پرسید: **این انتقاد تا چه اندازه اهمیت دارد، (این آگاهی چقدر مهم است)؟** پاسخ به این سؤال، حکم قاطعی خواهد بود که شما را در تصمیم‌گیری راجع به اینکه آیا در مورد آن اقدام کنید یا خیر، کمک خواهد کرد.

برای مثال، فروشنده‌ای می‌گفت هر وقت با ریسم ملاقات می‌کردم، مرا به خاطر «بدلباسی» مورد انتقاد قرار می‌داد. می‌گفت «اگر بخواهی فروش بیشتری داشته باشی، باید در لباس پوشیدن باسلیقه‌تر باشی.» اما، فروشنده تمام فروش خود را تلفنی انجام می‌داد و هیچ وقت مشتریان خود را نمی‌دید. او منطق چندانی در انتقاد ریسمش نمی‌دید و آن را نادیده می‌گرفت، به همین دلیل، به روش معمولی خودش در لباس پوشیدن ادامه می‌داد. اما وقتی همین فروشنده، به شغل دیگری که مستلزم ملاقات با مشتریان بود منتقل شد، انتقاد ریسمش را دوباره ارزیابی کرد و آن را بسیار بااهمیت یافت. و در نتیجه، شروع کرد به اینکه سلیقه‌ی بیشتری در لباس پوشیدن به خرج دهد.

برآورد اهمیت یک انتقاد خاص، زمانی تسهیل می‌شود که سایر رهنمودها نیز مورد توجه قرار گیرند. بنابراین، توجه به این نکته ضروری است که اهمیت انتقاد، همیشه یکسان نیست؛ بلکه می‌تواند بر حسب خواسته‌های شما، خواسته‌های دیگران و زمینه‌ای که انتقاد در آن مطرح شده است، تغییر یابد. اما به خاطر داشته باشید، هر قدر که انتقادی را مهم‌تر تلقی کنید، احتمال اینکه به آن، بیشتر ترتیب اثر دهید افزایش می‌یابد.

تشخیص منبع انتقاد

اعتبار منبع انتقاد را تشخیص دهید، آیا انتقادکننده، به دلیل آگاهی و تخصص، واجد شرایط لازم برای قضاوت در مورد رفتار شما است؟

آیا به قدر کافی شما را می‌شناسد که بتواند بر مبنای تجربیات و اطلاعاتی که از شما دارد اظهار عقیده کند، نه بر اساس یک اتفاق خاص؟!

ما اغلب در برابر انتقاد جبهه می‌گیریم زیرا آن را غیرعادلانه تلقی می‌کنیم. طبیعی است که وقتی می‌دانید انتقادکننده آدم واردی نیست، ناراحت شوید. مثلاً آشنایی که در کنار استخر ایستاده، به شما می‌گوید حرکات شنای کراال را درست انجام نمی‌دهید و شما می‌دانید که خودش ناشی است، یا شوهر خواهرتان که دائماً پول‌هایش را در بازار سهام از دست می‌دهد، به شما می‌گوید که نمی‌دانید پول‌تان را چگونه سرمایه‌گذاری کنید. در این گونه موارد، دلیلی ندارد عصبانی شوید یا از خود دفاع کنید. به راحتی، این انتقاد را نادیده بگیرید؛ چون از منبعی غیرمعتبر سرچشمه

می‌گیرد. اگر لازم است که حتماً پاسخی بدهید، به آرامی — نه با خشم و طعنه — بپرسید «به نظر شما چه باید می‌کردم؟» یا «شما چه پیشنهاد می‌کنید؟»

البته احتمال دارد که آشنای کنار استخر شما، قهرمان شنای سال‌های قبل از آب درآید؛ اما تعیین اعتبار اغلب منابع انتقاد، به این سادگی نیست، و انتقاد، غالباً در اثر تداخل تناقضات عاطفی انتقادشونده، به برداشتی نادرست منتهی می‌شود. گوش می‌کنیم به حرف‌های **دایان** طراح مدهای جدید که شوهرش راجر که یک عکاس تبلیغاتی است، مدام از کارش انتقاد می‌کرد.

راجر هیچ‌یک از کارهای مرا نمی‌پسندید. همیشه می‌گفت «به اندازه‌ی کافی خلاقیت و توانایی لازم برای طراح شدن را نداری. انتقاد او، مرا از پای درآورد. تصورش را بکنید، مهم‌ترین فرد زندگی من، دائماً به من می‌گفت در کارت موفق نیستی. من نمی‌خواستم حرفش را باور کنم. اما چون می‌دیدم راجر در رشته‌ی خودش هنرمند خلاق است، می‌گفتم لابد می‌تواند در مورد کار من هم اظهار نظر کند.

عملاً به جایی رسیدم که به ریسم گفتم، تصمیم دارم کار طراحی را کنار بگذارم، چون احساس می‌کنم هرگز نمی‌توانم موفقیتی در این کار به دست آورم. ریسم گیج شده بود، پرسید «چطور شده که چنین احساسی به تو دست داده؟» وقتی موضوع انتقاد راجر را با او در میان گذاشتم، گفت «شوهرت ممکن است آدم مهمی باشد، ولی مطمئن باش که کوچک‌ترین اطلاعی درباره‌ی طراحی لباس ندارد. کار تو با بهترین طراحان این رشته برابری می‌کند.»

برای یک لحظه، نمی‌دانستم حرف کدام‌یک را باور کنم. ریسم یا راجر؟ اما به تدریج متوجه شدم که عشق و احترامی که برای راجر قائلم، سبب شده که در مورد انتقاد او تسلیم شوم. این واقعاً نقطه‌ی عطفی بود. از آن به بعد، من دیگر هیچ‌وقت نمی‌گذارم انتقادهای راجر بر من اثر کند؛ چون می‌دانم برای انتقاد از کار طراحی من، صلاحیت لازم را ندارد.

یک بار که یکی از طرح‌هایم اشتباه از آب درآمد، از او پرسیدم، اگر تو جای من بودی آن را چگونه طرح می‌کردی. او هم دست به کار شد، اما هیچ‌یک از طرح‌های او جالب نبود. از آن به بعد، ظاهراً برای کار من ارزش بیشتری قائل است و به علاوه، از انتقادهای چپ و راست او هم خبری نیست.

دایان مرتکب این اشتباه شده بود که به دلیل محبت خود نسبت به شوهرش، عدم صلاحیت او را نادیده گرفته بود. در مورد دیگری، نویسنده‌ای از دوست و ویراستار خود خواست که یک فصل از داستانی را که مشغول نوشتن بود بخواند. نویسنده می‌گفت «دوستم سخت از آن نوشته، انتقاد کرد و گفت به خاطر صلاح تو آن را بدون کوچک‌ترین اغماض، نقد کرده‌ام. من قاعداً می‌بایست صورت ظاهر انتقاد او را می‌شنیدم، اما چون از تلاش ناموفق او در نوشتن

یک داستان اطلاع داشتیم، به این نتیجه رسیدم که انتقاد او ریشه در حسادت می نهفته دارد.

برای ارزیابی منبع یک انتقاد، باید بتوانید انگیزه‌های احتمالی انتقادکننده را در نظر بگیرید. آیا می‌خواسته شما (یا آنهایی را که دارند به انتقادش گوش می‌دهند) را تحت تأثیر معلومات عالیّه خود قرار دهد؟ مایل است احساس برتری کند؟ نظر خود را تحمیل کند؟ شما را مرعوب کند؟ شما را بیازارد؟

وقتی از انگیزه‌های انتقادکننده مطمئن نیستید، برای تعیین درستی آن انتقاد می‌توانید از تکنیک «تصحیح به اعتبار دیگران» استفاده کنید. مثلاً اگر رئیس شما می‌گوید که بیش از حد تأخیر ورود دارید، ممکن است احساس کنید دارد بهانه می‌گیرد، یا بی‌جهت مسأله‌ای را بزرگ می‌کند؛ اما به هر حال نباید به‌طور دربست انتقاد او را رد کنید. زیرا خودتان هم می‌دانید که غالباً برای به‌موقع رسیدن به محل کارتان در حال شتاب هستید. پس دیر رسیدن شما امری محتمل است. نظر همکاران‌تان را جویا شوید، به‌نظر آنها آیا شما معمولاً دیر سر کارتان حاضر می‌شوید؟ از دوستان‌تان بپرسید که آیا هنگام ملاقات با آنها معمولاً تأخیر می‌کنید؟ اگر نظر هر دو گروه مثبت است که به هر حال، وقت‌شناسی شما تعریفی ندارد! و می‌توانید حکم کنید که انتقاد رئیس‌تان هم چندان بی‌جا نیست - یعنی اشکال در تأخیر ورود دایمی شما است، نه در تصور رئیس‌تان از آن.

شرایط عاطفی را در نظر بگیرید

شرایط عاطفی را که انتقاد در آن صورت می‌گیرد، در نظر بگیرید. متأسفانه دق‌دلی خالی کردن بر سر هر کس که دم دست است، واکنشی است که بعضی افراد نسبت به فشارهای درونی خود نشان می‌دهند. بنابراین، بعضی‌ها ممکن است فقط به این دلیل از شما انتقاد کنند که خودشان از تنش‌های عاطفی رنج می‌برند.

جک ساعت شش و نیم از اداره به خانه رسید و فهمید که شام به‌موقع حاضر نخواهد شد، زیرا لوله‌کش مجبور شده بود برای گرفتن نشت گاز، دو ساعتی گاز را قطع کند و به همین علت غذایی که همسرش مارج برای شام تهیه دیده بود، قبل از ساعت هشت آماده نمی‌شد. جک از جا در رفت! «چرا به‌جای اینکه تا بعدازظهر صبر کنی، صبح به لوله‌کش تلفن نکردی؟ اگر می‌دانستی قرار است گاز قطع شود، چرا دست‌کم یک سالاد درست نکردی؟ اما نه، تو هیچ‌وقت دوراندیش نبوده‌ای!»

مارج از تندی شوهرش متعجب شده بود، چون جک معمولاً به ساعت غذا خوردن اهمیتی نمی‌داد. عاقلانه حدس زد که انتقاد او علت دیگری دارد.

ظن مارج زمانی تأیید شد که جک گفت باید سریعاً چیزی بخورد و بنشیند سر کار، چون تمام شب را باید روی یک گزارش کار کند و آن را برای روز بعد آماده کند. جک غرولند کنان گفت «به این ترتیب، تا ساعت نه شب هم

نمی‌توانم کارم را شروع کنم.»

مارج فهمید که انتقاد شوهرش در واقع متوجه او نیست، بلکه نتیجه‌ی ضمنی فشار کار و برنامه‌ریزی غیرقابل انعطاف جک است که به شکل انتقاد از او بروز کرده است. مارج اندیشید «جک ناراحت است و از گفتن آن حرف‌ها منظوری ندارد.» بنابراین، به جای نشان دادن واکنشی از روی خشم، اعتراض‌های او را نادیده گرفت و پیشنهاد کرد «چرا تا شام حاضر شود، قدری استراحت نمی‌کنی؟ الساعه یک نوشیدنی برایت آماده می‌کنم و با هم گپ می‌زنیم، به زودی غذا هم آماده می‌شود؛ پیش از آنکه حتی فکرش را بکنی. یک استراحت کوتاه قبل از شروع کار حالت را بهتر می‌کند.»

کریس به خاطر توفیقی که ظرف شش ماه دوره‌ی کارآموزی در یک شرکت تبلیغاتی کسب کرده بود، مورد تشویق رؤسا قرار گرفت. سرپرست قسمت مربوطه، قول صریح داده بود که پس از پایان دوره‌ی آموزشی او را استخدام کند.

بعد از ظهر یک روز شنبه، نزدیک اواخر ساعت اداری، کریس به دفتر رییسش رفت تا گزارش جدیدی را به او بدهد. درست موقعی که گزارش را روی میز رییس گذاشت، تلفن زنگ زد و او با معاون کل شرکت مشغول صحبت شد. کریس از حالت رییسش فهمید که سخنان جناب معاون کل شماتت‌آمیز است و رییسش را سخت کلافه کرده است. فکر کرد «خوب، دست کم از دیدن گزارش جدید من خوشحال خواهد شد.» اما وقتی رییس پس از قطع مکالمه، گوشی را با عصبانیت روی تلفن کوید، به طرف کریس برگشت و با لحن خشم‌آلودی گفت «دیگر نینم این طور وارد دفتر کار من بشوی!» نگاهی به گزارش کرد، بعد آن را به کناری انداخت و گفت «این گزارش در هر حال، دو روز دیر تهیه شده، پس عجله برای چه بود؟ و اصلاً چرا کارهای شما همیشه با تأخیر حاضر می‌شود، خانم کارآموز؟ با این طرز کار کردن نمی‌توانید انتظار داشته باشید یک شغل دائمی به شما داده شود.»

واکنش فوری کریس، خشم و به دنبال آن آزرده‌گی بود. گزارش‌ها را همیشه به موقع تهیه می‌کرد. هرگز «بدون اطلاع» وارد دفتر رییسش نمی‌شد. برای یک لحظه وسوسه شد که جواب او را بدهد. «اما بعد به خودم گفتم، خودت خوب می‌دانی که کارت را خوب انجام می‌دهی و او هم این را خوب می‌داند. مسأله این است که رییس، در آن لحظه به شدت و غیرمنصفانه مورد انتقاد معاون کل شرکت قرار گرفته و جز من کسی را گیر نیاورده تا دق دلش را خالی کند! فکر کردم بهترین کار این است که کل ماجرا را فراموش کنم یا صبر کنم تا اگر رییس خواست، خودش دوباره آن را مطرح کند. همین طور هم شد. اول وقت روز دوشنبه تلفن کرد و از من معذرت خواست.»

توانایی کریس در تشخیص وضعیت عاطفی رییسش، سبب شد تا بتواند انتقاد او را نادیده بگیرد، اما از این هم فراتر رفت و قدم سازنده‌ی دیگری به جلو برداشت. «پس از آنکه رییس معذرت خواست، به او گفتم وقتی با من آن طور

صحبت کردید، فهمیدم عصبانی هستید؛ بنابراین نگذاشتم توهین شما در من اثر کند. و او هم به خاطر اینکه آدم دقیقی هستم از من ممنون شد.»

همیشه هم، ارزیابی شرایط عاطفی که انتقاد در آن اظهار می‌شود، آسان نیست. رویدادی که انگیزه‌ی فرد برای بدرفتاری نسبت به دیگری است، ممکن است ساعت‌ها، روزها و حتی سال‌ها پیش اتفاق افتاده باشد. مردی به یاد می‌آورد که چگونه همسرش، بدون هیچ دلیل مشخصی، دائماً او را به باد انتقاد می‌گرفت و تحقیر می‌کرد. بالاخره، زمانی که برای نجات زندگی مشترک‌شان، به مشاور خانوادگی مراجعه کردند، متوجه شد که علت انتقاد دایمی همسرش این است که او به‌طور ناخودآگاه از برخی لابلایگری‌های وی که مربوط به نه سال پیش می‌شد، انتقام می‌گیرد.

اگر از شرایط عاطفی آگاه باشید، می‌توانید تلخی انتقاد را به حداقل برسانید؛ یا حتی آن را خنثی کنید. اما موقعی هم هست که زمینه‌ی عاطفی می‌تواند انتقاد را شدیدتر کند و بر جدی بودن و لزوم اقدام فوری نسبت به آن تأکید ورزد.

اندريو هیجده‌ساله می‌گفت «پدر و مادرم همیشه از من انتقاد می‌کردند و می‌گفتند راننده‌ی بی‌احتیاطی هستی، ولی من قبول نداشتم. شاید بدجوری ترمز کردم یا گاهی یادم می‌رفت راهنما بزنم. چه اشتباه عظیمی! به هر حال، هروقت آنها توی ماشین بودند، حتماً یک سخنرانی غراً در نصیحت من ایراد می‌کردند. تا اینکه بالاخره یک روز آنچه که نمی‌بایست اتفاق بیفتد، اتفاق افتاد. به سر چهارراه که رسیدم، یک مرتبه چراغ زرد شد. در آخرین لحظه زدم روی ترمز، اما ترمز نگرفت. چراغ قرمز را رد کردم و خوردم به یک ماشین، البته کسی صدمه‌ای ندید ولی هردو ماشین درب و داغون شدند.

«مسلماً پدر و مادرم عصبانی بودند، به محض اینکه مطمئن شدند من سالم هستم، دوباره شروع کردند به سرزنش و نصیحت که آخر این چه طرز رانندگی است! اما این دفعه، انتقادشان را با دید متفاوتی گوش می‌کردم. در واقع، تصادف سبب شده بود که حسایی به خودم بیایم؛ این بار به‌خوبی درک می‌کردم که حق با آنهاست و انتقادشان جدی و بجاست. می‌فهمیدم که مسأله‌ی طعنه زدن و عیب‌جویی نیست، آنها قصد سربه‌سر گذاشتن و پيله کردن ندارند. تنها خواست آنها این بود که من به ضرورت درست رانندگی کردن پی ببرم. فکر می‌کنم بعد از درک این مسأله بود که تصمیم گرفتم به انتقاد بجا و درست آنها پاسخی سازنده بدهم و در موقع رانندگی حواسم را بیشتر جمع کنم.»

تکرار یک انتقاد

به انتقاد خاصی که مدام گفته می‌شود، توجه کنید. اگر جنبه‌ای از رفتارتان کراراً مورد انتقاد افراد مختلف (و یا فردی

خاص) قرار گرفته، علامت مهمی است که نشان می‌دهد انتقاد آنها بی‌اساس نیست و باید به آن ترتیب اثر بدهید. ارزیابی انتقاد بر مبنای دفعاتی که تکرار می‌شود، ممکن است به‌ظاهر شبیه اعتباردادن به یک انتقاد، بر مبنای تأیید دیگران باشد؛ اما چنین نیست. در مورد اخیر، شما می‌خواهید بدانید که آیا تعداد قابل ملاحظه‌ای از افراد با انتقادی که از رفتارشان به عمل آمده موافقت می‌کند؟

برای مثال: همکاران‌تان ممکن است در مورد اینکه شما معمولاً تأخیر ورود دارید با رئیس موافق باشند؛ اما برای دیر آمدن‌تان از شما انتقاد نکنند. حال آنکه انتقاد مداوم به این معنی است که همکاران‌تان هم از دیر آمدن شما به همان میزان انتقاد کنند. تکرار یک انتقاد به این دلیل مهم است که باعث می‌شود توجه شخص به رفتاری که به‌نظر خود او عادی است، جلب شود.

صرف انرژی برای تغییر رفتار

حدس بزنید که برای تصحیح یک رفتار مورد انتقاد، چه میزان انرژی باید صرف کنید. هیچ‌چیز سخت‌تر از تغییر عادات فکری، احساسی و رفتاری نیست. بعضی‌ها تمایلی به تغییر عادت خود ندارند. بعضی‌ها خودمحورتر از آنند که نیازها و یا خواسته‌های دیگران را بپذیرند و بعضی دیگر از تغییر به خاطر پی‌آمدهای روانی آن می‌ترسند، مثلاً احساس می‌کنند که به این ترتیب، ارزش و اعتبار خود را از دست می‌دهند. برخی هم فکر می‌کنند که تضمینی وجود ندارد که تغییر رفتار به بهبود اوضاع کمک کند و از این‌رو نتیجه می‌گیرند که تغییر رفتار، مخاطره‌ای است که به دردسرش نمی‌ارزد.

اما، گاهی انتقاد تغییراتی را ایجاد می‌کند که انجام آن تغییرات، مستلزم صرف انرژی عاطفی است و ممکن است چنین به‌نظر برسد که این تغییرات، ارزش صرف آن‌همه انرژی را که از شما انتظار می‌رود، نداشته باشد. بنابراین، در زمان ارزیابی یک انتقاد خاص، باید حتی‌الامکان دقیقاً برآورد نمایید که برای تصحیح طرز فکر یا رفتار مورد بحث، آمادگی صرف چه میزان انرژی را دارید.

به‌خاطر داشته باشید که وقتی از صرف «انرژی برای تغییر» صحبت می‌کنیم، منظورمان انواع تلاش‌های جسمی یا عاطفی است. برای مثال: اگر همسایه‌ای از ظاهر چمن شما انتقاد کند و اصرار داشته باشد که برای درست کردن آن کاری بکنید، ممکن است احساس کنید که حفظ روابط حسنه با همسایه ارزش آن را ندارد که وقت و انرژی خود را صرف تأمین سلیقه‌ی او بکنید. اگر همسران انتقاد می‌کند که شما تماشای تلویزیون را به ملاقات با دوستان‌تان ترجیح می‌دهید، باید بسنجید که آیا پذیرفتن این انتقاد، به زحمت معاشرت با دیگران می‌ارزد یا خیر. اگر دیگران از

طرز فکر و اعمالی که به گمان آنها در زندگی، مانع رسیدن به هدف‌هایشان می‌شود انتقاد می‌کنند (یا اگر خودشان چنین می‌اندیشید) باید ببینید که آیا تمایل دارید برای روان‌درمانی از وقت و انرژی خود مایه بگذارید.

چه آنهایی که انتقاد می‌کنند و چه آنهایی که مورد انتقاد قرار می‌گیرند، اشتباهاً تصور می‌کنند که هر رفتاری به صرف سعی و تلاش کافی قابل تغییر است؛ درحالی‌که واقعیت خلاف این را نشان می‌دهد. دانشجویی که به‌خاطر عدم تواناییش در درک مسایل تجریدی ریاضیات عالی مورد انتقاد قرار می‌گیرد، هرقدر هم که درس بخواند، قادر به درک مفاهیم دشوار ریاضی نخواهد بود. گلف‌باز ضعیفی که قدرت ندارد ضربه‌های بهتری بزند، هرقدر هم تمرین کند، نمی‌تواند به مقام قهرمانی برسد. بنابراین، پیش از هر اقدامی لازم است که نخست مطمئن شوید که آیا امکان موفقیت وجود دارد یا خیر؛ زیرا وقتی تلاش فراوان به شکست منتهی شود، رنج ناشی از آن، دو برابر می‌شود. بنابراین اگر صمیمانه معتقدید که اقدام برای تغییر، ارزش صرف آن‌همه انرژی را ندارد، حق دارید انتقاد را نپذیرید.

سنجیدن جنبه‌های مثبت و منفی

ببینید آیا منافع حاصل از عمل کردن به انتقاد، به زحمت آن می‌ارزد یا خیر. مقدار انرژی لازم برای ایجاد تغییر، فقط یک طرف معادله است. طرف دیگر معادله، بهره‌ای است که ممکن است شخص در اثر تغییر رفتار خود به دست آورد.

برایان که وکیل میانسال و بسیار موفقی است می‌گفت «همسرم سال‌هاست که به من اصرار می‌کند در فعالیت‌های سیاسی محلی شرکت کنم. دائماً از من انتقاد می‌کند و می‌گوید: تو تنبلی، جاه‌طلبی نداری! برای اینکه نه عضو گروه‌های سیاسی محلی هستم و نه در مبارزات انتخاباتی شرکت می‌کنم. فکر می‌کند، اگر من عضو تشکیلات محلی شوم، سرانجام می‌توانم به عضویت دفتر ایالتی حزب درآیم. من مدت کوتاهی به پیشنهاد او فکر کردم و بالاخره به این نتیجه رسیدم که رسیدن به این هدف‌ها به زحمت و دردسرش نمی‌ارزد. خلاصه اینکه من اهلش نبودم! سیاست برای من، یک کار خسته‌کننده، وقت‌گیر و ملال‌آور است. ترجیح می‌دهم اوقات فراغتم را به جای شرکت در جلسات و سخنرانی‌های بی‌سروته، با خانواده‌ام بگذرانم؛ یا به ماهیگیری بپردازم. حتی اگر به خواسته‌ی همسرم عمل می‌کردم و انتخاب می‌شدم، چه چیزی عاید هردو نفر ما می‌شد؟ گمان می‌کنم که کمی نفوذ و قدری امتیاز! اما وظایف من به مراتب سنگین‌تر می‌شد و در آن صورت، به‌ندرت می‌توانستم از زندگی لذت ببرم.

زنم **الینور** شاید دلش می‌خواست همسر یک وزیر می‌شد. اما شرط می‌بندم که خیلی زود از آن زندگی بیزار می‌شد. بنابراین من خیال ندارم تغییر کنم و خیال ندارم با او بحث کنم. بگذارید فعلاً مرا بی‌خیال بداند اما سرانجام او هم به این نتیجه خواهد رسید.»

در حقیقت، اگر می‌بینید عمل کردن به انتقاد، سودی دربر ندارد، یا به زحمتش نمی‌ارزد و یا اگر از وضعیت خود راضی هستید، و نیازی به تغییر احساس نمی‌کنید می‌توانید انتقاد را نادیده بگیرید. اگر صمیمانه و براساس واقع‌بینی به این نتیجه رسیده‌اید که نباید به انتقادی توجه کنید، مسله‌ای نیست. مسأله وقتی مطرح است که تنبلی، غرور بی‌جا و کاذب، دلیل تراشی بی‌اساس و عوامل منفی دیگر بر ذهن شما غلبه کرده باشد. البته، گاهی اوقات تشخیص منافع بالقوه‌ی یک انتقاد، کار دشواری است؛ مگر آنکه آمادگی پذیرفتن آن را به‌طور سازنده داشته باشیم. آگاهی از منافی که ممکن است در اثر تغییر عایدمان شود، به خودی خود انگیزه‌ای برای انجام کار مثبت ایجاد می‌کند. اما توانایی تشخیص آن منافع، غالباً بسته به این است که انتقاد چگونه بیان شود.

به یاد می‌آورید که در بحث مربوط به تکنیک ارائه‌ی انتقاد سازنده، به اهمیت انگیزه برای تغییر اشاره کردیم. متأسفانه بسیاری از انتقادکنندگان، از دادن انگیزه عاجزند. بنابراین، در «پذیرش انتقاد به‌طور سازنده، باید از خود و از انتقادکننده بپرسید «از این انتقاد چه چیزی عاید من می‌شود؟» سؤال‌تان بایستی از روی علاقه مطرح شود نه از روی خصومت: «من مشتاقم بدانم که عمل کردن به پیشنهاد شما چه کمکی به من خواهد کرد.» «می‌توانی به من

بگویی به نظر تو، این پیشنهاد چه اثری بر من خواهد داشت؟»

آغاز چنین گفتگویی به هردوی شما کمک می کند که به انگیزه های یکدیگری بپردازید. و مهم تر از همه اینکه با متمرکز کردن گفتگو بر نکات مثبت به جای نکات منفی، از دیدگاهی صحیح تر به انتقاد بنگرید.

عوامل ششگانه ی ارزیابی، انتقاد، نمی توانند از یکدیگر جدا باشند. هریک از آنها (اهمیت، منبع، زمینه ی عاطفی، تداوم، صرف انرژی و منافع بالقوه) متقابلاً بر یکدیگر اثر می گذارند. تمام عوامل یادشده، بایستی در تصمیم گیری در مورد اینکه آیا انتقادی معتبر است یا نه، و اگر دارای اعتبار است آیا ارزش آن را دارد که به آن عمل کنیم، مورد توجه قرار گیرند.

کنترل احساسات و هیجانات

وقتی کسی از من انتقاد می کند چه حالی به من دست می دهد؟ وحشتناک! دلم فرو می ریزد. دهانم خشک می شود. نفسم به شماره می افتد، دلم می خواهد صحبت همان جا قطع شود.

عضلاتم منقبض می شود. قلبم تند می زند، صورتم سرخ می شود حس می کنم دارم منفجر می شوم، اما نمی دانم چه باید بکنم و همین باعث می شود که حسایی حالم گرفته شود.

انگار همه ی رنقم را از دست می دهم. حدود یک ساعت طول می کشد تا حالم بهتر شود با این حال تمام روز احساس بی حالی می کنم.

این ها بخشی از پاسخ هایی است که مردم در تشریح حالات خود، هنگام مواجهه با انتقاد بیان می کنند. به این نکته توجه کنید که در هر مورد، نه فقط به یک احساس منفی («وحشت کردن» «بدخلقی» «بی رمقی») اشاره شده است، بلکه مجموعه ای از تغییرات بدنی را ذکر کرده اند.

واقعیت این است که احساسات و هیجانات، غالباً به شکل تغییرات جسمانی مشابهی بروز می کنند. با برچسبی که به یک احساس می زنیم، کیفیت آن برای ما مشخص می شود و درمی یابیم که آن احساس، خوش آیند یا ناخوش آیند است. به این آزمایش توجه کنند:

گروهی از پژوهشگران، افراد تحت آزمایش خود را به نوعی مکانیزم دهنده و گیرنده ی دوجانبه وصل کردند و از آنها خواستند تا وقایعی که آنها را عصبانی کرده به خاطر آورند یا تصویر آن را در ذهن خود مجسم کنند. در نتیجه، میزان فعالیت جسمانی آنها بالا رفت. پس از آن که فعالیت های جسمانی به حالت عادی برگشت، از آنها خواسته شد وقایعی را به یاد آورند و در نظر مجسم کنند که احساس عشق و مورد علاقه بودن را در آنها ایجاد کرده بود، در هر دو مورد،

شدت واکنش‌های جسمانی، شامل نبض، ضربان قلب، تعریق و انقباض عضلات که تحت کنترل قرار داشت، واقعاً یکسان بود.

بنابراین، چیزی که احساس و هیجان را تعریف می‌کند، برچسبی است که بر آن می‌زنیم (یا یاد گرفته‌ایم که بر آن بزنیم). چون طبق عادت، دوستی و محبت را به چشم یک رویداد مثبت می‌نگریم و به واکنش‌های فیزیولوژیکی همراه آن، از قبیل افزایش ضربان قلب، سرخ‌شدن صورت، تنش‌های عضلانی، نفس‌نفس زدن، غلیان انرژی یا احساس نوعی رخوت مطبوع، برچسب «لذت‌بخش و ارضاء‌کننده» می‌زنیم. اما چون انتقادشدن را طبق عادت، رویدادی منفی می‌دانیم، به همان دسته واکنش‌ها، برچسب «ناخوش‌آیند» می‌زنیم.

با زدن برچسب منفی بر واکنش‌های فیزیولوژیکی، خود را از امکان برخورد سازنده با انتقاد محروم می‌کنیم. وقتی احساسات منفی از کنترل خارج می‌شوند، انرژی هدر می‌رود. اما اگر بتوانیم احساسات خود و نامی را که بر آن گذاشته‌ایم در کنترل بگیریم و نگذاریم بر ضد ما به کار رود، دو نتیجه‌ی مثبت عایدمان می‌شود:

اول آنکه ارزیابی ما از انتقاد کمتر آلوده به احساسات «ناراحت‌کننده» می‌شود. دوم آنکه انرژی احساسی، می‌تواند در جهت رویارویی محکم و استوار با انتقاد، کانالیزه شود.

چگونه احساسات و هیجانات خود را کنترل کنیم؟

توجه خود را صرفاً بر تغییرات فیزیولوژیکی که در اثر شنیدن انتقاد در خود احساس می‌کنید متمرکز کنید، نه بر برچسب‌های ذهنی که ممکن است به آنها بزنید. به جای آنکه وقتی ضربان قلب‌تان ناگهان تندتر می‌شود یا خون به صورت‌تان می‌دود، واکنش‌تان این باشد که به خود بگویید من عصبانی هستم، سعی کنید به سادگی، با تعبیر آن حالت‌ها به علائمی فیزیولوژیک که هر کس ممکن است در شرایط خاصی به آن دچار شود، خود را به آرامش دعوت کنید.

اگر به آن تغییر برچسب «عصبانیت» بزنید، عملاً دارید گفته و عمل بعدی خود را از قبل تعیین می‌کنید؛ برای مثال، ممکن است فکر کنید حق دارید با طرف مقابل جروب‌بحث کنید؛ سرش داد بکشید یا تهدیدش کنید. حال اگر تغییر حالت جسمانی خود را «نگرانی» یا «ترس» بنامید، ممکن است قدرت قضاوت خود را از دست بدهید، احتمال دارد به جای مقابله صحیح با موضوع، کلاً عقب‌نشینی کنید و یا از اینکه در این مورد ضعف به خرج داده‌اید، نسبت به خود خشمگین شوید.

به جای آنکه با برچسب زدن به حالت‌های جسمانی خود، به طور ضمنی به خود بقبولانید که وضعیت دیگر از کنترل شما خارج است، می‌توانید این حالت‌ها و نشانه‌ها را مانند یک «سیستم هشداردهنده» به خدمت خود درآورید - به

خود تلقین کنید که چیزی در بدن شما در حال وقوع است، اما شما قصد ندارید بگذارید که کنترل آن از دست شما خارج شود.

اگر گفتگوهای درونی مثبت باشند، خواهند توانست زمینه‌ی شناختی لازم را برای کانالیزه کردن تغییرات جسمانی به سوی یک واکنش سالم و سازنده فراهم سازید. به خودتان چنین تلقین کنید: آرامش خود را حفظ کن، نفس عمیق بکش، مشت‌هایت را گره نکن. سعی کنید این گفته‌ها را با جملاتی بیان کنید که برای ارزیابی منصفانه از انتقاد، خود را به استفاده از آنها ملزم می‌دانید. برای مثال: «آرامش خود را حفظ کن؛ اگر به‌دقت به حرف‌های این شخص گوش کنم ممکن است برایم مفید باشد. باید سعی کنم انعطاف داشته باشم، هیچ‌کس قصد آزار مرا ندارد.»

از احساسات و هیجانات خود به‌عنوان یک منبع انرژی استفاده کنید. کاری کنید که این احساسات و هیجانات، شما را برانگیزاند، نه آنکه از کار بازدارد. هرگونه احساس منفی در جهت هدر دادن انرژی عمل می‌کند. به احساس تزلزل، بیهودگی و ضعفی که بعد از خشم یا نگرانی به شما دست می‌دهد، فکر کنید.

فراموش نکنید که تغییرات فیزیولوژیکی می‌تواند به یک منبع مثبت انرژی تبدیل شود؛ به‌شرطی که از آن، در جهت بالا بردن روحیه‌ی خود استفاده کنیم. یکی از تکنیک‌های مرسوم در مسابقات ورزشی این است که ورزشکاران با افزایش عمدی تغییرات فیزیولوژیکی، روحیه‌ی خود را بالا می‌برند. فوتبالیست‌ها می‌گویند، به‌محض آنکه مسابقه را آغاز می‌کنند، نگرانی‌شان از بین می‌رود و جای خود را به اعتماد به نفس می‌دهد.

انرژی عصبی می‌تواند هنگام برخورد با انتقاد، به همین ترتیب مورد استفاده قرار گیرد و از سختی آن بکاهد. **ریچارد لازاروس**^{۱۲} روانشناس در نشریه‌ی تخصص روانشناسان آمریکا، مسأله را اینچنین مطرح می‌کند:

کنش‌های انطباقی انسان تا اندازه‌ی زیادی جنبه‌ی پیش‌بینی دارد، بدین معنا که انتظار مواجه شدن با واقعه‌ای ناراحت‌کننده، مانند مردود شدن در امتحان، اجرای ناموفق برنامه‌ای در برابر عموم... یا مورد انتقاد قرار گرفتن انسان در برابر وقوع احتمالی آن واقعه در آینده آماده می‌کند. میزان آمادگی تا آنجاست که... در نتیجه ماهیت آن واقعه را دگرگون می‌کند، همچنین با احساساتی که ممکن است به تجربه درآیند... غلبه یافتن بر خطر قبل از اینکه به‌وقوع بپیوندد می‌تواند به‌جای ایجاد ترس، اندوه، (یا) افسردگی منجر به نشاط روحی انسان شود.

آرام‌سازی جسم، سومین تکنیک برای در اختیار گرفتن و کنترل احساسات و هیجانات است. هنگامی که بدن شما در وضع آرامی قرار می‌گیرد، به همان میزان که از شدت فشار عصبی کاسته می‌شود، بر نیروی روانی شما افزوده می‌شود؛ به عبارت دیگر از آنجا که دو احساس خشم و آرامش به‌طور همزمان دست نمی‌دهند، بنابراین زمانی که در آرامش به‌سر می‌برید، برای پذیرفتن انتقاد آمادگی بیشتری خواهید داشت. تمرین‌های بسیار مؤثری برای آرام‌سازی

جسم وجود دارد. در اینجا تمرینی را که از ترکیب مؤثرترین تکنیک‌ها به دست آمده است، ذکر می‌کنیم.

