طرق فعّالة لتقديم الملاحظات بشكل إيجابي

كتبه الدكتور جيريمي | 22 نوفمبر ,2020

ترجمة وتحرير نون بوست

من الصعب حقا التعامل مع التعليقات السلبية، وعندما تُقدّم بشكل سيء، تصبح بلا فائدة. جميعنا يعرف تلك الملاحظات اللاذعة التي غالبا ما تُلطّف بالمجاملات، لكن الشيء الثابت أنه ليس من السهل بتاتا أن تنتقد الآخرين أو تتقبل النقد.

مع ذلك، يمكن أن تكون تلك التعليقات شيئا مفيدا في حياتنا إذا كانت في محلّها، وجاءت في الوقت المناسب وبطريقة جيدة. في الواقع، وجد استطلاع أجرته مؤسسة غالوب أن الموظفين يفضلون أن يتلقوا ملاحظات، حتى لو كانت سلبية، على أن لا يتلقوا أي ملاحظات بتاتا. يتعمق هذا التقرير في فن النقد، ويقدم عددا من النصائح للتقليل من تأثيراته السلبية.

إعطاء ملاحظات سلبية بشكل إيجابي.. 11 طريقة

كيف نعرف ما إذا كنا نفعل الشيء الصحيح؟ وكيف نعرف أننا نقوم بذلك بشكل جيد؟ دون ملاحظات، سنكون في عزلة ونتصرف بطريقة نعتقد أنها صحيحة، بينما نظل غير مدركين لحقيقة ما يدور حولنا. في الواقع، تساعدنا التعليقات الإيجابية على تعزيز صفاتنا الجيدة، وتحثنا على أن نستمر على الطريق ذاته، ونتصرف بشكل أفضل.

في حين أن التعليقات السلبية قد تجعلنا نركز على مساوئنا، وهي تخلق فرصة هائلة لنطوّر من أنفسنا عندما تكون في محلها. يوفر النقد البناء فرصة لتطوير الذات والتفوق. في هذا الصدد، كتب كريغ تشابيلو وناتالي ماكوولي في مجلة "هارفارد بزنس ريفيو": "التعليقات – الإيجابية والسلبية – ضرورية لمساعدة المديرين على تحسين صفاتهم الجيدة ومعالجة الصفات السيئة حتى يتمكنوا من التفوق في القيادة". ولا يقتصر الأمر على المديرين فقط، بل ينطبق علينا جميعا.

ما الذي يجب مراعاته؟

هناك عدة أمور يجب مراعاتها فيها قبل أن نخبر أي شخص بما نفكر فيه:

1. التعليقات القاسية قد تأتي بنتائج عكسية

قدم الملاحظات بعناية واحترام. إذا تم إعطاء الملاحظات بكثرة ودون مراعاة شعور الطرف الآخر، سينتقل الشخص إلى وضع الدفاع، وربما يفقد الثقة واحترام الذات والحافز.

1. التعليقات ليست دائما سلبية

لا تركز باستمرار على الأشياء غير الجيدة أو التي لا يقع إنجازها بشكل صحيح. يمكن أن يساعد الاهتمام بالأشياء التي تسير بشكل جيد في دعم الشخص وتوجيه جهوده في الاتجاه الصحيح.

1. التعليقات ليست دائما إيجابية

من ناحية أخرى، لا تركز دائما على نقاط القوة. إذا تحدثت عن الإيجابيات فقط، سيعود الشخص إلى ما كان يفعله، معتقدا أنه لا يوجد شيء لتحسينه. سيكونون سعداء لأنه يبدو لهم أنهم يفعلون كل شيء تقريبا بشكل صحيح. لذلك، فإن الموازنة بين التعليقات الإيجابية والسلبية أمر ضروري.

1. لا تفكر في تقديم الحلول دائما

اطرح أسئلة تشجع على التفكير ولا تحرص دائما على تقديم الحلول. يمكن أن يقود ذلك الطرف المقابل إلى معرفة الأشياء التي قام بها على نحو صحيح أو خاطئ، مع تحفيز الاكتشاف والتفكير.

