

رَبِّهِمُ الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ!

آموزش مهارت‌های زندگی

رفقار حُرَّاتِ مَنَدَانِه

فرشته موتابی، مهرداد کاظم زاده عطوفی

سرشناسه : موتابی، فرشته، ۱۳۴۴-
عنوان و نام پدیدآور : مهارت رفتار جرأت‌مندان / فرشته موتابی، مهرداد کاظم‌زاده‌عطوفی.
مشخصات نشر : تهران: میانکوشک، ۱۳۹۱.
مشخصات ظاهری : ۲۸ ص.
فروست : آموزش مهارت‌های زندگی؛ [ج. ۵].
شابک : ۹۷۸-۹۶۴-۹۰۹۸۹-۸-۲ / ۹۷۸-۹۶۴-۹۰۹۸۹-۳-۷ دوره: ۹۷۸-۹۶۴-۹۰۹۸۹-۳-۷.
وضعیت فهرست‌نویسی : فیپا.
موضوع : راهنمای مهارت‌های زندگی.
موضوع : قاطعیت (روان‌شناسی).
موضوع : روابط بین اشخاص.
شناسه افزوده : کاظم‌زاده‌عطوفی، مهرداد، ۱۳۴۶-
شناسه افزوده : آموزش مهارت‌های زندگی؛ [ج. ۵].
رده‌بندی کنگره : ۱۳۹۱ ج. ۵ / LB۳۶۰۵
رده‌بندی دیویی : ۳۷۸/۱۹۸
شماره کتاب‌شناسی ملی : ۲۸۶۶۹۰۳

عنوان: آموزش مهارت‌های زندگی (۵): رفتار جرأت‌مندان

نویسندگان: دکتر فرشته موتابی، مهرداد کاظم‌زاده

ناشر: انتشارات میانکوشک

شمارگان: ۲۰۰۰ جلد

لیتوگرافی و چاپ: ۱۲۸

صحافی: غزل

نوبت چاپ: اول - پاییز ۱۳۹۱

قیمت: ۱۳۰۰ تومان

شابک دوره: ۹۷۸-۹۶۴-۹۰۹۸۹-۳-۷

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۹۰۹۸۹-۸-۲

پیش‌گفتار

مهارت‌های زندگی مجموعه‌ای از توانایی‌هایی است که قدرت سازگاری و رفتار مثبت و کارآمد را افزایش داده و باعث می‌شود که افراد مسئولیت‌های مربوط به نقش اجتماعی خود را پذیرفته و بدون صدمه‌زدن به خود و دیگران با چالش‌ها و مشکلات زندگی روبه‌رو شده و انتخاب‌ها و رفتارهای سالمی در سرتاسر زندگی داشته باشند.

تغییرات سریع اجتماعی و فرهنگی که حاصل تکامل طبیعی فرهنگ‌ها، رشد و پیشرفت تکنولوژی، دسترسی به انواع اطلاعات (مفید و غیرمفید) و فروریختن مرزهای فرهنگی و اجتماعی است، زندگی انسان امروزی را با چالش‌های فراوانی روبه‌رو ساخته است. امروزه همگام با توسعه زندگی شهرنشینی و فرایند صنعتی‌شدن فزاینده کشورهای در حال توسعه، آموزش و تربیت کودکان به‌نحو فزاینده‌ای از خانواده‌ها به نهادهای آموزشی سپرده می‌شود و این در حالی است که همواره جهت‌گیری آموزشی این نهادها بر ارائه اطلاعات و دانش معطوف بوده است و به همین دلیل کودکان و نوجوانان ما از یادگیری مهارت‌هایی که در زندگی روزمره به آنها نیاز دارند، محروم می‌مانند. در زندگی امروزه هزاران پرسش مطرح شده، که چرا با وجود پیشرفت‌های فزاینده حاصل شده، هنوز:

- ♦ دست‌یابی به یک زندگی منطقی، سالم، هدفمند و انعطاف‌پذیر برای مواجهه با مشکلات و فراز و نشیب‌های آن دست‌کم برای بسیاری از ما میسر نیست؟
- ♦ چرا بسیاری از افراد در حل مسائل و مشکلات جزئی خود عاجز و ناتوانند؟
- ♦ چرا توانایی و مهارت نه گفتن «قاطعیت» به پیشنهادات نابه‌جای دوستان ناباب برای بسیاری از نوجوانان سخت و دشوار است؟
- ♦ چرا بعضی از افراد نگرش و تصویر ذهنی مثبتی از خود نداشته و دائماً در تفکرات منفی خود مشغولند؟
- ♦ چرا زندان‌ها پر از افرادی است که جرم آنها قتل به‌علت ناتوانی در کنترل و غلبه بر یک لحظه خشم خویش بوده است؟