— محل آرامی را در نظر بگیرید که دست کم برای پانزده دقیقه کسی مزاحم شما نشود. در صندلی راحتی بنشینید، یا روی کاناپه یا تخت‌خواب یا روی زمین دراز بکشید. بالش سفتی زیر گردن خود بگذارید. لباس راحت بپوشید، جواهرات و عینک و غیره را بردارید. در هر تمرین باید عضلات را تا حد مقدور منقبض کرده و سپس آنها را به حالت شل و آزاد درآورید.

— دست‌ها را مشت کنید... عضلات را به حالت انقباض درآورید... سپس آزاد کنید.

— عضلات شکم را به طرف داخل بکشید، به طوری که حس کنید شکم‌تان به پشت چسبیده. ده ثانیه در این وضع بمانید، سپس به حال اول برگردید.

— چشم‌ها را ببندید و پلک‌ها را محکم به هم فشار دهید. چند لحظه در این حالت بمانید، سپس چشم‌ها را باز کنید. دندان‌ها را کلید کنید. فک‌ها را محکم به هم فشار دهید. چند لحظه در این حالت بمانید و سپس به حال اول برگردید.

— به سر و گردن خود طوری فشار بیاورید که بین شانه‌ها فرو روند. انقباض عضلات سر و گردن را احساس کنید و سپس به حالت اول برگردید.

— نفس عمیق بکشید و حتی‌الامکان نفس را در سینه حبس کنید. در این حالت، هوا را به شدت، طوری که انگار بادکنکی را با فشار خالی می‌کنید از سینه خارج کنید.

— دست‌ها و پاها را به حالت آزاد، در طرفین خود رها کنید، سپس عضلات دست و پا را منقبض کنید و سپس به حالت شل و آزاد درآورید.

— سعی کنید حتی‌الامکان، این تمرین‌ها را به طور همزمان، با هم انجام دهید. حالا بدن خود را شل کنید، تا آرامش ملایمی مانند یک موج، از پیشانی به طرف پاهایتان جریان یابد. حواس‌تان را روی شل کردن عضلات دور چشم‌ها، پیشانی، دهان، گردن و عضلات پشت متمرکز کنید.

همان‌طور که در وضعیت راحت نشسته یا دراز کشیده‌اید، ناخن شست خود را به فاصله‌ی چند سانتی‌متری از چشم‌ها نگه دارید و تمام توجه خود را به آن معطوف کنید. احساس می‌کنید دست‌تان دارد سنگین‌تر می‌شود، پلک چشم‌هایتان سنگین‌تر و تنفس‌تان عمیق‌تر و کندتر می‌شود، دست‌ها را به آهستگی در پهلوی رها کنید و چشم‌ها را ببندید. ضمن انجام دم و بازدم، نفس‌هایتان را بشمارید. با این اندیشه که با هر شماره، به آرامش عمیق‌تری فرو می‌روید، به شماره‌ی ده که رسیدید، وضعیتی را در نظر مجسم کنید که برایتان بسیار لذت‌بخش است و خود را در آن

غرق کنید. انگار روی یک تشک بادی در استخر لم داده‌اید، یا آرام و بی‌خیال روی چمن نرم مخملی دراز کشیده‌اید و یا در یک وان آب گرم نشسته‌اید و یا بعد از یک باران پرلطفات بهاری، در جنگل قدم می‌زنید. این منظره را تا جایی که می‌توانید در ذهن خود نگه دارید. اینک بدن و ذهن شما برای پیام مهمی که می‌خواهید به خود بدهید، آماده شده‌اند. گرچه می‌خواهید کلمات‌تان را انتخاب کنید، اما به یک چنین شکلی درمی‌آید: **وقتی از من انتقاد کنند، آرامش خود را درست مثل همین چند لحظه حفظ خواهم کرد، از انتقاد، حداکثر استفاده را برای تبدیل شدن به شخصیت دلخواه خود خواهم کرد.**

قبل از آنکه با شمارش معکوس، از ده به یک خود را از حالت آرامش ویژه خارج کنید، به خودتان بگویید چه خوب است بر افکار، احساسات و اعمال خود کنترل داشته باشم و چنین تلقین کنید که این آگاهی آمیخته با آرامش و طرز فکر مثبت، دوام خواهد داشت.

نیاز به عمل

پاسخ مثبت به انتقاد، یعنی اینکه آن را به طرز سازنده و مؤثر قبول کنید. سازنده و مؤثر، دو لغت مترادف نیستند. پذیرش سازنده، یعنی ارزیابی دقیق یک انتقاد، به منظور آنکه بدانید آیا انتقاد صحیح است یا خیر؛ چنین برخوردی، خطوط ارتباطی بین شما و انتقادکننده را باز نگه می‌دارد؛ احساسات منفی را کنترل می‌کند و سرانجام مشخص می‌کند که دیگر وقت آن رسیده است که برای تغییر رفتار مورد انتقاد تصمیمی بگیرید. پذیرش مؤثر هنگامی اتفاق می‌افتد که شما عملاً اقدام به تغییر رفتار مورد انتقاد بکنید.

بسیاری از ما هرگز به مرحله‌ی عمل نمی‌رسیم، انتقاد را رد می‌کنیم، به این بهانه که بی‌ارزش است، یا به آن توجه نمی‌کنیم، یا با انتقادکننده به بحث و جدل می‌پردازیم و یا اجازه می‌دهیم که انتقاد، آن‌چنان ما را از پای درآورد که موفق به انجام هیچ عمل مثبتی نمی‌شویم. گاهی هم به‌نظرمان می‌رسد که دیگر برای تغییر و اصلاح خیلی دیر شده است. حتی اگر با انتقاد به‌نحو سازنده‌ای برخورد کنیم، ممکن است در به‌کار بستن آن دچار مشکل شویم. اگر بگوییم «حق با شماست، من اشتباه می‌کنم» واکنش، احتمالاً تا حدودی سازنده است، اما بی‌تردید پاسخ مؤثری نیست.

زنی از بی دقتی شوهرش در مورد حساب جاری مشترکشان انتقاد می کرد؛ اما چون می دانست چگونه انتقاد کند که سازنده باشد، این طور شروع نکرد که «واقعاً که افتضاح کردی» یا «چرا همیشه یادت می رود که مبلغ چک را در ته چک بنویسی؟» به جای آن گفت «این ماه دوباره پنج دلار جریمه شدیم، چون چک بی محل کشیده بودیم من فکر می کردم برای صورت حساب تلفن به اندازه ی کافی پول داریم، اما از قرار معلوم یادت رفته بود مبلغ چکی را که هفته ی پیش کشیده بودی در ته چک بنویسی. دفعه ی دیگر که چک می کشی یادت باشد که به خودت یا به من یادآوری کنی، تا مانده حساب را در نظر داشته باشیم.»

شوهر جواب داد «خیلی از این بابت متأسفم، کاملاً حق با توست، بعد از این بیشتر دقت می کنم.» اما ماه بعد مجدداً فراموش کرد مبلغ را در ته چک بنویسد و به همین خاطر بار دیگر جریمه شدند. زن بار دیگر اعتراض کرد، شوهر بار دیگر قول داد که رفتارش را اصلاح کند اما ماه بعد، دوباره همان وضع تکرار شد. بدین ترتیب، او گرچه انتقاد همسرش را به نحو سازنده ای پذیرفت اما در واقع با عدم تغییر در رفتار خود، عملاً آن را نادیده گرفت. پذیرفتن یک انتقاد نیاز به تعهد عملی دارد؛ هم در حرف و هم در عمل. اجازه دهید ابتدا نگاهی به تکنیک ارتباطی که می توانید برای شروع تغییر در رفتار به کار برید، بیفکنیم:

در مقابل انتقاد به دفاع برنخیزید. بسیاری اوقات، عکس العمل غریزی به شکل مخالفت یا مقاومت و یا سعی در توجیه رفتار جلوه می کند.

شوهر: چراغ های اتاق نشیمن را تمام شب روشن گذاشتی. واقعاً که پول حرام کنی!
زن: تقصیر من نبود، من آخرین نفری نبودم که خوابیدم.
ممکن است با برگردان انتقاد به انتقادکننده، مقابله به مثل کنیم:
شوهر: باز هم دیشب همه ی چراغ ها را روشن گذاشته بودی. کار تو فقط پول هدر دادن است.
زن: درست است اما فقط من که این طور نیستم، تو هم پول هدر می دهی.
یا ممکن است با حمله به انتقادکننده، توجه او را از خودمان برگردانیم:
شوهر: باز هم دیشب همه ی چراغ ها را روشن گذاشته بودی، کار تو فقط پول هدر دادن است.
زن: تو از من بدتری! یادت هست که آن روز که کلیدها را جا گذاشته بودی، چقدر پشت در ماندیم؟

هنگامی که در مقابل انتقاد حالت دفاعی به خود می گیریم، امکان عمل کردن به انتقاد را به طور مؤثر از خود سلب می کنیم. در موارد فوق، این زن و مرد درحالی که می توانستند درباره ی مسائلشان گفتگو کنند و به طور سازنده با رفتار مورد انتقاد خود مواجه شوند، موضوع را لوث کردند. بعضی اشخاص، مهارت خاصی در این نوع بازی ها دارند، اما به ندرت نتیجه ی مثبتی می گیرند. انکارها و حمله ی متقابل، معمولاً نتیجه ای جز توسل به روش های منفی و

غیرسازنده ندارد. زمانی که در ارزیابی انتقاد ورزیده‌تر شدید، خواهید دید که دلیلی ندارد از خود دفاع کنید.

اطلاعات بیشتری جستجو کنید. هرچند یکی از برجسته‌ترین خصوصیات انتقاد سازنده مشخص بودن موضوع مورد انتقاد است، ولی بسیاری از مردم در این زمینه موفق نمی‌شوند. بنابراین، لازم است در مورد جزئیات انتقاد سؤال کنید. اگر انتقاد مبهم است یا به موضوعی تعمیم داده شده، از انتقادکننده بخواهید که موضوع انتقاد را مشخص کند. پرسید **واقعۀ چه وقت اتفاق افتاده؟ در کجا؟** و خصوصاً اینکه، **چه چیز** ناراحت‌کننده‌ای در رفتار شما بوده (توجه کنید: سؤال‌های خود را با خشونت یا با حالت حق‌به‌جانب مثل افسر پلیسی که از متهم بازجویی می‌کند مطرح نکنید. طوری سؤال کنید که نشان دهید از انتقادکننده کمک می‌خواهید).

به‌دست آوردن اطلاعات اضافی، چهار فایده دارد. کمک می‌کند که انتقاد را صحیح‌تر ارزیابی کنید. نمونه‌ای از رفتاری را به شما نشان می‌دهد، که به‌خاطر آن مورد انتقاد قرار گرفته‌اید. نشان می‌دهد که برای وضعیت مورد بحث اهمیت قائلید و یک برخورد منفی را به یک گفتگوی بالقوه مثبت تبدیل می‌کنید.

هنر دقیق گوش کردن و حضور ذهن را در خود تقویت کنید. تحقیقات نشان می‌دهد که یک فرد متوسط فقط یک‌سوم مطالبی را که شنیده جذب می‌کند و فقط نیمی از آن یک‌سوم را دقیقاً به‌خاطر می‌سپارد. ما می‌توانیم پنج برابر صحبت کردن گوش دهیم. زمانی را که انتقادکننده صرف گفتن یک‌صد کلمه می‌کند، انتقادشونده، ظرفیت شنیدن پانصد کلمه را دارد، ظرفیت اضافی معمولاً به ساخت و پرداخت انکارها و ردّ و دفاع کردن اختصاص می‌یابد. به‌علاوه واقعیت آن است که وقتی از ما انتقاد می‌کنند، تمایل داریم خیلی از چیزهایی را که نمی‌خواهیم بشنویم، غریبال کنیم و نشنیده بگیریم. اگر انتقادی تکراری است، دیگر نمی‌خواهیم آن را بشنویم.

سعی کنید احساسات شخصی را از دخالت در قدرت شنوایی خود دور نگه دارید. این احساسات گاهی می‌تواند یک گفته‌ی ساده را به حرفی که می‌توان آن را بحران‌آفرین خواند تبدیل کند. وقتی زنی به شوهرش گفت که مد جدید لباس باعث شده او هیچ لباسی برای پوشیدن نداشته باشد، دیگ خشم شوهر به جوش آمد، چون در مورد درآمدش حساسیت داشت و حرف همسرش را این‌طور شنیده بود که درآمد تو در حدی نیست که بتوانی برای من لباس بخری. در مثال دیگر، آقایی که به ملایمت از رفتار فرزندانش در سر میز غذا ایراد می‌گرفت، تعجب کرد از اینکه دید همسرش تذکر او را به‌عنوان انتقاد از طرز تربیت بچه‌ها تلقی کرده است.

با دقت گوش دادن، برای کسی که انتقاد می‌کند نیز مهم است. دختر نوجوانی می‌گفت «پدرم هفته‌ها بود که از من ایراد می‌گرفت که چرا مجله‌های قدیمی که اتاق زیرشیروانی را شلوغ کرده بود بیرون نمی‌ریزم. یک روز آستین‌هایم را بالا زدم و همه‌ی آن مجله‌ها را بیرون ریختم. وقتی موضوع را برای پدرم گفتم، فکر کردم که خوشحال می‌شود، اما

تنها چیزی که شنیدم این بود که «باشد». چیزی نگذشته بود که بار دیگر به من گفت «کی خیال داری از دست آن آشغال‌هایی که آن بالاست خلاص شوی؟ او یک کلمه از حرف‌هایی را که من زده بودم نشنیده بود!»

راه حل انتقاد را برسید. سؤالات شما می‌تواند، غیرمستقیم مطرح شود مثلاً «شما اگر جای من بودید، در این مورد چه می‌کردید؟» یا با یک سؤال مستقیم مثل «چطور می‌توانم این کار را بهتر انجام دهم؟» هر قدر سؤالات شما مشخص‌تر باشد، بهتر است:

زن به شوهر: (پس از تغییر مدل آرایش موهایش): به نظرت این مدل مو چطوره؟

شوهر: وحشتناکه! با این موهای وزوزی، عینهو دیو شده‌ای!

زن: خوب، به نظر تو چه مدلی به من بهتر می‌آد؟

درخواست کمک، نتایج سودمند بسیاری دارد. یکی اینکه، بحث را روی منظور اصلی متمرکز می‌کنید و در نتیجه حالت روانی مساعدی (برای هر دو نفر) به وجود می‌آورید که نشان می‌دهد راه مؤثری برای جلوگیری از انتقاد وجود دارد و شما هم آماده‌ی قبول آن هستید. دوم آنکه، شما عمل و جریان انتقاد را از ضربه‌ای یک‌طرفه به کوششی دوجانبه یا گروهی تبدیل می‌کنید و با این سؤال که «این موضوع را چگونه حل کنم» بر تعهد انتقادکننده نسبت به هدف مشترک‌تان می‌افزایید. بالاخره، کمک خواستن، منابع سازنده‌ی انتقادکننده را به سوی شما جلب می‌کند. مجبور نیستید دست‌تنها به پیدا کردن راه حل بروید و نگران اینکه قدم بعدی شما چه خواهد بود، باشید.

از صحبت‌های خود و طرف مقابل‌تان، خلاصه‌ای تهیه کنید. شنونده‌ی خوب فرض نمی‌کند هر چه را به او گفته‌اند، فهمیده است و تنها پس از اطمینان از درک مطلب، درصدد پاسخ برمی‌آید. بعضی مشاورین توصیه می‌کنند، پس از هر نوع مشاجره یا بحث داغ، سعی کنید آنچه را که ضمن بحث به یکدیگر گفته‌اید، دوباره بر زبان بیاورید. **کارل راجرز^{۱۲}** مشاور و روانشناس، این روش را «پژواک^{۱۳}» نامیده است. این روش را می‌توان برای اطمینان از اینکه دو نفر بر سر اهداف واقع‌بینانه‌ی تغییر رفتار توافق دارند یا خیر به کار برد. به جای آنکه بگوییم «حالا ببینم چه می‌شود» یا «سعی می‌کنم بهتر شوم» می‌توانید برای مشخص کردن دقیق اینکه چه خواهید کرد و چگونه و چه وقت دست به عمل خواهید زد، پارامترهایی برای خود تعیین کنید.

استراتژی تغییر

اینک چند استراتژی اساسی در مورد کارهایی که می‌توانید برای شروع و انجام تغییر رفتار در پیش گیرید، ذکر می‌کنیم:

با خودتان «قرار دادی» ببندید. مشاورین امور زناشویی از قراردادهای به منظور تشویق زن و شوهرها در مورد به کار بردن بینشی که در طول مشاوره به دست آورده‌اند، استفاده می‌کنند. قرارداد، یک توافق دوجانبه است، که خواه شفاهی و یا کتبی، طرفین تعهد می‌کنند طرح جدید تازه‌ای پیشنهاد کنند و یا رفتار خاصی را در پیش گیرند. شما هم می‌توانید با خودتان قراردادی ببندید که رفتارتان را تغییر دهید، اگر تشخیص داده باشید انتقادی معتبر است.

یک قرارداد برای اینکه مؤثر باشد نمی‌تواند فقط به شکلی مبهم در فکر شما تنظیم شده باشد، بلکه باید به صورت کتبی باشد و دقیقاً مشخص کند چه رفتاری مشمول این قرارداد است و شما به طور مشخص چطور می‌خواهید آن رفتار را تغییر دهید. فرض می‌کنیم از شما به خاطر زیاد سیگار کشیدن انتقاد شده است. قرار داد باید مشخص کند:

۱. تعداد سیگارهایی که شما باید در بیست و چهار ساعت، خود را به کشیدن آن محدود کنید، دقیقاً مشخص شود. صرف گفتن «من دیگر این همه سیگار نخواهم کشید» معنایی ندارد.

۲. چارچوب زمانی معینی را در نظر بگیرید. با خود قرار بگذارید که ظرف دو هفته به این هدف می‌رسید. ممکن است دو هفته زمان خیلی کم باشد، اما شش ماه هم دیگر خیلی زیاد است.

۳. جایزه‌ای برای رسیدن به هدف در نظر بگیرید. به مجرد تکمیل قرارداد، از این نیروی کمکی مثبت استفاده کنید. این جایزه می‌تواند، غذا خوردن در یک رستوران خوب، خریدن کتابی که دوست دارید، و یا یک مرخصی باشد. اما حتماً باید به قولی که داده‌اید عمل کنید. (حتی می‌توانید شرط «پاداش اضافی» را در قرارداد بگنجانید. یعنی اگر بهتر از مفاد قرارداد عمل کردید، به خودتان پاداش بدهید. بر عکس اگر در رسیدن به هدف شکست خوردید، باید در قرارداد جریمه‌ای در نظر گرفته شده باشد. جریمه هم بایستی بلافاصله به مرحله‌ی عمل درآید. ضمناً جریمه باید به همان اندازه که پاداش جالب است، سخت باشد.)

۴. رفتار تغییر یافته را چطور زیر نظر خود می‌گیرید؟ برای اینکه بفهمید تغییری عملاً انجام گرفته است، ممکن است قرار بگذارید که هر روز تعداد سیگارهای کشیده شده را بشمارید، یا مقدار پول کمتری که هر هفته برای خرید سیگار مصرف می‌کنید، حساب کنید. شما احتیاج به چند گواه معتبر دارید که گواهی کنند قرارداد را به طور کامل اجرا کرده‌اید یا خیر؟

بر رفتار خود نظارت کنید. تا آنجا که ممکن است رفتار خود را مشاهده و یادداشت کنید، تنها به این ترتیب می‌توانید به نتیجه‌ی مطلوب برسید. مثلاً در همین مورد سیگار، می‌توانید لیستی تهیه کنید. که نشان دهد چه وقت و کجا هر کدام از سیگارهایتان را کشیدید. پس از مدت کوتاهی، لیست را روی جدول یا منحنی پیاده کنید تا بتوانید تغییرات انجام شده را ملاحظه کنید.

رفتاری را که قرار است تغییر کند، به یک سلسله «موضوعات» جداگانه تقسیم کنید. وکیل مدافعی را می‌شناختم که زنش مدام از او انتقاد می‌کرد که نسبت به تعمیر لوازم خانه کوتاهی می‌کند. به شوهرش اعتراض می‌کرد که «در این خانه ده‌ها چیز احتیاج به تعمیر دارد. او هم در جواب با تغییر می‌گفت «من هرگز وقت درست کردن این همه چیز را ندارم.»

کسی که هدف‌های دشوار و سنگین انتخاب می‌کند، مسلماً کارش مشکل خواهد بود. اما اگر بتوانید هدف‌های خود را به یک سلسله کارهای جداگانه و قابل اجرا تقسیم کنید، طوری که آسان‌ترین بخش آن در مرحله‌ی اول انجام شود؛ ناگهان با شگفتی در خواهید یافت که تغییر انجام‌شدنی‌تر از آن است که به‌نظرتان می‌آمد. برای مثال، این مرد هرچه احتیاج به تعمیر داشت در یک لیست نوشت. یک برنامه‌ی زمانی برای کار تهیه کرد و کارها را مرحله به مرحله انجام داد. نصف روز را صرف نظافت گاراژ کرد. قسمتی از تعطیلات آخر هفته را به کندن علف‌ها و چیدن سر شاخه‌های درختان اختصاص داد. یک روز بعدازظهر، بیست دقیقه وقت صرف کرد تا شیر آبی را که چکه می‌کرد درست کند و به همین ترتیب، بقیه‌ی کارها را انجام داد. به‌طوری‌که به‌زودی همه‌ی چیزهایی که خراب بود، دوباره به شکل قابل استفاده درآمد.

با ایجاد مانع بر سر راه رفتار مورد انتقاد، تکرار آن را مشکل کنید. روانشناسان، بعضی اوقات این روش را مددگیری از محیط می‌نامند. یعنی آنکه از محیط کمک بگیریم تا تغییر برایمان آسان شود.

آیا از شما به‌خاطر آنکه خیلی جرّ و بحث راه می‌اندازید انتقاد می‌کنند؟ می‌توانید مثلاً برای خود مقرر کنید که دیگر در هیچ اتاقی بحث نکنید – مگر در اتاق نشیمن – که کمتر از همه در آنجا هستید. آیا از شما انتقاد شده است که بیش از اندازه به تماشای تلویزیون مشغولید به‌طوری‌که فرصت مطالعه ندارید؟ تلویزیون را به اتاقی که کمتر مورد استفاده است ببرید. صندلی راحتی را بردارید و به‌جای آن، یک صندلی بدون دسته که پشتش هم صاف است بگذارید، اگر تکیه‌گاش نامرتب است درستش نکنید. به‌علاوه محل مطالعه‌تان را حتی‌الامکان به صورت دلخواه درآورید. چون تلویزیون تماشا کردن شما را دچار دردسر و ناراحتی می‌کند، پذیرفتن رفتار جدید «عادت به مطالعه» که مورد نظرتان است آسان‌تر خواهد بود.

ما در مورد استفاده‌ی صحیح از افکار، احساسات و رفتار طوری صحبت کرده‌ایم که گویی هر یک از آنها راه جداگانه‌ای برای پاسخ به انتقاد است. در اینجا لازم است مجدداً تأکید کنیم که این راه‌ها همان‌طور که در انتقاد کردن نیز مطرح شد، با یکدیگر رابطه‌ای تنگاتنگ دارند و هریک متقابلاً بر دیگری اثر می‌گذارد. استفاده کردن از افکار بستگی به این دارد که تا چه اندازه بتوانید احساسات خود را کنترل کنید. و همین‌طور برعکس.

کنترل افکار و احساسات ممکن است هنوز غیرسازنده باشند، مگر آنکه نیاز به عمل را تشخیص دهید. هیچ کس از انتقاد شنیدن خوشش نمی‌آید، اما اگر یاد بگیرید آن را به طرزی سازنده بپذیرید، منبع مهمی برای رشد شخصی در اختیار شما قرار می‌گیرد. واقعیت این است که تا موقعی که با دیگران رابطه دارید، یعنی تا زمانی که زنده هستید، انتقاد می‌شنوید و به آن احتیاج دارید. بنابراین منافع شما حکم می‌کند که یاد بگیرید از آن به‌نحو احسن استفاده کنید.

شهر کتاب (nbookcity.com)

۵: هنر ظریف انتقاد در امور جنسی

روابط زناشویی ما تقریباً به خوبی گذشته‌ها نیست؛ البته هنوز هم شوهرم را دوست دارم، اما نحوه‌ی ابراز علاقه‌اش آن قدر تکراری و قابل پیش‌بینی شده که دیگر کسل‌کننده است. با این حال، چطور می‌توانم اینها را به او بگویم؟

سعی می‌کنم همسرم را راضی کنم، اما گمان نمی‌کنم موفق شده باشم. کاش به من می‌گفت چه می‌خواهد. از وقتی به من گفت که در مورد رسیدن به رضایت جنسی تظاهر می‌کرده و هرگز چنین چیزی برایش پیش نیامده، دیگر حتی نتوانستم به او نزدیک شوم. احساس می‌کنم مرد نبوده‌ام.

انتقاد جنسی، بدون تردید یکی از دشوارترین انواع انتقاد است. هیچ چیز دردناک‌تر و ناراحت‌کننده‌تر از اشاره به ضعف‌های جنسی طرف مقابل نیست. هیچ چیز نمی‌تواند عزت‌نفس کسی را چنین سریع از بین ببرد که به او بگویند در عشق‌ورزی آدم بی‌دست‌و‌پایی است. و هیچ چیز نمی‌تواند روابط زناشویی را به اندازه‌ی گفتن سخنان تحقیرآمیز در مورد توانایی جنسی طرف مقابل خدشه‌دار کند. به اعتقاد کارشناسان، تعجبی ندارد که در بسیاری موارد، صرفاً گفتن یک جمله‌ی سرد و یا مخرب درباره‌ی نحوه‌ی رفتار جنسی یکی از زوجین می‌تواند منجر به افزایش تنش و تشدید تضاد شود. اما آیا باید این چنین نتیجه گرفت که از انتقاد در مسائل زناشویی بپرهیزیم و یا از آن جلوگیری کنیم؟ البته که نه، مشروط بر آنکه از انتقاد، همچون ابزاری برای تفاهم بیشتر استفاده کنیم.

واقعیت آن است که بیشتر زن و شوهرها هرگز یاد نگرفته‌اند که برای داشتن روابط جنسی بهتر جز از طریق شکایت از وضع موجود، با یکدیگر گفتگو کنند. حال آنکه عشق‌ورزی، عملی صرفاً غریزی نیست، بلکه هنری است که باید فرا گرفته شود، و انتقاد مثبت نه‌تنها می‌تواند وسیله‌ی مؤثری برای آموزش باشد، بلکه نمایانگر آن است که طرف مقابل، از کوششی که همسرش برای برآوردن انتظارات جنسی او از خود نشان می‌دهد، قدردانی می‌کند.

در واقع، بهبود روابط جنسی، منوط به آن است که طرفین، مطالعات بالقوه مفید خود را با یکدیگر مبادله کنند. به عبارت دیگر، به طرز سازنده‌ای از یکدیگر انتقاد کنند. به نظر **جان گانن**^{۱۵} (جامعه‌شناس) «برای حل و رفع مسائل و مشکلات جنسی، باید با آن به‌طور مستقیم برخورد کرد.» اما اگر برخورد مستقیم می‌تواند موجب بهبود روابط جنسی شود، چرا برای بیشتر مردم آغاز چنین گفتگویی تا این حد ناراحت‌کننده و پذیرفتنش این اندازه پریشان‌کننده است؟

به چند دلیل. اول آنکه در اخلاق هر نوع گفتگوی بی‌پرده در مورد مسائل جنسی به‌نوعی پررویی و وقاحت تعبیر می‌شود. با آنکه آشکارا زیر بمباران دائمی مسائل و موضوعات جنسی، اشاره‌ها و توصیفاتی که به‌طور معمول در کتاب‌ها، فیلم‌ها، تلویزیون و آگهی‌های تلویزیونی دیده می‌شود قرار داریم، با این حال در بیان احساسات شخصی خود درباره‌ی مسائل جنسی تردید می‌کنیم. بیشتر مردم از کودک‌آموزانه‌اند که صحبت کردن درباره‌ی مسایل

جنسی «کار زشتی» است و از گفتگو درباره‌ی نیازهای جنسی، خواسته‌ها و ناکامی‌هایشان پرهیز می‌کنند.

دوم اینکه، ما یاد گرفته‌ایم که در میدان مین‌گذاری شده‌ی انتقاد جنسی، به‌دقت گام برداریم، آموزش‌های اخلاقی و مذهبی مسائل زیادی را یادآور می‌شود. تا مبدا روی غرور کسی پا بگذاریم. اگر مفهوم ضمنی انتقاد این باشد که این شخص در روابط جنسی بی‌دست‌وپاست، در واقع به شکننده‌ترین و حساس‌ترین عنصر تشکیل‌دهنده‌ی عزت نفس او ضربه زده‌ایم. پس ضمن دقت در بیان انتقاد مسایل مذهبی، این باور عمومی را هم که، همه دوست دارند به خود بقبولانند که در حال حاضر زوج شایسته‌ای هستند و در آینده نیز زوج شایسته‌تری خواهند شد، تقویت نماییم.

از آنجا که می‌دانیم اگر شیوه‌ی عشق‌ورزی ما مورد انتقاد قرار بگیرد چه احساس ناخوشایندی به ما دست می‌دهد، از ترس اینکه مبدا این احساس را در همسر خود به‌وجود آوریم، در بیان انتقاد خود تردید می‌کنیم. مردی می‌پرسد «چطور به همسرم بگویم که مرا ارضاء نمی‌کند؟ آیا این حرف غرور را جریحه‌دار می‌کند.» این مرد متوجه نیست که شاید تاکنون ناخشنودی خود را به ده‌ها شکل مختلف و بدون یک کلمه حرف به همسرش منتقل کرده باشد و علنی‌نکردن انتقاد، صرفاً باعث ایجاد آشفتنگی، احساس گناه و یا خشم همسر او شده باشد و این همه در حالی است که زن دقیقاً نمی‌داند چه خطایی مرتکب شده است. (در اینجا است که باید با ظرافت کامل و رعایت کلیه‌ی دستورات اخلاقی و مذهبی نحوه‌ی بهترین طرز انتقاد را برگزیند).

بنابراین، انتقاد جنسی، برخلاف سایر انتقادها هم انتقادکننده و انتقادشونده را تحت تأثیر قرار می‌دهد. زنی که به عدم حساسیت شوهرش نسبت به خواسته‌هایش اعتراض کرده بود، بعداً درباره‌ی حرف‌هایی که زده بود احساس گناه می‌کرد و می‌گفت «من فقط به‌خاطر رضایت خودم از او انتقاد کرده‌ام. آیا منصفانه است که احساسات او را جریحه‌دار کنم فقط برای اینکه بتوانم سهم بیشتری در عشق‌ورزی به‌دست آورم.

در پاره‌ای از موارد، شخص ممکن است احساس کند مشکل از خود اوست و ارتباطی به طرف مقابل ندارد و لذا خود را از انتقاد کردن منع کند. زنی می‌گفت «اعتراض به اینکه چرا به اوج لذت جنسی نمی‌رسم چه فایده‌ای دارد؟ من که می‌دانم این خودم هستم که باید مورد سرزنش قرار گیرم.»

نبودن زبان مناسب، سدّ دیگری در راه انتقاد جنسی است. ما حقیقتاً از نظر لغات و تعبیرات مناسب برای بیان انتقاد جنسی در مضيقه هستیم. به‌رغم آزادی موجود در زبان، بیشتر مردم از به‌کار بردن اصطلاحات عامیانه‌ی جنسی به صورت بی‌پروا ناراحتند. اما عبارت علمی موجود هم برای توضیح اعمال و اندام‌های جنسی بیش از اندازه فنی و ناآشنا هستند. بنابراین، صحبت درباره‌ی روابط عاشقانه و نزدیک با کلماتی مانند «عمل لقاح» یا نظایر آن، ممکن است، مانند کلمات عامیانه، شرم‌آور و یا نامفهوم باشد. شاید به طوری که خواهیم دید، این خود یکی از دلایلی است که

انتقاد جنسی، آگاهانه یا ناخودآگاه از راه حرکات، لحن صدا، انقباض عضلات و حرکت و تماس بدنی به طرف مقابل منتقل شود.

انتقاد از همسر

انتقاد جنسی معمولاً از پیش‌آمدهایی شروع می‌شود که یا به همسری که از او انتقاد می‌شود ارتباطی ندارد یا اگر داشته باشد، ارتباطی بسیار جزئی است. برای مثال ری معتقد بود که از نظر جنسی ارضاء نمی‌شود، چون همسرش هنگام نزدیکی شور و هیجان از خود نشان نمی‌دهد. ری با مطالعه‌ی رمان‌های عشقی می‌دانست فردی که حقیقتاً به هیجان آمده باشد، تنفسش تندتر می‌شود و تغییراتی در صدا و حرکاتش پیدا می‌شود و غیره. اما چنین نشانه‌هایی را در همسرش مشاهده نمی‌کرد. ری فکر کرد که همسرش او را می‌فریبد و حس می‌کرد از رسیدن به لذتی که انتظارش را داشته، محروم شده است. از این اندیشه که بی‌تفاوتی همسرش ممکن است از ناتوانی خود او ناشی شود، احساس سرخوردگی می‌کرد. بالاخره، با خشم و درحالی که قادر به کنترل شکست و ناکامی خود نبود، با این عبارت از همسرش انتقاد کرد: «یک بار نشد شور و حالی نشان بدهی، نفست هم که در نمی‌آید، آخر این چه وضعی است؟!»

بیشتر مردها و زن‌ها مانند ری انتظارات غیرمنطقی گسترده‌ای از روابط جنسی دارند. خیال‌پردازی در امور جنسی و خلق صحنه‌هایی که احساسات جنسی را برانگیزد و یا عشق‌ورزی خیالی با یک هنرپیشه‌ی سینما، صحیح نیست. اما بعضی اشخاص متأسفانه مهارت‌های واقعی خود (یا همسرشان) را با ایده‌آل‌هایی که در عالم خیال پرورانده‌اند مقایسه می‌کنند. به نظر آنها همه‌ی زن و شوهرها هر شب از رابطه‌ی جنسی لذت می‌برند، هر زنی می‌تواند بارها به اوج لذت جنسی برسد و هر مردی قادر است ساعت‌ها در اوج هیجان باقی بماند. چنین توهماتی احتمالاً به انتقادات نادرستی می‌انجامد که مبنای آن تصویری کاذب از چیزی است که آن را رابطه‌ی جنسی ارضاءکننده می‌نامند.

انتقاد نادرست همچنین از انتظاراتی ناشی می‌شود که آن اندازه غیرمنطقی نیستند که از آنها صحبتی به میان نیاید. به‌طوری که **کلیفورد ساگر**^{۱۶} متخصص روانکاوِ خاطرنشان می‌سازد، هر یک از ما با کوله‌باری از توقعات و قرار و مدارهای آگاه و ناخودآگاه و گفته و ناگفته وارد زندگی زناشویی می‌شویم. توقعات و قرارهای ناخودآگاه و ناگفته موضوع سرّی قراردادی عاطفی را تشکیل می‌دهد، قراردادی که دو شریک با یکدیگر می‌بندند؛ اما هیچ‌کدام از ماهیت آن خبر ندارند. چنین قراردادی می‌تواند تمامی جنبه‌های قابل تصور یک زندگی خانوادگی مانند قدرت، بچه‌ها، پول، اوقات فراغت و روابط جنسی را دربر بگیرد. به مورد زیر توجه کنید:

امی بیست‌وهفت‌ساله و **مارتین** سی‌وشش‌ساله، کم‌کم به سوی پرتگاه طلاق پیش می‌رفتند زیرا انتقادهای مکرر مارتین از اینکه امی نسبت به امور جنسی به اندازه‌ی کافی توجه نشان نمی‌دهد، آن قدر خصومت‌آمیز بود که دیگر

برای امی قابل تحمل نبود و ضمناً آن را ناروا می‌دانست. وقتی پزشک معالج‌شان سابقه‌ی روابط زناشویی آنها را پرسید، امی گفت میانگین روابط جنسی آنها دوبار در هفته است. او گفت «من فقط مواقعی از برقراری رابطه‌ی جنسی سر باز می‌زنم که واقعاً از بیماری و یا خستگی به جان آمده باشم.» مارتین گرچه پذیرفت که حرف‌های امی عین حقیقت است، اما همچنان او را به عدم تمکین در روابط زناشویی متهم می‌کرد. پس از چندین جلسه‌ی مشاوره، پزشک معالج توانست قراردادی را که مارتین از هنگام ازدواج با امی نادانسته همراه با خود آورده بود، کشف کند. داد و ستدی عاطفی، که امی به کلی از آن بی‌خبر بود.