كيف يمكن إعطاء التعليقات السلبية بشكل إيجابي؟

تقول أشيرا بروساك، الكاتبة في مجلة "فوربس" إن "التعليقات هي أفضل أداة للمدير، لكنها تكون فعالة فقط عندما يتم تقديمها بشكل صحيح". إنه أمر صعب، ولكن عندما يقع إنجاز المهمة بشكل جيد، يمكن للعميل أو الموظف أن يشعر بالامتنان.

في الواقع، قد لا يكون ذلك بمثابة مفاجأة للمتلقي، كما أن إبراز أوجه الصعوبات علنا يمكن أن يخلق حوارا مثمرا. يمكن أن تكون التعليقات السلبية التي تُقدّم بشكل إيجابي عاملا مشجعا، حيث تساعد شخصا ما على التوقف عن ارتكاب الأخطاء وتزوده بالنصائح الضرورية والدعم. ولكن، إذا

تم تقديمها بطريقة سلبية ودون احترام أو لطف أو مراعاة للهدف النهائي، سيتم تجاهلها، أو ستؤدي إلى الانسحاب عقليا أو عاطفيا أو حتى جسديا. تقترح بروساك الإرشادات التالية:

- تجنب تغليف الملاحظات السلبية بالثناء

على الرغم من انتشار هذه الحيلة، إلا أنها قد لا تكون مناسبة دائما. يمكن أن تعطي المجاملة التي يتبعها نقد، ثم مجاملة أخرى، نظرة خاطئة. تطغى الملاحظتان الإيجابيتان على الملاحظة السلبية، وبالتالي قد تشير إلى أن الأمور على ما يرام، ولا ينتبه الشخص المقابل إلى النقد.

- النقد البناء

يعد تحديد المشكلة ثم الخروج بخطة لإصلاحها أداة تطوير فعّالة. لذا، ساعد الشخص على إيجاد طرق لتجنب ارتكاب الأخطاء ذاتها من خلال تعلم سلوك جديد أو أساليب تعامل أفضل.

- المتابعة المنتظمة

لا يكفي أن نقول أن هناك مشكلة، ثم ننسى الأمر. ضع خطة تطوير مع لقاءات منتظمة. كذلك، قدم التوجيه واطلب من الشخص التمسك بالخطوات التي نفذها والتدريب الذي تلقاه، وأن يتحقق من النتائج. سيساعد ذلك في بناء الثقة وعلاقة أقوى تسمح بتقبل التعليقات مستقبلا.

- تحلى بالصراحة والصدق

لا ينبغي أن تكون التعليقات السلبية مفاجئة. اجعل الشخص المقابل يرى بوضوح أنك تريد مساعدته، ولا تركز فقط على اكتشاف الجوانب السلبية في شخصيته وسلوكه.

- كن مباشرا وواضحا

في نهاية التعليقات، لا تدع الشخص يخرج من الغرفة مفكرا "ماذا حدث للتو؟". اذكر التعليقات بوضوح وبشكل مباشر دون أن تكون فظا أو غير مبال. إذا لزم الأمر، أرسل بريدا إلكترونيا لتوضيح النقاط التي تمت مناقشتها.

- شجع التأمل الذاتي

تواصل مع الشخص واسأله عن رأيه حول ما حدث. قد تكون أفعاله مبررة لأن الصورة بالنسبة إليه لم تكن واضحة.

- توقف واستمع

قد تكون أنت نفسك متوترا مثل الشخص الذي تقدم إليه ملاحظاتك، وقد يجعلك ذلك تطنب في الحديث. توقف واستمع، فإن أخذ الوقت لفهم موقف الطرف الآخر سيخلق جوا من التفاهم، ونظرة أكثر عمقا للمسألة.

تذكر أن هذه النقاط هي للإرشاد فقط. يجب أن تراعي الشخص وحالته المزاجية عند تقديم الملاحظات السلبية.

