

النقد البناء

نظرة عامة

إعطاء وتلقي النقد بفعالية هو شيءٌ صعب ، والكثير من الناس يتجاهلونه. وهذا خطأٌ كبير ، لأن النقد الهادف والبناء هو الوسيلة لتطوير أنفسنا ومهاراتنا. سنتحدث في هذا الموضوع عن أساليب إعطاء وتلقي النقد ، وكيف تتعامل مع النقد في المجموعات.

مقدمة

عندما تبذل قصارى جهدك في عملك ، وتكون نتيجة عملك ليست بالمستوى المطلوب ، فيكون رئيسك أو زملائك غير راضين عنها. وعندما تكون بانتظار نتيجة عمل من زميل لك ، ولكنك تفاجأت عندما أتت لأنها ليست هي الشيء الذي ترغب به أو لأنها ليست بالمستوى المطلوب. وعندما تكون عضواً في فريق قد وصل إلى نقطة يستطيع أن يتوقف عندها لينظر ويتفكر في فعالية الفريق في الفترة السابقة.

جميع الحالات السابقة تتطلب تدخل النقد البناء. وهو النقد الذي يبحث عن التطور والتقدم للأفضل.

النقد البناء

الهدف من النقد البناء هو تطوير الأعمال والممارسات في المستقبل. فالنقد البناء بالتأكيد يجب أن لا يكون هداماً (destructive) ومن المحتمل أن لا يكون مؤدياً إذا كان المتلقي ينظر إليه كمساعدة من الناقد بدلاً من أن ينظر إليه كتهجم شخصي.

توجد عدة نقاط يجب الانتباه لها ويجب أن يتذكرها دائماً كل من متلقي النقد والناقد:

- لا تجعل النقد شخصياً. ركز على المشكلة وليس على الفرد.
- تجنب اللغة الانفعالية (emotive language) وتجنب التحدث عن مشاعرك وأحاسيسك الشخصية.
- تذكر بأن هدف النقد البناء هو التوصل إلى تطورات ونتائج أفضل.

اللغة الانفعالية وبعض المشاكل الأخرى

اللغة من الممكن أن تكون محايدة (neutral) أو انفعالية (emotive) ، واللغة الانفعالية من الممكن أن تكون إيجابية أو سلبية ، وهي أي لغة تقوم بتوصيل المشاعر والأحاسيس.

بعض الناس يحرصون على اختيار الكلمات والعبارات المناسبة والرزينة (fair minded) عندما يريدون قول شيء ما. والبعض الآخر يشعرون بالخجل (timid) فلا ينتقدون أي شيء بشكل مباشر. اللغة التي تتصف بالرزانة أو بالخجل تجعل احتمال إكمال النقاش والتحاور مفتوحاً بين الطرفين ، وهذا يؤدي إلى تقليل الاختلافات والوصول إلى نتيجة تناسب كلا الطرفين.

الذي يتحدث بلغة انفعالية فهو يتحدث إما عن شيء جيد جداً أو شيء سيء جداً. ولكن في اللغة أو النبرة المحايدة ستكون هنالك خيارات كثير بالنسبة للمتحدث تتراوح ما بين السيء جداً والجيد جداً. وفي الجدول التالي أمثلة بسيطة توضح الفرق بين الاثنين:

المحايدة - Neutral	العدوانية - Emotive
عندما تقوم بهذا فإنه يتسبب بمشكلة لي	أنا أتضايق عندما تقوم بـ ...
بتعاون ...	بتواطؤ ...
غير قادر على القيام بهذه المهمة	عديم الفائدة
غير مطلع أو جاهل	غبي

- توجد عدة عوامل يمكن على أساسها تحديد إذا ما كانت اللغة انفعالية أم محايدة ، ومن ضمنها العوامل التالية:
- الذاتية (subjectivity) مقابل الموضوعية (objectivity). الذاتية تعني شعور الشخص باتجاه شيء ما. والموضوعية يمكن تمثيلها بوجهة نظر شخص - غير مرتبط بالموضوع كلياً - في هذا الموضوع.
 - الحقائق (facts) مقابل الآراء (opinions). الحقائق يمكن إثباتها (verifiable) بعكس الآراء.
 - نبرة الصوت. سواء أثناء الحديث أو حتى في الكتابة عن طريق كتابة علامات تعجب كثيرة أو عن طريق تكبير الخط أو استخدام أحرف كبيرة للكتابة باللغة الإنجليزية.
 - دلالة الكلمة (denotation) مقابل المعنى الضمني للكلمة (connotation). فالأولى تعني المعنى الأصلي للكلمة والموجود في القواميس ، والثانية تعني المعنى الذي يتم فهمه من الكلمة.
 - وظائف ودلالات الكلمات المختارة في السياق الذي تم استخدامها فيه. مثل كلمة "حيوان" على سبيل المثال ، فإذا استخدمناها أثناء الحديث عن الحيوانات ستكون طبيعية ، ولكن إذا قلناها مثلاً أثناء جدالنا مع أحد فهي بالطبع ستفهم على أنها شتيمة!

دائماً في النقد حاول أن تبتعد عن كلمات مثل دائماً (always) أو أبداً (never) ، فلا تقل "أنت دائماً تأتي متأخراً" أو "أنت لا تأتي مبكراً أبداً" لأنها ستفتح مجالاً آخر للنقاش حول هاتين الكلمتين وسيرد عليك الذي انتقدته بأن كلامك ليس صحيح ، وأنه قد أتى مبكراً في الماضي وسيبعد له الأيام وسيضيع الوقت وسيزيد الغضب بدون أن يتم حل المشكلة.