پزشک معالج می‌گفت «مارتین اساساً فرد متزلزلی است، پدرش را در هشت سالگی از دست داده و مادرش که همیشه از نظر عاطفی تحت فشار بوده، در فشار بیشتری قرار می‌گیرد. به گمان او مرگ شوهرش «ثابت» کرده بود که محبت کردن و محبت دیدن ریسک خطرناکی است. بنابراین، مارتین در یک جو سرد و اساساً عاری از عشق بزرگ شده بود. در نتیجه بیشترین چیزی که از رابطه‌ی زناشویی، همسرش می‌خواست، پذیرش عاطفی تمام‌عیار بود، که آن را در روابط جنسی فعالی مجسم می‌ساخت. قرارداد مارتین چیزی از این قبیل بود: «من قول می‌دهم شوهر خوبی باشم، از تو و بچه‌ها به خوبی نگهداری کنم، و در عوض، تو هم موظفی مرا به گرمی بپذیری، هر وقت که من بخواهم.» پزشک ادامه داد «اما این موضوع هرگز به امی گفته نشده بود. او هیچ تصویری از خواسته‌ی مارتین و قرارداد اظهارنشده‌ای که انتظار داشت به آن احترام بگذارد نداشت. به همین دلیل، شکایت او را ابتدا به صورت خواسته‌ای استثمارگرانه و سپس اعتراضی ناروا می‌داند.»

قرار دادن انتظارات زناشویی بر مبنای تمایلات شخصی یا معیارهای خارجی، موجب دیگری در طرح و بیان انتقادهای نارواست. مردی همسرش را به سردمزاجی متهم می‌کرد، زیرا فقط هفته‌ای یک بار آمیزش داشتند؛ درحالی‌که در جایی خوانده بود که «میانگین» آمیزش زوج‌هایی که در گروه سنی آنها هستند، سه بار در هفته است.

زن و شوهرها، پیوسته درباره‌ی تعداد دفعات آمیزش و زمانی که باید صرف بازی‌های عاشقانه شود و لزوم تنوع در روابط جنسی از متخصصین سؤال می‌کنند. اما در این مورد، هیچ قانونی، هیچ باید و نبایدی و هیچ درست و نادرستی وجود ندارد و هیچ کس را هم نباید با مقایسه با دیگران مورد قضاوت قرار داد. بعضی از زوجها ممکن است روزی دو بار، بعضی ممکن است ماهی دو بار و یا حتی سالی دو بار روابط جنسی داشته باشند. انتقاد کردن از همسر به خاطر آنکه نمی‌تواند خود را در حد فلان میانگین خیالی یا حد نصاب فرضی قرار دهد، اشتباه احمقانه‌ای است.

انتقادی که بر مبنای اطلاعات دقیق از مجموع توانایی‌ها و فعالیت‌های جنسی انسان نباشد، انتقادی نابه‌جا است. امروزه بیشتر زن‌ها می‌دانند که نحوه‌ی رسیدن به اوج لذت جنسی در بین زنان بسیار متفاوت است و برای رسیدن

به آن، بیش از یک راه وجود دارد. زنی که از این امور اطلاعی ندارد و به‌ندرت به اوج لذت جنسی می‌رسد، ممکن است خود را سرزنش کند و به خود بگوید «لابد عیب از من است» و اگر اطلاعات همسرش هم به همین اندازه ناقص باشد، ممکن است خود را سرزنش کند که چرا نتوانسته همسرش را به اوج لذت جنسی برساند. به همین ترتیب مرد میانسالی که نمی‌داند تعداد دفعات آمیزش با افزایش سن کمتر می‌شود، ممکن است که خود را ملامت کند که چرا مانند گذشته، قادر به برقراری روابط جنسی نیست. اگر همسر این مرد هم از این تغییر طبیعی فیزیولوژیکی آگاه نباشد، ممکن است او را به‌خاطر «ناتوانی جنسی‌اش» تحقیر کند.

البته خطر بزرگ‌تر این است که انتقاد جنسی می‌تواند به صورت پیشگویی‌هایی درآید که خود به خود به حقیقت می‌پیوندد. مرد یا زنی که کلاً به تصور عدم توانایی جنسی مورد انتقاد قرار می‌گیرند، ممکن است عملاً دچار ناتوانی شوند. متخصصین یادآوری می‌کنند که مغز مهم‌ترین نقش را در رابطه‌ی جنسی دارد. اگر در اثر انتقاد یا تلقین به خود بقبولانیم که دچار ناتوانی جنسی هستیم، ممکن است در عمل هم به این وضع دچار شویم. برای مثال، در بسیاری موارد، ناتوانی در مردان فقط نتیجه‌ی ترس از ناتوانی است.

به‌گفته‌ی **ماسترز و جانسون**، آمیزش صمیمانه‌ترین شکل ارتباط بین زن و مرد است، بنابراین، انتقادهای اتاق خواب، خیلی زود به سایر جنبه‌های زندگی زناشویی گسترش می‌یابد.

اما عکس آن هم صحیح است. روابط جنسی می‌تواند آینه‌ی تمام‌نمای روابط خانوادگی باشد. بنابراین انتقادهای و تضادهایی که در سایر زمینه‌ها وجود دارد، ممکن است به شکل انتقاد از روابط جنسی مطرح شود. در نتیجه گوشه و کنایه‌های آزاردهنده درباره‌ی ناتوانی جنسی همسر، چه‌بسا به هیچ‌وجه وارد نبوده و صرفاً به منظور انتقام‌گیری و تسلط بر طرف مقابل باشد.

شخص بی‌اراده‌ای که در سایر جنبه‌های ارتباطی خود با همسرش نمی‌تواند ادعایی داشته باشد، ممکن است از انتقاد جنسی همچون وسیله‌ای برای ابراز خشم یا خصومت سرکوب‌شده‌ی خود استفاده کند. دامنه‌ی اثرات انتقاد جنسی مخرب فوق‌العاده وسیع بوده و اثرات سوء آن تا مدت‌ها بر جای می‌ماند. انتقاد مخرب در بعضی از زن‌ها و مردها ممکن است نگرانی‌هایی ایجاد کند که در آینده علاقه یا واکنش آنها را نسبت به مسائل جنسی کاهش دهد. آنها ممکن است در کسب لذت به عوض کامجویی، گرفتار وسواس فکر شوند: آیا خیلی تند رفتار می‌کنم؟ یا خیلی آهسته؟ برخوردی خیلی ملایم است یا زیاده از حد خشن؟ آیا همسر من راضی است یا نه؟

وقتی انتقاد چنین نگرانی‌هایی را دامن می‌زند، او بیشتر به صورت یک بازیگر در می‌آید تا یک شریک و همسر، آن هم بازیگری که پیوسته مراقب است، مبدا خطایی از او سر بزند. و چنین است که عشق‌ورزی به‌جای ایجاد لذت، به

صورت انجام وظیفه درمی‌آید. به جاست این نکته هم گفته شود، اگر شخصی از روابط جنسی خود راضی است، به احتمال زیاد روشی را نیز که در پیش گرفته درست است.

انتقاد از چگونگی روابط جنسی، اگر موجب تشویش و نگرانی شود می‌تواند به ناتوانی جنسی، انزال زودرس و سایر مشکلات جنسی بینجامد. برعکس اگر چنین انتقادهایی عنوان نشود، این گونه عیب‌ها تدریجاً با افزایش انس و الفت برطرف می‌شوند.

ریموند بابینو^{۱۷} نویسنده‌ی نشریه‌ی تخصصی «جنبه‌های پزشکی روابط جنسی انسان» زوجی را که هنگام ازدواج فاقد هرگونه تجربه‌ی جنسی بودند چنین توصیف می‌کند.

در ابتدا شوهر به سرعت به مرحله‌ی انزال می‌رسید و زن به ندرت در موقع نزدیکی، به اوج لذت جنسی دست می‌یافت، خوشبختانه هیچ‌یک از آنها به این موضوع به شکل عیب و نقص نگاه نمی‌کرد و بنابراین، به مرور زمان نشانه‌های دلگرم‌کننده‌ای از بهبودی تدریجی را مشاهده می‌کردند. بعد از هشت سال که از ازدواج‌شان می‌گذشت، احساس می‌کردند که از نظر جنسی کاملاً با یکدیگر جور هستند، طی این مدت مشکل انزال زودرس مرد حل شده بود و زن نیز از رابطه‌ی جنسی خود با شوهرش کاملاً راضی بود. هر دو نسبت به هشت سال پیش، علاقه‌ی بیشتری به امور جنسی احساس می‌کردند.

خوشبختی این زوج در این بود که هر دو از نظر جنسی تجربیات مشترک پیدا کرده، با هم پیشرفت می‌کردند. اگر هر یک از آنها زودتر از دیگری به تجربه‌ای رسیده بود و کار به تذکر، شکایت و انتقاد مخرب می‌کشید، می‌توان حدس زد که چه می‌شد! زن ممکن بود که بگوید «تو آدم خودخواه و ناجوری هستی که فقط به فکر خودتی.»

شوهر ممکن بود بگوید «تو هم که اصلاً احساس نداری، هیچ معلوم است چه مرگته!»

و بالاخره ممکن بود هر کدام از آنها از خود انتقاد کنند و مثلاً بگویند:

«من حتماً عیب بزرگی دارم.»

تمام عوارض ناشی از انتقاد مخرب که در فصول قبل مورد بحث قرار گرفت غالباً در مورد انتقاد از همسر هم صدق می‌کند. برای مثال:

تعمیم دادن: همیشه موقع عشق‌بازی، حواست به جای دیگه‌س یا، تو اصلاً احساس نداری و هیچ وقت با من همراهی نمی‌کنی.

ترغیب نادرست: کاش می‌دونستی نوازش کردن یعنی چه!

خجالت دادن: چت شده؟ یکباره بگو نمی‌تونم، خلاص!
سرزنش: اگر می‌تونستی خودت رو کنترل کنی، این جواری حال منو نمی‌گرفت.
سؤال متهم‌کننده: به‌نظر تو ملایم بودن یعنی این؟!

انتقاد جنسی می‌تواند به صورت‌های مختلف خودنمایی کند. برای مثال، اجتناب و دوری کردن از آغوشی گشوده، یا سخت و سرکش بودن، پس زدن دست همسر، فشردن لب‌ها در موقع بوسیده شدن یا برگرداندن کامل صورت می‌تواند بدون هیچ کلامی، نشانه‌ی بی‌میلی جنسی و نارضایتی باشد. مردی که ناگهان شور جنسی خود را از دست می‌دهد، یا زنی که آمادگی لازم را از نظر فیزیکی پیدا نمی‌کند عملاً نشان می‌دهند که از روابط جنسی با همسر خود راضی نیستند و او را در ایجاد این حالت مقصر می‌دانند.

انتقاد منفی محدود به هنگام هماغوشی نیست، بعضی‌ها درست قبل و یا بعد از آن بحثی را پیش می‌کشند، نگرانی ایجاد می‌کنند، و یا خواسته‌های بی‌ربطی را مطرح می‌کنند. ایجاد تنش و نگرانی احساس شهوانی را به سرعت از بین می‌برد و اصرار ورزیدن بر نوع خاصی از روابط جنسی نیز همین تأثیر را دارد.

انتقاد مخرب، غالباً سبب ترس از طردشدن و ترک‌شدن می‌شود. زنی می‌گفت «کارم به جایی رسیده که موقع هماغوشی همه‌اش به این فکر می‌کنم که اگر نتوانم خشنودی شوهرم را فراهم کند یا اگر به اوج لذت جنسی نرسم، چه می‌شود؟ نمی‌خواهم شوهرم را از دست بدهم. اما می‌دانم که او بالاخره عیبی از من خواهد گرفت تا برای ترک کردن من بهانه‌ای داشته باشد.»

همسران ممکن است نسبت به تهدیدی که در انتقاد نهفته است، با حالت دفاعی خصومت‌آمیزی واکنش نشان دهند. شوهری می‌گفت «هر وقت همسرم با انتقاد مخرب از اشتباهاتی که به‌نظر او مرتکب شده‌ام، عصبانیم می‌کند، من هم اشتباهات او را به رخ می‌کشم.» در این دور باطل، انتقاد مفهوم واقعی خود را از دست می‌دهد. او چنین ادامه می‌دهد «فکر می‌کنم هیچ‌یک از ما کوچک‌ترین توجهی به آنچه دیگری می‌گوید نداریم، زیرا که هر کدام از ما با حمله‌ی متقابل به دیگری، به شدت مشغول دفاع از خود هستیم.»

اما آنهایی که عاشقانه یکدیگر را دوست دارند، اگر بخواهند روابط جنسی خوبی داشته باشند، باید بتوانند به یکدیگر اعتماد کنند.

به عقیده‌ی دکتر **هلن کاپلان**^{۱۸} یکی از پیشگامان درمان مشکلات جنسی، اعتماد متقابل، یکی از ضروریات روانی برای رسیدن به اوج لذت جنسی است. اما ممکن نیست که انسان با همسری که عادتاً به طرز منفی انتقاد می‌کند، احساس اعتماد و امنیت کامل نماید. بنابراین برای هر زن و شوهری مهم است که بداند انتقاد جنسی را چگونه به طرزی مثبت مطرح کند و چگونه به طرز سازنده‌ای بپذیرد.

انتقاد جنسی را چگونه مطرح کنیم؟

قبل از آنکه چیزی به همسرتان بگویید که بوی انتقاد داشته باشد، به سؤالات اساسی زیر پاسخ دهید:

به چه دلیل انتقاد می‌کنم؟ اگر دلیل خوب و سازنده‌ای ندارید. پس چیزی نگویید.

آیا بهترین زمان و بهترین مکان اینجاست؟ اگر نه، از خود بپرسید، چه وقت و در کجا می‌توانم این نکات را مطرح کنم که روابط جنسی ما را بهتر کند؟

هنگام انتقاد به یاد داشته باشید که به جای تمرکز بر آنچه که در همسرتان نمی‌پسندید، بر رضایت خاطری که به شما می‌بخشد تأکید کنید. به جای آنکه بگویید «دوست ندارم این‌طور با خشونت در آغوشم بگیری» بگویید «وقتی به آرامی نوازشم می‌کنی بیشتر لذت می‌برم» وقتی به جای مطرح کردن خواسته‌تان چیزی را مطرح می‌کنید که از آن بدتان می‌آید، شما خود و همسرتان را مجبور می‌کنید که به جای تمرکز بر احساس و حالت‌های جنسی، توجه خود را بر جزئیات انجام آن متمرکز کنید.

وقتی خواسته‌هایتان را مطرح می‌کنید، مواظب باشید، لحن کلام‌تان آمرانه نباشد. وقتی طرح خواسته‌ای شکل آمرانه به خود بگیرد، مخاطب سعی می‌کند که از خود مقاومت نشان دهد. و به همین ترتیب خواسته‌ی شما نباید زمینه‌ی تهدید ایجاد کند.

سعی کنید از چیزی انتقاد نکنید که همسرتان نمی‌تواند آن را تغییر دهد. انتقاد کردن از خصوصیات جنسی مثل شکل و اندازه‌ی اندام‌ها انتقادی ظالمانه است، چون احتمالاً فقط جراحی پلاستیک می‌تواند چنین وضعیتی را تغییر دهد. انتقاد از تمایلات جنسی همسر نیز انتقادی غیرسازنده محسوب می‌شود.

توجه به گفته‌ها و تصاویر غیرعلمی و غیراخلاقی صحیح نیست، همسران باید به مسایل اغراق‌آمیز توجهی نداشته باشند، در غیر این صورت سبب می‌شود که زن و مرد‌ها از همسران خود انتظارات غیرواقع‌بینانه‌ای داشته باشند. در

زندگی واقعی به ندرت اشخاصی پیدا می‌شوند که بتوانند ساعت‌ها بدون از دست دادن انرژی به فعالیت جنسی بپردازند. در زندگی واقعی غالب مردم تمایلی به تجربه‌ی روش‌های نامتعارف جنسی ندارند. انتقاد از همسری که قادر به برآوردن توقعات واهی شما نیست، فقط این تأثیر را خواهد داشت که او را عصبی و خشمگین نموده و موجب شود که کمتر دوست‌تان بدارد.

جمله‌های انتقادی خود را بیشتر با لغت «من» به جای «تو» و به صورت میل و آرزو به جای بدگویی و تهمت‌زدن بیان کنید. مثلاً به جای «بوی بدنت آزارم می‌دهد و ناراحت می‌کند» بهتر است با بیان محبت‌آمیزی گفته شود: «وقتی یک دوش می‌گیری، واقعاً لذت می‌برم و احساس خوبی به من دست می‌دهد.»

از انتقادهای گنگ و بی‌مسمّا پرهیزند. یک پزشک متخصص درمان مشکلات جنسی می‌گوید «اخیراً دیده‌ام که بسیاری از مراجعین من می‌گویند همسرشان آنها را به خاطر کسالت‌بار بودن زندگی جنسی‌شان ملامت می‌کند. اما نکته‌ی اصلی در این شکایت چیست؟ کسالت‌بار بودن می‌تواند طیف رنگارنگی از مسایل و مشکلات جنسی را دربر بگیرد. آیا محیط رغبت‌انگیز نیست؟ زمان مناسبی انتخاب نشده؟ نوازش‌های عاشقانه سرسری گرفته شده؟ تنوعی در کار نیست؟ از همسر مورد انتقادتان، چه کاری ساخته است؟ انتقادی مؤثر است که واقعی و صریح باشد.»

برای تبدیل انتقاد منفی به انتقاد مثبت از کلمات و عبارات دیگری استفاده کنید. میان اعتراض نسبت به انتظارات برآورده‌نشده‌ی شما از روابط جنسی و اینکه از روابط جنسی چه انتظاری دارید، فاصله‌ی زیادی وجود دارد. و تنها پس از روشن‌شدن این مطلب است که همسران امکان می‌یابد به خواسته‌ی مشخص و معقول شما جامه‌ی عمل بپوشاند.

از همه‌ی اینها گذشته، آیا منطقاً می‌توانید از همسران انتظار داشته باشید که وقتی به رُخش می‌کشید که در امور جنسی خشنودی شما را فراهم نمی‌کند، با احساس همدردی به حرف‌هایتان گوش دهد؟ باید سعی کنید بر مواردی تمرکز کنید که برای خشنودی شما انجام می‌دهد، و سپس پیشنهادات سازنده‌ای برای بهبود روابط جنسی خود مطرح کنید.

از مقایسه اجتناب کنید. کشنده‌ترین نوع انتقاد این است که وجه امتیاز و مهارت‌های همسر فعلی‌تان را با همسر قبلی مقایسه کنید.

خود شما هم برای ایجاد رابطه‌ای بهتر و هیجان‌انگیزتر مسئولیتی به عهده بگیرید و فقط از همسران انتظار نداشته باشید که دست تنها اقدام کند. بخشی از کاری را که در این زمینه باید انجام شود، خودتان به عهده بگیرید، مثلاً لباس شوق‌انگیزی بپوشید، احساسات عاشقانه را با توجه بیشتر به خصوصیات خوب همسران تقویت کنید. خلاصه

آنکه سعی کنید فضایی احساساتی ایجاد کنید که در آن فضا تغییری بتواند صورت گیرد.

به همین ترتیب کمک کردن به همسری که سعی می کند انتقاد شما را بپذیرد مؤثرتر از آن است که مثل ناظری خرده بین بنشینید و بپایید که او چگونه می خواهد بر اساس انتقاد شما تغییر کند.

مردی از زنش با لحن عیب جوینانه ای انتقاد می کرد که چرا دوست ندارد روش های گوناگون رابطه ی جنسی را تجربه کند، طرح این انتقاد با این لحن تأثیری نداشت تا اینکه مسأله را به شکل دیگری مطرح کرد «نگاه کن از نظر من هر جور و هر کاری که در آن راحت تری همان خوب است.» در اینجا بود که همسرش توانست آرامشی بیابد و تجربه را شروع کند. فراهم آوردن زمینه ی مناسب و ترغیب، به مراتب مؤثرتر از آن است که عجلانه درباره ی موضوع مورد نظر برای همسران تبلیغ و سخنرانی کنید. در درازمدت، هر تغییر مثبتی در رفتار جنسی بستگی به مشارکت متقابل هر دو طرف دارد.

یک راه مؤثر انتقاد، عملاً نشان دادن راه چاره در موقعیت مناسب است. اگر فکر می کنید که به زبان آوردن مطلبی، باعث رنجش می شود، احتمال آوردن دارد، و یا مطرح کردن یک خواسته در شکل خاصی دشوار است، به این امکان فکر کنید که شاید اگر عملاً در موقعیت مناسبی به همسران نشان دهید که راه چاره چیست بهتر از هر گفته ای مؤثر باشد.

کلمات به ویژه هنگامی که به لحن اعتراض گفته شود، به تثبیت رفتار مورد انتقاد منجر می شود و اعمال وقتی از روی محبت انجام شوند، به افزایش آگاهی از نیاز همسر و کمک به او برای ابراز واکنش مطلوب می انجامد.

چگونه انتقاد جنسی را بپذیریم

وقتی همسران از شما انتقاد می کند، واکنش خود را کنترل کنید، برای آنکه درجه ی اعتبار آن انتقاد را بسنجید، ابتدا ببینید که آیا منظور او را به خوبی درک کرده اید و آیا پیام آن را تشخیص می دهید؟ و به این منظور، همه ی ذکاوت و درک خود را به کار اندازید. از همسران بپرسید که منظورش از گفتن آن حرف ها یا انجام آن کارها چه بوده است. هیچ وقت فرض نکنید که منظور او را می دانید، در صورت لزوم، دریافت خود را از انتقاد مطرح شده تکرار کنید.

پیش از آنکه شتاب زده در مورد مفهوم انتقاد نتیجه گیری کنید، آن را تفسیر کنید، مقصود اصلی همسران از بیان انتقاد را با چنین جملاتی استفسار کنید، «در این مورد بیشتر برایم توضیح بده.» یا «می توانی موضوع را بیشتر باز کنی؟» یا «دلم می خواست می دانستم این انتقاد چه احساسی در تو ایجاد می کند.» در بیشتر مواقع گفتگوهای کلی نتیجه بخش نیست و بهتر است با ایجاد زمینه های محبت آمیز مشکلات مشخص شود و سپس نتیجه گیری شود. بیان اینکه: «تو گاهی اوقات مهربان نیستی در حالی که من، در این موقع به توجه بیشتری نیاز دارم، دلم می خواهد در این

موقع بیشتر با هم باشیم.» برای اینکه انتقادی را به شکل سازنده بپذیرید، باید انگیزه‌ی همسران را از گفتن آن انتقاد بدانید. هر قدر هم که رنجیده باشید و یا در آن لحظه حالت دفاع از خود گرفته باشید، فراموش نکنید که باید هرچه زودتر علت انتقاد را پیدا کنید. باز هم باید سؤالاتی مطرح کنید:

– «آیا این حرف را برای این گفתי که مرا ناراحت کنی؟ یا برای اینکه خودت ناراحت بودی؟»

– «آیا انتقاد تو واکنشی بود به حرفی که من زدم، یا کاری که کردم باعث شد، ناراحت شوی و احساس سرخوردگی کنی؟»

– «آیا این انتقاد را مدت‌هاست در سرت می‌پرورانی؟ اگر این‌طور است چرا حالا آن را بروز دادی. چه اتفاقی افتاد که سبب شد آن را بگویی؟»

– «فکر می‌کنی انجام چیزی که از آن انتقاد می‌کنی، واقعاً در کنترل من است، و موردی است که می‌توانم تغییرش دهم؟ چطور؟». سعی کنید، انتقادکننده را به جستجوی انگیزه‌های ناخودآگاه خویش ترغیب کنید.

– اعتماد مهم‌ترین عامل در پذیرش یک انتقاد سازنده است. به عبارت دیگر اگر حرف همسران نسنجیده یا حتی غیرمنصفانه هم باشد، باور داشته باشید که او صمیمانه برای حفظ رابطه‌اش با شما تلاش می‌کند.

– در بسیاری از موارد، اعتماد نادیده گرفته می‌شود، زیرا طرفین از تأثیر عاطفی انتقاد جنسی آگاهی ندارند. در یکی از جلسات مشاوره، پزشک از زنی پرسید، اظهار ناراضایتی شوهرش چه احساسی در او برانگیخت. زن گفت «عصبانی شدم و احساس حقارت کردم.»

پزشک یادآوری کرد: «اما عصبانیت و احساس حقارت که فقط دو برجسب هستند و چه‌بسا اصلاً جنبه‌ی واقعی نداشته باشند. واکنش عاطفی شما چه بود؟»

زن جواب داد «گمان می‌کنم گریه را سردادم. احساس می‌کردم که نفسم تنگ شده.» پزشک به طرف شوهر برگشت و گفت «آیا عمداً آن حرف‌ها را زدی که همسرت را ناراحت کنی؟»

شوهر بی‌درنگ جواب داد «نه، به‌خدا! نه، نمی‌خواستم ناراحتش کنم، من واقعاً دوستش دارم.»

– بدون اعتماد و تفاهم متقابل، روند انتقاد می‌تواند به **شرطی‌شدن** انتقاد جنسی منفی منتهی شود. پزشک دیگری حکایت زن و شوهری را تعریف می‌کرد که زندگی جنسی لذت‌بخش آنها به سردی گرایید؛ زیرا هر دوی آنها نسبت به انتقادات طرف مقابل، (اعم از واقعی یا واهی) واکنش بدی نشان می‌دادند:

«هر بار که یکی از آنها می‌رنجید، دفعه‌ی بعد با رد کردن پیشنهاد طرف مقابل از او انتقام می‌گرفت. پس از چندی، اختلافات آنها به حوزه‌ی روابط جنسی آنها نیز سرایت کرد و روابط جنسی آنها که زمانی از حالت فعالی برخوردار بود

محدود و متوقف شد. آنها به جای آنکه صادقانه به بیان رنجش‌های خود بپردازند، با خودداری از برقراری رابطه‌ی جنسی، ناراحتی خود را ابراز می‌کردند.»

پوشش «راستگویی»

اگرچه در مورد بی‌پرده سخن گفتن درباره‌ی مسایل جنسی فراوان سخن گفته می‌شود و بسیار از زن و شوهرها هم برای دستیابی به آن مصر هستند، اما ذکر این نکته لازم است که هر چند رابطه‌ی جنسی خوب، بستگی به گفتگوی صریح و بی‌پرده دارد، اما در پاره‌ای موارد صراحت بیش از حد، زیان‌آور است.

کارل تاوریس^{۱۸} روانشناس می‌نویسد «درست است که باید رک و راست باشیم ولی باید بدانیم چه وقت و چگونه؟... بین راست نگفتن و دروغ‌گویی تفاوت آشکاری وجود دارد. خودداری از پراندن یک حرف راست زیانبار، دروغ‌گویی محسوب نمی‌شود و این تصمیم خودپسندانه که به هر قیمتی باید راستگو بود، گاهی می‌تواند خیلی گران تمام شود.»

انتقاد بیش از حد صادقانه، پوششی برای مقاصد پلید است که غالباً هم نتایج بدی به بار می‌آورد. مثلاً زنی از شوهرش می‌پرسد آیا از رابطه‌ی جنسی‌شان راضی هست یا نه؟ تحت شرایط عادی مرد می‌تواند جواب مثبت بدهد و یا به نحوی از پاسخ طفره ببرد، اما اگر این مرد مثلاً از موضوعی ناراحت باشد، که ربطی هم به مسایل جنسی نداشته باشد، به صرف اینکه باید راستگو بود، در جواب زن می‌گوید: «نه چندان، روابط ما به ندرت جذاب بوده و تو اصلاً عشق بازی بلد نیستی.»

زنی را در نظر بگیرید که معمولاً به رضایت جنسی نمی‌رسد. در این گونه موارد با احساس و علاقه‌ای که به شوهرش دارد ممکن است بگوید «خیلی عالی است، از اینکه همسری مثل تو دارم احساس خوشبختی می‌کنم.» برای ایجاد وحدت بیشتر در زندگی زناشویی این جواب بهتر از آن صداقت بی‌معنی است که «ای... چی بگم؟ زیاد نه» به عبارت دیگر، راستگویی و بی‌پرده صحبت کردن بدین معنی نیست که خود را موظف به گفتن حقایق آزاردهنده بدانیم، تنها هنگامی باید چنین کنیم که بدانیم نفع گفتنش بیشتر از نگفتن است.

مسئله‌ی اساسی این است که بدانیم، یا دست کم حس می‌کنیم، که چه وقت صراحت و رک‌گویی در انتقاد ممکن است به جای مفیدبودن، احساس طرف مقابل را جریحه‌دار کند. تاوریس می‌گوید، صداقت سازنده باید به بهبود مناسبات با دیگران کمک کند. صداقت مخرب فقط می‌گوید، که طرف مقابل غفلت کرده. بنابراین مهم است که پیش از بیان یک انتقاد، آن مفهومی را که در پس صداقت نهفته است درست ببینیم. از خودتان پرسید: چرا این

حرف را می‌زنم؟ هدف از گفتن این کلمات چیست؟ چرا درباره‌ی مسایل جنسی دارم «صداقت» بیشتری به کار می‌برم، تا درباره‌ی چیزهای دیگر؟

کلام آخر اینکه، زوج‌هایی که قادرند مهم‌ترین نیازها و احساسات جنسی خود را با یکدیگر در میان گذارند – که خواه و ناخواه مشمول انتقاد نیز می‌شود به گفته‌ی خودشان آنهایی هستند که روابط خوبی با یکدیگر دارند. هلن کاپلان مشاور مسایل زناشویی می‌گوید، «سعی در برقرار کردن روابط جنسی دلبزیر، بدون ایجاد یک رابطه‌ی کلامی موفقیت‌آمیز، مانند سعی در یادگرفتن تیراندازی با چشم بسته است.» با گفتگو کردن، روابط جنسی به سطح بالاتری ارتقاء می‌یابد، سطحی که برپیت برافی^۲ در کتاب خود به نام **فلش** توضیح داده است:

مارکوس تصوّر می‌کرد وقتی که زن بگیرد، رابطه‌ی جنسی‌شان در سکوتی عمیق که فقط صدای حرکات خودشان قادر به شکستن آن است انجام خواهد شد اما نانسی درباره‌ی وظیفه‌ای که بر عهده‌ی او بود با صدایی آرام و دلنشین برایش صحبت کرد، و احساسی را در او برانگیخت که وقتی در این کار توفیق یافت، تا مدت‌ها لحن صدای او را در گوش خود احساس می‌کرد.

۶: ملاحظات عمده در انتقاد از کودکان

خیال داری تمام روز را بخوابی...؟ کی به تو اجازه داد از عطر من استفاده کنی؟ بشقاب‌ها را از روی میز جمع کن... اون رادیو را خفه کن... رختخوابت را جمع کردی...؟ دامن‌ت خیلی کوتاه است... کمد لباس‌هایت نامرتب است... چرا همه‌اش قوز می‌کنی...؟ بالاخره کی می‌خواهی بری خرید کنی...؟ آدامست را آن‌طور نجو!... موهایت را خیلی پوف داده‌ای... به من چه که بچه‌های دیگر همه از این دارند! صدای رادیو را کم کن... تکلیف مدرسه‌ات را انجام داده‌ای...؟ باز که رختخوابت را جمع نکردی... این قدر روی پیانو نکوب... چرا لباس‌هایت را خودت اطو نمی‌کنی؟ ناخن‌هایت خیلی بلند شده... من چه می‌دانم! برو خودت در کتاب لغت پیدا کن... این چه طرز نشستن است؟!... گوشی تلفن را بذار سر جاش... چرا اصلاً آن صفحه را خریدی...؟ چرا این سگ بدبخت را نمی‌بری گردش...؟ باز که یادت رفت آن میز را تمیز کنی... باز رفتی توی توالت بست نشستی؟!... آن تلویزیون را خاموش کن، بگیر بخواب.

دکتر چارلز شیفر^{۲۱} نمونه‌ای از این سرزنش‌ها و انتقادات پدر و مادرها را که زمانی در مقاله‌ای تحت عنوان «روز شنبه با دختر نوجوانم» در نشریه‌ای دیده بود، در کتاب خود به نام «چگونه بچه‌ها را تحت‌تأثیر قرار دهیم» نقل کرده است. این کتاب، ظاهراً به این منظور انتشار یافت که پدر و مادرها را از میزان عیججویی، تحقیر، تشرزدن، سربه‌سر گذاشتن و آزار بچه‌هایشان در یک روز عادی آگاه کند. اگرچه چنین توصیفی ممکن است به‌نظر مبالغه‌آمیز باشد، اما اگر پدر و مادرها حوصله‌ی نوشتن سخنان انتقادآمیز روزانه‌ی خود را داشته باشند، خواهند دید که کتاب مزبور، چندان هم بی‌راه نرفته است.

حقیقت تلخ اینجاست که بیشتر پدر و مادرها دائماً از فرزندان خود به طرزی مخرب و غیرمؤثر انتقاد می‌کنند، و بدتر از آن اینکه طوری به این‌گونه انتقاد کردن‌ها عادت می‌کنند که بسیاری از آنها، واقعاً از آنچه می‌کنند آگاهی ندارند. چند سال پیش دکتر آنور ویتنی^{۲۲} مشاور مسائل خانوادگی که نظریاتش درباره‌ی تأثیر انتقاد بر شخصیت مورد استناد محققین است، از گروهی از دانشجویان دانشگاه خواست که دوران کودکی خود را در خاطر زنده کنند. مردی می‌گفت فراموش نمی‌کنم که هر وقت پدر و مادرم از دست من عصبانی می‌شدند این جمله را می‌گفتند: «چند مرتبه باید به تو بگویم...؟ این حرف‌شان باعث می‌شد که واقعاً احساس بیهودگی کنم».

دکتر ویتنی می‌گوید «یکباره همه‌ی دانشجویان حرف‌هایی را که ورد زبان پدر و مادرشان بود به یاد آوردند و تقریباً همه‌ی آنها هم تحقیرآمیز بودند».

در زیر جمله‌ی کلی «چند مرتبه باید به تو بگویم...؟» این سرزنش‌ها نهفته است:

— «انتظار داری حرف‌تو باور کنم؟»

— «تو رو خدا ریختشو بین! گند از سر و رویش می باره!»

— «بالاخره تو کی می خواهی آدم بشوی؟»

— «بالاخره نشد تو یک کار درست انجام بدهی؟!»

— «حالا دیدی چه کار احمقانه ای کردی!»

— «گمان نمی کنم بشود به تو اعتماد کرد.»

— «تو پسر (یا دختر) بدی هستی!»

بیشتر این گفته های انتقادی، از جانب مادرها است. زنی می گفت «من همیشه یادم هست که چگونه مادرم برای هر اشتباه کوچکی جیغ و داد راه می انداخت و مرا تنبیه می کرد. گاه می شد که ناگهان سر بزنگاه تلفن زنگ می زد و من با تعجب می دیدم که فوراً لحن صدایش را عوض می کرد و مهربان می شد... واقعاً درک نمی کردم که چرا رفتارش با غریبه ها مؤدبانه تر است تا با دخترش.» برخی از این دانشجویان، انتقادهایی را به خاطر می آوردند (مانند «چرا نمی توانی مثل برادرت باشی؟») که عمل کردن به آن «غیرممکن» بود. مردی می گفت هیچ وقت نفهمیدم مادرم از گفتن این حرف ها چه منظوری داشت. «نمی دانستم در این مورد چه کاری از من ساخته است و چه احساسی باید داشته باشم.»

بچه ها هرگز چنین انتقاداتی را فراموش نمی کنند. آزمایش های علمی ثابت کرده است که هر تجربه ای برای همیشه در بایگانی مغز ثبت می شود. تحقیقات نشان داده است که مغز انسان انباشته از سخنانی است که پدر و مادرها صرفاً به منظور تحقیر یا سرزنش بچه ها بیان داشته اند.

چه چیز سبب می شود که پدر و مادرها چنین سخنان سخت و هولناکی را خطاب به عزیزترین کسان خود به زبان آورند؟ بعضی پدر و مادرها صرفاً به خاطر حفظ وجهه ی خود از بچه هایشان انتقاد می کنند. مثلاً اگر بچه ای مقابل دیگران بی ادبانه رفتار کند، پدر و مادر او به احتمال زیاد خود را مقصر می دانند (و فکر می کنند که دیگران هم همین نظر را دارند). برخی پدر و مادرها هم معتقدند که انتقاد به بچه کمک می کند که در بزرگی، رفتار صحیحی در پیش گیرند و بتوانند مورد علاقه و احترام دیگران واقع شود و در نهایت در جامعه موفق باشد. پدر و مادری که خیلی راحت قبول داشتند که «تمام وقت» از پسر دوازده ساله شان انتقاد می کنند، دلایل خود را این گونه تشریح می کردند:

مایک پسر باهوشی است، اما اخیراً نمره هایش بد شده. وقتی از پدر و مادرهای دیگر شنیدیم که بچه هایشان نمره های خوبی گرفته اند، به این نتیجه رسیدیم که مایک را وادار کنیم بیشتر زحمت بکشد تا وضعیتش روبه راه شود. به همین خاطر به او گفتیم «باید حواست را جمع کنی. همه ی دوستانت بهتر از تو درس می خوانند، تو که نمی خواهی بین این همه، بچه ی کودنی باشی، هان؟...» مایک همیشه می گوید سعی خواهم کرد، ولی ما چیزی نمی بینیم. از این

می‌ترسیم که اگر مراقبش نباشیم، همیشه مشکل درسی داشته باشد.