التعليقات النقدية مقابل التعليقات البناءة

سواء كانت الملاحظات موجهة لموظف أو نظير أو عميل أو مقدم خدمة، فمن المهم أن نعرف كيف نجعلها ذات قيمة. في الواقع، يمكن أن تكون الملاحظات بناءة عندما تكون إيجابية أو سلبية، طالما أنها تشجع على تطوير الذات. في المقابل، لا تخدم التعليقات النقدية غرضا سوى إخبار شخص ما بأنه ليس جيدا.

لذلك، يجب أن نبدأ بالنظر في هدف تلك الملاحظات، وهو أن نطور أنفسنا. يجب أن يدرك المتلقي جيدا ما هي الأمور التي سارت على ما يرام، وما الذي يجب تصحيحه أو تطويره، وأن يكون لديهم مسار واضح لتعلم المهارات المطلوبة. إذن، كيف نقدم ملاحظات بناءة دون أن تكون نقدية؟ لكي تكون الملاحظات البناءة مفيدة، قم بتنفيذ ما يلي:

- بناء الثقة

عندما تعلم أنه سيتم دعوتك لتقديم بعض الملاحظات مستقبلا، فأنت في وضع مميز. بادر بتأسيس علاقة إيجابية منفتحة وصادقة مع الطرف الآخر، إذ أن تقبل الملاحظات يصبح سهلا من شخص نعرفه ونحترمه ونثق به.

- وازن بين الإيجابيات والسلبيات

لا يوجد شخص سيء تماما أو جيد تماما. بالتالي، قدم منظورا متوازنا يشجع السلوكيات الإيجابية مع الإشارة إلى السلوكيات السلبية التي يحتاج الطرف الآخر إلى العمل على تجنبها. من المهم عدم التضليل عبر تقديم بعض الملاحظات الإيجابية لإبقاء ذلك الشخص متحفزا.

- تحدث وجها لوجه

يجب أن يتم النقد البناء بشكل شخصي إن أمكن، فالمكالمة الهاتفية لا تنقل لغة الجسد وقد تخفي بعض التفاصيل الدقيقة والمهمة. كذلك، قد لا يكون للبريد الإلكتروني التأثير الإيجابي المطلوب، بل إنه قد يؤدي إلى نتائج عكسية.

- لا تقدم أحكاما مسبقة

تجنب إعطاء تعليقات متسرعة بشأن حادثة ما حتى تتاح لك الفرصة للتحدث إلى الشخص المعني. امنح الشخص فرصة لشرح سبب تصرفه بتلك الطريقة.

- كن دقيقا

لا تُفرط في التعميم أو تنجرف إلى قضايا أخرى. ركز على المقصود من الملاحظات.

- لا تجعل المسألة شخصية

لا تخلط بين الشخص وأفعاله. فإن التعامل مع الموضوع بطريقة شخصية يؤدي إلى انعزال المتلقي، ولن يكون قادرا على التعلم من النقاط التي تمت مناقشتها.

- كن متسقا

اعتمادا على معدل تكرار التعليقات، يجب ألا يفاجأ الشخص المقابل بما تريد قوله. يمكن أن يساعد التفاعل المنتظم في تجنب التعليقات المطولة والسلبية وغير المتوقعة.

- لا تقدم التعليقات بعد فترة طويلة

تجنب تقديم الملاحظات بعد مدة زمنية طويلة من الحادث (أو السلوك). يجب أن يكون النقاش مباشرة بعد الحدث حتى لا يضطر المتلقي ليبذل جهدا في التذكر.

تأكد من أن النهج يناسب السياق. هل أنت على علم بأي مشاكل عائلية أو صحية أثرت على سلوك الشخص ؟ كيف كان رد فعل الشخص على الملاحظات السابقة؟ سيحدد ذلك على كيفية تقديم الملاحظات مستقبلا، سواء كانت إيجابية أو سلبية.

8 أمثلة من الحياة الواقعية

يعد تقديم الملاحظات بطريقة مناسبة ودقيقة أمرًا صعبًا. للنجاح في تقديمه بشكل ملائم، فإن الممارسة والخبرة ودقة الملاحظة من الأمور الضرورية.