1- تقديم نقد بناء

الاستعداد لإعطاء نصيحة أو تقديم نقد لأحد ما هو شيء هام. لأنك إذا قدمت نصيحتك أو نقدك بشكل جيد ، فالمتلقي سيكون سعيداً وسيعتبر النصيحة مفيدة وقيمة. وإذا قدمتها بشكل سيء غالباً سيغضب المتلقي ومن الممكن أن يحول النقاش إلى من هو الشخص الأسوأ بينكما.

وسواءً كنت مقدّم أو متلقي النصيحة والنقد ، يجب أن تقضي بعض الوقت للتفكير. فإذا كنت الناقد فإنه من المفيد أن تخطط لما ستقوله وماستفعله وكيف تصل إلى مبتغاك من النصيحة. وإذا كنت متلقي النصيحة تذكر بأن الآخر يهدف إلى منفعتك وتطويرك وليس إلى تدميرك.

كنقاد يجب أن تهتم بالنقاط التالية:

- تعرف على المشكلة وعلى النتيجة التي ترغب الوصول إليها قبل أن تبدأ في تقديم نصيحتك ونقدك.
- يجب أن تكون على معرفة بما الذي تريد أن تقوله وتمسك به. لأنه من السهل أن يخرج النقاش عن الموضوع الأساسي.
- يفضل أن تختار الوقت المناسب لتقديم النصيحة. (وقت استرخاء وراحة لكلا الطرفين).
- أعط متلق النصيحة وقتاً ومساحة ليرد على نقدك. لأنه من الممكن أن تكون مخطئاً فتكون هنالك ظروفًا جعلتك تعتقد بأن المشكلة منه.
- استمع للشخص الذي قدمت إليه النصيحة. وإذا أردت أن ترد عليه انتبه من أن تتحول لغتك إلى انفعالية ، حافظ على هدوئك ونبرة صوتك حتى لا يتحول النقاش إلى حرب شخصية بينكما.
- قم بذكر إيجابيات الموضوع الذي تتحدثون عنه ، ولكن انتبه من أن تقوم بخلط رسائلك الإيجابية مع رسائلك السلبية حتى لا يفهم متلقي النصيحة من أن تصرفه (الذي تنتقده عليه) مقبول بالنسبة لك!
- حاول أن تقدم بعض الاقتراحات الإيجابية التي ستساعد المتلقي على التطور.

2- تلقّي النقد البناء

إذا قام أحد بنقدك وكانت ردة فعلك عصبية فردة فعلك هنا سلبية (reacting negatively). ولكن إذا كنت تعرف فائدة النقد البناء وتعرف قيمته ، فستكون ردة فعلك أكثر رزانة وستعطيك قدرة على التحكم في الموقف بشكل أكبر.

كمتلقي للنقد أو النصيحة ، اهتم بالنقاط التالية:

- ابق هادئاً وحاول الاسترخاء.
- استقبل النصيحة والنقد بروح معنوية عالية ، وتذكّر بأن الهدف منها هو مساعدتك.
- لا تقم بمقاطعة كلام الناقد إلا إذا دعاك إلى مقاطعته. ولكن أثناء حديثه من الممكن أن تقوم بتسجيل بعض الملاحظات حتى لا تنسى مناقشتها معه بعدما ينتهي.
- تقبل وجهة نظر الناقد واشكره على ماقاله. فتذكّر بأن الموضوع صعب بالنسبة إليه عندما يريد أن ينصحك كما هو الحال بالنسبة لك عندما تتلقّى النصيحة.

وبعدما تتلقّى النصيحة والنقد ، يمكنك أن:

- تطلب توضيحاً عن أي نقطة لم تفهمها بشكل جيد.
- تطلب اقتراحات تساعدك على التغيير إذا لم يتم عرضها كجزء من النصيحة والنقد.

3- الاستجابة للنقد

في بعض الأحيان سيكون من المفيد أن تأخذ وقتاً كافياً قبل أن ترد على أي نقد. لأن هذا الوقت سيساعدك على الهدوء والتفكير بالنقد بطريقة أكثر عقلانية وواقعية. ومن الممكن أن تطلب من الناقد أن يعطيك بعض الوقت للتفكير بكلامه إذا احتجت لذلك ، ثم رد عليه.

إذا كنت تعتقد بأن كلام الناقد صحيح ، فإنه من الجيد أن تخبره بذلك. وإذا كان هناك عذر مقنع لتصرفك الذي ينتقدك عليه ، قم بإخباره به. ولكن انتبه من أن تقوم بصنع أعذار واهية وغير مبررة لسلوكك ، لأنها لن تزيد الأمر إلا سوءاً. وإذا أردت أن تحسّن الموقف ركز فقط على المشكلة وعلى الحلول المحتملة لها ، ولا تقم بالبحث عن أعذار واهية لتصرفك.

وإذا كنت تعتقد بأن كلام الناقد غير صحيح ، يمكنك أن تخبره بذلك. وحاول أن تحضر إثباتات تنفي كلامه ، وأبق نبرة صوتك منخفضة وغير انفعالية. وطم استمع لرد الناقد على كلامك.

4- التوصل إلى نتيجة مرضية

من المفيد عندما ينتهي النقاش ، أن يقوم كلا الطرفين بتلخيص ماتم نقاشه بأسلوبهم الخاص ، وأن يكتبوا قائمة تحتوي على الأفعال التي تم الاتفاق على عملها نتيجة للنقاش. وحتى تنتهي الأمور بشكل إيجابي ، يفضل أن يقوم كل طرف بشكر الآخر على وقته وجهده الذي أنفقه في النقاش.

اجتماع أو جلسة النقد البناء من المفترض أن تنتهي بطريقة من اثنتين:

- أن يتم الاتفاق على ماهية المشكلة الموجودة بدون وضع حلول.
- أن يتم الاتفاق على بعض الأفعال التي ستحل المشكلة.