

المحاضرة السادسة

النقد البناء – إعطاء الملاحظات

Giving Constructive Feedback - criticism

المطلب الأول: كيفية إعطاء النقد البناء

1- كن حساسًا وداعمًا

1-Be sensitive and supportive

- هذا مجرد تذكير بأنه يجب تقديم التعليقات ، حتى الملاحظات السلبية ، بطريقة إيجابية بدلاً من مجرد مهاجمة الشخص الآخر.
- كن داعماً: من المهم الاعتراف بتفرد الشخص الآخر وأهميته
- لإعطاء نقد بناء:

أ- اتبع الأسلوب المعروف بـ PIP:

ابدأ بالشيء الإيجابي (Positive)

انتقل إلى النقاط التي تحتاج إلى تحسين (Improvement)

اختتم بالشيء الإيجابي (Positive) مرة أخرى

على سبيل المثال: عمل عظيم.... إلا أنه وبشكل عام فقد أعجبتني

ب- قم بالتحقق من الصحة ، قدم الدعم وليس الشعور العجز

✓ هل ستكون قادر على القيام بالمهمة

× لا اعتقد أنك قادر على القيام بالمهمة

2- استخدم عبارة "أنا"

2- use "I statement"

على سبيل المثال:

✓ أنا أشعر بالإحباط هي أقل أذية من عبارة

× أنت غير مسؤول ولا مبالي. أنت لا تهتم لمرضاك.

✓ "انا لذي مشكلة مع عمك" وليس:

× "الأخرون يتدمرون".

3- ركز على السلوك

3-Focuses on a person's behavior

ركز على السلوك وليس على الشخصية.

✓ ما فعلته قد أزعجني حقيقةً

بدلاً من: × أنت تزعجني وأنا لا أستطيع تحملك.

- بالتركيز على السلوك أنت توجه اللوم على شيء يمكن للآخر تغييره.
- التركيز على المشكلة بدلاً من "مهاجمة" الشخص.
- من المرجح أن يصبح الناس دفاعيين عندما يشعرون بالتهديد أو الاعتداء، وسيكونون أكثر اهتمامًا بالدفاع بدلاً من الاستماع إليك.

وبالتالي قد نقول ما يلي: لم يتم الاستماع إلى مخاوف المريض حول العملية

بدلاً من قول: × الطبيب «عديم الحس»

- عندما يشعر المرء بأنه مهمل أو غير مهم بسبب التواصل معك، فمن المرجح أن يزيد في محاولات إعادة إثبات القيمة الذاتية؛ وسوف يكون أكثر اهتماماً بتصوير أهمية الذات بدلاً من الاستماع إليك.

4- تجنب ربط سلوك الشخص بنواياه

4-Avoid the other person's intentions

- تجنب ربط سلوك الشخص بنواياه. ربط السلوك بوجود نوايا سيئة لدى الشخص لا يعتبر نقداً بناءً.

5- كن محدداً

5-Be specific

كن محدداً بدلاً من النقد بشكل عام وركز على السلوك الذي حدث لتوه وتجنب ذكر الحوادث السابقة

6- لا تعمم الخطأ

6-Do not over-generalize

بمجرد أن هنالك حادثة تستدعي النقد ليس هنالك داعي لتعميم حالة الخطأ لدى الطرف الآخر!

مثال: (أنت دوماً تفعل ذلك).

7- ركز على حل المشكلة

7-Focus on problem solving

- ركز على حل المشكلة. فالغاية هي حل المشكلة وليس تفرغ غضبك.

- يجب أن تكون التغذية المرتدة (الملاحظات) مفيدة للمستقبل وتوجه نحو سلوك يستطيع المستقبل فعله حيال ذلك. يشعر الشخص بالإحباط عند تذكيره ببعض العيوب التي لا يملك السيطرة عليها. من الناحية المثالية ينبغي الحصول على ردود الفعل، وليس فرضها.
- قدّم حل: يجب أن تقترح الملاحظات الطرق لحل أي مشاكل. حيث أنه لا جدوى من تقديم ردود فعل سلبية حيث لا يمكن للشخص أن يتحسن.

8-كن موضوعيا (وصفياً وليس تقييماً)

8-Be objective (*descriptive, not evaluative*)

- كن موضوعيا، من الصعب مقاومة النقد الموضوعي.
- كن وصفياً وليس تقييماً: يتلقى الأشخاص معلومات أكثر سهولة إذا وصف المرسل ما حدث وأبلغ التأثير الشخصي الذي لديه ، بدلاً من تقييم صلاحه أو سوءه أو صحته أو خطئه.

9-قدم النقد ببيئة خاصة

9-Provide Criticism in a private setting.

- النقد يكون فعالاً أكثر إذا قدم ببيئة أقرب للسرية
- قم بتقديم ملاحظتك وجهًا لوجه

10- قدمها في الوقت المناسب

10-Deliver it at appropriate time

- تكون الملاحظات مفيدة عندما يتم توقيتها بشكل جيد (بعد وقت قصير من السلوك)؛ اعتماداً بالطبع، على استعداد الشخص لسماعها. فإذا قدمت في الوقت غير المناسب قد تضر أكثر مما تنفع.

المطلب الثاني: التعامل مع النقد

Dealing with criticism

- عند تَفَقُّد وصفة المريض، تبين لك أنك بالفعل قد أعطيتَه دواءً خاطئاً وتذكرت كيف كانت الصيدلية مزدحمة جداً عندما قمت بصرف الوصفة ولهذا حدث الخطأ.

تجاوب مع النقد الذي قدمه المريض!

- حاول أن تحول النقد إلى تغذية راجعة؟
كأن تسأله على سبيل المثال: هل لي أن أعلم ما لأمر الذي يزعجك بالتحديد؟
- ومن ثم تحقق إذا كان النقد صحيحاً بشكل كامل، جزئي أم غير صحيح على الإطلاق.
إذا كان صحيحاً، اعترف بالخطأ وتجنب عبارة ولكن...
× نعم صحيح أعطيناك دواءً خاطئاً ولكن كنا بفترة ازدحام جداً!! هذه عبارة غير مقبولة!

- في حال كنت غير قادراً على تغيير الوضع (نقد ليس صحيحاً)، لا تتجاهل النقد وإنما حاول شرح ظروفك وأسبابك.

مدرس المقرر: د. عبدالله سمير موسان