من المحتمل أن توفر الأمثلة التالية نقطة بداية:

ما قيل	ما ينبغي أن تقوله
لم تلتزم بالآجال النهائية لتسليم بعض المشاريع، وهذا يؤثر على بقية الفريق وتقدّم المشروع بحد ذاته.	لقد لاحظت أن إدارة الوقت تمثل تحديًا بالنسبة لك. هل تحتاج إلى المساعدة؟
لم تتمكن من تحقيق أهدافك. وأنا أشعر بالقلق من أن يؤثر ذلك على أداء الفريق.	لم تحقق أهدافك، لكنني أعرف مدى صعوبة عملك. هل هناك أي عقبات في طريقك يمكنني المساعدة في حلها؟

لقد رأيت رسائل البريد الإلكتروني التي أرسلتها إلى الفريق في وقت متأخر من الليل. أنا قلق من عدم قدرتك على القيام بمهامك.	لقد رأيت رسائل البريد الإلكتروني التي أرسلتها إلى الفريق في وقت متأخر من الليل. أنا أشعر بالقلق من عدم قدرتك على خلق توازن بين حياتك المهنية و الشخصية. هل يمكننا التعمق قليلاً لفهم الأسباب؟
لقد تم تكليفك بمهام جديدة، وأرى أنك لم تتمكن من القيام بها بشكل جيد.	أبليت جيدا في المهام الجديدة التي أوكلت إليك، لكن من المؤكد أنك تواجه بعض التحديات الجديدة. هل تريد الحصول على أي دعم وتدريب قد يساعدك على أداء مهامك؟
بدا عليك الازعاج يوم أمس، من المؤكد أنه كان من الصعب عليك اتخاذ القرار المناسب	لقد لاحظت أنك كنت مستاء في اجتماع الأمس. هل يمكننا مناقشة الأمر؟

هناك طرق عديدة لتأطير الملاحظات من خلال تحديد الهدف من تقديمها ووضعها في سياق جيد يخدم مصالح الموظف ويساعده على التطور.

مقاطع فيديو مفيدة

هناك بعض مقاطع الفيديو الممتازة على الإنترنت تعرض إرشادات مفيدة لتقديم ملاحظات بناءة:

ردود فعل إيجابية

في فيديو بعنوان "الطريقة التي نعمل بها" من سلسلة مؤتمرات تيد على يوتيوب، تقدم لي آن رينغر، المتخصصة في علم النفس الإدراكي، بعض الملاحظات العلمية حول أفضل الطرق لتقديم الملاحظات، إلى جانب مجموعة من التقنيات التي أثبتت فعاليتها.

كيف تقدم ملاحظات سلبية في مكان العمل؟

يقدم هذا الفيديو نصائح عملية حول طرق بناء الثقة وإقامة العلاقات وتقديم الملاحظات في مكان العمل.

مراعاة الهدف المنشود

يذكرنا فيديو شاري هارلي بمراعاة الهدف المنشود من تقديم الملاحظات حول الأداء ودوافعنا الشخصية. دون تقديم ملاحظات عملية نزيهة وخطط قابلة للتنفيذ، ستضيع فرص تطوير الذات.

نصائح لإعطاء ملاحظات سلبية في العمل

ينبغي ألا نتجنب تقديم (أو تلقي) تعليقات سلبية. على الرغم من أنها بعضها لا يروق للموظفين، إلا أنها حاسمة وضرورية لتحسين أداء الشركة وتطورها. (تشابيلو وماكاولي، 2019).

قد لا نحب كثيرا تقديم الملاحظات السلبية، لكن الأبحاث تشير إلى أن الموظفين يريدون تلقي الملاحظات الإيجابية والسلبية على حد سواء (رايس، 2011).

من المؤكد أننا في غياب أي تعليقات، لن نعرف كيف نطور من أنفسنا؟ ستكون تلك الملاحظات حافزا للأشخاص الذين يريدون أن يتطوروا ويحسنوا أداءهم. كما أنهم لن يتوانوا عن طلب المساعدة التي يحتاجون إليها للتطور (زوتشيسكا، 2019).