و خیلی از پرسش‌های دیگر که با طرح موضوعی مهم به نام «مهارت‌های زندگی» می‌توان امکان پاسخ‌گویی به آنها را پیدا کرد و در این مجموعه کتاب‌ها به آنها پرداخته شده است.

دکتر عباسعلی ناصحی

مدیر کل دفتر سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

دکتر عصمت باروتی

مشاور وزیر و سرپرست دفتر امور زنان
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

ناظرین علمی و اجرایی:

دکتر جعفر بوالهروی - عضو هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی تهران
دکتر هما قرائی - کارشناس دفتر امور زنان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
عاطفه خوشنواز - کارشناس دفتر امور زنان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
سودابه طایری - کارشناس دفتر امور زنان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

با تشکر از

سرپرست حوزه امور فرهنگی و رفاهی دانشجویان وزارت بهداشت، درمان و آموزش
پزشکی
معاونت دانشجویی فرهنگی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران
سرکار خانم دکتر کیهانی - عضو هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی تهران
سرکار خانم دکتر رنجبر نوازی - مشاور سابق وزیر بهداشت، درمان و آموزش
پزشکی در امور زنان

مهارت رفتار جرأت‌مندانه

هدف کلی:

آشنایی و توانمندسازی در زمینه
مهارت رفتار جرأت‌مندانه

اهداف ویژه:

- ۱- آشنایی با مفاهیم پایه در مهارت رفتار جرأت‌مندانه
- ۲- توانمندسازی در زمینه مهارت رفتار جرأت‌مندانه

برادر امید از او درخواست کرده است که اتومبیلش را برای سفر به شمال در اختیارش بگذارد. برادر امید قبلاً نیز اتومبیل او را قرض گرفته بود ولی هر بار به علت بی‌دقتی او مشکلاتی پیش آمده بود. امید مایل نیست اتومبیلش را در اختیار برادرش قرار دهد. ولی می‌ترسد که باعث رنجش او شود. در نهایت تصمیم می‌گیرد که این بار نیز درخواست برادرش را قبول کند.

مدیر عامل شرکت از دفتر کارش بیرون آمده و گزارش کاری را که آقای انصافی انجام داده بود روی میز کوبیده و می‌گوید "آشغال". آقای انصافی برای این کار زحمت زیادی کشیده بود و معتقد است که این کار اشکال زیادی ندارد. با وجود این می‌گوید "معذرت می‌خواهم، این قدر بد بود؟"

شیرین در صف بانک ایستاده است و درست در زمانی که نوبتش می‌شود یک نفر جلو آمده و جلوی باجه می‌رود و می‌گوید فقط یک سؤال کوچک دارم. دوست شیرین از او می‌خواهد که اعتراض کند ولی او می‌گوید "ولش کن، ارزشش را ندارد."

آیا شما نیز تا به حال در شرایطی مانند مثال‌های بالا قرار گرفته‌اید؟ آیا علیرغم میل خود مجبور به پذیرفتن خواسته دیگران شده‌اید؟ یا مواردی پیش آمده که نتوانید رنجش و ناراحتی خود از دیگران را بیان کنید؟ تا به حال در جمع‌هایی قرار گرفته‌اید که نتوانید مخالفت خود را با نظر دیگران ابراز کنید؟

به نظر می‌رسد که تقریباً همه ی آدم‌ها تجربه چنین مواردی را دارند. با این وجود برخی افراد بیش از دیگران چنین مشکلاتی را تجربه می‌کنند. گفته می‌شود این افراد در

رفتار جرأت‌مندانه مشکل دارند.