خواننده به‌خوبی می‌تواند عناصر مخرب این انتقاد را تشخیص دهد. از جمله اینکه، مورد این انتقاد مشخص نیست و کلی است: (آیا مایک در تمام دروس خود ضعیف است یا فقط در یک درس از شاگردان دیگر عقب‌تر است؟). زدن برچسب «کودن» و پیش‌داوری که در جمله‌ی آخر پدر و مادر به‌وضوح دیده می‌شود نوعی انتقاد مخرب است که اثر آن در مغز بچه‌ها می‌ماند.

تأثیر انتقاد مخرب در دراز مدت

شایع‌ترین و شناخته‌شده‌ترین تأثیرات انتقاد مخرب در درازمدت کدامند؟

تمایل به دوری جستن و یا فرار از شخص انتقادکننده، پرهیز از وضعیت و شرایطی که انتقاد در آن صورت می‌گیرد، از جمله اثرات انتقاد مخرب است. پدر و مادری که فرزند خود را به‌خاطر ترس از یادگرفتن شنا مورد تمسخر قرار می‌دهند، ممکن است برای همیشه او را از شنا بیزار کنند. به‌طوری‌که حتی این تنفر به پلاژ و بندر هم تعمیم یابد. معلمی که با خشونت از درس ریاضی شاگردی انتقاد می‌کند، نه‌تنها او را از درس ریاضی بیزار می‌کند، بلکه چه‌بسا این بیزاری را نهایتاً به تمام دروس و معلمان او تعمیم دهد.

تعداد کمی از کودکان قدرت مبارزه یا حتی اعتراض دارند. به گفته‌ی **جورج اورول**^{۲۲} «یک کودک آن‌قدر تجربه به‌دست نیاورده که به قضاوت خود اعتماد داشته باشد. هرچه به او بگویند می‌پذیرد و به‌گونه‌ای شگفت‌آور به دانش و قدرت بزرگسالانی که در اطراف او هستند ایمان دارد».

کودکی که بیش از حد در معرض انتقاد قرار دارد، به‌تدریج عادت می‌کند که به نوبه‌ی خود از دیگران انتقاد کند. یکی از مؤثرترین راه‌های یادگیری کودکان روشی است که روانشناسان آن را «سرمشق گرفتن» می‌نامند. اگر شخص مهم یا قدرتمندی در زندگی کودک هست که طرز صحبت یا رفتار خاصی دارد، کودک نیز با تقلید کردن به احتمال زیاد یاد می‌گیرد که مانند او از دیگران انتقاد کند. در کلاس کارآموزی انتقاد، غالباً از بزرگسالان می‌پرسیدیم «انتقادهای دوران کودکی چه اثری بر شما گذاشته است؟» زنی پاسخ داد:

مطمئنم که در آن زمان از علت ناراحتی‌ام چیزی نمی‌دانستم. اما به حدی احساساتم جریحه‌دار می‌شد که دلم می‌خواست از پدر و مادرم انتقام بگیرم. عمداً بدرفتاری می‌کردم یا حرف‌های بدی به آنها می‌زدم و از برادرم و دوستانش بی‌رحمانه انتقاد می‌کردم. حدس می‌زنم نه‌تنها آموخته بودم چطور از آنها انتقاد کنم، بلکه فکر می‌کردم

که آن طرز انتقاد کردن عیبی هم ندارد.»

متأسفانه کودک هرچه بیشتر رفتار آموخته شده را «تکرار» کند و در روابط اجتماعی به کار برد، امکان اینکه آن را به زندگی بزرگسالی خود منتقل کند، بیشتر می شود. پدر جوانی با تأسف می گفت «یادم می آید که پدر و مادرم به هر بهانه ای از من ایراد می گرفتند و من اکنون همان کار را نسبت به دخترم انجام می دهم. اگر در رفتارم تجدیدنظر نکنم، او هم وقتی بزرگ شود همین روش را در مورد فرزندانش در پیش می گیرد.»

بعضی اوقات، انتقاد مخرب منجر به ایجاد الگوها و واکنش های عاطفی بیمارگونه ای مانند گریه، خشم، اضطراب و زودرنجی می شود. کودکان ممکن است به سادگی، انتقاد را به نوع دیگری از تنبیه، تعبیر و تفسیر کنند - و حق هم دارند. این گونه احساسات منفی جلوی رفتار سازنده را می گیرد:

اولین باری که خواستم به پسر هفده ساله ام تنیس یاد بدهم، از ترس اینکه توپ برگردد و به صورتش بخورد، دائماً خودش را کنار می کشید. من از این کار او عصبانی شدم و به او گفتم که خیلی ضعیف و بچه ننه است. او هم زد زیر گریه و از زمین بازی بیرون رفت و تا مدت ها حتی بیس بال هم با من بازی نمی کرد. تا اینکه بالاخره دوباره شروع کردیم و این بار، هر دفعه که خوب بازی می کرد، تشویقش می کردم و وقتی بد توپ می زد، سکوت می کردم. وقتی درست و حسابی مطمئن شد که دیگر برای هر اشتباه سرش داد نمی زنم، به سرعت بازی را یاد گرفت.

بسیاری از اوقات، انتقاد مخرب و مداوم از کودکان سبب ازهم گسیختگی عاطفی در تمام خانواده می شود. و از آنجا که انتقاد معمولاً تأثیری در طرز فکر و رفتار یک نوجوان ندارد، پدر و مادرها یکدیگر را به خاطر نتیجه نگرفتن از انتقاد ملامت می کنند، و همین ملامت، مقدمه‌ی تنش‌هایی می شود که غالباً به سایر جنبه‌های روابط زن و شوهر تعمیم می یابد.

کودک هم رنج می برد، معمولاً برای اکثر تخلف‌های واقعی یا واهی، شروع به انتقاد از کودک می کنند و بدین ترتیب، روز به روز بر فاصله‌ی عاطفی بین پدر و مادر و فرزند افزوده می شود. کودک اطمینان خود را به علاقه و عشق بی قید و شرط پدر و مادر که حق طبیعی هر کودکی است، از دست می دهد و مایوس (و غالباً ناموفق) برای به دست آوردن تأیید پدر و مادرش می کوشد. برای اینکه دوستش بدارند، ممکن است ناخودآگاه چنین استدلال کند که «من باید به انتقادها توجه کنم. اما چون هیچ‌یک از کارهای من درست نیست و انتقاد به همان شدت ادامه دارد، پس معلوم است که من لایق دوست داشتن نیستم.»

احتمال ضعیفی وجود دارد که کودک به خاطر ترس از انتقاد کسانی که برای او مهم هستند رفتار جدیدی در پیش گیرد. کودک شش ساله‌ای گوشه‌های کاغذی را که روی آن با مداد شمعی نقاشی کرده بود، قیچی کرد زیرا فکر می کرد نقاشی اش زیباتر می شود. وقتی معلم کودکان آن را دید، اخم‌هایش را در هم کشید و گفت «بین چه کار کردی... خرابش کردی!» از آن به بعد دخترک فکر کرد اصلاً استعداد نقاشی ندارد و می ترسید دست به نقاشی بزند. همین طور ستایش بیش از اندازه هم می تواند همین نتیجه را به بار آورد. کودکی برای نقاشی یک اسب آن قدر مورد ستایش قرار گرفت که دیگر هرگز دست به نقاشی نزد؛ زیرا می ترسید مبادا دوباره نتواند به خوبی بار اول نقاشی کند و مورد انتقاد قرار گیرد.

انتقاد مخرب، به عزت نفس پدر و مادر و کودک، هر دو صدمه می زند. پدر یا مادری که دائماً از فرزند خود انتقاد می کنند، در خوش بینانه‌ترین حالت ممکن، خود را پدر و مادری بی هویت و فاقد نفوذ و در یک تفسیر منفی، «پدر و مادری بد» می بینند این تصویر آزاردهنده، ممکن است سال‌ها در ذهن باقی بماند. مردی به آرامی می گفت «پسرم بیست و پنج ساله است، اما هرگز فراموش نمی کنم که وقتی شش سالش بود خیلی کتکش می زدم، چون اسباب بازی‌های برادر کوچکش را برمی داشت. آخر چگونه می توانستم چنین پدر بی احساس و بی رحمی باشم؟»

کودکی که پیوسته و به طور مخرب مورد انتقاد قرار می گیرد، با میل به بدی کردن، با اندوهی مبهم و با این احساس بار می آید که دنیایی که در آن زندگی می کند، دنیای تکرار اشتباهات است. **هری استاک سولویان**^{۲۴} متخصص روان درمانی می گوید کودکی که مورد انتقاد قرار می گیرد، احساسی را در خود می پرورد به نام «من = بد». کودکانی

که در سنین قبل از مدرسه هستند اگر والدین شان جزو این گونه انتقادکنندگان باشند، ممکن است به تعبیر سولیوان «بدخواه» بار ببایند. آنها برای توجیه خودشان پیوسته به جستجوی جنبه‌های منفی شخصیت دیگران مشغولند.

تأیید همسر از انتقادی که از کودک می‌شود

به طوری که خواهیم دید تکنیک‌های خاصی وجود دارند که تأثیر انتقاداتی را که متوجه کودکان است، بالا می‌برد. در ورای همه‌ی اینها و در واقع مهم‌ترین آنها، تأیید همسر از انتقادی است که از بچه می‌شود. به عبارت دیگر باید دید که هریک از والدین تا چه اندازه انتقادی را که همسرش از فرزندشان می‌کند قبول دارد و تأیید می‌کند.

شوهرم **رون** دختر کوچک‌مان را خیلی دوست دارد. عاشق این است که همه نوع اسباب‌بازی برایش بخرد. اما وقتی از سر کار به خانه برمی‌گردد و اسباب‌بازی‌ها را کف اتاق ناهارخوری، آشپزخانه یا هر جای دیگری که کاری با آنها بازی کرده می‌بیند، عصبانی می‌شود. تقریباً هر شب کاری را به قول خودش به جرم شلختگی مورد مؤاخذه قرار می‌دهد. یک شب حسایی سرش داد کشید و گفت «بچه این قدر شلخته نباش!»

البته رون خودش آدم بسیار نظیف و مرتبی است. کاری هم به نوبه‌ی خود و در حد خودش همین‌طور است – اتاقش را تمیز نگه می‌دارد، معلم‌هایش می‌گویند تکالیف مدرسه‌اش مرتب است و مادران دوستانش همیشه می‌گویند که بچه‌ی منظمی است. در نظر رون، کاری، فقط به این دلیل شلخته است که موقع آمدن پدرش اسباب‌بازی‌ها را از اتاق‌ها جمع نمی‌کند و سر جایشان نمی‌گذارد. اما همیشه وقتی بازی‌اش تمام می‌شود، اسباب‌بازی‌ها را در جای خود می‌گذارد.

من واقعاً موافق نیستم که رون این قدر از بچه انتقاد کند. هر دفعه که به بچه می‌گویند «شلخته» من ناراحت می‌شوم. بچه فکر می‌کند که غیرمنصفانه متهم شده و رون عصبانی می‌شود.

یک هدف (و یک نتیجه) از موافقت و تأیید همسر این است که پدر و مادر هر دو نسبت به رفتار مورد انتقاد، نظر مشترکی داشته باشند. در قضیه‌ی مربوط به کاری دیدیم که چنین توافقی بین پدر و مادر وجود نداشت. از نظر رون، «شلختگی» به این معنا بود که موقع ورود او به خانه چند اسباب‌بازی در گوشه و کنار خانه پراکنده باشد. اما آیا مفهوم منحصر به فرد و اصلی «شلختگی» همین است؟ خیر، در نظر همسر رون چنین نبود. او می‌دانست که کاری پس از پایان بازی، اسباب‌بازی‌هایش را جمع می‌کند و سر جای خود می‌گذارد. او می‌دانست که کاری در سایر جنبه‌های زندگی روزانه دختر منظم و دقیقی است. از آنجا که رون و همسرش در مورد «شلختگی» فرزندشان توافق نداشتند و کاری نیز از این موضوع آگاه بود، انتقاد رون ارزش و اعتبار خود را از دست داده بود. اگر رون به خودش زحمت می‌داد که قبل از انتقاد از دخترش، موضوع را با همسرش بررسی کند، او که هر روز زمان بیشتری را با کاری

می‌گذرانند می‌توانست نمونه‌های بیشتری از رفتار کاری را برای رون شرح دهد و به این ترتیب، او را در قضاوت درباره‌ی رفتار دخترش یاری کند. همان‌گونه که ملاحظه کردید، نگرانی رون در مورد «شلختگی» کاری بر پایه‌ی قضاوت بخش کوچکی از رفتار او که در زمان معینی مشاهده می‌شد، استوار بود.

این دو اصل، یعنی تأیید همسر (از انتقاد مطرح‌شده) و همچنین مشاهده‌ی دقیق و همه‌جانبه‌ی رفتار مورد انتقاد، تا حد زیادی در ثمربخشی انتقاد مؤثر است.

اول اینکه تأیید همسر، اعتبار انتقاد را افزایش می‌دهد؛ به عبارت دیگر چون کودک خودش قادر به ارزیابی انتقاد نیست، یکی از والدین می‌تواند این نقش را بر عهده بگیرد.

دوم اینکه در جریان مشورت برای گرفتن تأیید از همسر، غالباً توجه همسری که اهل انتقاد کردن نیست، به این نکته جلب می‌شود که کودک رفتار ناپسندی در پیش گرفته است. به علاوه ارتباط بین پدر و مادر افزایش می‌یابد و باعث می‌شود که هردوی آنها فعالانه در این زمینه مشارکت داشته باشند. (این عمل از بحث‌هایی مانند «چرا به من نگفتی جانی بچه‌های دیگر را کتک می‌زند؟» جلوگیری می‌کند.)

سوم اینکه توافق پدر و مادر در روی یک مسأله موجب می‌شود که کودک پیام‌های ضد و نقیض دریافت نکند و از تعارض دور بماند. وقتی کودکان در معرض انتقادات ضد و نقیض قرار می‌گیرند (یا پدر از رفتاری انتقاد می‌کند، که به نظر مادر قابل انتقاد نیست) گرفتار سردرگمی می‌شوند و نمی‌دانند به کدام یک از آنها گوش کنند.

بعضی وقت‌ها هم قضیه را با نادیده گرفتن انتقاد حل می‌کنند – کودک پیش خود می‌گوید **اگر نشنوم مجبور نیستم به آن عمل کنم**. چنین وضعی ممکن است مسأله را فیصله دهد ولی البته از راه غیرسازنده.

اگر جلب رضایت همسر همیشه عملی نباشد – مثل موردی که کودک نزد یکی از والدین زندگی می‌کند – پدر یا مادری که با کودک زندگی می‌کند، در مورد انتقاد می‌تواند از تأیید خویشاوندان، دوستان یا آموزگارانی که وقت بیشتری را با او می‌گذرانند، استفاده کند.

در محیط مدرسه تأیید معلم مشابه تأیید همسر در محیط خانه است، معلم‌ها می‌توانند در چنین مواردی نظر معلم‌های دیگر او را نیز جویا شوند. مربی ورزشی می‌گفت:

«**جان** بچه‌ای بود شر و دردسرافرین و من به خاطر کارهای او مجبور می‌شدم تمام شاگردان کلاس ورزش را با تعطیل کردن مسابقه‌ی دو یا بسکتبال تنبیه کنم، اما وقتی با معلم‌های درس‌های دیگر جان صحبت کردم، از اینکه آنها او را شاگرد نمونه‌ای می‌دانستند غرق تعجب شدم.

از این‌رو به آنچه در کلاس ورزش می‌گذشت، دقیق‌تر شدم، توجه کردم و فهمیدم که جان به خیال خودش

می‌خواهد با حقه‌ای کودکانه، از همشاگردی‌هایی که او را به‌خاطر اینکه در مسابقات و تمرینات ورزشی بازیکن خوبی نیست، مسخره می‌کنند، انتقام بگیرد. به‌جای انتقاد از دردسراًفرینی جان سعی کردم به او کمک کنم تا یاد بگیرد، با بچه‌هایی که او را اذیت می‌کنند، از راه عاقلانه‌تری روبه‌رو شود.»

انتقاد از کودکان

زنی می‌پرسید «چطور ممکن است بتوانم با بچه‌ام تندی کنم، بالاخره هرچه باشد من مادرش هستم.» پدری می‌گوید «وقتی از پسرم انتقاد می‌کنم احساس می‌کنم که در انجام وظایف پدری کوتاهی کرده‌ام، من باید به فرزندم کمک کنم نه اینکه آزارش دهم.»

اظهارنظرهایی از این دست زیاد است، این‌گونه اظهارنظرها نشانگر این تصوّر واهی است که انتقاد به عوض اینکه بالقوه مفید باشد، فی‌النفسه آزاردهنده است.

برای تردید در انتقاد کردن از فرزندان مان دلایل دیگری هم وجود دارد. ممکن است احساس کنیم، که اگر بچه‌ای کار اشتباهی انجام می‌دهد تقصیر ماست که او را درست بار نیاورده‌ایم. فرزندان خود را بیش از اندازه تجزیه و تحلیل می‌کنیم، وقتی بد رفتاری می‌کنند فکر می‌کنیم لابد آن رفتار بد را از ما یاد گرفته‌اند، بعضی هم می‌ترسند انتقاد کنند برای اینکه معتقدند «اگر زیاد از بچه‌ها عیب‌جویی کنیم دیگر دوست‌مان نخواهند داشت.» به گفته‌ی شادروان **حییم جینوت**^{۲۵} کارشناس روابط والدین و فرزندان، ارتباط بین نسل‌ها به‌جای گفتگو با یکدیگر، بیشتر به صورت ابراز یک‌جانبه‌ی احساس و اندیشه است. والدین فقط عیوب را می‌بینند و بر اساس خواسته‌ی خود امر و نهی می‌کنند، فرزندان هم یا در موضع دفاعی به خواهش و التماس می‌افتند، یا با عناد و تجاها کار خود را پیش می‌برند.

از نظر جینوت، تراژدی در بی‌عاطفگی و ناآگاهی والدین نیست، بلکه در این است که پدر و مادرها هنر ایجاد ارتباط مؤثر با فرزندان خود را نیاموخته‌اند. طبق نظر دکتر چارلز شیفر «انتقاد از بچه‌ها هنگامی مؤثر است که به‌جای حمله به کودک، فقط به رفتار ناپسند او اشاره کنیم.» در جمله‌هایی نظیر: «من بچه‌هایی را که حرف بزرگ‌ترها را قطع می‌کند دوست ندارم.» و یا «فقط بچه‌ی بد حرف بزرگ‌ترها را قطع می‌کند.» شخصیت بچه مورد حمله قرار می‌گیرد. درحالی‌که در جملات: «خیلی ممنون می‌شوم اگر حرفم را قطع نکنی.» و یا «این دور از ادب است که بین صحبت دیگران حرف بزنی.» تنها رفتار خاصی مورد انتقاد قرار می‌گیرد.

هدف از نگارش این فصل این است که نمونه‌هایی برای انتقاد مؤثر که فقط متوجه رفتار (و نه شخصیت) کودک باشد، ارائه دهیم. هر کدام از این رهنمودها نشان می‌دهد که اطلاعات انتقادی را چگونه مبادله کنیم، تا کودک آن را

بپذیرد و از آن بهره‌مند شود. این نمونه‌ها راهی برای انتقاد نشان می‌دهد که می‌تواند بر میزان هوشیاری، رشد، تغییر مثبت و عزت نفس کودک بیفزاید. اگرچه هرکدام از این رهنمودها از راه جداگانه‌ای دسترسی به هدف بالا را توصیه می‌کند، با این وجود، نکات اساسی زیر در تمام آنها مشترک است:

شهر کتاب (nbookcity.com)

رهنمودهایی برای انتقاد از کودکان:

۱. کلماتی به کار برید که برای کودک قابل فهم باشد.
۲. ابتدا بررسی کنید تا مطمئن شوید، که انتقاد متناسب با سن او است. به عبارت دیگر برای انجام (انجام ندادن) کاری که در حد توانایی بچه نیست، از او انتقاد نکنید.
۳. حرفتان را خلاصه کنید، از سخنرانی و موعظه پرهیزید.
۴. به غرور و شخصیت او لطمه نزنید.
۵. صمیمی باشید.
۶. تهدید به کار نبرید.
۷. خود را در انجام آنچه که از کودک می‌خواهید سهیم کنید. در جریان انتقاد از وقت و انرژی خود مایه بگذارید. به کودک در روبه‌رو شدن با انتقاد کمک کنید و اگر واکنش او مثبت است، تشویقش کنید.

انتخاب و ارائه‌ی الگو

یکی از منطقی‌ترین یافته‌های روانشناختی این است که یادگیری کودکان از راه مشاهده‌ی کارهای دیگران صورت می‌گیرد؛ به‌ویژه اگر این دیگران، اشخاص مهمی، چون پدر و مادر و آموزگاران او باشند. به عقیده‌ی روانشناسان این «دیگران مهم»، در واقع الگوهای رفتاری کودکان به‌شمار می‌روند.

ژوزف ژوبرت^{۲۶} فیلسوف گفته است: «بچه‌ها به الگو بیشتر نیاز دارند، تا به انتقاد» یک الگو ممکن است خودش انتقادکننده و حتی از انتقادکننده‌های مؤثر هم باشد. ما قبلاً در مثال مربوط به کودکانی که پدر و مادران آنها در زمره‌ی انتقادکنندگان منفی بودند، و خودشان هم یاد گرفته بودند که همان‌طور رفتار کنند، دیدیم که چگونه الگوبرداری می‌تواند، جنبه‌ی منفی به خود بگیرد. به همان ترتیب هم والدین می‌توانند الگوهای مؤثری در انتقاد مثبت باشند. برای یک کودک، به‌ویژه در سنین قبل از دبستان نمونه‌ی عینی و زنده‌ی یک رفتار پسندیده به‌مراتب آموزنده‌تر از حرف است. گفتار می‌تواند به‌آسانی نادرست تعبیر شود، از خاطر برود و بدتر از همه باعث رنجش شود، درحالی‌که عمل به آن می‌تواند مورد استقبال و تقلید قرار گیرد.

همه‌ی پدر و مادرها می‌دانند که بچه‌ها مشتاقانه از آنها تقلید می‌کنند، از دختر کوچکی که خود را با لوازم آرایش مادرش آرایش می‌کند و کفش‌های پاشنه بلند او را می‌پوشد گرفته تا پسر کوچکی که رفتارهای پدر و پدربزرگ خود را تقلید می‌کند.

کتنی ده ساله معمولاً همیشه دیر به ماشین مدرسه می‌رسید. دقایق کوتاه صبح را برای پیدا کردن روپوشش تلف می‌کرد، مجبور بود تمام خانه را به جستجوی کیف و کتاب و کتابچه‌اش بگردد. سرزنش کردن او با برچسب زدن «نامرتب» به او اثری نکرده بود.

یک شب، به مادرش گفت «من نمی‌دانم شما چگونه می‌توانید هر روز صبح صبحانه را حاضر کنید، ما را از خواب بیدار کنید و به موقع هم سر کارتان بروید. ای کاش من هم می‌توانستم مثل شما باشم.»

مادرش با شنیدن این حرف که نشانه‌ی آمادگی کتی بود، فرصت را مغتنم شمرد و از آن پس هر شب با از قبل چیدن میز صبحانه، ریختن قهوه در قهوه‌جوش، انتخاب و آماده کردن لباس روز بعد و گذاشتن وسایل مورد احتیاج در کیف دستی خود عملاً به دخترش نشان داد که چگونه برای انجام هر کاری از شب پیش به فکر است و برنامه‌ریزی می‌کند. مشاهده‌ی عمل نظم و ترتیب برای کتی یک آموزش واقعی و یک تجربه‌ی عینی بود و خیلی بیشتر از انتقاد لفظی از «نداشتن نظم و ترتیب» او تأثیر بخشید. او به سرعت مادرش را الگوی خود قرار داد و با آماده کردن مقدمات کار هر روز در شب قبل، دیگر به ندرت از ماشین مدرسه جا می‌ماند.

الگوهای مؤثر می‌تواند شامل معلمین، دوستان، خواهر و برادر بزرگ‌تر، کسانی که بچه آنها را دوست دارد و به آنها احترام می‌گذارد، و یا همسالانی که دارای خصوصیات مثبتی هستند و شما تمایل دارید، بچه از آنها یاد بگیرد، باشد.

رهنمودهایی برای انتخاب و ارائه‌ی الگو:

۱. الگویی انتخاب کنید که برای بچه دارای اهمیت باشد.
۲. مطمئن شوید که کودک قادر است رفتاری را که قرار است سرمشق خود قرار دهد، انجام دهد. (مثلاً آن رفتار متناسب با سن بچه باشد).
۳. ترتیبی دهید که کودک فرصت کافی برای مشاهده‌ی رفتار مورد نظر شما را داشته باشد.
۴. پیوسته رفتار خاصی را که می‌خواهید بچه از آن پیروی کند، به طریقی مناسب و مؤثر به او یادآور شوید، این کار بچه‌ها را در مقابل تقلید رفتار نادرست حفاظت می‌کند (مانند سیگار کشیدن به علت اینکه یکی از والدین سیگار می‌کشد).
۵. در رفتاری که سرمشق قرار گرفته ثابت قدم باشید. برای مثال، اگر می‌خواهید رفتار کودکی را اصلاح کنید، خودتان همیشه (و نه گه‌گاه) رفتار درست داشته باشید.
۶. کودکی را که با موفقیت به تقلید از الگو پرداخته است تشویق کنید.

استفاده از منابع دیگر

جوان‌ها معمولاً رغبتی به پذیرفتن یا عمل کردن به انتقاد پدر و مادر خود نشان نمی‌دهند؛ زیرا ممکن است چنین بنماید که «اشتباه» خود را قبول کرده‌اند. نوجوانان مخصوصاً نسبت به انتقاد حساسیت و مقاومت به خرج می‌دهند زیرا به نظر آنها مورد انتقاد واقع شدن به مثابه‌ی رفتن آبرویشان است. برای جلوگیری از بروز این مشکل، سعی کنید ترتیبی دهید که انتقاد از جانب شخصی مطرح شود که خارج از حیطه‌ی خانوادگی و مورد احترام نوجوان است. در اینجا نمونه‌ی رفتار یک پدر را می‌بینیم:

ده روز پس از اینکه پسر من پت گواهی‌نامه‌ی رانندگی خود را گرفت، به علت سرعت غیرمجاز جریمه شد. یک هفته بعد، هنگامی که داشت بدون زدن علامت راهنما تغییر مسیر می‌داد، از یک تصادف حتمی جست. من او را از بی احتیاطی در رانندگی بر حذر داشتم و تهدیدش کردم که اگر آن‌طور رانندگی کند، ماشین را از او خواهم گرفت. پسر من دلیل آورد، که جریمه شدن و نزدیک شدن به مرز تصادف هیچ کدام تقصیر من نبوده است.

من می‌دانستم که پت به مهارت خود در رانندگی می‌نازد و می‌دانستم که اگر از او انتقاد کنم، فقط موجب می‌شود که او برای اثبات مهارتش به من ریسک‌های دور از احتیاطی بکند. تا اینکه شبی در روزنامه خواندم که یکی از قهرمانان مسابقه‌ی اتومبیل‌رانی که اتفاقاً از قهرمانان ورزشی مورد علاقه‌ی پت هم بود، قرار است در یک نمایشگاه اتومبیل درباره‌ی رموز خوب رانندگی کردن صحبت کند. پت را به دیدن آن برنامه بردم و او هم به دقت به گفته‌های قهرمان محبوب خود گوش داد. در راه بازگشت به خانه پت گفت «من همیشه فکر می‌کردم قهرمانان اتومبیل‌رانی باید سر ترس داشته باشند، ولی حالا فهمیدم که بهترین راننده، راننده‌ی با احتیاط است.»

وقتی منبع انتقاد کسی غیر از والدین باشد، به جوان این احساس دست می‌دهد که در مقابل قدرت تسلیم نشده بلکه با نظر شخص مطلعی موافقت کرده است. پت به جای آنکه خود را محکوم به اطاعت از یک دستور یا تسلیم شدن به یک تهدید ببیند، با اتخاذ این تصمیم که رانندگی با احتیاط عاقلانه‌تر است، بر اعتبار خود به عنوان یک فرد مسئول افزود. منبع خارجی می‌تواند یک کارشناس، یک قهرمان ورزش، مجری یک برنامه‌ی سرگرم‌کننده، مقاله‌ای در یک مجله، برنامه‌ی آموزشی تلویزیون، یا هر کس یا هر چیزی باشد که در فکر جوان ارزش و اعتباری داشته باشد.

رهنمودهایی برای استفاده از منابع دیگر:

۱. موقع‌شناسی بسیار مهم است هرگز بلافاصله بعد از اینکه خودتان از نوجوان انتقاد کردید به منبع دیگر متوسل نشوید. نوجوان قضیه را می‌فهمد و مسلّم می‌داند، که از آن منبع در حکم شاهی برای اثبات حقانیت خود استفاده کرده‌اید. اگر پدر پت گفته بود حرف‌های کارشناس را شنیدی؟ من که به تو گفته بودم با احتیاط بیشتری رانندگی

کن! تجربه‌ی مزبور به هدر می‌رفت.

۲. طوری از منابع دیگر استفاده کنید که نوجوان پی نبرد که طرح و نقشه‌ای چیده‌اید.

۳. منابع خارجی مؤثر و مناسبی به کار برید، در غیر این صورت ممکن است تکنیک شما با شکست مواجه شود. مادری که فکر می‌کرد یقه‌ی تمام بلوزها و پیراهن‌های دخترش خیلی باز است، مقاله‌ای را به او نشان داد که طراح مد مشهوری آن را نوشته بود. او پیش‌بینی کرده بود که قرار است جدیدترین مدهای لباس با یقه‌های بسته عرضه شوند. دختر گفت «اما مادر، امروزه دیگر کسی به این آدم اعتنایی ندارد و او دیگر طرفداری ندارد.»

تعویض نقش

کودکان نیز در مقابل انتقاد مقاومت می‌کنند، زیرا ممکن است نتوانند بفهمند رفتاری را که از آنها می‌خواهند تغییر دهند، از نظر شما دارای چه اهمیتی است. آنها دوست دارند وضعیت را فقط از دیدگاه خود ببینند. با تعویض نقش به ترتیبی که توضیح می‌دهیم، می‌توانید میزان فهم کودک را از انتقاد بالا ببرید. ارزش انتقاد را تثبیت کرده و زمینه‌ی پذیرش بیشتری به وجود آورید. در جابه‌جایی نقش‌ها شما رفتاری را که از آن انتقاد می‌کردید بازی می‌کنید و کودک به جای شما نقش انتقادکننده را بازی می‌کند. مادری که از این روش نتیجه گرفته بود، این‌طور حکایت می‌کند:

ساعت صرف شام در منزل ما، داشت به ناخوش‌آیندترین ساعت روز تبدیل می‌شد. دو دختر ده‌ساله و هشت‌ساله‌ام، یکسره با هم دعوا می‌کردند، با غذا بازی می‌کردند و آنچه را که دوست نداشتند به زمین می‌ریختند، از روی بی‌احتیاطی لیوان شیر را برمی‌گرداندند، هر چیزی که من یا پدرشان می‌گفتم، درخواست‌ها، تهدیدها و وعده‌هایی که می‌دادیم کوچک‌ترین اثری نداشت. یک شب اعلام کردم که می‌خواهیم جایمان را عوض کنیم. من و شوهرم در صندلی بچه‌ها نشستیم و آنها روی صندلی ما. وقتی غذا را روی میز گذاشتیم، من و شوهرم شروع به تقلید از رفتار آنها کردیم. برای لحظه‌ای ما را در سکوت محض تماشا کردند و بعد اعتراض کردند، که با این کارهای بی‌معنی خودتان شام را ضایع می‌کنید. من گفتم «اما این رفتاری است که شما هرشب دارید.» وقتی خودشان را در آینده‌ی رفتار دیگران دیدند عوض شدند. اگر اغراق نباشد، می‌توانم بگویم که نقش عوض کردن اعجاز کرد! از آن به بعد رفتار دخترها در سر میز غذا به طرز قابل توجهی بهتر شد، به طوری که به‌ندرت لازم می‌شد که از آنها انتقاد کنیم.»

خانم دیگری از همین تکنیک به طرز دیگری استفاده کرد، تا پسرش را وادارد که اتاق غذاخوری را پس از مهمانی شنبه شب دوستانش تمیز کند. او می‌گفت، خواهش کردن و یا دستور دادن به تیم برای جمع کردن لیوان‌ها، بشقاب‌ها و صفحات موسیقی هیچ اثری نداشت. وقتی اعتراض می‌کردم که مرتب کردن این اتاق درهم و برهم نصف روز یکشنبه‌ی مرا می‌گیرد، او می‌گفت من می‌توانم همین را در نصف آن مدت انجام دهم. من در جواب گفتم

«باشد» دفعه‌ی دیگر جایمان را عوض می‌کنیم. اگر دیدی انتقاد من وارد نیست دیگر به تو اعتراض نخواهم کرد. چند هفته‌ی بعد یک روز یکشنبه، صبح زود تیم را از خواب بیدار کردم و گفتم امروز نظافت اتاق با تو است و من هم می‌خواهم مثل تو که معمولاً یکشنبه‌ها دیر از خواب بیدار می‌شوی، بخوابم.

ظهر که از اتاق خوابم بیرون آمدم، تیم هنوز مشغول جمع‌آوری اتاق ناهارخوری بود، پوزخند زنان گفت، حق با شماست، یک دنیا کار است، به نظر من دور از انصاف است، که بعد از مهمانی همه‌ی کارها را به گردن شما بیندازم.

رهنمودهایی برای تعویض نقش:

۱. بچه باید با تعویض نقش موافقت داشته باشد.

۲. نسبت به احساسی که از نقش بچه دارید، (چه خوب است که آدم مجبور نباشد اتاق درهم و برهمی را تمیز و مرتب کند) با او صحبت کنید و او را هم تشویق کنید که احساس خود را نسبت به نقش شما بیان کند. مبادله‌ی دو بینش متفاوت، کمک می‌کند که انتقاد علاوه بر نحوه‌ی رفتار، از نظر فکری هم پذیرفته شود.

۳. معکوس کردن نقش‌ها در مورد بچه‌های بزرگ‌تر و نوجوانان اثر بیشتری دارد، بچه‌ها در سنین قبل از دبستان، کوچک‌تر از آنند که بتوانند نقش دیگری را درست بازی کنند.

۴. اگر معکوس کردن نقش‌ها اضطراب و فشار زیادی برای بچه‌ها ایجاد می‌کند یا آن را نوعی تنبیه به حساب می‌آورند، از انجام آن خودداری کنید.

استفاده از تکنیک قیاس

اگر بتوانید انتقاد را به واقع‌ای که قبلاً روی داده و برای بچه سازنده و مفید بوده است ربط دهید، نتیجه‌ی بهتری از آن انتقاد خواهید گرفت. او در قبول آن انتقاد، حالت دفاعی کمتری به خود می‌گیرد، زیرا مستلزم تغییر عملی در رفتارش نیست، بلکه فقط تکرار چیزی است که در گذشته با موفقیت انجام شده است.

داستان دانش‌آموز زرنگی را نقل کنیم که در درس شیمی نمره‌های ضعیفی می‌گرفت، چون برای این درس به اندازه‌ی کافی زحمت نمی‌کشید. انتقاد از یک نوجوان به خاطر کم‌کاری، یا اصرار به اینکه مدت بیشتری را به مطالعه‌ی دروسش بپردازد، به‌ندرت ممکن است مؤثر واقع شود. شاید بهتر باشد که پدر و مادر قیاسی را پیش بکشند و مثلاً او را به یاد موقعی بیندازند که سعی می‌کرد وارد تیم تنیس مدرسه‌اش بشود:

«یادت هست پارسال بهار، هرروز بعد از مدرسه، چطور توپ‌زدن با پشت راکت را تمرین می‌کردی؟ چون که مربی تیم

بهت گفته بود اگر تمرین کنی، می‌توانی وارد تیم بشوی. خوب پاداش زحمت‌هایت را هم گرفتی، مگر نه؟ وارد تیم شدی. هروقت بخواهیم کاری را به‌نحو احسن انجام دهیم، باید حداقل، در آغاز تلاش بیشتری بکنیم. یادگرفتن درس جدید هم همین‌طور است.»