ردود الفعل السلبية باختصار

يقوم تشابيلو وماكولي بتدريس مقاربة يُطلق عليها "الموقف-السلوك-التأثير". رغم أنه نموذج بسيط، ولكنه فعال في معالجة المواقف التي يمكن أن تحدث في العمل.

ينبغي التطرق إلى كل من نقاط القوة والضعف بشكل واضح ومحدد، بطريقة مهنية ودقيقة من خلال توضيح:

- متى وأين حدث السلوك
- ما هي طبيعة السلوك
- ماذا كانت نتيجة السلوك (أي الأفكار والمشاعر والأفعال)

في الوقت نفسه، عندما تقدم ملاحظات ، تأكد من أنك:

- لا تصدر أي أحكام – لا ينبغي أن تقول ذلك
- ولا تعمم الملاحظات – أنت تقول ذلك دائمًا
- لا تضع فرضيات حول الأفكار الكامنة وراء السلوك – أنت لاتحترم

عندما يتم تقديمها بشكل مناسب، فمن المرجح أنها ستكون مسموعة وسيتمكن المتقبل من التفكير فيها جيدا والتصرف بناءً على ذلك. وتتمثل المرحلة الأخيرة في الاتفاق على الخطوات التالية التي ستُجنبك التأثيرات السلبية.

كيف تقدم ملاحظات لمديرك؟

ربما تكون إحدى أكثر المواقف التي تحد من تقدمك المهني هي تقديم ملاحظات لمديرك بطريقة خاطئة. فمن المحتمل إن كنت جرئيا أن يقع تجاهلك ويتم حرمانك من الترقيات. أما إن لم تقدم ملاحظات قوية، من المحتمل أن يُنظر إليك كموظف لا يتمتع بروح قيادية.

الملاحظات سلاح ذو حدين

وفقًا لجيريمي مكابي (2019)، هناك ثلاث أساليب مفيدة لتقديم ملاحظات إلى شخص أعلى منك رتبة:

- كن دقيقا

لا تتحدث بشكل عام أو لا تقدم أفكارا مجردة، واستخدم أمثلة ملموسة ومحددة.

- ركز على وجهة نظرك

استخدم "أنا" بدلاً من "أنت". يساعدك هذا النهج على تسليط الضوء على أفكارك ومعتقداتك ومشاعرك.

- ابتكر حلولا

إذا كان الأمر يتعلق بمشكلة تواجهها، وليس سلوكًا، فقدم لها حلاً. كيف يمكنني تقديم المساعدة؟ هل هناك طريقة لمعالجة المشكلة أو التقليل من تداعياتها؟

ما الذي ينبغي ألا أفعله؟

أثناء تلقي الملاحظات، لا تقم بالتصرفات التالية (لاسيما في حال كانت التعليقات سلبية):

- أن تشرح ما ستفعله في حال كنت في مكان الآخرين
- أن تتكهن لماذا تصرفوا بتلك الطريقة
- أن تختار الوقت غير المناسب لتقديم الملاحظات؛ على سبيل المثال، أمام أشخاص آخرين أو حين حدوث مشكل

على المستوى المهني، ينبغي تقديم الملاحظات وتلقيها بطريقة غير شخصية، ومن الضروري التركيز على اتخاذ الإجراءات التي تخدم مصالح الشركة. تجعل منّا ميولاتنا أشخاصا تافهين في بعض الأحيان ومغرورين في أحيان أخرى. نتيجة لذلك، علينا الموازنة بين النصيحة المقدمة والمعلومات التي نعرفها والعلاقة التي نربطها مع أحد الزملاء. إذا لم تكن المشكلة ضمن مهام إدارة الموارد البشرية، يُفضّل اتباع أسلوب غير رسمي، على سبيل المثال، من خلال تناول فنجان قهوة.