تعریف جرأت‌مندی

تعاریف مختلفی از جرأت‌مندی به عمل آمده‌است. برای مثال:

رفتار جرأت‌مندانه عبارت است از بیان مناسب هر احساسی غیر از اضطراب. رفتار جرأت‌مندانه یک رفتار بین فردی است که شامل ابراز صادقانه و نسبتاً صریح افکار و احساسات است به نحوی که از نظر اجتماعی مناسب بوده و احساسات و آسایش دیگران نیز در آن مد نظر باشد. به طور کلی جرأت‌مندی را می‌توان توانایی ابراز صادقانه نظرات، احساسات و نگرش‌ها بدون احساس اضطراب دانست. جرأت‌مندی همچنین شامل دفاع فرد از حقوق خود، به شکلی که حقوق دیگران پایمال نشود، می‌باشد.

فعالیت شماره ۱: سبک‌های رفتاری

با دوستانان یک گروه تشکیل دهید. موقعیت‌های برگه شماره ۱ را یکی یکی خوانده و هریک بگویند که اگر در چنین موقعیتی قرار می‌گرفتید چه می‌کردید. یک نفر تمام پاسخ‌ها را روی تخته یا یک برگ کاغذ بنویسد. آن‌گاه تصمیم بگیرید که کدام یک از این رفتارها، پرخاشگرانه، منفعلانه یا قاطعانه هستند. چرا؟ بر این اساس خصوصیات رفتارهای پرخاشگرانه، منفعلانه و قاطعانه را مشخص کنید.

سبک‌های سالم و ناسالم برقراری ارتباط

مهارت‌های ارتباطی خوب مستلزم داشتن سطوح بالایی از خودآگاهی می‌باشند. آگاه بودن فرد از سبک ارتباطی خویش می‌تواند به برقراری ارتباطی کارآمد و مستمر با دیگران منجر شود. اگر فرد بداند که چه اثری روی دیگران می‌گذارد، آنگاه می‌تواند تصمیم بگیرد که آیا این واقعاً همان ارتباطی است که او مایل به برقراری آن بوده است یا خیر؟

سه سبک اصلی در برقراری ارتباط وجود دارد. این سه سبک عبارتند از:

پرخاشگرانه: در این سبک، فرد با تهدید کردن، تزییع حق دیگران، و توهین آمیز برخورد کردن، با دیگران ارتباط برقرار می‌کند و می‌خواهد از این راه به اهداف خود برسد.

منفعلانه: در این سبک ارتباط فرد با عذرخواهی افراطی و کوچک‌انگاری خود تمامی افکار، احساس‌ها و حقوق شخصی خود را به نفع طرف مقابل نادیده می‌گیرد.

جرأت‌مندانه: ارتباط جرأت‌مندانه گونه‌ای از ارتباط است که در آن هر احساسی بجز اضطراب به‌راحتی ابراز شده و نتیجه آن حرکت به سمت اهداف و مقاصد شخصی بدون ضایع کردن حق دیگران است.

در این قسمت اجزای هریک از سبک‌های ارتباطی توضیح داده شده است: باورها، سبک برقراری ارتباط، رفتار، رفتار غیرکلامی، رفتار کلامی، رویارویی و حل مسئله، احساسات و تأثیری که هر یک از این سه سبک بر دیگران می‌گذارند، به تفکیک در اینجا

ذکر شده‌اند.

پرخاشگرانه

باورها

- " همه باید مثل من باشند."
- "من هرگز اشتباه نمی‌کنم."
- "حق با من است ولی تو اشتباه می‌کنی."
- "خودم همه چیز را می‌دانم"

سبک برقراری ارتباط

- ذهن بسته است و فرد راه را بر ورود هر نوع اطلاعاتی بسته است.
- شنونده ضعیفی است.
- در دیدن نقطه نظرات دیگران دچار مشکل است.
- حرف و کارهای دیگران را قطع می‌کند.

رفتار

- دیگران را تحقیر می‌کند.
- هرگز فکر نمی‌کند که ممکن است اشتباه کند.
- رئیس‌مآب رفتار می‌کند.
- حریم شخصی آدمهای دیگر را رعایت نمی‌کند، قدرت طلب است.
- به دیگران حمله می‌کند (فیزیکی، کلامی، و یا عاطفی)، آدم‌ها را سر می‌دواند.
- هرگز سپاسگزاری یا امتنانی نسبت به آنچه که دیگران برایش انجام داده‌اند ندارد.

رفتار غیر کلامی

- انگشت اشاره را به سمت طرف مقابل تکان می‌دهد.
- اخم‌ها را در هم می‌کشد.
- چپ‌چپ نگاه می‌کند.