عاقلاً نه است که این شباهت را به او بفهمانیم، اما باید در همان حد بایستیم و از پیشروی بیشتر پرهیز کنیم. مثلاً نگویند که: «اگر بیشتر درس بخوانی از شیمی هم نمره‌ی خوبی می‌گیری.» بگذارید نوجوان شما خودش به این نتیجه برسد.

رهنمودهایی برای استفاده از تکنیک قیاس:

۱. نظریه‌ها و اعمال قبلی بچه‌ها را به‌دقت به خاطر بیاورید.
۲. از واقع‌های استفاده کنید که می‌دانید جزئیات آن را به‌خاطر می‌آورد.
۳. ایده‌ای را مطرح کنید، که می‌دانید برای او تحسین‌برانگیز بوده یا خواهد بود.
۴. اطمینان حاصل کنید که او استعداد ذهنی لازم را برای نتیجه‌گیری مطلوب دارد، اگر ندارد کمکش کنید.

تأثیر زبان خوش و ترغیب بجا

بزرگ‌ترها غالباً با سؤالات نیشدار خود از بچه‌ها انتقاد می‌کنند: «به این دست‌ها می‌گویی تمیز؟»، «مثلاً که چی؟! این هم شد کار؟»، «واقعاً این قدر بی‌عرضه‌ای!». در اغلب موارد، نتیجه‌ای که عاید می‌شود این است که بچه حالت دفاعی به خود می‌گیرد و مجبور می‌شود رفتارش را توجیه کند. همان‌طور که در فصل‌های قبل نیز اشاره کردیم، به گفته‌ی فریتز پرلز کارشناس مسایل انسانی، اگر علامت سؤال را به پهلوی بچرخانیم، به یک قلاب تبدیل می‌شود و هنگامی که از کسی با لحن کنایه‌آمیز سؤال می‌کنید، در واقع دارید او را به قلاب می‌اندازید تا واکنش دفاعی در پیش بگیرد. اگر قبل از مطرح کردن سؤال خود، مسأله را خوب در ذهن‌تان بررسی کنید، درمی‌یابید که آیا دارید او را به قلاب انتقاد آویزان می‌کنید یا واقعاً قصد کمک به او را دارید. به مورد معلمی توجه کنید که از تکالیف درس تاریخ شاگردش که بد تهیه شده بود، انتقاد می‌کرد:

معلم: چرا بخش مربوط به اکتشاف را در سه صفحه‌ی آخر نوشته‌ای؟

شاگرد: راستش، من فکر کردم.....

معلم: آیا توجه نکردی که.....؟

این نوع سؤالات فقط «قلاب‌هایی» هستند که به گردن طرف انداخته می‌شوند. این معلم خودش خوب می‌داند که پرسش‌هایی از این دست، جز پاسخ‌های بی‌سروته و تدافعی در پی نخواهد داشت و بدون شک، شاگرد به جای آنکه از انتقاد بهره‌ای ببرد، احساس درماندگی و شکست خواهد کرد.

حال فرض کنید معلم پرسیده بود «به نظر تو بهتر نبود که بخش مربوط به اکتشاف را در ادامه‌ی گزارشت می‌آوردی؟» در آن صورت ممکن بود شاگرد انگیزه‌ای بیابد که تکلیف مدرسه‌اش را دوباره ارزیابی کند و احساس کند که در حقیقت دارد مشکل را به‌طور سازنده‌ای حل می‌کند.

در مثال دیگر، دانشجویی که نمی‌توانست برای تعطیلات تابستانی خود شغلی پیدا کند از طرف پدرش این چنین مورد انتقاد قرار گرفت: «چطور است که بین این همه آدم فقط تو کار پیدا نمی‌کنی؟... به قدر کافی دنبال کار گشته‌ای؟» برای این سؤالات که سخت به عزت‌نفس او آسیب می‌زند، پاسخ سازنده‌ای وجود ندارد. این پدر می‌توانست به جای استفاده از کلمات زهرآگین، زبان خوش به کار ببرد: «می‌توانی راهی پیدا کنی که توانایی‌هایت را بهتر نشان دهد؟ می‌خواهی کمکت کنم یک درخواست کار بنویسی؟» پرسشی که با تأکید بر «توانستن» شروع شود، طرف را به جستجوی راه حل ترغیب می‌کند.

به کار بردن پرسش‌های ترغیبی به جای پرسش‌های چنگکی، به حفظ شخصیت شنونده کمک می‌کند و او را تشویق می‌کند که مسئولیت کارهای مثبت را به عهده بگیرد. و عادت به حل مشکلات را در خود پرورش دهد. پدر یا مادری که جواب سؤالات را از قبل می‌داند، می‌تواند سؤال را طوری مطرح کند که نوجوان به «پاسخ» صحیح برسد. و پدر و مادری که پاسخ سؤال را از قبل نمی‌داند، می‌تواند به یافتن آن جواب کمک کند:

پدر: فکر می‌کنی بتوانی ترتیبی بدهی که تمام کارهایت را به موقع انجام دهی؟

بچه: راستش نمی‌دانم! آخه.....

پدر: من هم نمی‌دانم، اما شاید بتوانی فکر بکنی، من هم کمکت می‌کنم و با هم چاره‌ای پیدا می‌کنیم.

پدر یا مادری که خود در روند انتقاد شرکت می‌کند، به احتمال بیشتری به نتیجه‌ی مثبت می‌رسد تا آنکه فقط یک «چنگک» به گلو طرف بیندازد و مثلاً بگوید «تو چرا هیچ وقت کارهای روزانه‌ات را به موقع انجام نمی‌دهی؟»

این تکنیک در مورد بچه‌های کوچک هم مؤثر است - به شرطی که سؤالات ساده باشند.

ملیسا شش ساله است. مادرش ناراحت است که او خرده‌غذاهای روی میز را موقع صرف غذا به سگش فیدو می‌دهد. تا به حال، چندین بار به او تذکر داده که دست از این کار بردارد، اما او توجهی نمی‌کند. بنابراین، حرف خود را به صورت دیگری مطرح می‌کند:

مادر: ملیسا، فیدو کجا غذا می‌خورد؟

ملیسا: در حیاط.

مادر: خوب، آیا فیدو الان در حیاط است؟

ملیسا: نه، او الان زیر صندلی من است.

مادر: خوب، اما ما سر میز به فیدو غذا نمی‌دهیم، این طور نیست؟

ملیسا: بله، (ملیسا دست از غذا دادن به فیدو برمی‌دارد).

رهنمودهایی برای طرح سؤال:

۱. هنگام طرح یک سؤال انتقادی، توجه داشته باشید که باید «طعمه‌ی ترغیب» را آویزان کنید نه «چنگک» را.
۲. سؤالات را با محتوای ذهنی بچه مرتبط کنید، در غیر این صورت به جای آنکه تفکر سازنده را برانگیزید، آن را مسدود می‌کنید.
۳. اگر بچه نمی‌تواند به پاسخ مورد نظر برسد، کمکش کنید. با این کار، شخصیت و غرور او را حفظ خواهید کرد.
۴. وقتی کودکی به سؤالات شما پاسخ سازنده‌ای می‌دهد، با کلمات مثبت و تأییدآمیز مانند «درست است...» «آفرین...» او را ترغیب و یاری کنید.

انتقاد از طریق بازی

بازی ساختن از انتقاد، تکنیک مؤثری در تشویق کودکان به تغییر رفتارشان می‌باشد. کودک با پاسخ مثبتی که به انتقاد می‌دهد، بازی را می‌برد و بازی آن‌قدر ادامه می‌یابد تا آنکه رفتار جدید که مطلوب شماست، عادی و روزمره می‌شود.

مثال: توبیخ و تنبیه تأثیر چندانی بر رفتار دنی پنج‌ساله نداشت. او کمتر به خودش زحمت می‌داد که از کلمات مؤدبانه مانند «خواهش می‌کنم» یا «متشکرم» استفاده کند. از آنجا که دنی به مسابقات رمزی تلویزیون علاقه زیادی داشت، پدر و مادرش به ابتکار خود، برای هر چیز یک «کلید رمز» درست کردند.

دنی: من باز هم شیر می خواهم!

مادر: کلید رمزش چیه؟

دنی: لطفاً باز هم به من شیر بدهید.

مادر: تو برنده شدی، این هم شیرت.

دنی: متشکرم.

مادر: آفرین، باز هم برنده شدی.

همین تکنیک را تقریباً در هر وضعیتی می توان به کار برد. وقتی دنی با بدخلقی قصد بازی کردن در بیرون از خانه را دارد، آنها می پرسند «کلید رمز چیه» «معذرت می خواهم» «برنده شدی برو بازی کن.» برای دنی این مهم است که هر بار پاداش مثبت «برنده شدی» را بشنود. اما پس از آنکه دنی ادب و نزاکت را با رفتار خود توأم کرد، پدر و مادرش دیگر نیازی ندارند مثل گذشته جواب او را بدهند: «ممکن است جانی به خانه ی ما بیاید بازی کنیم؟» «متأسفم، امروز کارهای دیگری داریم.»

راه دیگر انتقاد کردن از طریق بازی این است که پدر و مادر، رفتار نادرست را پیش بگیرند و بچه نقش انتقادکننده را بازی کند.

پدر (در حال شستن دست ها): به من نگاه کن و بگو چه کاری را فراموش کردم.

دنی: از صابون استفاده نکردید، فقط با آب شستید.

پدر: درست است، تو برنده شدی.

یک خانواده نوعی بازی به نام «کارشناس بازی» را جانشین انتقاد کردند: «پس از اینکه بچه ها دندانهایشان را مسواک زدند، ما وانمود می کنیم که دندانپزشک هستیم و داریم دندان های آنها را «معاینه» می کنیم. می گوییم «اینجا را خوب مسواک زده ای» یا «آنجا را یادت رفته» در حالی که عملاً داریم مسواک زدن را تکرار می کنیم.

خیلی چیزها را می توان با این شگرد، بازی کرد. مثلاً بستن بند کفش هایشان، جمع آوری کتاب ها و اسباب بازی ها و مرتب کردن رختخواب ها. این تکنیک هم به همراه بعضی تکنیک های ویژه دیگر، اساساً متکی بر این است که ضمن دقت در حفظ شخصیت کودک، ترتیبی دهیم که انتقاد نتیجه ی مثبتی داشته باشد، و به عبارت دیگر، انتقاد تغییر رفتار را تشویق کند.

رهنمودهایی برای انتقاد از طریق بازی:

۱. پدر و مادر باید پشتکار داشته باشند و در هر وضعیت مناسبی از «بازی» استفاده کنند.

۲. بازی را پیوسته در سطح «تفریح» نگه دارند و ضمناً بازی را با نتیجه‌ی مثبت تمام کنند.

۳. بازی را طوری طرح کنند که بچه «برنده» شود. مثلاً اگر بچه‌ای «کلید رمز» را نمی‌داند، پدر و مادر می‌توانند آن را به بچه بگویند و بعد دوباره سؤال‌شان را تکرار کنند.

شرط‌بندی دوستانه

بر اساس نظریه‌ی شادروان ژان پیاژه^{۲۷} صاحب‌نظر در مسائل رشد کودکان، مبارزه‌طلبی عامل مهمی در ارتقای عاطفی و رشد ذهنی کودک است.

به گفته‌ی پیاژه، بدون اندکی عدم توازن بین نوجوان و محیط اطرافش، انگیزه‌ی چندانی برای تغییر و پیشرفت وجود نخواهد داشت.

تکنیک شرط‌بندی دوستانه با ایجاد مختصری عدم توازن، از این تئوری سود می‌جوید: آیا کودک می‌تواند کاری را که تاکنون نکرده است انجام دهد؟ «شرط‌بندی» راه تفننی ایجاد نوعی عدم توازن است، به این ترتیب که، هم احساس رقابت کودک و هم نیاز او به تسلط بر محیط را به مبارزه می‌طلبد.

برمی‌گردیم به مثال کودکی که اسباب‌بازی‌های خود را در گوشه و کنار خانه رها می‌کرد. به جای انتقادکردن با سؤالات «چنگکی» («چرا نمی‌توانی اسباب‌بازی‌هایت را سر جایش بگذاری؟») یا تهدید («اگر چیزهایت را جمع نکنی من...») پدر شرط دوستانه‌ای را مطرح می‌کند: «بگذار ببینم چقدر طول می‌کشد تا اسباب‌بازی‌هایت را جمع کنی؟ شرط می‌بندم در ده دقیقه همه‌ی آنها را جمع کنی.»

بیشتر بچه‌ها خواهند گفت «تماشا کنید!» و از اینکه وقت تعیین شده را شکست بدهند، لذت می‌برند. اما هر اندازه که طول بکشد، پدر بایستی این‌طور ادامه دهد «واقعاً تند کار کردی اما اگر تمرین کنیم، شرط می‌بندم که حتی سریع‌تر هم بتوانی اسباب‌بازی‌هایت را جمع کنی.» این حرف عدم توازن جدیدی را ایجاد می‌کند. با گفتن «تو حتی می‌توانی تندتر آنها را جمع آوری کنی» پدر به این نکته اشاره می‌کند که بچه در نهایت موفق خواهد شد و لذا تحرک بیشتری به وجود می‌آورد. و بالاخره عبارت «اگر تمرین کنیم» این احساس را در کودک به وجود می‌آورد که در این بازی تنها نیست و پدر هم با اوست.

این نوع شرط‌بندی دوستانه دارای مزیت دیگری نیز هست و آن این است که فقط خود کودک در دایره‌ی رقابت وجود دارد و نگرانی از مقایسه‌های نامطلوب نظیر «آیا می‌توانم این کار را تندتر از جانی تمام کنم؟» یا «آیا آن یکی از من بهتر است؟» وجود ندارد.

باز هم نوع دیگری از شرط‌بندی دوستانه، فرزند را در مقابل پدر به مسابقه وا می‌دارد: «شرط می‌بندم بتوانم این اسباب‌بازی‌ها را به‌تندی تو جمع کنم و سر جایش بگذارم.» کودک معمولاً خواهد گفت «نه، تو نمی‌توانی، من از تو خواهم برد!» پدر می‌تواند کمی سریع‌تر از سرعت طبیعی او حرکت کند، اما باز هم باید اجازه دهد که او شرط را ببرد، بدین ترتیب، کودک ضمن احساس موفقیت و شایستگی، به انتقاد ضمنی پدر نیز پاسخ سازنده‌ای خواهد داد.

باید به یاد داشت که پرسش بنیادین که پدر و مادر در این انتقاد با آن مواجه هستند این است: چگونه می‌توانم با بچه‌ام حرف بزنم که بفهمد، باید اسباب‌بازی‌هایش را سر جایش بگذارد و مرتب و منظم باشد. پدر یا مادر با کمک کردن به فرزند خود برای اینکه جواب مثبت بدهد، مثلاً «بگذار ببینم چه کسی زودتر جمع می‌کند؟» از لحاظ رفتاری در جریان انتقاد شرکت می‌کند. درحالی‌که پدر یا مادری که می‌گوید «بگذار ببینم می‌توانی اسباب‌بازی‌هایت را درست جمع کنی؟» در واقع به‌جای تأکید بر عامل رقابت، روی انجام وظیفه انگشت می‌گذارد که خود ممکن است انگیزه‌ی ایجاد نگرانی از شکست باشد: «آیا این کار از من ساخته است؟ اگر نتوانم آیا پدر باز هم مرا دوست خواهد داشت؟»

رهنمودهایی برای شرط‌بندی دوستانه:

۱. شرط باید رقابت‌برانگیز باشد، نه اینکه کودک را تحت فشار قرار دهد. مطمئن شوید کاری که از کودک انتظار دارید، درخور سن اوست. در ضمن، مسابقه نباید خیلی آسان باشد وگرنه انگیزه‌ی کافی برای قبول آن نخواهد داشت.

۲. هنگام پیشنهاد شرط‌بندی، مواظب لحن صدای خود باشید. طوری صحبت کنید که کودک برای «اثبات» برتری خود تلاش کند.

۳. از شرطهایی که ایجاد اضطراب می کند بپرهیزید («اگر شکست خوردم چی؟») زیرا کودک ممکن است از ترس عدم موفقیت، حاضر به بازی نشود.

۴. معلمهایی که تکنیک «شرطبندی دوستانه» را به کار می برند، باید زمینه ی تربیتی کودک را در نظر بگیرند، زیرا ممکن است بعضی از بچه ها به رقابت اهمیت ندهند.

اول تحسین، بعد انتقاد

گاه می توانید ذهن کودک را برای قبول انتقاد آماده کنید، به این ترتیب که ابتدا از رفتار خوب تعریف کنید و سپس رفتار مورد ستایش را به رفتاری که مورد انتقاداتان است، ربط دهید.

مسأله ی مهمی که باید به آن توجه داشت این است که تعریف و تمجید باید طبیعی جلوه کند و نشان دهنده ی آگاهی و توجه شما نسبت به رفتار کودک باشد. بچه ها احمق نیستند. آنها ستایش غیرواقعی را نوعی چاپلوسی زیرکانه تلقی می کنند و بنابراین، اعتباری برای آن قائل نمی شوند.

لاری اچ شانزده ساله چندین ساعت از وقتش را در کارگاه پدرش که در زیرزمین خانه قرار داشت، می گذرانید. آقای اچ که صنعتگر ماهری بود، با خوشحالی بر کار او نظارت می کرد، اما از اینکه لاری به ندرت کارگاه را نظافت می کرد و پس از اتمام کار نیز ابزار را سر جایش نمی گذاشت، به شدت ناراحت بود؛ از آنجایی که نمی خواست مسأله را طوری مطرح کند که روی علاقه ی لاری به این سرگرمی اثر بدی بگذارد، با ستایش از توجه لاری به اشیای شخصی اش مانند صفحه های موسیقی، نوار ضبط صوت، موتورسیکلت و لوازم ورزشی به هدف خود رسید. به لاری گفت «این نشانه ی احساس مسئولیت تو است که وسائلت را این طور نگه می داری. به نظر من که خیلی عالیه. خیلی ممنون می شوم اگر نسبت به لوازم کارگاه من هم همین طور باشی.»

رهنمودهایی برای به کارگیری روش اول تحسین، بعد از انتقاد:

۱. از چیزی تعریف کنید که برای فرزندان مهم باشد. لاری از وسایل شخصی اش خوب نگهداری می کرد، چون به آنها اهمیت می داد. اگر از او به خاطر تمیز نگه داشتن دستشویی تعریف می کردید و او این کار را اجباراً انجام می داد، این تعریف نمی توانست مؤثر واقع شود.

۲. تعریف نه تنها باید صمیمانه باشد، بلکه باید بتوان آن را مستقیماً به رفتار مورد انتقاد ارتباط داد. کلمات بی ربطی

مانند «نمره‌هایت خیلی عالی بود، حال خواهش می‌کنم برو کارگاه مرا مرتب کن.» اثری ندارد؛ زیرا میان موضوعات مطرح شده ارتباط منطقی وجود ندارد.

گوشزدکردن عواقب کار

حفظ غرور و شخصیت کودک و یا نوجوان، عامل مهم دیگری در ایجاد حالت انتقادپذیری در او می‌باشد. گوشزدکردن عواقب سوء عادت و یا رفتار ناپسند ممکن است به کودک کمک کند تا دریابد که اگر رفتار ناپسندش را ادامه دهد، ضررش متوجه او خواهد شد.

پدر و مادر سام دوازده‌ساله از اینکه او در کلاس جدیدش دوستان شروری پیدا کرده بود ناراحت بودند، از مشاهدات خود و گزارش معلم‌ها به این نتیجه رسیدند که سام پسری لاف‌زن و خودنما شده است. پدر و مادر سام تشخیص دادند که رفتار سام از احساس ناامنی او ناشی می‌شود، اما نمی‌توانستند انتظار داشته باشند که او این موضوع را درک کند. بنابراین به جای انتقادکردن از رفتار او، بر عواقب رفتار او تأکید کردند و به سام گفتند که در صورت ادامه‌ی رفتارش توجه و احترام دیگران را از دست خواهد داد.

اغلب نوجوانان، هشدارهای مربوط به نتایج احتمالی رفتار را تهدید یا دستوری از جانب والدین خود تلقی نمی‌کنند، زیرا نتایج این‌گونه رفتارها ارتباطی به پدر و مادر آنها پیدا نمی‌کند. در مورد سام، چون نحوه‌ی رفتار خود اوست که آن نتایج را به بار خواهد آورد، پس در اختیار اوست که با دست‌کشیدن از رفتار ناپسند خود، نگذارد که چنین شود. همین‌طور پدر و مادر راننده‌ی جوان بی‌احتیاطی که قبلاً به مورد آن اشاره کردیم، ممکن است چنین تکنیکی را برای انتقاد مفید بدانند: «اگر با احتیاط بیشتری رانندگی نکنی، پلیس گواهی‌نامه‌ات را باطل می‌کند.»

رهنمودهایی برای گوشزدکردن عواقب کار:

۱. نگذارید اجرای تکنیک به جروبحث کشیده شود. انتقادکننده باید وضع بی‌طرفی را به خود بگیرد «این کاری است که همشاگردی‌هایت خواهند کرد، نه من.»

۲. تأکید کنید که گرچه این عواقب رخ خواهد داد. اما چنانچه رفتارش را تغییر دهد، وقوع آن نتایج، حتمی نخواهد بود.

۳. کودک را مطمئن سازید که عواقب کار برای او مهم است نه برای شما.

۴. گفته‌هایتان باید کوتاه باشد و شکل «سخن‌رانی» به خود نگیرد.

۵. این تکنیک در مورد کودکان بالاتر از هشت سال تأثیر بیشتری دارد. کودکان در این سن بهتر می‌توانند بین رفتار

کنونی و و نتایج آتی آن ارتباط برقرار سازند.

استفاده از شوخی و طنز

تنش‌های حاصل از انتقاد کردن و یا انتقاد شنیدن را می‌توان با اندکی شوخی تخفیف داد. زمان و چگونگی کاربرد این تکنیک بستگی به توانایی پدر و مادر و یا معلم در تلفیق شوخی و انتقاد با یکدیگر دارد.

برای اینکه ببینیم می‌توان از شوخی یک نکته‌ی انتقادی ساخت، برمی‌گردیم به مثال ملیسا دختر کوچکی که از غذاهای سر میز به سگش می‌داد. یک شب که مهمان هم داشتند، ملیسا تکه‌های غذا را از بشقاب خود برمی‌داشت و به سگش می‌داد. پدر ملیسا به جای آنکه او را تهدید کند و داد و بیداد راه بیندازد، گفت «ملیسا، من فکر می‌کنم فیدو به سنی رسیده که خودش غذا بخورد.»

روش دیگری برای تلفیق طنز و انتقاد استفاده از «تأیید معکوس» است. یعنی با تأیید مورد نابیایی که تغییر آن مورد نظر شماست، نادرست بودن آن را نشان می‌دهید.

بعضی از مشاوران برای درمان بعضی از مراجعین خود، از روش طنزدرمانی استفاده می‌کنند. برای مثال، به زوجی که مرتباً جروبحث دارند می‌توان گفت که آیا فکر می‌کنند بتوانند دست کم روزی چهار بار بدون وقفه با یکدیگر مجادله کنند؟ از آنجا که مراجعین یک مشاور ابتدا نسبت به تلاش‌ها و پیشنهادات او مقاومت نشان می‌دهند، بسیار محتمل است که جروبحث را به‌طور کلی کنار بگذارند. در اینجا به نمونه‌ای اشاره می‌کنیم که در آن، از طنز برای انتقاد از نوجوانان استفاده شده است:

پدری می‌گفت موقعی که به پسر چهارده‌ساله‌ام تنیس یاد می‌دادم، هروقت که توپ را بد می‌زد از دست خودش عصبانی می‌شد و راکت را پرت می‌کرد. دائماً به او می‌گفتم که این کار زشت است و تهدیدش می‌کردم که دیگر با او بازی نمی‌کنم، ولی هیچ‌یک از حرف‌هایم اثر نداشت.

تا اینکه یک روز گفتم، ژرژ، این بار که توپت خارج شد یا به تور خورد، دلم می‌خواهد بدانم که راکت را تا کجا می‌توانی پرت کنی. برای یک لحظه، پسرم طوری به من خیره شد که انگار عقل از سرم پریده. بعد از آنکه به شوخی من و بیهودگی رفتار خود پی برد، زد زیر خنده، و از آن به بعد هرگز راکتش را پرت نکرد.»

رهنمودهایی برای به‌کار بردن شوخی و طنز در انتقاد:

۱. مطمئن شوید که گفته‌ی شما شوخی است، نه کنایه. کودک از کنایه چنین برداشت می‌کند که دارید به او

می خندید نه آنکه با او می خندید.

۲. اطمینان حاصل کنید که شوخی به اهمیت انتقاد لطمه‌ای نمی‌زند.

اجازه بدهید که اشتباه کند

بعضی اوقات، بهترین انتقاد همانا انتقاد نکردن است. شما می‌توانید همکاری کودک را برای تغییر رفتار جلب کنید. به این ترتیب که تصدیق کنید همه، و از جمله خود شما نیز گه‌گاه اشتباه می‌کنید، رفتارشان پسندیده نیست و چه‌بسا در کاری موفق نمی‌شوید.

پیترو مدن^{۲۸} روانشناس چنین می‌نویسد:

طی سال‌ها تدریس علوم، بعضی آزمایش‌ها درست از آب در نمی‌آمد. این شکست‌ها همواره با شلیک خنده‌ی بچه‌ها روبه‌رو می‌شد. گویی به این وسیله می‌خواستند بگویند بفرما آقای معلم، حالا می‌فهمی که شاگرد بودن چه مزه‌ای دارد؟

پاسخ من به مزه‌اندازی آنها این بود که همراه با آنها، به خودم و به افتضاحی که بالا آورده بودم از ته دل می‌خندیدم و بعد سربسته به آنها می‌گفتم «بسیار خوب، گمان می‌کنم دیگر نمی‌شود کاری کرد، بیایید همه‌چیز را تمیز کنیم و ببینیم که اشتباه کار در کجاست، و فکر دیگری برای فردا بکنیم.» در واقع چیزی که می‌خواستم به آنها بگویم – یعنی به آنها نشان بدهم – این بود که شکست، شکست است و باید به صورت منطقی با آن روبه‌رو شد. این حقیقتی بود که می‌توانستم بر اساس آن زندگی کنم، درباره‌اش فکر کنم و در برنامه‌ریزی کارهای آینده‌ام از آن استفاده کنم.

مادری تعریف می‌کرد که چگونه اولین تجربه‌ی دختر نه‌ساله‌اش در پختن کیک به‌شکل یک تکه خمیر از فر بیرون آمد. «غیرممکن بود که بتوان چیز قابل تعریفی در آن پیدا کرد. بنابراین گفتم «چه آخر و عاقبتی!» دخترم که برای یک لحظه در آستانه‌ی گریه کردن بود، با شنیدن این جمله، به من نگاه کرد و لبخند زد. هردو درس خوبی گرفتیم. دخترم نیازی به تعریف‌های بی‌اساس و یا انتقاد نداشت. احتیاج داشت بداند که گاهی هم در کارها اشتباه پیش می‌آید و این امر فاجعه نیست.»

می‌گویند **کاترین هیورن^{۲۹}** هنگامی که با دو پسر جوان که از همبازی بودن با ستاره‌ای مشهور ترسیده بودند، بازی می‌کرد این تکنیک انتقاد را به‌نحو مطلوبی اجرا کرد. اولین بار که یکی از پسرها سطری از دیالوگ فیلم را جا انداخت، کاترین با صدای بلند گفت «اشتباه کردم، اشتباه کردم.» پسر با تعجب پرسید «چطور ممکن است شما اشتباه کنید،

اشتباه از من است.» هیپورن در جواب گفت «آخر من قسمت خود را تند اجرا کردم و باعث شدم که تو هم جا بیندازی.»

انتقاد شنیدن از بچه‌ها

بزرگسالان معمولاً از انتقاد جوانان می‌رنجند. پدر و مادرها، به‌ویژه انتقاد فرزندان خود را نشانه‌ی بی‌احترامی، سرکشی، مخالفت و یا خودنمایی تعبیر می‌کنند. به‌ندرت پدر یا مادری پیدا می‌شود که با جملاتی نظیر «چطور جرأت می‌کنی به من بگویی چه کار بکن، چه کار نکن!» و یا «وقتی بزرگ شدی خواهی فهمید» جواب انتقاد را ندهند. و درست مانند بچه‌ها که انتقاد پدر و مادر را نشانه‌ی بی‌مهری آنها نسبت به خود تلقی می‌کنند، بعضی از والدین هم انتقاد را نشانه‌ی بی‌مهری فرزندان‌شان می‌دانند. بچه‌ها نمی‌توانند انتقادشان را سیاستمداران مطرح کنند. آنها خیلی ساده و صریح هستند. بنابراین، تعجبی ندارد که انتقاد آنها به‌طور کلی ناپخته و مخرب باشد.

در هر حال، انتقاد بچه‌ها را نباید بی‌ارزش تلقی کرد. بسیاری از انگیزه‌هایی که پدر و مادرها را به انتقاد وا می‌دارد - ایجاد ارتباط، تغییر رفتار، جلب رضایت و یا پایان دادن به نارضایتی کودک - در انتقاد بچه‌ها هم وجود دارد. اما بچه‌ها مشکلی مضاعف دارند، و آن اینکه انتقاد از شخص قدرتمندی چون پدر یا مادر، گاهی ترسناک و پرمخاطره است. در واقع، این مشکل ممکن است در طول زندگی همچنان باقی بماند. همه‌ی ما چنین تجربه‌ای را پشت سر گذاشته‌ایم و از دشواری‌های آن آگاهی داریم.

چگونه می‌توانید به بهترین شکل به انتقاد بچه‌ها پاسخ دهید؟ ابتدا، نکات اساسی را که قبلاً به اختصار شرح داده شد به کار ببرید: ارزش انتقاد را بسنجید، افکار و عقاید خود را کنترل کنید. از این تفکر کلیشه‌ای که «من می‌توانم از بچه‌هایم انتقاد کنم ولی آنها حق ندارند» پرهیزید و نسبت به این چند رهنمود خاص توجه ویژه‌ای داشته باشید.

توجه، میزان علاقه‌مندی و تعهد خود را نسبت به انتقاد نشان دهید. اگرچه برای شما طبیعی است که همزمان دو کار را با هم انجام دهید، ولی فراموش نکنید که بچه‌ها عادت دارند که اگر تمام توجه‌تان را به آنها معطوف ندارید، احساس کنند که اصلاً به آنها توجه ندارید. از این‌رو بسیار مهم است که هرکار دیگری را زمین بگذارید و به‌دقت به حرف‌های بچه گوش کنید. این کار، توجه، دقت، علاقه‌مندی شما و تعهدی را که نسبت به او دارید نشان می‌دهد.

به فرزند خود کمک کنید تا خواسته‌اش را برای شما توضیح دهد. بزرگ‌ترها معمولاً انتقاد بچه‌ها را نوعی بهانه‌جویی تلقی می‌کنند، چراکه یا نمی‌فهمند چه می‌گوید و یا اگر می‌فهمند واکنش درستی نشان نمی‌دهند. در هر صورت، بچه را وادار می‌کنند که به تکرار آن انتقاد ادامه دهد.

مادری می‌گفت «دخترم ژولی از من ایراد می‌گرفت که چرا فلان دامن را برایش نمی‌خرم. وقتی برایش توضیح دادم که در حال حاضر، چهارتا دامن دارد و بنابراین دیگر نیازی به خریدن دامن تازه نیست، ژولی گفت، ماما تو داری بی‌انصافی می‌کنی. من نمی‌توانستم بفهمم بی‌انصافی چه ربطی به خریدن دامن دارد. تا آنکه چند هفته بعد، ژولی باز هم مرا به بی‌انصافی و بی‌توجهی نسبت به خودش متهم کرد. با اوقات تلخی گفتم، چرا بی‌انصافم؟ ژولی گفت، برای اینکه تمام همشاگردی‌ها دامن مدل جدید می‌پوشند و دامن مرا مسخره می‌کنند. می‌خواستم طبق معمول داد سخن بدهم که مثلاً به من چه که همشاگردی‌هایت چه می‌پوشند، که متوجه شدم آنچه برای دخترم مهم است دامن مدل جدید نیست بلکه این است که در بین دوستانش مورد قبول باشد. چیزی را که او می‌خواست به من بگوید درست نشنیده بودم و البته او هم حرف خودش را واضح و روشن به من نگفته بود.»

برای آنکه نوجوان بتواند انتقادش را روشن بیان کند باید او را به صحبت کردن تشویق کنید، نه اینکه با گفتن جمله‌هایی مثل «بعداً خواهیم دید» یا «بعداً به من بگو» یا «وقتی می‌گویم نه، یعنی نه!» باب گفتگو را ببندید. اگر از او بخواهید بیشتر حرف بزند، این امر به هردوی شما کمک می‌کند که از کلی‌گویی به صراحت برسید.

راه دوم این است که نسبت به احساسات نوجوان حساس باشید. برای مثال: «من می‌فهمم که تو شاد نیستی ولی سعی کن به من بگویی که دقیقاً از چه ناراحتی.» با حساس بودن نسبت به عواطف نوجوان، به میزان اهمیتی که برای آن انتقاد قائل است، بیشتر پی خواهید برد. کودکان نمی‌توانند احساسات‌شان را در قالب کلمات بیان کنند و ممکن است در این مورد به کمک شما احتیاج داشته باشند.

عواطف خود را کنترل کنید. به انتقاد بچه‌ها گوش کنید و هیچ‌گونه واکنش منفی به صورت تهدید یا تنبیه، (اعم از لفظی و یا عملی) از خود نشان ندهید.

از کودک بپرسید که برای آن انتقاد چه راه‌حلی پیشنهاد می‌کند. والدین و دیگر بزرگسالان غالباً طوری به انتقاد بچه‌ها پاسخ می‌دهند که انگار دارند خودشان را مجاب می‌کنند، نه بچه را. پاسخ شما به یک انتقاد بجا باید علاوه بر پذیرش لفظی، شامل تغییری در رفتار مورد انتقاد باشد؛ در غیر این صورت، این احساس به بچه دست می‌دهد که بی‌ارزش و دوست‌نداشتنی است.

نشان دهید که به انتقاد گوش داده‌اید. این یک قدم فراتر از توجه کردن است. لازم است موافقت خود را با انتقاد مطرح شده لفظاً ابراز دارید. «من فکر می‌کنم نکته‌ی خوبی را یادآوری کردی.» «با قسمتی از حرف‌های تو موافقم، اما نه با همه‌ی آنها» «من این‌طور فکر نمی‌کنم ولی می‌توانم منظور تو را بفهمم» چنین اظهارنظرهایی کمک می‌کند که عمل و جریان انتقاد به گفتگوی سازنده‌ای مبدل شود.

از کودک به خاطر اینکه نقطه نظرها و احساساتش را با شما در میان می‌گذارد تشکر کنید. وقتی کودک احساس کند که در مطرح کردن انتقادش آزاد است، این آزادی به بالا رفتن اعتماد به نفسش هم کمک می‌کند. اگر با انتقاد او به نحو سازنده‌ای برخورد کنید، کودک تشویق می‌شود نکات مورد نظرش را با شما در میان بگذارد و هر بار با توسل به روش‌های سازنده‌تر، دست به این کار بزند.

اگر کودک را از انتقاد کردن منع کنید یا نشان دهید که از انتقاد می‌رنجید، عملاً به او می‌آموزید که صحبت کردن با شما درباره‌ی مسائل مهم غیرممکن است و از این گذشته، در انتقادپذیری سرمشق بدی به او می‌دهید. روابط شما با فرزندان باید به گونه‌ای باشد که انتقاد را به عنوان وسیله‌ای در راه افزایش صمیمیت و رشد تلقی کند نه مانعی بر سر آن.