هل يمكن تقديم الكثير من التعليقات؟

يتفق معظمنا على أن التعليقات الإيجابية والسلبية على حد سواء مهمة للموظف على الصعيد المهني، إلا أن هناك بعض الباحثين شككوا في فعالية بعض التعليقات. في هذا السياق، يشكك كل من ماركوس باكنغهام وآشلي جودال، الكاتبان في مجلة هارفارد بزنس ريفيو (2019)، في قيمة "إخبار الناس برأينا في أدائهم وكيف ينبغي عليهم القيام ببعض المهام بشكل أفضل"

في الواقع، من المحتمل أن يفشل أسلوب "الشفافية التامة" الذي تطبقه كل من شركة نتفليكس وصحيفة وول ستريت جورنال، في تحسين الأداء، بل من المحتمل أن تكون نتائجه مدمرة. من المرجح أن يشعر المتقبل أن الآخرين يعرفون نقاط ضعفه أكثر منه. كما تشير بعض الملاحظات إلى أنك تفتقر إلى بعض المهارات المحددة التي عليك أن تكتسبها.

بشكل عام، يمكن وصف بعض الملاحظات بأنها متعسفة (عليك أن تتصرف مثلما أقول تماما). لذلك، عليك وضع كل هذه النقاط في الحسبان قبل تقديم ملاحظاتك، وأن تكون متأكدا أنك قدمتها لسبب وجيه، مع التركيز على نقاط قوة الشخص المقابل بدلاً من "إصلاح" نقاط ضعفه.

مصادر مفيدة

إذا كنت ترغب في مساعدة الآخرين على تطوير أنفسهم، ننصحك بمتابعة دروس الذكاء العاطفي التي يقدمها موقعنا. وتتضمن الدروس جميع المواد التي تحتاجها لتقديم دورات تدريبية عالية الجودة على أسس علمية.

تعد الورقة البحثية الخاصة بتعلم أساليب تقديم الملاحظات السلبية بطرق إيجابية إحدى أدوات موقع بوزيتيف سايكولوجي التي يمكن استخدامها لتقديم إرشادات عملية حول كيفية تقديم ملاحظات سلبية بطرق بناءة، مما يؤدي إلى تطوير الموظفين دون أن تكون قاسيًا ومتسرعا في إصدار الأحكام. ويعد تبني عقلية تطوير الذات عبر تقبل النقد أداة مثالية للكثير من الموظفين، تساعدهم على تقبل الملاحظات السلبية. ويقوم ذلك على ممارسة تمرينا لمدة 20 دقيقة تعالج الحساسية المفرطة وتركز بدلاً من ذلك على التطور.

أخيرًا وليس آخرًا، يعد هذا المقال حول التواصل اللاعنيف مفيدا للمديرين لتحسين قدراتهم التواصلية في المواقف المختلفة.

ملاحظات ختامية

تعتبر الملاحظات أسلوبا جيدا لسد الفجوة بين ما يفعله شخص ما وما هو متوقع منه. عندما يقع تقديم الملاحظات بانتظام، فإنها تشكل خطوات عملية تساعد على التطور وتحسين الأداء، والذي يصب في مصلحة الموظف والمؤسسة على حد سواء.

في المقابل، تقديم الملاحظات السلبية بحذر. من الضروري أن يوضح الشخص الذي يقدمها دوافعه وأن يكون مدركا للهدف منها. كما عليه مراعاة السياق والظروف الشخصية وإدراك أنه قد لا يستطيع أن يلمّ بجميع التفاصيل المتعلقة بموظف معين.

أخيرًا، سيكون من الحماقة افتراض أن طريقة تقديمنا للملاحظات هي الأنسب دائمًا. وإذا تم تشجيع المتقبل عبر الاكتفاء بذكر نقاط قوته، فقد يشجعه ذلك على أن يسير في الطريق الخاطئ. عليك البحث عن الأساليب المناسبة والاستفادة من بعض التجارب وتقديم ملاحظات بناءة تعزز تطور الآخرين.

في حال كنت قد استمتعت بهذا التقرير وترغب في معرفة المزيد، تقدم دروس العلاقات الإيجابية الخاصة بنا نموذجا تدريبيا قائم على العلم للممارسين والمدربين، يحتوي على جميع المواد التي ستحتاجها لمساعدة عملائك على تحسين علاقاتهم الشخصية والمهنية وتعزيز صحتهم العقلية.

المصدر: بوزيتيف سايكولوجي

رابط المقال : https://www.noonpost.com/38968/