- خیره نگاه می‌کند.
- به طرف مقابل چشم می‌دوزد.
- حالت بدنی خشک و بدون انعطافی دارد.
- لحن صدایش انتقادی، بلند، و سرزنش آمیز بوده و غرولند می‌کند.
- آهنگ صحبت تند و مقطع است.

رفتار کلامی

- " تو باید ... " اصل کلام را تشکیل می‌دهد.
- " نپرس چرا، فقط این کار را انجام بده " بخشی از کلام عادی است.
- با کلامش دیگران را رنجانده یا آزار می‌دهد.

رویارویی و حل مسئله

- باید در هر بحث، جدال یا تهدیدی که وارد می‌شود، پیروز گردد.
- از موضع برنده - بازنده با هر چیزی برخورد می‌کند.

احساساتی که تجربه می‌کند

- خشم
- عصبانیت
- ناکامی
- بی‌طاقتی

تاثیری که بر دیگران می‌گذارد.

- در دیگران رفتار مقابله با خشم را بر می‌انگیزد.
- باعث ایجاد مقاومت، برخورد دفاعی، دروغ‌گویی، پنهان کاری، فاصله‌گیری و عقب‌نشینی در طرف مقابل می‌شود.
- کاری می‌کند که دیگران از آنها اطاعت کنند ولی این اطاعت توأم با رنجش می‌باشد.

انفعالی

باورها

- " هرگز عواطف واقعی خویش را ابراز نکن."
- " طوفان ایجاد نکن."
- " مخالفت نکن."
- " دیگران بیشتر از تو حق دارند."
- " به دردمسرت نمی‌ارزد."

سبک ارتباطی

- غیر مستقیم
- همیشه موافق
- بدون هیچ اعتراضی
- محتاط

رفتارها

- زیاد آه می‌کشد.
- سعی می‌کند هوای دو طرف را داشته باشد که تعارضی پیش نیاید.
- وقتی احساس می‌کند به شیوه‌ای غیر منصفانه با وی رفتار شده است، آرامش خود را حفظ می‌کند.
- بدون آنکه لازم باشد پوزش می‌طلبد.
- به جای اقدام کردن شکوه و شکایت می‌کند.
- اجازه می‌دهد دیگران برایش انتخاب کنند.
- در برنامه‌ریزی مشکل دارد.
- خود را ندیده می‌گیرد و فدا می‌کند.

رفتار غیر کلامی

- بیقراری
- حرکات چهره‌ای ندارد.
- از سرِ توافق لبخند می‌زند و سرش را تکان می‌دهد.
- چشم‌هایش را پایین می‌اندازد.
- وضعیت بدنی خمیده دارد.
- تن صدایش پایین و ملایم است.
- هنگام اضطراب نشانه‌های غیر کلامی سریع و هنگام شک و ابهام نشانه‌های کندی همراه با تأمل نشان می‌دهد.

رفتار کلامی

- " شما باید این کار را انجام دهید."
- " شما بیشتر از من تجربه دارید."
- " من نمی‌توانم."
- " ممکن است اشتباه باشد، ولی ..."
- " من سعی خواهم کرد ..."

رویارویی و حل مسئله

- اجتناب، نادیده انگاری، رها کردن و به تأخیر انداختن شیوه برخورد فرد منفعل با مشکلات است.
- در هنگام رویارویی، کناره‌گیر، عبوس و غیر معاشرتی است.
- به ظاهر موافق و در باطن مخالف است.
- انرژی زیادی صرف پرهیز از تعارض‌ها و مقوله‌های اضطراب برانگیز می‌کند.
- وقت زیادی صرف گرفتن نصیحت و توصیه و نظارت از دیگران می‌کند.
- بیش از حد معقول با هر چیزی موافق است.

احساساتی که تجربه می‌شوند

- ناتوانی و عدم قدرت
- اضطراب
- ناکامی
- خشم

تأثیراتی که بر دیگران می‌گذارد.

- دیگران را پرتوقع می‌کند.
- دلیل تراشی را در دیگران بر می‌انگیزد.