۷: کاربرد انتقاد در محیط کار

چند سال پیش، هنگامی که **کارتتر** رئیس جمهوری پیشین آمریکا، با بحرانی در سیاست داخلی مواجه شد، دهها نفر از تجار، رهبران سندیکاها، کارگران، مقامات رسمی دولت و اهل کلیسا را به یک «کمسیون عالی» دعوت کرد. در آن جلسه از آنها خواست که انتقادات خود را نسبت به ایده‌ها و ویژگی‌های رهبری او تا حد امکان بی‌پرده و بدون تعارف بازگو کنند. کارتتر بعداً گفت «من آدمی نیستم که به راحتی به انتقاد پاسخ دهم. از اعتراف به اینکه معایبی دارم و مرتکب اشتباهاتی شده‌ام بیزارم، اما ظرف چند روزی که کمسیون تشکیل می‌شد، به این مسأله پی بردم که انتقاد برای من در مقام ریاست جمهوری تا چه اندازه می‌تواند مفید و سازنده باشد.»

بیشتر مردم تاب شنیدن انتقادی را که به تخصص و استعداد آنها مربوط می‌شود ندارند؛ به ندرت کسی چنین انتقادی را بالقوه مفید می‌داند. بسیاری اوقات از دست رؤسای بی‌انصاف یا بی‌احساس خود عذاب می‌کشیم و از اینکه نمی‌توانیم متقابلاً از آنها انتقاد کنیم، افسوس می‌خوریم؛ یا از همکاری که «اشتباهات مان» را به رخ مان می‌کشند، اما هرگز به انتقادی که ما از طرز کار آنها داریم گوش نمی‌دهند، گله‌مندیم.

اگر واقع‌بینانه با انتقادی که درباره‌ی تخصص و حرفه‌ی ما مطرح می‌شود، برخورد کنیم، درمی‌یابیم که برای ما فواید بسیاری دارد، اول آنکه نتیجه‌ی مثبت کار به خودمان برمی‌گردد. دوم آنکه نحوه‌ی انجام کار، بهتر شده و ارزش ما نزد کارفرما بیشتر می‌شود. و سوم آنکه محیط کار به فضای آزاد و سالمی برای تبادل نظر و در نتیجه ارتقای چشم‌گیر سطح کار تبدیل می‌شود.

اما اینکه آیا انتقاد در ضمن کار عملاً در خدمت این هدف قرار گیرد یا نه، بستگی دارد به اینکه چگونه مطرح شود و واکنش شخص نسبت به آنچه باشد و در ضمن انتقادکننده تا چه حد به حساسیت‌های مربوط به انتقاد در محیط کار واقف است. متأسفانه این مورد اخیر که غالباً نادیده گرفته می‌شود یکی از اساسی‌ترین نکاتی است که در انتقاد ضمن کار بایستی مورد توجه قرار گیرد.

باید انتقاد از کار و انتقاد در محیط کار را از یکدیگر تمیز دهیم. انتقاد در محیط کار ربطی به توانایی در انجام ندارد، اما چون موفق نمی‌شویم آن را، از انتقاد از کار، جدا کنیم، ممکن است احساس کنیم، کارمان را بد انجام داده‌ایم. آنی سی‌وهفت‌ساله دورانی را که در رشته‌ی طراحی کار می‌کرد، این‌طور به یاد می‌آورد:

ریسم اغلب از من می‌خواست که او را به جلسه‌ای برسانم و در راه شروع می‌کرد به انتقاد کردن که چه ماشین نامرتبی داری، چه آدم بی‌دقتی هستی که می‌گذاری باک ماشینت کاملاً خالی شود، تا به فکر بنزین بیفتی. یک بار خواست قلم مرا قرض بگیرد، چون مدتی طول کشید تا آن را پیدا کنم، گفت این هم نمونه‌ی دیگری از بی‌نظمی

توسط و خلاصه آن قدر از من انتقاد می‌کرد که فکر می‌کردم، به‌زودی از کار اخراج می‌شوم. اما بالاخره فهمیدم که هیچ‌یک از انتقادهای او ارتباطی به شغلم ندارد، زیرا گرچه ممکن بود در کارهای شخصی خود، شلخته و نامرتب باشم، اما هرگز مسئولیت شغلی‌ام را سرسری نمی‌گرفتم.

عامل دیگری که انتقاد مثبت از طرز کار را دشوار می‌کند، آن است که هر یک از ما در محیط کار نقش خیلی محدود و معینی داریم، درحالی‌که در سایر زمینه‌های زندگی و در نقش‌های دیگری مانند همسر، پدر، مادر، دوست، همسایه و نظائر آن آزادیم که تغییراتی بدهیم. شوهر ممکن است پیش‌بند ببندد و آشپزی کند، زن ممکن است به دنبال یک کار اداری برود. تجدید نظر و تغییر در چنین نقش‌هایی نه‌تنها امر دشوار و نادرستی تلقی نمی‌شود، بلکه به رشد شخصی فرد هم کمک می‌کند.

تصورش را بکنید، اگر مجبور بودید دائماً نقش ثابتی را به عهده بگیرید، تا چه اندازه از نظر عاطفی و فکری احساس محدودیت می‌کردید.

اما در محیط کار عملاً چنین محدودیتی وجود دارد. بیشتر ما در محیط‌هایی کار می‌کنیم که شالوده‌اش بر سلسله‌مراتب سازمانی است. هر فرد در این سلسله‌مراتب، مقام و مسئولیت مشخصی دارد که باید انجام دهد. در نتیجه هر یک از ما اختیار و مسئولیت محدودی دارد و نفوذ و صلاحیت تصمیم‌گیری او نیز در حد معین و مشخصی است.

برای مثال اگر سرپرست دایره‌ی ماشین‌نویسی اداره‌ای، با ده نفر کارمندی که در اختیار دارد، تصمیم به تغییر برنامه بگیرد، این تصمیم بر تمام آن کارمندان اثر می‌گذارد، اگر سرپرست امور اداری تصمیم بگیرد که تجدید سازمان کند، این تصمیم علاوه بر پرسنل ماشین‌نویسی، بر پرسنل سایر دوایر هم اثر می‌گذارد. مسلماً سرپرست امور اداری نسبت به سرپرست دایره‌ی ماشین‌نویسی از اختیارات بیشتری برخوردار است. اختیارات، همزمان با ارتقای کارمند در جدول سازمان افزایش می‌یابد. (ولی همان‌گونه که بعداً ملاحظه خواهیم کرد، در محیط کار تشخیص و یا تعیین اینکه چه کسی روی چه کسی نفوذ کاری و تخصصی دارد، موضوع بسیار پیچیده‌ای است.)

در سلسله‌مراتب اداری، کسانی که اختیاراتشان بیشتر از ما است؛ مافوق و آنها که اختیاراتشان کمتر از ما است، مادون و آنهایی که اختیاراتشان در حدود ما است، هم‌تراز هستند. مسئولیت‌های کاری هم ممکن است، تغییر کند. در سلسله‌مراتب سازمانی ممکن است کسی ناگهان ترفیع پیدا کند؛ اما ساختار اصلی سازمان (سلسله‌مراتب) تغییری نخواهد کرد. اساس ساختار سازمانی متداول بر مبانی «مافوق - هم‌تراز - مادون» ایجاد می‌شود.

این ساختار نوعاً اثر نامطلوبی بر انتقاد کردن و انتقاد شنیدن دارد. در محیط کار پاره‌ای ملاحظات به‌تدریج به صورت

عرف درآمده است. بر پایه‌ی این عرف است که عملاً کسی از رییسش انتقاد نمی‌کند، رییس هم هیچ تمایلی به شنیدن انتقاد ندارد، چه برسد به اینکه خود را متعهد به پاسخگویی به آن انتقاد بداند. اما رییس هم با آنکه در انتقاد کردن از دیگران آزاد است، ممکن است در این کار تردید کند. مثلاً برای اینکه خود را «آدم خوبی» نشان دهد، یا واقع‌بین به‌نظر برسد و پرسنلی را که به آنها نیاز دارد از دست ندهد، از انتقاد کردن خودداری نماید.

بر اساس مقررات سازمانی، کلیه‌ی کارکنان بایستی انتقادات مقام مافوق خود را بپذیرند، زیرا در غیر این صورت ممکن است شغل خود را از دست بدهند. کارمندان هم‌مطراز هم در انتقاد از یکدیگر حتی اگر آن را مفید و بجا هم بدانند تردید دارند، زیرا چنین فکر می‌کنند که چگونه از کسی انتقاد کنم که مرفوس من نیست؟

در این فصل به فنون انتقاد کردن از مافوق، هم‌مطراز و مادون می‌پردازیم. برای هر یک از آنها در ساختار سازمانی، تکنیک ویژه‌ای پیشنهاد خواهیم کرد و بخش ویژه‌ای را نیز به نحوه‌ی رویارویی با وضعیت‌های دشواری که متضمن انتقاد از کار است تخصیص خواهیم داد. اگرچه این تکنیک‌ها بر اساس الگوهای سازنده‌ی انتقاد کردن و انتقاد شنیدن بنا شده است، ولی ما بحث را بر **چگونه انتقاد کنیم** متمرکز می‌نماییم؛ زیرا مهم‌ترین مسأله در محیط کار همانا چگونه انتقاد کردن است.

انتقاد کردن در محیط کار

انتقاد در محیط کار اساساً متوجه اطلاعاتی است که مورد ارزشیابی قرار می‌گیرد. برای اینکه انتقادی مفید واقع شود، یا باید معطوف به نتایج کار باشد و یا آنچه که انجام یا عدم انجام آن مستقیماً بر نتایج کار اثر گذارد. به نکات زیر توجه کنید:

تا جایی که ممکن است از حالت آمرانه انتقاد بکاهید. همان‌طور که مایل نیستید کسی، انتقاد شما را به صرف آنکه در رده‌ی بالاتری قرار دارد رد کند، انتظار نداشته باشید که دیگران هم به علت اینکه در سلسله‌مراتب اداری از شما پایین‌ترند، به انتقاد شما واکنش مثبت نشان دهند. بلکه چون آن انتقاد را مفید می‌دانند بپذیرند. انتقاد سازنده در محیط کار می‌بایست جو اطمینان‌بخشی به‌وجود آورد که بر پایه‌ی آن، بازدهی کار و روحیه‌ی افراد نه فقط صدمه نبیند، بلکه بالا رود. شناخت درست از ساختار کار و اختیارات و آگاهی از نیروهای مؤثر در آن می‌تواند موانع موجود بر سر راه انتقاد سازنده را از میان بردارد.

نسبت به محیط حساس باشید. مکانی که در آن از یک هم‌مطراز، مافوق یا مادون خود انتقاد می‌کنید، ممکن است باعث واکنش‌ها و بروز حالات عاطفی خاصی شود. منشی‌ای که در مقابل همکارانش مورد انتقاد قرار می‌گیرد ممکن

است به جای آنکه توجه خود را به محتوای انتقاد معطوف کند، از اینکه آبرویش جلوی همکارانش رفته به شدت ناراحت و آزرده خاطر شود.

رییسی که جلوی رؤسای دیگر (همپرازان خودش) از یکی از کارمندانش انتقاد می‌کند، صلاحیتش به عنوان یک مدیر لایق در نظر آنان مورد تردید قرار می‌گیرد. به خاطر داشته باشید محیطی را که در شرایط خاصی برای انتقاد کردن مناسب می‌دانید ممکن است در شرایط دیگر مناسب نباشد. مکانی را برای انتقاد برگزینید که احساس کنید، طرف مقابل در آنجا بیشتر از هر جای دیگر آمادگی پذیرفتن انتقاد را دارد.

دقت کنید که انتظارات شغلی بر اساس واقعیت‌های عینی استوار باشد نه بر تصورات ذهنی. کارکنان غالباً انتقاد را فاقد ارزش می‌دانند، زیرا احساس می‌کنند که انتقاد درست و منصفانه نیست. فروشنده‌ای می‌گفت «این اواخر ریسم بدجوری به من پيله کرده، او ادعا می‌کند که گزارش فروشم را مثل همیشه، دیر فرستاده‌ام. چرند می‌گوید! البته درست است که گزارش ویژه را دیر تهیه کردم؛ اما در تمام طول سال گذشته فقط یک بار این اتفاق افتاد. بگذارید چیزی را به شما بگویم، او فقط سعی می‌کند اشتباهی در کار من پیدا کند، زیرا می‌ترسد که من جایش را بگیرم.»

انتقاد از واقعیت‌های عینی، از احتمال عدم توافق می‌کاهد. اگر سرپرستی به ماشین‌نویسش بگوید «خیلی آهسته تایپ می‌کنی» ماشین‌نویس ممکن است به راحتی در جواب بگوید «منظورتان از آهسته چیست؟ من هم مثل بقیه‌ی ماشین‌نویس‌ها تایپ می‌کنم.» اما اگر سرپرست بگوید «شما دقیقه‌ای سی کلمه تایپ می‌کنید و این مقدار کمتر از استاندارد ما است» ماشین‌نویس دیگر نمی‌تواند کندی کارش را توجیه کند.

هرگز فراموش نکنید که انتقادشونده، مقداری انرژی عاطفی در کار خود سرمایه‌گذاری کرده، بنابراین انتقاد از کارش را نوعی اهانت به خود تلقی می‌کند. رابرت برامسون^{۲۱} مشاور مدیریت که سمینارهایی تحت عنوان «چگونه با اشخاص سخت‌گیر روبه‌رو شوید» برپا می‌کند، داستان زنی را حکایت می‌کند که رییسش کراراً و به نحوی بی‌رحمانه از او در مقابل همکاران انتقاد می‌کرد. سرانجام، آن زن از رییسش وقت ملاقاتی گرفت تا به طور خصوصی با او صحبت کند: «شما رییس من هستید و حق دارید، از نحوه‌ی کارم انتقاد کنید، اما منصفانه نیست که با سخنان سرزنش‌آمیز خود، مقابل دیگران تحقیرم کنید.» طبق گفته‌ی برامسون، رییس آن زن نه تنها از این روش ناپسند دست برداشت، بلکه احترام خاصی هم نسبت به او پیدا کرد. رعایت نزاکت یکی از راه‌هایی است که نشان می‌دهد احساسات دیگران را درک می‌کنیم. راه سازنده‌ی دیگر تأکید بر منافع مشترک حاصل از انتقاد است به شرطی که رؤسا، همپرازان و مرئوسین برای رسیدن به یک هدف با یکدیگر همکاری کنند.

انتقاد از مرئوس

مدیر یک چاپخانه‌ی کوچک می‌گفت «من نمی‌فهمم چرا هر وقت از چیزی شکایت می‌کنم کارمندانم احساس می‌کنند دارم آنها را تهدید می‌کنم، درحالی‌که من فقط می‌خواهم این چاپخانه بهتر اداره شود.»

این مدیر همان اشتباه معمول را مرتکب می‌شود. یعنی به انتقاد از نظر خودش می‌نگرد نه از دید کارمندان. جای شگفتی است که بسیاری از رؤسا فکر می‌کنند (یا دوست دارند فکر کنند) که برای کارمندان‌شان مرجع صاحب‌اختیاری نیستند، اما این طرز فکر که «ما همگی عضو یک خانواده‌ی بزرگ و خوشبختی هستیم» نوعی خودفریبی است. طبیعت ذاتی کار به‌گونه‌ای است که رئیس را در موضع شخص مقتدر سازمان قرار می‌دهد. رئیس شاید الزاماً تحصیل کرده‌تر و باهوش‌تر نباشد ولی به‌طور قطع خبره‌تر و باتجربه‌تر و بانفوذتر است.

انتقاد چنین شخصی بیانگر تهدیدی است نسبت به احساس امنیت شغلی یک مرئوس، و ضربه‌ای است به عزت نفس او. انتقادی که از طرف رئیس مطرح می‌شود، تقریباً همیشه از طرف مرئوس به این معنی تعبیر می‌شود که «به در دسر افتاده‌ام.»

مرئوس وقتی احساس کند که مورد تهدید قرار گرفته است، با انکار، عدم موافقت و به زیر سؤال کشیدن حقانیت انتقاد، نسبت به آن واکنش منفی نشان می‌دهد. هر چند مرئوس باطناً بپذیرد که انتقاد وارد است، اما برای مقابله با آنچه آن را تهدیدی علیه امنیت شغلی و عزت نفس خود می‌داند، می‌کوشد تا رئیس را «متقاعد» کند که انتقادش وارد نیست.

ساده‌ترین راه برای حداقل رسانیدن این طرز فکر که انتقاد نوعی تهدید است، این است که رئیس از هرگونه اظهارنظری که به تهدیدکردن تعبیر می‌شود بپرهیزد. حتی در این صورت نیز مرئوس ممکن است احساس خطر کرده و تهدید را استنباط نماید. بنابراین مؤثرترین استراتژی این است که ساختار روانی ارتباط شغلی را تغییر دهید. یعنی انتقاداتان را به صورت اطلاعات مفیدی مطرح کنید که طرف مقابل را در انجام وظایفش یاری دهد.

راه دیگر برای تشخیص «انتقاد تهدیدکننده» از «انتقاد کمک‌دهنده» تجزیه و تحلیل مفروضات دو نوع رئیس است، که برای سهولت یکی را «رئیس انتقادکننده‌ی سازنده» و دیگری را «رئیس انتقادکننده‌ی مخرب» می‌نامیم.

به عقیده‌ی رئیس انتقادکننده‌ی سازنده، کارمندان در صورتی خوب کار می‌کنند که ببینند همزمان با انجام وظایفی که در سازمان دارند، به هدف‌های شخصی خود نیز می‌رسند. این گروه از مدیران معتقدند که کارمندان به‌نحو احسن به انتقاد پاسخ می‌دهند، که عملاً و آگاهانه خود را وقف آن شغل کرده و برای آن کار انگیزه داشته باشند.

رییس انتقادکننده‌ی مخرب، فکر می‌کند که کارمندان در صورتی به بهترین شکل کار می‌کنند که پیوسته در ترس بوده، امنیت شغلی نداشته باشند. آنها معتقدند، «اگر می‌خواهید کارمندان به انتقاد شما پاسخ دهند، کاری کنید که این احساس در آنها پیدا شود که خیلی‌ها هستند که می‌توانند کار آنها را بهتر انجام دهند.»

رییس انتقادکننده‌ی سازنده نسبت به هدف‌های شغلی کارمندان خود تفاهم و همدلی نشان می‌دهد.

رییس انتقادکننده‌ی مخرب، کارمندان خود را از نزدیک زیر نظر می‌گیرد، او طرفدار نظارت مستقیم است، زیرا اعتقاد دارد «آنها نمی‌توانند به ابتکار خود کاری انجام دهند.»

رییس انتقادکننده‌ی سازنده از کارمندان خود انتقاد می‌کند، تا آنها را به تفکر آزادانه و خلاقیت و پیشرفت تشویق نماید.

رییس انتقادکننده‌ی مخرب انتقاد را برای دلسرد کردن کارمندان و جلوگیری از پیشرفت آنها در فعالیت‌های حرفه‌ای‌شان به کار می‌برد. به عقیده‌ی او کارمندان قادر به یافتن راه‌حل‌های مناسب نیستند و باید به آنها گفته شود، که چه کاری بکنید و آن را چگونه به انجام رسانید.

رییس انتقادکننده‌ی سازنده، انتقاد را چون ابزاری برای حل مشکلات به کار می‌گیرد.

رییس انتقادکننده‌ی مخرب امیدوار است که مشکلات به موقع برطرف شوند و از انتقاد نه برای حل مشکلات بلکه برای متوقف ساختن آنها استفاده می‌کند.

رییس انتقادکننده‌ی سازنده چهار هدف اصلی دارد:

۱. شکستن مقاومت در برابر انتقاد.

۲. دخالت دادن جدی کارمندان در عمل و جریان انتقاد.

۳. متقاعد ساختن آنها به اینکه کارشان مهم و ارزشمند است.

۴. استفاده از انتقاد برای تغییر عادت بد شغلی و جایگزین کردن طرز کار بهتر.

تکنیک‌هایی که دستیابی به هدف مذکور از طریق آنها عملی است به شرح زیر است:

به‌روشنی نشان دهید که چگونه پاسخ سازنده‌ی مرئوس به انتقاد، برای خود او نیز سودمند است. وعده‌ی ترفیع و ترقی همیشه مقدور نیست، بنابراین از عوامل دیگری در برانگیختن و ایجاد تغییر در نحوه‌ی کار می‌توان سود جست. رییس یکی از ادارات از سکرترش انتقاد کرد که کار روزانه‌اش را با سرعت کافی انجام نمی‌دهد. او گفت «اگر بتوانی راهی پیدا کنی که کار را سریع‌تر انجام دهی، من هم کاری می‌کنم که اوقات فراغت بیشتری در اختیار داشته باشی. می‌توانی برای حجم کاری که داری خودت برنامه‌ریزی کنی. اگر کارت را تمام کرده باشی، می‌توانی زودتر به خانه

بروی، یا اگر برای جالب‌تر است، مسئولیت‌های بیشتری در زمینه‌های تحقیقاتی به عهده بگیری.»

استفاده از محرک‌هایی مانند آزادی و مسئولیت بیشتر، باعث افزایش **اعتماد و حسن نیت** طرفین می‌شود. دو عاملی که در قبول انتقاد تأثیر به‌سزایی دارند. یک رییس باتجربه می‌داند که مهم‌ترین محرک برای هر یک از کارمندانش کدام است.

بر اهمیت شغلی مرئوس تأکید بورزید. اگر کاری کنید که کارمندتان احساس کند مفید و ارزنده است، عزت‌نفسش بیشتر می‌شود و در نتیجه، به انتقاد رییس خود نیز به طرز مثبتی پاسخ می‌دهد. یک نمونه:

راننده‌ی کارآزموده‌ی یک شرکت حمل و نقل مدتی بود که مرتباً در تحویل کالا تأخیر می‌کرد. پس از آنکه از چندین تویخ نتیجه‌ای حاصل نشد، رییس قسمت حمل کالا رویه‌ی دیگری در پیش گرفت و گفت «ببین، تو ممکن است فکر نکنی که شغل مهمی داری، اما واقعیت این است که شاید در تمام شرکت تو تنها کارمند کلیدی باشی. این تویی که کالا را تحویل می‌دهی و اگر این کار سر موقع انجام نشود، کاری که بقیه‌ی ما انجام می‌دهیم، ارزش خود را از دست می‌دهد. برابر گزارش خودت، به این دلیل دیر می‌رسی که ماشینت خراب می‌شود. اما قسمتی از وظیفه‌ی تو هم این است که قبل از اینکه ماشین را بیرون ببری، مطمئن شوی که از نظر فنی عیب و ایرادی ندارد. کار تو برای شرکت مهم‌تر از آن است که بتوان عقب‌ماندن از برنامه‌ی توزیع را تحمل کرد. خوب توجه کن! منظورم این نیست که فقط حرفی زده باشم؛ می‌خواهم بدانی که موضوع تا چه حدی جدی است. زیرا تحویل به‌موقع اجناس برای موفقیت شرکت امری ضروری است. شغل همه‌ی ما تا اندازه‌ای بستگی به تو دارد. آیا می‌توانم روی تو حساب کنم که به وسایل کارت بیشتر برسی؟»

در نمونه‌ی دیگر، یک وکیل دعاوی می‌گفت برای او مشکل‌ترین نوع انتقاد در محیط کار این بود که از منشی‌اش بخواهد که غلط‌های ماشین‌شده را تصحیح کند. وقتی از او پرسیدم چرا این‌طور فکر می‌کند، جواب داد: «چون ماشین‌نویسی شغل سطح پایینی است، فکر می‌کنم که منشی هم از این کار دلخور است.» این موضوع خطراتی است به همه‌ی مدیران که هرگز مشاغل رده‌های پایین را شغل «کوچکی» به‌شمار نیاورند. اگر این نگرش به مرئوسین منتقل شود، تصور می‌کنند کاری که انجام می‌دهند، اهمیتی ندارد، و در نتیجه هر انتقادی هم که از آن بشود بی‌اهمیت است. در اینجا دیگر انگیزه‌ای برای تغییر وجود نخواهد داشت.

این وکیل دعاوی می‌توانست به منشی‌اش بگوید «**جودی**، نامه‌هایی که تایپ می‌کنی، نحوه‌ی کار دفترمان را منعکس می‌کند. اگر اشتباه داشته باشد، مردم فکر می‌کنند که کارهایمان را سرسری انجام می‌دهیم. وقتی از تو می‌خواهم که نامه‌ای را دوباره تایپ کنی، قصد رنجاندن تو را ندارم، نامه‌های ما نشان‌دهنده‌ی نحوه‌ی کار ما است،

که در نهایت بستگی کامل به کار تو دارد.»

مهم این است که نه فقط به مرئوس بگویند کارش باارزش است، بلکه توضیح دهید که چرا و چگونه کار او در بالا بردن اعتبار سازمان مؤثر است.

سعی کنید، چگونگی ارزیابی مرئوسان را از موضوع مورد انتقاد جویا شوید. آگاهی از طرز تلقی طرف مقابل از وضعیت یک مشکل همیشه حائز اهمیت است و نشان می‌دهد که شما به عقیده‌ی دیگران احترام می‌گذارید و انتظار دارید مرئوس شما نیز در حل مشکل شرکت کند. همچنین نشان می‌دهد که شما تعصبی روی عقاید خود نداشته و قصد دارید از نظریات دیگران نیز استفاده کنید بدین ترتیب مرئوس نیز به‌جای هرگونه مقاومت و عذر و بهانه، انرژی خود را صرف توضیح بیشتر و ارائه پیشنهاداتی در جهت پیشرفت کار خواهد کرد.

از نظریات مرئوس خود برای برخورد سازنده با انتقاد استفاده کنید. اگر قرار است روشی را تغییر دهید، طرح یا روش جدید در صورتی در مرئوس انگیزه و تعهد ایجاد می‌کند که برای وی قابل قبول باشد. پس لازم است، نخست نظرش را نسبت به انتقاد جویا شوید و سپس او را در اجرای آن طرح مشارکت دهید.

فراموش نکنید هیچ کس کامل و بی‌عیب نیست. رؤسا ممکن است از کارکنان خود انتظار کامل و بی‌نقص بودن داشته باشند، اما این صرفاً تصویری است که زیاد روی آن نباید حساب کرد. همان‌طور که رؤسا گه‌گاه اشتباه می‌کنند، مرئوسین هم دچار اشتباه می‌شوند. انتظارات سطح بالا و غیرواقعی در انجام کار فقط منجر به ابراز یک‌سری نظریات انتقادی منفی می‌شود.

رییسی که با اشتباهات جزئی مرئوسین خود مدارا می‌کند، نارسایی‌های انسانی را می‌فهمد و فشارهای شغلی را از روی همدلی درک می‌کند. انتظارات منطقی از مرئوسین سبب می‌شود استانداردهای بهتری در انجام کار به‌دست آید و به‌طور غیرمستقیم نیز از آثار منفی انتقاد بکاهد.

انتقاد از همکار

همکار کسی است که مسئولیت و اختیاراتش معادل خود شما است. چون سلسله‌مراتب سازمانی هر دوی شما را کم و بیش در سطح شغلی مشابهی قرار می‌دهد. پس هر دو از نظر تبخّر و مقام در یک سطح به‌شمار می‌روید و ممکن است چنین فرض شود که «حق» انتقاد از یکدیگر را ندارید. اما با توجه به خصوصیت انسان‌ها چنین فرضی غیرواقع‌بینانه است. انتقاد بین همکاران رویدادی عادی و معمولی است و با آنکه در بسیاری از موارد رقابت‌ها و ضدیت‌هایی به‌وجود می‌آورد که به نفع هیچ‌کدام نیست با وجود این چنانچه به‌طرز هوشمندانه‌ای انجام شود، برای

هر دو نفر سودمند خواهد بود.

بزرگ‌ترین مانعی که باید از سر راه برداریم تا بتوانیم انتقاد از همکاران مان را به صورتی مفید و سازنده درآوریم، این است که نشان دهیم، قصد تجاوز به قلمرو اختیارات آنها را نداریم.

حتی در مواردی که شما قصد کمک دارید، او ممکن است تصور کند که دارید در کاری دخالت می‌کنید که ارتباطی به شما ندارد و می‌خواهید برایش «ریس بازی» درآورید. پس باید طوری عمل کنید که همکاران تان انتقاد شما را به جای دستور، نوعی پیشنهاد همکاری تلقی کنند و آن را مرتبط با کار و مسئولیت شما بدانند.

دومین مانع، احساس رقابتی است که معمولاً بین همکاران وجود دارد. رقابت زمینه‌ای ایجاد می‌کند که روانشناسان آن را وضعیت «همه یا هیچ» می‌نامند. در رقابت برنده همه چیز را می‌برد و بازنده هیچ چیز نصیبش نمی‌شود. اگر انتقاد از همکاران طوری باشد که به آنها القا شود که شما دارید برای پیشرفت خود و خودنمایی حرف می‌زنید، خیلی راحت حرف‌های شما را رد می‌کنند. ملاحظه می‌کنید که وقتی دو تهیه‌کننده‌ی تازه کار آگهی‌های تبلیغاتی، مأمور تهیه‌ی یک مطلب شدند چه اتفاقی رخ داد:

«هر وقت ایده‌ای به نظرم می‌رسید، استیو عیبی در آن پیدا می‌کرد، البته ما هردو مان همین بازی را درمی‌آوردیم. هر وقت هم استیو پیشنهادی مطرح می‌کرد من سعی می‌کردم در آن عیبی بیابم و ارزش آن پیشنهاد را از بین ببرم. ما در اینکه چه کسی عقیده‌ی بهتری ابراز می‌کند، رقابت نمی‌کردیم، بلکه کوشش می‌کردیم که بیشترین نقص را در پیشنهاد دیگری بیابیم، بدیهی است که پیشرفت زیادی نداشتیم و بالاخره سرپرست قسمت، مأموریت ما را لغو کرد و مدت‌ها گذشت تا ما بتوانیم فرصت دیگری به دست آوریم و نشان دهیم بالاخره کاری هم بلد هستیم.»

همکاران موقعی دست به رقابت می‌زنند که بخواهند روی «مالکیت» فکر یا پروژه‌ای تأکید کنند. «عقیده‌ی من» را مخالف «عقیده‌ی شما» یا «طرز کار من» را در مقابل «طرز کار شما» بگذارند. آنها در شرایطی که امتیازی هم در میان نباشد باز چنین رویه‌ای را پیش گرفته و انتقاد را رد می‌کنند.

سرزنش کردن همکاران و به گردن آنها گذاشتن اشتباهات و تقصیراتی که خود مرتکب شده‌ایم، سومین مانع در راه انتقاد سازنده از همکار است. حتماً بارها شنیده‌اید که کسی بگوید «اگر جیم آمار را به موقع به من داده بود، آن گزارش را سر وقت حاضر کرده بودم.» شاید جیم واقعاً هم کار خود را به موقع انجام نداده باشد، اما گذاشتن بار ملامت بر دوش او نتیجه‌ای جز ایجاد حالت زیان‌بخش - اتهام و دفاع - ندارد. جیم ممکن نیست انتقاد همکارش را بپذیرد، زیرا قبول آن به مفهوم این است که مسئولیت شکست تمام پروژه را پذیرفته باشد. بنابراین تنها راهی که وی می‌تواند غرور و شخصیت خود را حفظ کند، رد کردن انتقاد است.

تمام این موانع یک وجه مشترک دارند؛ همه به بحث و جدل منتهی می‌شوند. در انتقاد رؤسا از مرئوسین، یا مرئوسین از رؤسا به‌ندرت بحث و گفتگو پیش می‌آید. در مورد اول انتقاد نمی‌تواند رد شود و در مورد دوم هم می‌تواند رد شود و هم می‌تواند نادیده گرفته شود. اما چون همکاران، دارای اختیارات مساوی هستند، بحث و جدل نه‌تنها مجاز، بلکه امری غیر قابل اجتناب است. و تا زمانی که ارزش فردی یکی از طرفین در معرض خطر باشد، ممکن نیست بتوانند به‌طرز مفیدی انتقاد کنند یا بشنوند.

شهر کتاب (nbookcity.com)

به مصداق اینکه «ایمان زورکی ممکن نیست» باید از تکنیک‌هایی استفاده کنید که بتوانید بدون راه انداختن بحث و جدل، از همکاران انتقاد کنید.

انتقادات را به عنوان یک مسأله‌ی مشترک مطرح کنید. کلماتی به کار برید که به جای رقابت، ملامت یا سرزنش بر همکاری تأکید کند. برای مثال جمله‌ی «اگر همین طور که من دارم نوشته را ویرایش می‌کنم تو هم اطلاعات آماری را آماده کنی، می‌توانیم گزارش را سریع‌تر تهیه کنیم.» حتماً مؤثرتر از این است که بگوییم «اگر در مورد آمار زودتر نجنی، من نخواهم توانست گزارش را به موقع رد کنم.» تأکید بر هدف مشترک و به کار بردن کلماتی چون «ما» و «مال ما» که اشاره به سهیم بودن و مشارکت هر دو طرف در موفقیت دارد، از پی‌آمدهای زیانبخش رقابت می‌کاهد.

نشان دهید که همکاری او بر هر دوی شما اثر می‌گذارد. وقتی بر هدف مشترکی تأکید می‌کنید، اشارات ضمنی سرزنش از انتقاد حذف می‌شود. وقتی خود را در اعمال همکاران سهیم می‌کنید، به او نشان می‌دهید که اگر به انتقاد شما عمل کند، چگونه هر دو می‌توانید از آن بهره‌مند شوید. در نتیجه با این کار طرف مقابل را متقاعد می‌کنید که موردی که ظاهراً ارتباطی با شما ندارد، در واقع خیلی هم به شما مربوط است.

این تکنیک به‌ویژه در مواردی که دو نفر با هم کار می‌کنند مفید است. برای مثال: همکار شما همیشه در شورای کارمندان با تأخیر حاضر می‌شود و در نتیجه، کارها به‌خوبی پیش نمی‌رود. به جای اینکه بگویید «تو هیچ وقت به موقع نمی‌آیی و سبب می‌شود که من آدمی دست‌وپاچلفتی جلوه کنم» این‌طور بگویید «برای هر دوی ما مهم است که به موقع در شورا شرکت کنیم، اگر یکی از ما تأخیر کند، حالت بدی به وجود می‌آید که به نفع هیچ کدام مان نیست.» بهتر و مؤثرتر است.

با رفتار همکاران موافقت نشان دهید؛ اما اشاره کنید که دیگران – بالاتر و مهم‌تر از شما – احتمالاً چنین موافقتی نخواهند کرد.

مارتا قبل از اینکه به سمت معاون سردبیر مجله ارتقاء یابد، منشی سردبیر بود. او متوجه شد که همکارش جان یادداشت‌هایی را که از جلسه‌ی سردبیران برمی‌دارد، تایپ نمی‌کند. مارتا نمی‌خواست «رییس بازی» درآورد و به جان بگوید که باید آن یادداشت‌ها را تایپ کند، اما می‌دانست که سردبیر هم آنها را تایپ شده می‌خواهد. مارتا انتقادش را از طریق موافقت با جان به او فهمانید: من متوجه شدم که یادداشت‌های کمیسیون را تایپ نکرده بایگانی می‌کنی. درست است که این کار آسان‌تر و به همان نسبت هم دقیق است. من هم همین کار را می‌کردم تا اینکه فهمیدم اگر یادداشت‌ها را تایپ نکنم، رییس خیلی ناراحت می‌شود. فکر می‌کنم اگر پیشنهاد مرا بپذیری خودت را از دردسر بزرگی نجات داده‌ای.»

این تکنیک انتقاد، مارتا را به جای منتقد جان، متحد او کرد. اگر جان درصدد بحث و جدل برمی آمد می بایست به سراغ سردبیر برود. به همین نحو شما هم می توانید همکاران را به قبول انتقاد برانگیزید، مشروط بر آنکه آن را به صورت پیشنهادی سودمند مطرح کنید؛ به طوری که جنبه ی دخالت به خود نگیرد. سعی کنید نظرات خود را با عباراتی مانند «به نظر من هم همین طور می آمد، تا اینکه...» یا «من هم آن کار را همان طور انجام می دادم... اما...» شروع کنید.

انتقاد از رئیس

انتقاد کردن از شخصی که بر شما «ریاست» دارد، مسأله ی ظریف و حساسی است. بالادست ها اغلب می گویند «هرچه در فکر هست آزادانه بگو.» اما همه خوب می دانند که از این پیشنهاد زیاد هم نباید استفاده کرد. حقیقت این است که رؤسا ضمن آنکه می خواهند خطوط ارتباطی بین خود و همکاران را باز نگه دارند، اما ترجیح می دهند که فقط خودشان از آن استفاده کنند.