جرأت‌مندانه

باورها

- باور به این که هم خویش و هم دیگران ارزشمند هستند.
- دانستن اینکه رفتار جرأت‌مندانه بدان معنا نیست که فرد همواره برنده است، بلکه بدان معناست که فرد موقعیت را به بهترین و کارآمدترین نحو ممکن اداره می‌کند.
- "هم من و هم دیگران بر حق هستیم"

سبک ارتباطی

- گوش‌دهنده فعال و کارآمدی است.
- محدودیت‌ها و انتظارات را ابراز می‌دارد.
- مشاهداتش را بیان می‌کند، از برچسب‌ها استفاده نمی‌کند و قضاوت نمی‌کند.
- خواسته‌ها و انتظارات خویش را در اولین فرصت، مستقیماً و صادقانه ابراز می‌دارد.
- مراقب احساسات دیگران است.

رفتار

- بر اساس انتخاب خویش عمل می‌کند.
- می‌داند چه چیزی لازم است و برای رسیدن به آن برنامه‌ریزی می‌کند.
- عمل‌مدار است.
- محکم است.
- انتظاراتش واقع‌بینانه هستند.
- منصفانه و عادلانه رفتار می‌کند.
- سویمند و قابل پیش‌بینی است.
- اقدامات مقتضی را جهت رسیدن به اهدافش انجام می‌دهد بی‌آنکه حق دیگران را نادیده انگارد.

رفتار غیر کلامی

- ژست‌های باز و طبیعی
- بیان چهره‌ای حاکی از توجه و علاقه
- تماس چشمی مستقیم
- وضعیت بدنی مطمئن و آسوده
- آهنگ صدای مناسب و متناسب
- تنوع در میزان صحبت

رفتار کلامی

- "انتخاب من این است که ..."
- "من فکر می‌کنم ..."
- "به نظر من ..."

رویارویی و حل مسئله

- مذاکره، درخواست، معامله، تراضی

- رویارو شدن با مشکلات در همان زمانی که اتفاق می‌افتند
- اجازه حضور ندادن به احساسات منفی

احساساتی که تجربه می‌شود

- شوق
- رضایت
- آرامش

تأثیراتی که بر دیگران می‌گذارد

- افزایش عزت نفس دیگران
- احساس اینکه انگیزه کافی پیدا کرده و درک شده‌اند.
- دیگران می‌دانند جایگاهشان کجاست.

فعالیت شماره ۲:

با دوستان خود گروه‌های سه نفری تشکیل دهید. یکی از موقعیت‌های برگه شماره ۱ را انتخاب کنید. دو نفر این موقعیت را ایفای نقش کرده و نفر سوم این ایفای نقش را مشاهده نموده و نظرات خود را روی یک برگه بنویسد. هر موقعیت را سه بار ایفای نقش کرده و هر بار یکی از سبک‌های رفتاری پرخاشگرانه، منفعلانه و جرأت‌مندانه را نشان دهید. پس از هر ایفای نقش نظر فرد مقابل را بپرسید که درباره‌ی شما چه فکر می‌کند؟ چه احساسی دارد؟ چقدر احتمال دارد به رفتار خود ادامه داده یا در آینده نیز چنین رفتاری را با شما انجام دهد؟

فعالیت شماره ۳: اهمیت رفتار جرأت‌مندانه

به گروه‌های ۵ نفری تقسیم شوید. ابتدا هر یک، موقعیتی را که در آن، رفتار غیر جرأت‌مندانه‌ای را نشان داده‌اید یادآوری کنید. سپس احساس خود در آن موقعیت و پیامدهای رفتار خود را بازگو کنید. بر این اساس هر گروه فهرستی از پیامدهای منفی رفتارهای منفعل و پرخاشگرانه تهیه کند. هر گروه فهرست خود را در گروه بزرگ بخواند.

اهمیت رفتار جرأت‌مندانه

اشکال در رفتار جرأت‌مندانه می‌تواند مشکلاتی برای فرد ایجاد کند از قبیل:

- افسردگی، عصبانیت از خود، احساس درماندگی، ناامیدی و احساس عدم کنترل در زندگی که می‌تواند منجر به افسردگی شود.
- رنجیدگی، عصبانیت از دیگران و احساس این‌که آنها مرا کنترل کرده یا از من سوءاستفاده می‌کنند که باعث رنجش و دلخوری فرد از دیگران می‌شود.
- ناکامی در بسیاری از موقعیت‌هایی که فرد نمی‌تواند به خواسته خود برسد.
- انفجار خشم، عدم ابراز خشم به شیوه‌ای مناسب که باعث می‌شود این خشم انباشته شده و در مواردی به شکلی نامناسب و پرخاشگرانه ابراز شود.
- اضطراب و به‌دنبال آن اجتناب از افراد یا موقعیت‌هایی که سبب ناراحتی شده و باعث می‌شود فرد فرصت‌های زیادی را از دست بدهد.
- ضعف در روابط بین فردی و ناتوانی در بیان احساسات مثبت و منفی که باعث می‌شود طرف مقابل از خواسته‌ها و احساسات فرد اطلاعی نداشته و نتواند اقدامی در جهت حصول آنها انجام دهد.
- مشکلات جسمانی از قبیل سردرد، زخم معده، فشارخون بالا و تجربه‌ی استرس که عوارض جسمانی زیادی به همراه دارد.
- مشکلات مربوط به فرزندپروری و رفتار منفعل والدین که باعث می‌شود نتوانند در برابر فرزندان به‌صورت قاطعانه عمل کنند، در نتیجه بچه‌ها به‌راحتی می‌توانند قوانین خانواده را شکسته و انضباط لازم در خانواده را نادیده بگیرند. از سوی دیگر والدین به عنوان الگوی بچه‌ها عمل کرده و می‌توانند باورهای ناکارآمد خود را به فرزندان نیز منتقل کنند.

مهارت جرأت‌مندی به فرد کمک می‌کند که بتواند:

- به خود اطمینان داشته باشد.
- اعتماد به‌نفس خود را افزایش دهد.
- احترام دیگران را جلب کند.
- توانایی تصمیم‌گیری خود را بهبود بخشد.
- حقوق خود را حفظ کند.

- احساسات خود را ابراز کند.
- روابط خود را بهبود بخشد.
- اعتراض کند.
- نظر خود را بیان کند.
- درخواست کند.
- نه بگوید.

فعالیت شماره ۴: حقوق من

با دوستان خود یک گروه تشکیل دهید. از خود بپرسید که به‌عنوان یک فرد و در ارتباط با خود و دیگران چه حقوقی دارید؟ هرچه را که به ذهنتان می‌رسد بگویید. یک نفر هرچه را که دیگران می‌گویند بنویسد. در پایان در مورد هریک بحث کنید: آیا این مورد حق هرکسی است؟ چرا؟

حقوق فردی

یکی از دلایل رفتارهای غیرجرأت‌مندانه عدم‌آشنایی با حقوق فردی است. به‌عبارت دیگر تا وقتی که با حقوق خود آشنا نباشیم، نمی‌توانیم از آن حقوق دفاع کنیم. فهرست زیر شامل برخی از حقوق افراد می‌باشد:

هر کسی حق دارد:

- به تقاضاهای دیگران نه بگوید.
- در مورد احساسات و دلیل کارهای شخصی‌اش به دیگران توضیح ندهد.
- در برابر تقاضاهای بیش از حد دیگران ایستادگی کند.
- از دیگران بخواهد که هنگام صحبت به نظراتش گوش دهند.
- تغییر عقیده دهد.
- از دیگران بخواهد که کاری را برایش انجام دهند.
- زمانی که نیاز دارد تنها بماند.
- در روابط بین فردی مورد احترام قرار گیرد.
- اشتباه کرده و مسئولیت آن اشتباه را به عهده بگیرد.

- برای زندگی خود تصمیم بگیرد.
- احساس خاصی را تجربه کرده و آن را نشان دهد.
- از دیگران سؤال کرده یا کمک بخواهد.
- خودش را دوست داشته باشد.

انواع رفتارهای جرأت‌مندانه

طبقه‌بندی‌های زیادی از رفتار جرأت‌مندانه به‌عمل آمده است. برخی از انواع رفتار جرأت‌مندانه عبارتند از:

- مکالمه جرأت‌آمیز
- بیان احساسات
- خوش و بش کردن با دیگران
- مخالفت ورزی
- چرا پرسی
- صحبت در باره خود
- تشکر از دیگران به خاطر تعریف‌هایشان از فرد
- برقراری تماس چشمی

اما به‌طور کلی می‌توان رفتارهای قاطعانه را به سه گروه کلی تقسیم کرد :

- الف) بیان احساسات مثبت و منفی
- ب) قبول نکردن و مقاومت در برابر خواسته‌های نابجای دیگران
- ج) ابراز نظرات شخصی

چگونه جرأت‌مندانه رفتار کنیم؟

همان‌طور که گفته‌شد تقریباً همه افراد تجربه قرار گرفتن در موقعیت‌هایی که "نه" گفتن برایشان مشکل بوده داشته‌اند. خود را در موقعیت‌های زیر در نظر بگیرید:

- دوستی تلفن کرده و اظهار می‌کند که می‌خواهد جمعه به منزل شما بیاید، در حالی که شما برای جمعه برنامه دیگری را در نظر گرفته‌اید.