خلاصه اینکه رؤسا انتظار شنیدن انتقاد از مرئوسین را ندارند. (ما کلمه ی «انتقاد» را به طرز خاص در این فصل به کار می بریم که به معنای پیشنهاد است. مسأله این نیست که آیا رؤسا باید به این پیشنهادات گوش دهند؛ مسأله این است که آیا آنها انتظار شنیدن چنین پیشنهاداتی را دارند؟) رؤسا ممکن است بخواهند انتقاد را از جانب کسانی بپذیرند که هم پایه ی آنها و یا مجرب تر از آنها باشند. اما از آنجا که کسی فکر نمی کند مرئوسین واجد این شرایط باشند، رؤسا معمولاً در بهترین شرایط انتقادناپذیر و در بدترین شرایط مخالف هرگونه انتقادی هستند.

با وجود این، مواقعی هست که انتقاد کردن از رئیس مفید و یا لازم است. در این گونه، مواقع، بهترین روش انتقاد کدام است؟

نخست آنکه انتظار رئیس را در این مورد که نباید از او انتقاد کنید و یا اینکه واجد شرایط انتقاد از او نیستید، به حداقل برسانید. یکی از راه های تحقق این منظور این است که ظرف مدتی، علاوه بر وظائف عادی، مقداری هم مسئولیت های اضافی قبول کنید تا رئیس تان شما را واجد احراز مسئولیت های بیشتری بداند. راه دیگر، این است که بیشتر در دسترس رئیس باشید که البته به این معنی است که او را در دسترس خود قرار دهید؛ یعنی به ترتیبی پیشنهاد خود را عنوان کنید که در هر هفته یا هر ماه، زمان معینی را به ملاقات با شما اختصاص دهد. یا فقط بگذارید متوجه شود که هر وقت بخواهد با شما تماس بگیرد، در دسترس او هستید.

از همه بهتر اینکه با رئیس تان روابط دوستانه تری برقرار کنید؛ بدون آنکه جنبه ی چاپلوسی به خود بگیرد. معنی روابط

دوستانه این نیست که درصدد «دوست شدن» با او برآیید، بلکه به این معنی است که نشان دهید به راهنمایی او نیازمندید و به عقایدش احترام می‌گذارید (بی‌آنکه تظاهر و اغراق و یا مدهنهای در این کار باشد) بسیاری از مدیران فکر می‌کنند، مرئوسین به نظرات آنها چنانچه باید ارج نمی‌نهند، شما با نشان دادن اینکه برای نظریات رییس‌تان ارزش قائلید، احتمال تقویت رابطه بین خود و رییس‌تان را بر مبنای احترام متقابل افزایش دهید.

دوم اینکه بسنجید و ببینید زمان و مکان مقتضی برای انتقاد از رییس کدام است. برای این منظور باید چند سؤال از خود بکنید:

— آیا با رییس خود ارتباط مستقیم دارید؟ اگر در سلسله‌مراتب اداری بین شما و او مقام دیگری وجود دارد، انتقاد شما هر دو را خواهد رنجاند و اقدام شما از همان آغاز با شکست مواجه خواهد شد.

— آیا کاری که رییس‌تان انجام می‌دهد بر نتایج کار شما و مرئوس‌تان اثر دارد؟ انتقاد از رییس باید متوجه قسمتی از وظایف او باشد که انجام یا عدم انجام آن بر کار شما اثر می‌گذارد. برای مثال اگر قرار است برنامه‌ی هفتگی تولید را تهیه کنید اما رییس‌تان پیوسته از دادن اطلاعات مورد نیاز شما طفره می‌رود، لازم است که از او انتقاد کنید.

انتقاد از روش مدیریت رییس نیز هر چند ممکن است مخاطره‌آمیزتر باشد ولی کار درستی است. سردبیر مجله‌ای به یاد می‌آورد «زمانی سرپرستی داشتم که به‌قدری رازنگهدار بود که وقتی می‌خواست برای انجام مأموریتی از شهر خارج شود، تا پنج دقیقه قبل از ترک دفترش، هیچ‌کس از برنامه‌ی او باخبر نمی‌شد. فرض بر آن بود که در غیابش کارها را من انجام دهم، اما کسب اطلاعات و اداره کردن کار با آن فرصت کوتاه، برای من دشوار و برای سایر کارمندان هم ناراحت‌کننده بود.»

بعضی از رؤسا چنان نفوذناپذیر و یا بی‌اراده‌اند، که بر روحیه و بازده کار سازمان اثر معکوس می‌گذارند، بدیهی است که انتقاد از تصمیماتی که ارتباطی به شما و شغل‌تان ندارد، مانند نحوه‌ی استخدام و اخراج، انتقال و یا ترفیع پرسنل، ناصحیح است.

— و آخرین سؤال، آیا خودتان دقیقاً می‌دانید که چه می‌خواهید بگویید؟ باید اطلاعات، ارقام و حقایقی در دست داشته باشید که انتقاداتتان را تأیید کند. در غیر این صورت به آدمی منفی و دردسراًفرین معروف می‌شوید. همان‌طور که قبلاً گفتیم، رؤسا اصلاً اعتقادی به انتقاد مرئوسان ندارند. بنابراین قابل توجه است که موقعیت خود را به‌عنوان فردی آگاه و خیرخواه در نظر رییس تثبیت کنید.

همین که برای‌تان محرز شد که موقعیت برای انتقاد از رییس‌تان مناسب است، قدم بعدی این خواهد بود: **بسنجید که تا چه حد آمادگی قبول انتقاد را دارد و دوباره سؤالات کلیدی زیر را نزد خود مطرح کنید:**

— روابط رییس با کارمندان خود چگونه است؟ شما می‌توانید با توجه به نشانه‌هایی کوچک ولی مهم، پاسخ این سؤال را دریابید: در دفترش همیشه باز است یا بسته؟ در جمع کارمندان حضور می‌یابد، یا خود را از آنان دور نگه می‌دارد؟ آیا جلساتی ترتیب می‌دهد که کارمندان بتوانند حرف‌شان را آزادانه بگویند؟

رییسی که به اهمیت برخوردهای غیررسمی با کارکنانش واقف است نشان می‌دهد که در مورد ارتباط با مرئوسین خود حد و مرزی قائل نیست. با وجود این از تصمیم‌گیری عجولانه در مورد رییسی که با مرئوسین خود می‌جوشد احتیاط کنید. بعضی رؤسای کناره‌گیر کاملاً مشتاق شنیدن انتقادهای منطقی شما هستند، درحالی که بعضی از رؤسای به‌ظاهر خوش‌برخورد ابداً به انتقاد روی خوش نشان نمی‌دهند.

رییسی که می‌گوید، هر وقت بخواهید در اختیارتان هستم، ولی در عمل مشکلاتی ایجاد می‌کند («من فقط پنج دقیقه برای شما وقت دارم» یا «تا پنجشنبه ده صبح وقت ندارم») انتقاد کردن برای مرئوس را دشوار می‌کند. انتقاد که احتمالاً اظهار عقیده ساده‌ای بود، به مبالغه کشیده می‌شود، زیرا، حال که رییس وقت گرانبهایش را در اختیار کارمندش گذاشته، حتماً انتظار شنیدن مطلب مهمی را دارد.

— آیا رییس نسبت به طرز فکر خود تعصب شدید دارد و یا اینکه مایل است نظر کارمندان را هم بداند؟ آیا خشک و بدون انعطاف حرف می‌زند، یا اینکه در کلامش نشانی از انعطاف هم دیده می‌شود؟

زنی می‌گفت «هنگامی که معاون مدیر بازرگانی یک فروشگاه زنجیره‌ای شدم، دریافتم که گردش کار فروشگاه ده سال از روش متداول عقب‌تر است. رفتم پیش رییس و پیشنهادات خود را مطرح کردم. او پاسخ داد: هر وقت من بازنشسته شدم تو می‌توانی هر کاری که دلت می‌خواهد بکنی؛ اما تا وقتی که من رییس هستم کارها باید به همین ترتیب انجام شود. او پیشنهادی را که عنوان کرده بودم به همان ترتیب رد کرد و گفت: پانزده سال است که اینجا کار می‌کنم و هیچ شکایتی هم نشده، بنابراین چه لزومی دارد که به پیشنهاد شما توجه کنم؟»

— سنجش دقیق میزان انتقادپذیری رییس اهمیت زیادی دارد. یک رییس کوتاه‌فکر ممکن است پیشنهادات انتقادی شما را نوعی ایجاد مزاحمت، جلب توجه مقام بالاتر و حتی از دست دادن شغل خود تعبیر کند. رییسی که طرز فکر قابل انعطافی دارد، انتقادات سازنده را به مثابه‌ی پیشنهادات سودمندی برای سازمان تلقی می‌کند.

پس از آنکه به این نتیجه رسیدید که انتقاد کردن از رییس صحیح و به‌موقع است و حس کردید احتمال دارد انتقاد شما را بپذیرد، چگونه یقین حاصل می‌کنید که به‌عنوان یک انتقاد سازنده به آن پاسخ مثبت بدهد؟ سعی نکنید ثابت کنید که شما درست می‌گویید و او در اشتباه است. انتقادی که آشکارا با توانایی و قدرت رییس به ستیز برخیزد و یا این‌طور وانمود شود که به قصد جنگ قدرت مطرح می‌شود قطعاً او را در حالت دفاعی مستحکم‌تری قرار می‌دهد.

روانشناسان اجتماعی معتقدند که راه صحیح قبولاندن پیشنهاداتان این است که آن را در قالب یک گفتگوی «دوطرفه» مطرح نمایید. ابتدا خلاصه‌ی وضعیت جاری را شرح دهید. سپس انتقاد سازنده‌ی خود را مطرح و تأکید کنید که می‌تواند جایگزین وضعیت جاری شود. با نشان دادن هر دو روی مسأله، در حقیقت مقام رییس‌تان را تأیید و او را از قرار گرفتن در موضع دفاعی بی‌نیاز می‌کنید.

برای مثال فرض کنید شما مدیر رده میانی یک کارخانه تولیدی هستید که تمام بیست و چهار ساعت کار می‌کند. برابر روش جاری تغییر نوبت کاری کارگران از دو روز قبل به آنها ابلاغ می‌شود. شما می‌دانید که بیشتر کارگران از این روش ناراضی‌اند، زیرا برای برنامه‌ریزی کارهای شخصی خود و خانواده‌شان وقت کافی ندارند. شما تصمیم می‌گیرید در شورای مدیریت از این روش انتقاد کنید. می‌توانید انتقاد خود را این‌طور مطرح کنید «روش تعیین نوبت کاری در این کارخانه بسیار بد است! بنابراین تعجبی ندارد که روحیه‌ی کارگران هم این‌قدر پایین باشد!» اما خودتان می‌دانید، با این طرز بیان، کار به بحث و جدل خواهد کشید.

حال بیاید روش گفتگوی دوطرفه را به کار ببرید: «من می‌دانم که تغییر نوبت کاری را به‌خاطر عوامل مؤثر در تولید نمی‌توان از قبل برنامه‌ریزی کرد. اما به‌نظر من وضعیت کنونی هم به تضعیف روحیه و ناراحتی کارکنان، می‌انجامد. همه‌ی ما می‌دانیم که روحیه‌ی پایین می‌تواند بر میزان تولید اثر منفی بگذارد. البته من فقط می‌توانم از طرف خودم صحبت کنم. اما میل دارم پیشنهاد کنم، که نوبت کاری را زودتر به کارگران خبر دهیم. این فقط یک نظر و پیشنهاد شخصی است. با این امید که شاید مورد توجه‌تان قرار گیرد.»

شما وضعیت جاری را به‌طور خلاصه بیان کرده‌اید؛ برای آن جایگزینی ارائه داده‌اید؛ بر فوائد آن تأکید کرده‌اید و تصمیم‌گیری را به رؤسا واگذار نموده‌اید. عبارت «وضعیت جاری» انتقاد شما را از حالت شخصی و خصوصی خارج می‌کند. مشکل وجود دارد، ولی رییس‌تان را مسبب آن معرفی نمی‌کنید. جمله‌ی «من فقط می‌توانم از طرف خودم صحبت کنم.» به رییس‌تان اطمینان می‌دهد که هیچ‌گونه توطئه‌ای علیه او و امنیت اداری صورت نگرفته است.

ارزش و اعتبار انتقاد خود را گام به گام و با منطق استحکام بخشید. باید به‌گونه‌ای انتقاد خود را مطرح کنید که محتوای آن مهم و قابل شنیدن جلوه کند. نه اینکه صرفاً توانایی و خبرگی خود را به رخ بکشد. البته ذکر منابع و ارائه‌ی اطلاعات معتبر، ذکر اسامی صاحب‌نظران و نشان دادن اسناد و مدارک لازم به رییس‌تان اقدامی سودمند خواهد بود. هدف شما باید این باشد که ارزش محتوای انتقاد را به حداکثر و اثرات مسأله‌ی رییس و مرنوسی را به حداقل برسانید. بدین ترتیب، به‌جای آنکه نقش انتقادکننده را بازی کنید، اطلاعات باارزشی را با رییس خود در میان می‌گذارید، که به کار هر دوی شما مربوط است. اکنون رییس به‌جای آنکه مجبور باشد انتقاد شما را بپذیرد، یا آن را رد کند، در وضعیت راحتی قرار گرفته که فقط لازم است، اطلاعاتی را که برایش تهیه کرده‌اید، ارزیابی نماید.

برای حل مسائلی که در محتوای انتقاد آمده است از رییس‌تان کمک بخواهید. بدین ترتیب، خود را به‌عنوان متحد او مطرح خواهید کرد. در مثال زیر ملاحظه می‌کنید که یک سکرتر چطور ضمن آنکه انتقادش را از اینکه رییسش او را در بی‌اطلاعی نگه می‌دارد، مطرح می‌کند، از خود او هم طلب کمک می‌نماید: «برای تنظیم برنامه‌ی ملاقات‌های‌تان دچار مشکل شده‌ام، چون نمی‌دانم چه ساعت‌هایی وقت آزاد دارید. فکر کردم شاید بهتر باشد از خودتان کمک بخواهم و برنامه را با نظر خودتان تنظیم کنم.»

شهر کتاب
(nbookcity.com)

وقتی درخواست کمک می‌کنید، چندین عامل مثبت را وارد عمل می‌کنید، یعنی علاوه بر اینکه به عقیده‌ی رئیس‌تان احترام می‌گذارید، با پرهیز از اینکه انتقاداتان حمل بر ستیزه‌جویی شود، به حق مسلم تصمیم‌گیری او اعتراف می‌کنید و نشان می‌دهید که به هیچ وجه از درخواست کمک از رئیس ناراحت نیستید و بالاخره وادارش می‌کنید که از طریق حل مسأله‌ای که عنوان کرده‌اید، به انتقاد شما توجه نشان دهد.

وضعیت‌های خاص

طی دو سال گذشته، از زنان و مردانی که در کلاس (کارگاه) انتقاد شرکت می‌کردند، می‌پرسیدیم که به نظر آنها مشکل‌ترین نوع انتقادکردن و انتقادشنیدن در یک محیط کار کدام است. پاسخ‌های ارائه شده در بسیاری موارد به یکدیگر شبیه بود. هر کدام از شش وضعیت مندرج در گزارش زیر بیانگر یک حالت خاص است، ضمن آنکه روش رویارویی با آنها در هر مورد متفاوت است، اما در تدبیر اصلی وجه مشترک دارند و آن عبارت است از عدم تأکید بر مبادله‌ی لفظی و تأکید بر عمل، طوری که می‌تواند با ایجاد تغییر در رفتار طرف مقابل، به رفع مشکل بپردازد.

وضعیت: شما معاون یک بانک هستید. رئیس‌تان فقط اشتباهات شما را می‌بیند و پیوسته به طرز نادرستی از شما انتقاد می‌کند. شما برای جلوگیری از خشم و رنجش خود دچار مشکل می‌شوید و غرور و شخصیت شما چنان آسیب می‌بیند که در صلاحیت خود برای تصدی این شغل دچار تردید می‌شوید.

هدف: نشان دادن ناصحیح بودن بعضی اظهارنظرهای رئیس و جلب توجه او به شایستگی خود در انجام کار.

اقدام: برای آماده کردن زمینه جهت مطرح کردن انتقادی که قصد مطرح کردن آن را دارید، تدبیری بیندیشید که رئیس بانک وادار شود کار شما را با دید وسیع‌تری ببیند و به استعدادهای شما در زمینه‌های مختلف پی ببرد. از او تقاضا کنید که اگر ممکن است، هر هفته چند دقیقه‌ای را به مرور کارهای شما اختصاص دهد. طی این ملاقات‌ها و در زمان مناسبی موضوع را این‌طور مطرح کنید: «من نهایت کوششم را به خرج می‌دهم تا کارم به بهترین صورت انجام شود، اما مدتی است که احساس یأس می‌کنم، چون که می‌بینم پیوسته کارهایم مورد ایراد است. خیلی ممنون می‌شوم اگر انتقادات خود را در همین ملاقات‌های هفتگی مطرح کنید، تا من هم بهتر و روشن‌تر بفهمم که از کدام قسمت از کار، رضایت ندارید و چطور می‌توانم آن را اصلاح کنم.»

رئیس بانک در ابتدا فهرست بلندبالایی از مواردی که فکر می‌کند اشتباه انجام داده‌اید، مطرح می‌کند. سپس به تدریج لحنش عوض می‌شود و می‌گوید: «تا حالا از حجم کاری که انجام می‌دهید بی‌اطلاع بودم» دفعه بعد می‌گوید: «احتمالاً من آدمی «پرتوقع» هستم و زیاده از حد از کارمندان انتظار دارم.»

در نتیجه شما با ترغیب رییس‌تان به اینکه از انتقاد مخرب دست بردارد و با دید بازتری به صلاحیت شما توجه کند، به تغییر رفتار او کمک خواهید کرد. ملاقات‌های هفتگی همچنین کمک می‌کند که توقعات دور از واقع‌بینی رییس نیز برای خودش روشن شود. از طرف دیگر، شما با درخواست ملاقات‌های هفتگی ثابت می‌کنید نه‌تنها می‌خواهید بلکه می‌توانید با انتقادات منفی به طرز سازنده‌ای روبه‌رو شوید.

وضعیت: یکی از همکاران شما که در بخش اسناد کار می‌کند، ظاهراً از «رییس‌بازی» لذت می‌برد و اغلب از طرز کار شما انتقاد می‌کند. از آنجا که او با شما همکار است، شما فکر می‌کنید که وی چنین حقی ندارد.

هدف: وادار کردن همکاران به ترک انتقاد نادرست

اقدام: تاکنون به تدابیر مختلف دست زده‌اید. از او فاصله گرفته‌اید. میز کارتان را دورتر برده‌اید. انتقادهایش را نشنیده گرفته‌اید. ناراضی‌تی خود را نشان داده‌اید، اما هیچ‌یک از اینها کوچک‌ترین اثری نداشته است. بنابراین تدبیر شما نباید این باشد که همکاران را از انتقاد کردن بازدارید بلکه کاری کنید که انتقادش را به طرز سازنده‌ای مطرح کند. درست مثل یک جودوکار که از قدرت حریف استفاده کرده و از نیروی معکوس برای غلبه بر او کمک می‌گیرد. بنابراین طرحی بریزید که از انتقادات او بهره‌مند شوید.

به جای آنکه در مقابل اظهارنظرهایش مقاومت کنید، یا با خشونت به آنها پاسخ دهید، وانمود کنید که از مطرح شدن آنها خشنودید. زیرا «آنها کمک می‌کنند تا کارتان را بهتر انجام دهید.» برای به دام انداختنش سؤالات هوشمندانه‌ای مطرح کنید و بکوشید به این ترتیب، انتقاد او را به خودش برگردانید. مثلاً اگر از طرز انجام مأموریتی ایراد می‌گیرد، از او بپرسید: «تو بودی چه می‌کردی؟» یا «فکر می‌کنی بعد از این چه کاری باید انجام دهیم؟» این سؤالات وادارش می‌کند، پیشنهاد سازنده‌ای بدهد. در غیر این صورت، مجبور است که در حل مسأله با شما همکاری کند و یا از انتقاد کردن دست بردارد. به هر حال اگر پیشنهاد مفیدی ارائه کند، به شما کمک کرده و دیگر جایی برای دلخوری و اعتراض نیست.

وضعیت: اغلب لازم می‌دانید از مرئوسی که سخت دست‌وپاچلفتی است و همیشه هم بهانه‌ای برای تنبلی و کم‌کاری خود در آستین دارد، انتقاد کنید. شما می‌دانید که او به علت ضعف تصمیم‌گیری، در تهیه‌ی گزارش تأخیر می‌کند و اغلب هم ضرورت بازنگری اطلاعات را بهانه‌ی این کار قرار می‌دهد. در نتیجه گزارش هیچ‌وقت سر موقع حاضر نیست.

هدف: متقاعد کردن کارمند به ترک رویه‌ی دلیل‌تراشی و بهانه آوردن.

اقدام: تشخیص شما این است که این کارمند عملاً برای سلب مسئولیت از خود، بهانه‌های مختلف جور می‌کند تا از برخورد با تغییر تهدیدکننده‌ای که احتمالاً در اجرای کارش پیش خواهد آمد بپرهیزد. تدبیر شما این است که با چشم‌پوشی از اشتباهات او در حفظ شخصیتش بکوشید.

برای مثال می‌توانید این‌طور بگویید: «من می‌دانم که کار سختی داری و همیشه نمی‌توانی گزارش‌هایت را به‌موقع آماده کنی. و می‌دانم که اگر خود را مقید به مهلت‌های تعیین شده بکنی، احتمالاً اشتباهاتی پیش خواهد آمد. ولی من ترجیح می‌دهم که گزارش را به‌موقع دریافت کنم، ولو آنکه اشتباهاتی هم داشته باشند.» وقتی بفهمد که از اشتباهاتش چشم‌پوشی می‌شود، توجهی برای بهانه‌تراشی و تأخیر نخواهد داشت و این امکان وجود دارد که با رفع نگرانی، کارش را سریع‌تر و دقیق‌تر انجام دهد.

وضعیت: شما متوجه شده‌اید که لازم است مرتباً از افزارمندی که فراموش می‌کند آخر هفته ابزار کار را جمع‌آوری کند و هر وسیله‌ای را سر جایش بگذارد، انتقاد کنید. او قبول دارد که نظر شما درست است ولی عملاً هیچ کاری انجام نمی‌دهد.

هدف: وادار کردن این شخص به عمل کردن به موضوع انتقاد.

اقدام: انتقاد مداوم بی‌فایده است. این شخص به کمک و اظهارنظر شما نیاز دارد، تا رفتارش را تغییر دهد. باید کاری کنید که تغییر دلخواه‌تان عملی شود. ممکن است یک یادداشت روی میز کارش بچسبانید و از او بخواهید در جمع‌آوری ابزار کار به شما کمک کند و بدین‌وسیله او را به انجام وظیفه‌اش وادار کنید. یا موقعی که باید دست از کار بکشد، شفاهاً موضوع را یادآوری کنید. با پی‌گیری این روش، او به‌زودی می‌آموزد که ابزار کارش را بدون یادآوری دیگری سر جای خود بگذارد. این تدبیر مستلزم صبر و تحمل است و باید مورد پی‌گیری قرار بگیرد. باید مراقب بود که هدف، آموزش و کمک کردن باشد نه عیب‌جویی و رییس‌بازی.

وضعیت: هر وقت کاری را به رییس‌تان برمی‌گردانید یا پیشنهادی می‌کنید آشکارا به شما خصومت می‌ورزد. اغلب سرتان داد می‌زند یا شما را در برابر دیگران تحقیر می‌کند.

هدف: تعیین حدود اختیارات رییس و تفهیم این مطلب که برتری «اختیاراتش» به او این حق را نمی‌دهد که شما را تحقیر کرده و یا با شما بدرفتاری نماید.

اقدام: اگر بکوشید با رییس‌تان در مورد رفتاری که با شما دارد صحبت کنید، ممکن است عصبانیت و خصومت را

انکار کند. یا شما را به حساسیت بیش از اندازه متهم نماید. تدبیر شما باید این باشد که از او نخواهید طرز فکرش را عوض کند. بلکه شما باید خودتان را تغییر دهید. زیرا رفتار اشخاص سخت گیر و متخاصم از دید خودشان سودمند و درست است. طبق نظر رابرت برامسون^{۲۲} مشاور مدیریت، باید کاری کنید که کیفیت رابطه‌ی شما عوض شود. برخی از پیشنهادات او به شرح زیر است:

در چنین شرایطی، باید واکنش شما به رئیس آرام و بزرگ منشانه باشد. باید به او نشان دهید که به رغم بد رفتاری اش آماده‌اید از شغل و عقیده‌ی خود دفاع کنید. برای این کار می‌توانید رئیس خود را با نام و یا عنوانش مخاطب قرار دهید و با جملات صریح مثل «من مخالفم...» «به قضاوت من...» «با این ترتیب، به نظر من...» با او برخورد نمایید. اگر با خصومت بیشتری جواب داد، عمداً صحبت او را قطع کنید و بگویید «این مسأله برای من مهم است و من می‌خواهم در مورد آن بحث کنم، اما نه این طور. من یک ساعت دیگر برمی‌گردم تا حرف‌هایمان را بزنیم.» این کار ممکن است در ابتدا قدری دشوار باشد. اما اگر بتوانید با کنترل احساسات، خود را استوار نگه دارید و سعی کنید که واکنش او را ندیده بگیرید، به احتمال زیاد دشمنی او در درازمدت از بین می‌رود. اگر رئیس پنهانی با شما دشمنی می‌کند، اگر مسخره‌تان می‌کند یا طعنه می‌زند یا از شما بدگویی می‌کند، می‌توانید از او بخواهید، یا دشمنی‌اش را آشکار کند، یا به طور کلی به آن خاتمه دهد. برای مثال اگر رئیس به «شوخی» به همکاران‌تان می‌گوید که «شما همیشه در جلسات دیر حاضر می‌شوید.» به طور خصوصی پیشش بروید و بگویید «وقتی داشتید دیر آمدن مرا مسخره می‌کردید، مطمئن نبودم که منظورتان شوخی بود یا جدی. آیا شوخی می‌کردید؟» همیشه خواسته‌ی خود را با سؤالی تمام کنید که رئیس مجبور شود به آن جواب دهد. اگر در جواب بگوید «نه، من شوخی نمی‌کردم» دست کم موضوع علنی شده و اگر بگوید شوخی می‌کردم که می‌توانید در کمال متانت اعلام کنید که دوست ندارید جلوی همکاران‌تان مورد استهزاء قرار بگیرید. در واقع با این جمله به رئیس‌تان می‌گویید که پنهان کاری او دیگر اثر ندارد.

وضعیت: رئیس از شما انتقاد می‌کند که گزارش را دیر تحویل داده‌اید. شما می‌دانید که علت تأخیر این بوده که کارمند زیر دست شما نتوانسته آمار مورد نیاز را به موقع به شما برساند.

هدف: تثبیت یک وضعیت صحیح که در آن گزارش‌ها به موقع تحویل شده و برای اشتباه کارمندان هم مورد سرزنش قرار نگیرد.

اقدام: این مسأله در رابطه با شما و رئیس‌تان قرار دارد. عذر و بهانه کمکی نمی‌کند. چون اغلب رؤسا از بهانه‌تراشی نفرت دارند. به علاوه مسئولیت نهایی تحویل گزارش در ساعت مقرر با شماست. فقط با شخص شما. سرزنش کردن کارمندان جزء، فقط این موضوع را به رئیس می‌فهماند که شما قادر نیستید آن طور که شاید و باید از کارمندان خود کار بکشید.

تدبیر صحیح این است که حرف رئیس را قبول کنید، انتقادش را بپذیرید و از ذکر علت تأخیر گزارش خودداری کنید. مشکل بین شما و رئیس‌تان نیست بلکه مشکل بین شما و مرئوس‌تان است. پس با استفاده از انتقاد سازنده، انگیزه‌ی کارکردن را در او تقویت کنید، تا این مسأله دیگر تکرار نشود.

شهر کتاب (nbookcity.com)

مدتها پیش از آنکه روانشناسی، احترام گذاشتن به خود و اهمیت اعتماد به نفس را به ما بیاموزد، **مارک تواین**^{۲۳} جوهر اصلی این موضوع را در سخن حکیمانه‌ای چنین بیان کرد:

«انسان آرامش نخواهد داشت مگر آنکه خودش را قبول داشته باشد.» و غالباً هم به نظر می‌رسد که خود را قبول داشتن از به دست آوردن تأیید و قبول دیگران سخت‌تر است. برای بسیاری از ما، سخت‌ترین انتقاد، انتقاد از خود است. **آردیس ویتمن**^{۲۴} در مقاله‌ای درباره‌ی بخشش خود می‌نویسد: «ما پیوسته به کارهایی که انجام داده‌ایم و کارهایی که ناتمام گذاشته‌ایم می‌اندیشیم، به صدماتی که به خودمان و دیگران زده‌ایم فکر می‌کنیم و از اینکه نمی‌توانیم اشتباهات خود را از سر دور کنیم، در رنجیم.» بسیاری از ما تمایل داریم که از اشتباهات دیگران چشم‌پوشیم، پس چرا نمی‌توانیم در مورد خود چنین باشیم؟ برای پاسخ دادن به این پرسش و آگاهی از پویایی «انتقاد از خود» ابتدا باید از چگونگی رابطه‌ی انتقاد و تصویری که فرد از خود دارد آگاه شویم.

برخلاف انتظار، تصویری که فرد از «خود» دارد در درون ساخته و پرداخته نمی‌شود، بلکه در خارج از او شکل می‌گیرد و به ذهن تحمیل می‌شود. **رابرت برنز**^{۲۵} شگفت‌زده می‌گوید «خداوند چه قدرتی به ما ارزانی داشته‌ای. ما خود را آن‌طور می‌بینیم که دیگران ما را می‌بینند!» آری، ما درست از این راه است که خود را می‌بینیم. تصویر خود را بر مبنای دید و قضاوت دیگران می‌سازیم و چون معیارها و عقایدی را که بر ما تحمیل کرده‌اند درونی ساخته‌ایم، بنابراین، تمایل داریم طرز فکرشان را نیز بپذیریم و رفتار خود را با آن بسنجیم.

پیش از این خاطرنشان کردیم که چگونه، در سال‌های تکوین شخصیت، سرزنش‌های مکرر کسانی که از نظر عاطفی بر ما نفوذ دارند، می‌تواند رشد شخصیت ما را تضعیف کند. مثلاً کودکی که پدر و مادرش پیوسته به طرز نادرستی از او انتقاد می‌کنند، احتمالاً قضاوت پدر و مادر و نظر آنها را نسبت به خود درونی می‌سازد^{۲۶} اما باید دانست که تنها محتوای انتقاد پدر و مادر در ساختن تصویری که کودک از خود دارد مؤثر نیست، بلکه کودک ممکن است نحوه‌ی طرح انتقاداتی را نیز که در معرض آن بوده است درونی ساخته و بدین ترتیب در بزرگسالی در زمره‌ی افرادی درآید که به طرز مخرب از خود انتقاد می‌کنند.

به‌طور خلاصه، در مسأله‌ی «انتقاد از خود» شخص در یک زمان هم انتقادکننده است و هم انتقادشونده. که در مرحله‌ی اول خود را به شدت مورد سرزنش قرار می‌دهد و در مرحله‌ی دوم همان انتقاد را به طرز مخربی تعبیر و تفسیر می‌کند. به همین علت، لطمه و زیان انتقاد از خود می‌تواند مضاعف باشد مگر آنکه بدانیم چگونه به طرز مؤثر و سازنده با آن روبه‌رو شویم. جنبه‌های منفی آن را نادیده بگیریم و جنبه‌های مثبت آن را بپذیریم.

انسان برای مبارزه با مشکلات زندگی و حل و فصل آنها نیازی فطری به تسلط بر محیط خویش دارد. یکی از هدف‌های مفید انتقاد از خود این است که به کمک آن می‌توانیم اعمال خود را مورد سنجش قرار داده، به سؤال «کیفیت کارم چگونه است؟» که پیوسته در ذهن مطرح می‌شود به طرز مثبت پاسخ دهیم. اما شخصی که در زمان کودکی در معرض انتقاد مداوم قرار گرفته است، جنبه‌های منفی انتقاد از خود را در ضمیر ناآگاهش درونی ساخته و استفاده از جهات مثبت آن را غیرممکن می‌سازد.

برای مثال کودکی ممکن است به خاطر موفقیت‌های تحصیلی، ورزشی و یا رفتار خوب و مؤدبانه‌اش با محبت و تأیید و تحسین پدر و مادرش روبه‌رو شود. اما اگر واکنش همان پدر و مادر نسبت به کوتاهی یا اشتباهی که اتفاقاً از او سر زده نگرانی، نومیدی و یا سرزنش کردن باشد، کودک با احتمال زیاد این واکنش را نوعی تنبیه یا طردشدن خود تلقی می‌کند. تعجبی ندارد که چنین کودکی به شکست خوردن حساسیت پیدا کند (خواه این شکست واقعی باشد، خواه واهی) او با نظارت دقیقی که بر رفتار خود به عمل می‌آورد که مبادا با شکست مواجه شود، عملاً به انتظار شکست می‌نشیند و قبل از آنکه پدر و مادر شکست او را گوشزد کند، خود به آن اعتراف می‌کند.

این الگو به یک عادت ثانوی مبدل می‌شود و بیانگر نخستین نشانه‌های انتقاد از خود به طرز غلط است. به عبارت دیگر، او همواره منتظر است که دچار اشتباه و لغزش شود و بدین ترتیب، با تعمیم دادن تصویر ذهنی خود بر همه‌ی ابعاد شخصیتش، عملاً جلوی هرگونه تحول و پیشرفتی را سد می‌کند. برای مثال، مردی که از بیم عدم موفقیت به شغل نسبتاً مطمئن ولی بدون ترقی خود می‌چسبد و زنی که به خاطر ترس از اینکه زیبایی و جذابیت لازم برای ازدواج مجدد را ندارد به زندگی ناموفق زناشویی ادامه می‌دهد، در واقع نمونه‌های بارز چنین آدم‌هایی هستند.

تمرکز بر نکات منفی، دو پی‌آمد عمده در فکر و عمل دارد. نخست اعتقاد به این فرض که یک اشتباه یا شکست تا ابد تکرار خواهد شد. وقتی چیزی اشتباه از کار درمی‌آید، فردی که به طرز منفی از خود انتقاد می‌کند می‌گوید، این مصیبت همیشه سر من خراب می‌شود... من هیچ‌وقت نمی‌توانم کاری را درست انجام بدهم. این فشار عاطفی، او را از هرگونه تجربه‌ای برحذر می‌دارد. او همواره نگران است که مبادا شکست بخورد. پی‌آمد دیگر تمرکز بر نکات منفی، اجتناب از هرگونه فعالیت جدید است. از آنجا که شکست با ترس از طرد شدن یکسان فرض شده، شخص مزبور با اجتناب از هرگونه فعالیتی که احتمال شکست دارد، در واقع از طردشدن خود جلوگیری می‌کند و نتیجه‌ی چنین روندی مسلماً چیزی جز رکود نخواهد بود.

دومین ویژگی انتقاد از خود به طرز منفی، نیاز بیمارگونه به کامل بودن است.

باربارا و شوهرش **جورج** میهمانی شام مفصلی برای دوازده نفر تدارک دیدند. همه‌ی میهمان‌ها گفتند بسیار خوش گذشت و غذا عالی بود. اما وقتی آخرین میهمان آنها خداحافظی کرد، باربارا زد زیر گریه و گفت «خستگی به تنم ماند، سس سالاد غلیظ بود و نان‌ها هم موقع شام سرد شده بود.»

جورج گفت «مسأله‌ای نیست، در عوض بقیه‌ی چیزها عالی بود و به همه خوش گذشت.»

باربارا گفت «این کافی نیست، دلم می‌خواست میهمانی بی‌عیب باشد.»

جین دانشجوی سال اول رشته‌ی حقوق، در امتحانات سالیانه بین هشتاد و پنج نفر شاگرد هفتم شد. او در برابر تعجب استادش مدرسه را رها کرد. دلیل او چه بود؟ جین چنین توضیح داد:

«اگر من نتوانم در دانشکده‌ی حقوق شاگرد اول شوم، بنابراین صلاحیت وکیل شدن را ندارم.»

بسیاری از زنان و مردان، هنگامی که به رؤیاهای خود دست نمی‌یابند می‌پندارند که شکست خورده‌اند. **دیوید برنز**^{۲۷} روانکاو می‌گوید «اگرچه این قبیل اشخاص هرگز نمی‌توانند به حدّ و مرزی که برای خود در نظر گرفته‌اند برسند، با وجود این به‌شکلی غیرمنطقی معتقدند که برای آنکه مورد قبول دیگران واقع شوند می‌بایست کامل باشند.» اخیراً خانم نویسنده‌ی مشهوری می‌گفت «گاهی با اینکه می‌بینم چیزی نمانده که کارم به جنون برسد، باز وجدانم به من می‌گوید آن‌طور که باید و شاید از خودت انتقاد نمی‌کنی!»

نیاز به کامل بودن از تجارب دوران کودکی شخص و معمولاً از انتقادهای والدین سرچشمه می‌گیرد. پدر و مادرها، غالباً برای حفظ عزت‌نفس خود از بچه انتظار دارند به هدف‌هایی دست یابد که ماورای خواسته‌ها یا توانایی‌های اوست. مادری ممکن است با تحت فشار قرار دادن دخترش که شاگرد متوسطی است از او بخواهد که شاگرد اول شود؛ پدری ممکن است به پسرش که استعداد ورزشی ندارد فشار بیاورد که در تیم فوتبال دانشگاه بازی کند. هر فعالیتی که منجر به تحقق این انتظارات نشود، اگرچه ممکن است در حدّ خود موفقیت بزرگی به‌شمار آید، با این حال نوعی شکست تلقی می‌شود و کودک مأیوس، ناخودآگاهانه به این نتیجه می‌رسد که اگر بخواهد مورد انتقاد واقع نشود — طرد نشود — باید پیوسته برای کامل بودن بکوشد و جز رسیدن به حد کمال به چیز دیگری قانع نباشد.

درونی‌گشتن این حالت در وجود کودک سبب می‌شود که او در بزرگی، انتظارات دور از واقعیت پدر و مادرش را جایگزین انتظارات خود کند. صرف‌نظر از اینکه تا چه حد در انجام کاری موفق باشد، با انتقادی که از خود به عمل می‌آورد آن را پست و ناچیز می‌پندارد. دیوید برنز چنین طرز فکری را به‌عنوان «شایع‌ترین نوع انحراف روانی» کمال‌گرایان می‌داند و می‌گوید «در سیستم ارزش‌یابی این قبیل اشخاص، هر تجربه‌ای دو حالت دارد یا خوب است یا بد. چیزی را یا سیاه می‌بینند و یا سفید و حد وسطی به نام رنگ خاکستری وجود ندارد.

به عبارت دیگر، نیاز به کامل بودن، شخص را برای تخریب شخصیت خود در قید مضاعف قرار می‌دهد. اگر در انجام انتظارات دور از واقعیت خود موفق نشود، شکست خورده است. اما اگر موفق شود، شور و شوقی به او دست نمی‌دهد، زیرا در انجام کاری که از او انتظار می‌رفته موفق شده است. برای سنجش تلاش‌ها یا پیشرفت کار هیچ‌گونه روش عینی موجود نیست، شانس برای لذت بردن از موفقیت و دلیلی برای تکامل شخصیت وجود ندارد.

گفته‌های «بایدی» نشانه‌ی گویای این طرز تفکر است: «کار نسبتاً خوب انجام شد ولی باید بهتر از اینها می‌شد.» «آن اندازه که باید و شاید کار نکرده‌ام.» جملات «بایدی» وقتی در مورد اعمال به کار روند، زیان‌بارند و اگر در مورد احساس به کار روند به مراتب زیان‌بارترند. کسانی که از خود انتقاد می‌کنند غالباً به دلیل بروز احساساتی چون خشم، پرخاشگری، حتی خوشحالی خود را سرزنش می‌کنند زیرا «نمی‌بایست» چنین احساسی به آنها دست می‌داد. هنگامی که به خاطر این احساسات، به طرزی مخرب از خود انتقاد می‌کنیم، خود را کاملاً در وضعیت بازنده قرار می‌دهیم.

نفی احساسات درست و بجا، از ابراز عواطف سالم و ضروری جلوگیری می‌کند؛ بی‌دلیل سرزنش کردن خود به خاطر داشتن پاره‌ای احساسات، شخص را دچار این توهم می‌کند که آدم عاطل و باطلی است.

انتقاد از خود به طرز مؤثر

انتقاد از خود به طرز مؤثر، مستلزم استفاده از تکنیک‌هایی است که قبلاً در مبحث انتقاد سازنده از دیگران، مطرح شده است. اما وقتی شما انتقادکننده و انتقادشونده باشید، روند کار تا اندازه‌ای پیچیده‌تر می‌شود. باید ابتدا موارد انتقاد مخرب از خود را بشناسید و سپس در ترک آن بکوشید. در واقع باید طوری به «خود» نگاه کنید که گویی شخص دیگری هستید و «خود» شما وجود جداگانه‌ای است. باید یاد بگیرید که درباره‌ی «خود» خویش با خودتان گفتگو کنید. ممکن است چنین فرآیندی در ابتدا دشوار به نظر برسد، اما برای آسان کردن آن راه‌هایی وجود دارد.

دقیقاً مشخص کنید که به چه دلیل از «خود» انتقاد می‌کنید. چون هدف تمام انتقادهای کسب اطلاعاتی است که سبب بهبود و در نتیجه رشد شخص می‌شود، شخصی که می‌گوید «من به درد هیچ کاری نمی‌خورم» باید از «خود» دقیقاً بپرسد که از عهده‌ی چه کاری بر نمی‌آید و چرا «به درد هیچ کاری نمی‌خورد». او باید تعیین کند که کدام یک از رفتارهایش نیازمند تغییر است.

آیا او واقعاً «به هیچ دردی نمی‌خورد؟» در کدام زمینه کارآیی ندارد؟ در رویارویی یا بحران؟ در نگهداری حساب دخل و خرج؟ در برقراری و حفظ روابط دوستانه یا عاشقانه؟ ممکن است که فرد در بعضی عرصه‌ها مرد میدان نباشد؛ اما

به‌ندرت کسی پیدا می‌شود که «به درد هیچ کاری نخورد». شخص با یک عمل ساده یعنی کشف این واقعیت که در بسیاری از حوزه‌ها به‌قدر کافی قابلیت دارد، می‌تواند در راه از میان برداشتن ابرهای منفی‌گرایی که بر هر انتقادی از خود و از جمله «من به درد هیچ کاری نمی‌خورم!» سایه انداخته است گام بلندی بردارد.

یک دفترچه‌ی یادداشت روزانه به‌منظور ثبت انتقادهایی که از خود می‌نمایید تهیه کنید. همان‌گونه که دفترچه‌ی یادداشت انتقاد (به ضمیمه مراجعه شود) برای آگاهی از اینکه چگونه انتقاد می‌کنید و چگونه انتقاد می‌شنوید مفید است، یادداشت موارد انتقاد از خود نیز به شما کمک می‌کند که ببینید، با خودتان چگونه رفتار می‌کنید. پس از آنکه چند هفته‌ای از نوشتن این یادداشت گذشت، خواهید توانست زمینه‌های اصلی افکار و اعمالی که غالباً خود را به‌خاطر آنها سرزنش می‌کنید مشخص کنید. آیا موضوعاتی را که یادداشت کرده‌اید، با یکدیگر ارتباط دارند؟ اگر ارتباط دارند، شاید حل و رفع موردی که عامل اصلی انتقاد از خود می‌باشد بتواند به حل موارد دیگری که موضوع انتقاد از خود است، کمک کند. برای مثال «من خیلی بی‌اراده‌ام» و «من هرگز ترین آپارتمانم را تمام نخواهم کرد.» آشکارا با یکدیگر ارتباط دارند، در صورتی که بتوانید الگوی عمل و جریان تصمیم‌گیری خود را تغییر دهید، کار ترین آپارتمان نیز به‌مراتب آسان‌تر خواهد شد.

معین کردن موضوعات عادی از اهمیت خاصی برخوردار است، زیرا به شما کمک می‌کند که از احساس خرد شدن با انتقادهایی که از خود می‌کنید محفوظ بمانید، و هم‌زمان به ساختن «فضای ذهنی» برای افکار سازنده‌تر بپردازید.

یادداشت کردن موارد انتقاد از خود همچنین امکان می‌دهد که آنها را به ترتیب اهمیت درجه‌بندی نمایید. فرض کنید این موارد را یادداشت کرده باشید «من زیاد سیگار می‌کشم» «من به‌قدر کافی ورزش نمی‌کنم» «من با دوستان قدیمی‌ام تماس ندارم» اگر شما به‌خاطر همه‌ی این موضوعات خود را ملامت کنید، یا در پی چاره‌جویی تمام آنها برآیید، درست و حساسی شکست خواهید خورد، اما اگر تعیین کنید که کدام مورد از همه مهم‌تر و تغییر کدام رفتار از اولویت بیشتری برخوردار است، در آن صورت خواهید توانست انرژی خود را بر آن متمرکز کنید، تا آن مورد اصلاح شود. ممکن است تصمیم بگیرید که ابتدا به اصلاح مورد ساده‌تر بپردازید. با این روش، حس شایستگی را در خود تقویت می‌کنید و اطمینان بیشتری برای مواجه شدن با انتقادات گوناگون پیدا می‌کنید.

با ادامه‌ی یک گفتگوی درونی با «خود»تان بین انتقاد کردن و انتقاد شنیدن از خود پلی از «مثبت‌ها» بسازید. چه‌بسا با خودگویی‌های انتقادی شما ذهنی نباشد مانند: (باز هم اشتباه کردم) بلکه عینی باشد مثل: باز هم شکست خوردم و این فقط یک تصادف یا عادت حرف‌زدن نیست، بلکه گواه روشنی است بر اینکه چگونه روند انتقادی را که در سال‌های شکل‌گیری شخصیت در معرض بوده‌ایم درونی و از آن خود ساخته‌ایم، و حالا با خودمان همان‌طور حرف می‌زنیم که دیگران با ما حرف می‌زدند.

به هر حال می‌توان به وسیله‌ی جدا ساختن اختیاری «تو» از «من» (انتقادکننده از انتقادشونده) و برقرار کردن گفتگویی بین آن دو، عوامل منفی انتقاد از خود را تبدیل به عوامل مثبت کرد.

شهر کتاب (nbookcity.com)

برای این منظور وانمود می کنید که دارید به خاطر رفتار «خود» از شخص دیگری انتقاد می کنید. این سؤال را مطرح می کنید که «چگونه من (به عنوان انتقادکننده) می توانم این اطلاعات را مبادله کنم تا اینکه من (در جای انتقادشونده) به بهترین وجه آن را بپذیرم؟

«طرف انتقادشونده» «خود» باید به نوبت به انتقاد گوش داده و جواب دهد، طوری که اگر همین انتقاد را از شخص دیگری می شنید همین جواب را می داد.

چنین گفتگویی ممکن است ابتدا گیج کننده تر از آن به نظر برسد که با موفقیت همراه باشد اما با تمرین کردن، اثرات مثبت آن به نحوی روزافزون آشکار خواهد شد. یک شیوه ی تنظیم گفتگوی درونی آن است که دو صندلی را روبه روی هم قرار دهیم. یک صندلی برای انتقادکننده و یک صندلی برای انتقادشونده، با انتخاب انتقادی که معمولاً از خود می کنید شروع کنید؛ سپس بنا به تناسب نقش های انتقادکننده و انتقادشونده صندلی خود را تغییر دهید.

هدف آن است که ضمن انتقادکردن و پاسخ دادن به آن، صدای خود را عیناً بشنوید و گفتگو را به سمت یک انتقاد سازنده هدایت کنید. در مثال زیر خواهیم دید، که چگونه این تکنیک برای استن نویسنده ی نمایشنامه های تلویزیونی مؤثر واقع شد.

در مورد استن انتقاد اصلی این بود: «من در زندگی هیچ کاری را با موفقیت انجام نداده ام» پیشنهاداتی که بعد از هریک از انتقادکردن ها و انتقاد شنیدن های استن ذکر شده نشان می دهد که اصول کلیدی را می توان برای بیشتر اهداف انتقاد از خود، به کار برد.

انتقادکننده: تو سی و چهار سال از عمرت می گذرد و هیچ کاری را به ثمر نرسانده ای! (انتقاد با خشونت بیش از اندازه ای تعمیم داده شده و لحن قاطعی برای ملامت کردن و سرکوفت زدن دارد).

انتقادشونده: خوب به اندازه ی کافی این حرف را تکرار کرده ای، چرا مشخص تر حرف نزنیم، دقیقاً چه چیزی است که به انجامش موفق نمی شوم؟ (برای درخواست اطلاع بیشتر از تکنیک مبادله ی مثبت استفاده می کند).

انتقادکننده: هیچ گونه پیشرفتی در کارت دیده نمی شود و هرگز کارهای مربوط به آپارتمان جدید را هم طوری که قابل سکونت شود تمام نخواهی کرد. (هنوز مسأله را تعمیم می دهد، از واژه ی «هرگز» استفاده می کند به علاوه انتقاد اصلی آن قدر بزرگ شده که به دو انتقاد متفاوت تبدیل شده است).

انتقادشونده: منظورت از اینکه در کار پیشرفت نمی کنم چیست؟ (مشخص کردن مورد انتقاد)

انتقادکننده: شش ماه است داری روی یک نمایشنامه کار می کنی و هیچ وقت آن را تمام نمی کنی (انتقاد تخفیف می یابد ولی با خودگویی ها هنوز هم خیلی منفی است).

انتقادشونده: درست است، من مدت زیادی است که دارم روی همان طرح کار می‌کنم. اما سه ماه پیش یک خلاصه و یک پیش‌نویس تهیه کردم و کار پیشرفت چشمگیری داشته است. (استن شروع می‌کند به دیدن بعضی از جنبه‌های مثبت موضوع.)

انتقادکننده: تو همیشه از این حرف‌ها می‌زنی (استن در مقام انتقادکننده، تصمیم ندارد، هیچ پیشرفتی را بپذیرد.)
انتقادشونده: درست، ولی بالاخره همه پروژه‌های من انجام شده و نمایشنامه هم تمام خواهد شد. به علاوه درحالی که روی آن کار می‌کردم، سه مقاله برای مجله‌ی هنر و دو خلاصه نمایشنامه دیگر نیز تهیه کرده‌ام. (استن در مقام انتقادشونده، اطلاعات و شواهد مثبت دیگری جمع‌آوری کرده و قاطعانه بیان می‌کند.)

انتقادکننده: خوب، ظاهراً می‌خواهی تا ابد به همین چند کار بچسی. اما به هر حال می‌دانم که چیز نوشتن هم وقت زیادی می‌برد و تو هر روز چندین ساعت از وقتت را پشت ماشین تحریر می‌گذاری. (پاسخ قبلی استن در مقام انتقادشونده، اتهام به خود را از بین برده است، و چیزی که ابتدا به صورت یک واقعیت بیان شده بود – تو هیچ کاری را به انجام نمی‌رسانی – حالا تا حد یک فرض «به‌نظر می‌رسد» تعدیل شده است.)

انتقادشونده: باید یادم باشد که هر طوری شده، مقدار زیادی از کار را تمام کنم، نویسندگان دیگر ممکن است از من تندتر کار کنند؛ من هم باید قدری بیشتر به خودم فشار بیاورم. (با بیان مجدد نکات مثبت، از جنبه‌های ناروای انتقاد اولیه کاسته می‌شود. آخرین اظهارنظرهای استن با خودگویی مثبتی است که لازم است آن را گه‌گاه تکرار کند تا بتواند به انتقاد از خود پایان دهد.)

انتقادکننده: اما هنوز در مورد آپارتمان کاری نکرده‌ای! (بر نکات منفی تکیه می‌کند. هر انتقادی که متوقف می‌شود، انتقاد دیگری را پیش می‌کشد.)

انتقادشونده: مثل چی؟ دقیق‌تر بگو.

انتقادکننده: تو دائماً می‌گویی قفسه‌ها را به دیوار می‌کوبم، کارتن‌ها را خالی می‌کنم، برق اتاق مطالعه را درست می‌کنم.

انتقادشونده: درست است ولی من وقت ندارم. ترجیح می‌دهم که روی نمایشنامه کار کنم. (تا حدی برای انتقاد ارزش قائل است، اما در پاسخ دلایلی نیز عنوان می‌کند.)

انتقادکننده: تو همیشه همین حرف را می‌زنی، اتاق مطالعات نامرتب است، اگر آن را مرتب می‌کردی، شاید بهتر می‌توانستی کار کنی. از کجا برای تو وقت پیدا کنم تا برق اتاق را درست کنی. (استن در مقام انتقادکننده پیشنهاد سازنده‌ای مطرح می‌کند که ممکن است انتقاد را به ثمر برساند.)
ارائه‌ی این پیشنهاد نشان می‌دهد که او قصد ندارد

با موضع گیری یک جانبه کار را خراب کند.

انتقادشونده: من معمولاً روزهای شنبه چیزی نمی نویسم. شاید درحالی که دارم مسابقه ی فوتبال را از تلویزیون تماشا می کنم، بتوانم نظم و ترتیبی به اتاق مطالعه بدهم. (عذر و بهانه ها متوقف شده و گفتگو به مرحله ی برنامه ریزی عملی نزدیک می شود.)

انتقادکننده: چرا هر دفعه روی یک کار تمرکز ندهیم؟ کدام یک از همه مهم تر است؟ (کارها به ترتیب مشخص شده و اولویت ها تعیین می گردد.)

انتقادشونده: شاید نصب قفسه ها از همه مهم تر باشد. وقتی قفسه بندی مرتب شود، می توانم کارتن ها را خالی کنم و به یادداشت ها و کتاب های مرجع سر و سامان دهم. (ملاحظه می شود که به این ترتیب، نتایج مثبتی به دست می آید.)

انتقادکننده: بسیار خوب، بیا همه چیز را یک یک و با دقت بینیم. (به یاد استن می آورد که اتمام هرکاری نوعی احساس رضایت به همراه خواهد داشت و به نوبه ی خود برای شروع کار بعدی انگیزه ای ایجاد خواهد کرد.) چه وقت شروع کنیم؟ (برای جلوگیری از تعویق کارها مهلت می خواهد.)

انتقادشونده: روز شنبه، هرچه زودتر شروع کنیم، کارها زودتر تمام می شود. (به نتیجه گیری مثبت و رفع انتقاد از خود امیدوار است.)

این تصویر نسبتاً ساده ای از یک تکنیک پیچیده اما خردمندانه است، و نشان می دهد که چگونه گفتگو کردن با خود می تواند پاسخ سازنده ای برای انتقاد از خود فراهم کرده، ما را در تعیین ارزش و اعتبار آن انتقادات یاری کند. (و یا بی ارزشی آنها را مشخص نماید.)

رفتاری را در پیش گیرید که عادت انتقاد از خود را با نکات مثبت شخصیت خود جایگزین کنید. به جای تکیه بر اشتباهات و کمبودها نقاط قوت خود را که سرمایه ای برای شما می باشد جستجو کرده و برای آن ارزش قائل شوید. به دیگران کمک کنید، کاری را که دوست نداشته و یا اجباری به انجام آن ندارید، انجام دهید. متقابلاً کمک ها و پشتیبانی های عاطفی دیگران را بپذیرید.

عجیب است که برای بیشتر این افراد، قبول تشویق و تأیید از دیگران به همان اندازه دشوار است که تأیید و تشویق دیگران!

بسیاری زنان و مردان وقتی مورد تمجید قرار می گیرند ناراحت و حتی آشفته می شوند. اما بدانید که هرچه بیشتر قدرت پذیرفتن پشتیبانی های عاطفی دیگران را داشته باشید، ارزش خود را با عمق بیشتری حس می کنید. به

گفته‌ی دکتر ریچارد رابرتیلو^{۲۸} متخصص روان درمانی «این معمای جالبی است که راه افزایش علاقه به خود، مستلزم پذیرفتن تحسین دیگران نیز می‌باشد. بدین ترتیب، شما آسیب وارده به عزت‌نفس خود را ترمیم می‌کنید.»

بکوشید کاری را که مطمئن نیستید به خوبی از عهده‌ی آن برمی‌آیید، انجام دهید. بسیاری از ما آن قدر از خود انتقاد می‌کنیم که خود را از فعالیت‌های بالقوه لذت‌بخش یا سودمند محروم می‌کنیم، بی‌آنکه هرگز دست به تجربه بزنیم. درحالی که اگر آن فعالیت‌ها را ولو به‌طور ناقص تجربه کنیم، باز به ما احساس خشنودی و رضایت می‌دهد. مشکلات و مسائل را نه به‌عنوان علائم شکست، بلکه به صورت فرصت‌هایی برای موفقیت ببینید.

برای اینکه مطابق الگوهای دلخواه یا ایده‌های دیگران زندگی نمی‌کنید، خود را سرزنش نکنید. هر یک از ما معیار خواسته‌ها و معلومات خود هستیم. برای بسیاری از زنان پیروی کردن از معیارها و ایده‌های دیگران، طرز فکر تثبیت‌شده‌ای در این سال‌های آزادی است. آنها اغلب از خود انتقاد می‌کنند، چون هم زمان در نقش‌های مختلف خود به‌عنوان یک زن و مادری دلسوز، کارمندی موفق و همسری تمام‌عیار، (همان‌طور که جامعه از آنها انتظار دارد) موفق نبوده‌اند. اما با وجود آنکه احترام گذاشتن به عقاید دیگران پسندیده است، لزومی ندارد که آن را هدف خود قرار دهید و خود را به‌خاطر بی‌اعتنایی به آنها سرزنش کنید.

گاه از چشم آنهایی که به شما اهمیت می‌دهند و دوست‌تان دارند، به خود نگاه کنید. بدون شک در خواهید یافت که نظر بسیار خوبی نسبت به شما دارند، نظری که به‌حق سزاوار آن هستید.

در این کتاب تکنیک‌ها و رهنمودهای بسیاری پیشنهاد کرده‌ایم تا به کمک آنها انتقاد از خود برای شما مفید واقع شود. اما مهم‌تر از هر نسخه و دارویی، زمینه و حال و هوایی است که انتقاد در آن گفته و شنیده می‌شود. یاد گرفتن تکنیک‌های انتقاد سازنده مهم است، اما انتقاد سازنده را جزء لاینفک تفکر خود درآوردن به مراتب مهم‌تر است.

اگر بتوانیم به این مرحله برسیم که انتقاد را نه به‌عنوان نوعی ستیز و درگیری، بلکه در شکل واقعی آن به‌عنوان یک عامل پشتیبانی عاطفی تلقی کنیم، بهتر می‌توانیم انتقاد کنیم و انتقاد بشنویم. و در نهایت نیز با ارزیابی درست انتقاد از نتایج آن بهره‌مند شویم.

فهرست انتقاد شخصی

قبل از اینکه بتوانید، مهارت‌های خود را در زمینه‌ی انتقاد کردن و انتقاد شنیدن مؤثر به کار ببندید، لازم است که نخست تأثیر کلی انتقاد را بر افکار، احساسات و اعمال‌تان، آزمایش کنید. فهرستی از سؤالات تهیه شده است، برای پاسخ به این سؤالات ورقه‌ی جداگانه‌ای اختصاص دهید و از کلمات دقیقی مانند هرگز، کمتر، به ندرت، دائماً و اغلب استفاده کنید. اگرچه نمره‌ی کلی و یا قبولی در کار نیست، ولی یادداشت کردن پاسخ‌ها، تصویری از برخورد شما با انتقاد به دست خواهد داد.

سؤالات فکری

۱. وقتی از شما انتقاد می‌شود، آیا کمتر به خودتان فکر می‌کنید؟
۲. وقتی انتقاد می‌کنید، آیا به شخص مورد انتقاد کمتر فکر می‌کنید؟
۳. آیا هرگز از خودتان انتقاد می‌کنید؟
۴. آیا نتایج احتمالی انتقاد از دیگران، شما را از انتقاد کردن باز می‌دارد؟
۵. موقعی که مورد انتقاد قرار می‌گیرید، آیا موضوع انتقاد را درک می‌کنید؟
۶. وقتی از شما انتقاد می‌شود، آیا به لحن انتقاد بیشتر از موضوع آن توجه می‌کنید؟
۷. آیا به موضوع انتقاد بیشتر از لحن آن توجه می‌کنید؟
۸. آیا فکر می‌کنید در زمان یا مکان نامناسبی از شما انتقاد شده است؟

سؤالات احساسی

۹. آیا وقتی از شما انتقاد می‌شود، احساس ناراحتی می‌کنید؟
۱۰. آیا وقتی از کسی انتقاد می‌کنید، احساس افسردگی به شما دست می‌دهد؟
۱۱. آیا وقتی از شما انتقاد می‌شود، احساس می‌کنید طرد شده‌اید؟
۱۲. آیا وقتی از شما انتقاد می‌کنند، خشمگین می‌شوید؟
۱۳. آیا وقتی از شما انتقاد می‌کنند، دستپاچه و ناراحت می‌شوید؟
۱۴. آیا وقتی از کسی انتقاد می‌کنید، احساس دستپاچگی و ناراحتی به شما دست می‌دهد؟

سؤالات عملی

۱۵. آیا برای اصلاح رفتاری که از آن انتقاد شده، کاری انجام می‌دهید؟
۱۶. آیا دقت می‌کنید که ببینید مخاطب شما انتقادات را به روشنی فهمیده است یا نه؟
۱۷. آیا در انتقاد از کسانی که با شما صمیمی هستند یا برایتان اهمیت دارند تردید می‌کنید؟
۱۸. آیا برایتان دشوار است که از دوستان صمیمی خود انتقاد بشنوید؟
۱۹. آیا برای انتقاد کردن از دیگران منتظر فرصت مناسب می‌شوید؟
۲۰. آیا اگر کسی از شما انتقاد کند، شما هم متقابلاً از او انتقاد می‌کنید؟

سؤالات عمومی

۲۱. انتقاد کردن برایتان دشوارتر است یا انتقاد شنیدن؟
- آیا هر دو به طور مساوی مشکلند؟
- آیا هیچ کدام مشکل نیستند؟
۲۲. به نظر شما مشکل‌ترین نوع انتقاد از دیگران کدام است؟ چرا؟
۲۳. دشوارترین نوع انتقادی که از شما می‌شود کدام است؟ چرا؟
۲۴. انتقاد کردن از چه کسی برایتان از همه مشکل‌تر است؟ چرا؟
۲۵. انتقاد شنیدن از چه کسی برای شما از همه مشکل‌تر است؟ چرا؟

فهرست انتقاد جنسی

پاسخ به سؤالات زیر که مربوط به انتقاد جنسی است، می‌تواند به زن و شوهرها کمک کند که یاد بگیرند چگونه به نحو مثبت و سازنده‌ای از مسائل جنسی انتقاد کنند و انتقاد بشنوند. با استفاده از مطالب این فهرست می‌توانید روی موارد مشخصی که انتقاد کردن و یا انتقاد شنیدن از آن برای شما دشوار است، انگشت بگذارید و در تشخیص افکار، احساسات و اعمالی که به انتقاد جنسی مربوط است، مانند یک کاتالیزور عمل کنید. از سؤال شماره ۵ شروع کنید. پاسخ‌های خود را با یکی از کلمات زیر مانند هرگز؛ کمتر؛ به ندرت؛ کراراً و یا تقریباً همیشه یادداشت کنید. این کار به شما کمک می‌کند تا نمونه‌ی کلی پاسخ خود را مشخص کنید.

۱. مشکل‌ترین مورد برای انتقاد کردن (در امور جنسی) کدام است؟ چرا؟
۲. مشکل‌ترین موضوع (در امور جنسی) برای انتقاد شنیدن کدام است؟ چرا؟
۳. بیشترین انتقاد جنسی همسران از شما چیست؟

۴. کدام یک از احساسات زیر را بیشتر به انتقاد جنسی ربط می‌دهید؟ طردشدگی؟ افسردگی؟ خشم؟ لذت؟ تحت فشار قرار گرفتن؟ شرم؟ مورد بهره‌برداری واقع شدن؟ عشق؟ جلب رضایت؟
۵. آیا معمولاً در حین عشق‌ورزی انتقاد می‌کنید؟ یا قبل و بعد از آن؟
۶. آیا انتقاد جنسی را به صورت غیرلفظی مطرح می‌کنید؟
۷. آیا همسران انتقاد خود را به طور غیرلفظی مطرح می‌کنند؟
۸. آیا از اینکه انتقاد جنسی شما احساسات همسران را جریحه‌دار کند، نگرانید؟
۹. آیا هنگام مطرح کردن انتقاد جنسی، همسران را با فرد دیگری که قبلاً در زندگی شما بوده مقایسه می‌کنید؟
۱۰. آیا همسران هنگام طرح انتقاد جنسی، شما را با همسر قبلی خود مقایسه می‌کنند؟
۱۱. آیا وقتی از روابط جنسی با همسران انتقاد می‌کنید، فقط چیزهایی را که دوست ندارید به او می‌گویید؟
۱۲. آیا انتقاد جنسی روابط جنسی شما را بهبود می‌بخشد؟
۱۳. آیا از همسران می‌خواهید که از شما انتقاد کند؟
۱۴. آیا همسران از شما می‌خواهد که از او انتقاد کنید؟
۱۵. آیا هنگام انتقاد جنسی لحن کلامتان طعنه‌آمیز است؟
۱۶. آیا انتقادهای شما براساس انتظاراتی است که از عشق‌ورزی دارید؟
۱۷. آیا معمولاً یک نوع انتقاد جنسی از همسران را تکرار می‌کنید؟
۱۸. آیا همسران پیوسته یک نوع انتقاد را تکرار می‌کنند؟
۱۹. آیا انتقاد جنسی از همسران را در مواقعی غیر از عشق‌ورزی مطرح می‌کنید؟
۲۰. آیا انتقاد جنسی سبب کاهش لذت عشق‌ورزی می‌شود؟
۲۱. آیا به همسران کمک می‌کنید که چگونه انتقاد جنسی را که مطرح کرده‌اید به کار ببندد؟
۲۲. آیا همسران به شما کمک می‌کند که انتقادی را که مطرح کرده است، چگونه به کار ببندید؟
۲۳. آیا هنگام طرح انتقاد جنسی به دلیل مقاومت‌های روانی زبان‌تان به گفتن نمی‌چرخد؟

جدول سنجش انتقاد

شش عامل وجود دارد که در صورت تشخیص، به ارزیابی انتقاد کمک می‌کند. هریک از آنها – اهمیت، منبع، زمینه‌ی عاطفی، ثبات، انرژی لازم برای تغییر و سود بالقوه – بر دیگری اثر می‌گذارد. هنگام تصمیم‌گیری درباره‌ی اینکه آیا یک انتقاد معتبر است یا نه؟ و اگر هست آیا ارزش آن را دارد که برای حل آن کاری انجام پذیرد، هر شش عامل

یادشده بایستی در نظر گرفته شود.

استفاده از جدول سنجش انتقاد می‌تواند برای قضاوت به شما کمک کند.

به کمک جدول می‌توانید اهمیت فردی عوامل ششگانه را روشن کنید، اهمیت ارتباط آنها را خوب ببینید و همه را به مثابه‌ی یک مجموعه ارزیابی نمایید. در نتیجه، جدول تصویری از اعتبار انتقاد و همچنین راهنمایی برای پاسخگویی به دست می‌دهد. برای استفاده از جدول، شرح چکیده‌ای از انتقادی را که شنیده‌اید بنویسید و سپس هریک از عوامل سنجش را در یکی از خانه‌های ۱ تا ۹ قرار دهید. هر قدر درجه‌بندی بالاتر باشد:

— اطلاعاتی که از طریق انتقاد به شما منتقل می‌شود مفیدتر و مهم‌تر است.

— منبع انتقاد قابل اعتمادتر است.

— زمینه‌ی عاطفی که انتقاد در آن مطرح شده دقیق‌تر است.

— همان انتقاد را به دفعات بیشتری می‌شنوید.

— انرژی بیشتری لازم است تا با تغییر رفتار تان به انتقاد پاسخ مثبت دهید.

— اگر شما تغییر کنید، سود بالقوه بیشتر است.

به‌طور کلی هر قدر خانه‌های بالای جدول تکمیل شده باشند، احتمال اعتبار انتقاد بیشتر است و پاسخ مثبت به آن سازندگی بیشتری را اثبات خواهد کرد. در صورت امکان از شخص ثالث بی‌طرفی نیز بخواهید عوامل یادشده را درجه‌بندی کند، تا بتوانید صحت برآوردهای تان را با مقایسه با برآورد شخص واقع بین‌تری مورد آزمایش قرار دهید.

به‌خاطر بسپارید که عوامل یاد شده ممکن است نیاز به «سنجش» داشته باشند، زیرا درجه‌ی اهمیت آنها در وضعیت و شرایط مختلف، احتمالاً متفاوت است. برای مثال در یک محیط کار ممکن است منبع انتقاد، مخصوصاً عامل مهمی باشد، حتی اگر به آن منبع نمره‌ی پایینی بدهید. به همین ترتیب ممکن است انتقادی ارزش آن را داشته باشد که نسبت به آن واکنش مثبتی انجام دهیم، حتی اگر در تمام موارد نمره‌ی پایینی آورده باشد؛ مشروط بر آنکه انتقاد از جانب کسی باشد که از نظر شما دارای اهمیت است و با او برخورد نزدیک یا دائمی دارید. برعکس انتقادی که از سوی یک شخص ناشناس یا کسی که از نظر شما فاقد اهمیت است مطرح شده باشد، ممکن است کم‌ارزش‌تر تلقی شود، حتی اگر در جدول نمره‌ی بالایی آورده باشد.

در صفحات بعد، استفاده از جدول را در سه مثال مشاهده خواهید کرد. اولین مثال، نمایانگر انتقادی است که معتبر است؛ دومین مثال، انتقادی را نشان می‌دهد که فاقد ارزش است و سومین مثال بیانگر انتقادی است که ممکن است دارای ارزش باشد، اما الزاماً انتقاد سازنده‌ای نیست.

[←۱]

قهرمان یکی از نمایشنامه‌های معروف شکسپیر.

[←۲]

Hughes Stephanie .

[←۳]

Whitney Honor .

[←۴]

Epictetus .

[←۵]

Speech Private .

[←۶]

Self-Statement .

[←۷]

Perls Fritz .

[←۸]

Addison Joseph .

[←۹]

Powell John .

[←۱۰]

Masters William .

[←۱۱]

Johnson Virginia .

[←۱۲]

Lazarus Richard .

[←۱۳]

Rogers Carl .

[\[←١٤\]](#)

Game Echo .

[\[←١٥\]](#)

Gognon John .

[\[←١٦\]](#)

Sager Clifford .

[\[←١٧\]](#)

Babineau Raymond .

[\[←١٨\]](#)

Kaplan Helen .

[\[←١٩\]](#)

Tavris Carol .

[\[←٢٠\]](#)

Brophy Brigid .

[\[←٢١\]](#)

Scheafer Charls .

[\[←٢٢\]](#)

Whitney Honor .

[\[←٢٣\]](#)

Orwell George .

[\[←٢٤\]](#)

Sullivan Stack Harry .

[\[←٢٥\]](#)

Ginott Haim .

[\[←٢٦\]](#)

Jubert Joseph .

[\[←۲۷\]](#)

Piaget Jean .

[\[←۲۸\]](#)

Madden Peter .

[\[←۲۹\]](#)

Hepburn Catherine .

[\[←۳۰\]](#)

Carter .

[\[←۳۱\]](#)

Bromson Robert .

[\[←۳۲\]](#)

Bromson Robert .

[\[←۳۳\]](#)

Twain Mark .

[\[←۳۴\]](#)

Whitman Ardis .

[\[←۳۵\]](#)

Burns Robert .

[\[←۳۶\]](#)

Internalize .

[\[←۳۷\]](#)

Burns David .

[\[←۳۸\]](#)

Robertiello Richard .



... این کتاب پیشنهادات عملی و سودمندی در زمینه بهبود روابط انسانی — که برای بیشتر مردم کار دشواری است — ارائه می‌دهد. خواندن این کتاب را به ویژه به کسانی که در روابط و مناسبات زناشوئی خود مشکلاتی دارند توصیه می‌کنم.
دکتر ج. گلدن. استاد روانپزشکی دانشگاه کالیفرنیا

پدران و مادران / همسران ناراضی و خرده‌گیر / مدیران / افراد عصبانی / کمال‌گرایان و آرزومندان روابط زناشوئی بهتر همه به این کتاب نیازمندند.

در حالی که به انتقاد نیاز داریم، از آن می‌ترسیم و فرار می‌کنیم «هیچکس کامل نیست» به ما می‌آموزد که چگونه انتقاد را بپذیریم و از آن بهره‌مند شویم.

دکتر س. فرایدمن



سازمان اسناد و کتابخانه ملی
مركز تحقيق، انتشارات و روزنامه