- یکی از اساتید از شما می‌خواهد که در یکی از پروژه‌های پژوهشی به او کمک کنید، در حالی که شما علاقه‌ای به آن موضوع ندارید.
- به‌تازگی یک کاپشن نو خریده‌اید و خواهرتان اصرار دارد که آن را بیوشد ولی شما مایل نیستید.

موقعیت‌های مشابهی را که برای شما پیش آمده است بنویسید:

- به‌طور معمول بیشتر افراد می‌توانند در چنین موقعی "نه" بگویند. درحالی که عده‌ای به علت ناتوانی در گفتن "نه" با این درخواست‌ها موافقت کرده و بدین ترتیب در روابط اجتماعی احساس راحتی نمی‌کنند. باید دید که چرا عده‌ای علیرغم تمایل درونی همیشه درخواست‌های دیگران را می‌پذیرند؟ این امر می‌تواند علل مختلفی داشته باشد. برای مثال:
- ترس از دست دادن روابط یا آسیب زدن به رابطه با فرد مقابل. شاید فکر می‌کنید دیگران شما را به علت کارهایی که برایشان می‌کنید دوست دارند.
 - احساس گناه در مورد نه گفتن و رنجیدن یا ناراحت شدن دیگران. شاید در مورد رضایت، احساسات و راحتی دیگران احساس مسئولیت می‌کنید.
 - اعتقاد به اینکه اگر از قبول درخواست دیگران سرباز زنید آدم بد و خودخواهی هستید. شاید این کار را با از خودگذشتگی، ایثار و فداکاری در تناقض می‌بینید.
 - احساس مهم و باارزش بودن در موقعی که درخواستی از شما می‌شود. شاید فکر می‌کنید اگر یک بار درخواست دیگران را نپذیرید آنها دیگر شما را به حساب نیاورند.

چه موارد دیگری به ذهن شما می‌رسد؟

در واقع بسیاری از ما از کودکی آموخته‌ایم که:

- همیشه باید دیگران را از خود راضی و خوشحال نگه‌داریم.
- خوب نیست که خواسته‌های خود را بر خواسته‌های دیگران ترجیح دهیم.
- اگر کسی چیزی گفت یا کاری کرد که باعث ناراحتی ما شد، نباید چیزی بگوییم و اگر این کار ادامه پیدا کرد بهتر است فقط سعی کنیم از او فاصله بگیریم.

با توجه به این موارد چگونه می‌توان نه گفتن را آسان‌تر کرد؟ اولین کار، پس از شناختن باورهای خود در مورد نه گفتن، این است که این باورها را محک زده و ارزیابی کنید. برای مثال: اگر به دوست خود بگویید که روز جمعه مهمان هستید یا باید برای امتحان هفته بعد درس بخوانید، فکر می‌کنید چه اتفاقی خواهد افتاد؟ آیا ممکن است دوستان دیگر هیچ‌وقت با شما حرف نزنند؟ یا رابطه‌اش را با شما قطع کند؟ اگر به استاد خود نه بگویید چه می‌شود؟ آیا ممکن است نمره شما را کم کند؟ یا در درس آن استاد مردود شوید؟

پس از ارزیابی باورها و انتظارات فاجعه‌بار خود سعی کنید آنها را به شکلی واقع‌بینانه بازگویی کنید. برای مثال: "اگر به دوستم بگویم که نمی‌توانم روز جمعه پذیرای او باشم، احتمال دارد کمی دلسرد شود، ولی رابطه دوستانه‌ی مان قطع نخواهد شد."، "اگر به استادم بگویم که مایل به شرکت در پروژه‌اش نیستم چون این موضوع مورد علاقه‌ام نیست، استادم

به دنبال فرد دیگری خواهد گشت ولی نمره مرا کم نخواهد کرد."

در این مرحله می‌توانید پیامدهای رفتار معمول خود یعنی پذیرفتن خواسته‌های دیگران و خودداری از ابراز نظر و خواسته خود را بررسی کنید. وقتی کسی کاری را که تمایل ندارد، انجام می‌دهد، ممکن است:

- احساس بدی در مورد خود داشته باشد.
- از فرد مقابل رنجیده یا عصبانی شود.
- عدم تمایل خود را به‌طور ناخواسته و به شکل غیر کلامی نشان دهد (به شکل سکوت، اخم کردن، دیر سر قرار حاضر شدن، انجام کارها به شکل سرسری و بدون دقت لازم).
- رفتار دیگران تقویت شود. یعنی توقع آنها بیشتر شده یا برای به‌دست آوردن خواسته خود اصرار بیشتری کنند.

فعالیت شماره ۵:

با دوستان خود گروه‌های ۳ نفری تشکیل دهید. دو نفر یکی از موقعیت‌های موجود در برگه شماره ۱ را انتخاب کرده و ایفای نقش کنند. سعی کنید مناسب‌ترین رفتار قاطعانه را نشان دهید. نفر سوم این ایفای نقش را مشاهده کرده و نظرات خود را روی یک برگه بنویسد. تمرین را به‌قدری تکرار کنید که هرکس حداقل یک‌بار بتواند رفتار جرأت‌مندانه را تمرین کند.

قدم بعدی پس از تغییر باورهای خود، انجام رفتار جرأت‌مندانه، از جمله گفتن "نه" است. برای این کار توصیه‌های زیر را به‌کار گیرید:

- زمان و مکان مناسبی را انتخاب کنید. لازم نیست تا دفعه بعدی که رفتار مورد نظر رخ می‌دهد منتظر بمانید.

- سعی کنید احساس فرد مقابل را منعکس کرده و با او تا حدی همدلی کنید. در واقع سعی کنید چیزی بگویید که نشان دهد احساس او را درک کرده‌اید. این نشان می‌دهد که شما قصد دعوا یا لجبازی ندارید. برای مثال: "می‌دانم که موسیقی را خیلی دوست داری، ... " یا "می‌دانم که خسته هستی"
- رفتار موردنظر و احساس خود را در مورد آن به‌طور واضح بیان کنید. برای مثال: "ولی وقتی صدای رادیویت بلند است من نمی‌توانم بخوابم". "ولی من احتیاج به کمک تو دارم." در این قسمت سعی کنید از پیام "من" استفاده کرده و از سرزنش فرد مقابل یا برچسب زدن به او خودداری کنید.
- تغییر مورد نظر و آنچه را که می‌خواهید بیان کنید. برای مثال: "لطفا بعد از ساعت ۱۱ شب صدای رادیو را بلند نکن." یا "لطفا این قسمت از درس را برای من توضیح بده"
- در مواردی که اعتراض کرده یا می‌خواهید "نه" بگویید، می‌توانید پیامد ادامه دادن به رفتار قبلی را بیان کنید، ولی در این مورد واقع‌بین بوده و از تهدید کردن خودداری کنید.

فعالیت شماره ۶

در گروه‌های ۳ نفری که قبلاً تشکیل داده بودید قرار بگیرید. مواردی را که قبلاً ایفای نقش کرده بودید بار دیگر تکرار کنید. سعی کنید با استفاده از موارد ذکر شده فوق رفتار مناسب‌تری را نشان دهید. نفر سوم ایفای نقش را مشاهده کرده و مواردی را که لازم می‌داند تذکر دهد. پس از انجام هر رفتار جرأت‌مندانه، از فرد مقابل بپرسید که چه فکر می‌کند و چه احساسی دارد.

یادتان باشد تجارب و نوع تربیت برخی افراد از کودکی به‌گونه‌ای بوده که آنها مطیع و پذیرا در برابر خواسته‌های دیگران بار آمده‌اند، لذا در ابتدا انجام رفتارهای جرأت‌مندانه از قبیل "نه" گفتن برای آنها بسیار مشکل خواهد بود. به همین دلیل بهتر است این افراد با انجام رفتارهای جرأت‌مندانه در موقعیت‌های آسان‌تر شروع کنند. مثلاً زمانی "نه" بگویند که مطمئن هستند که حق دارند خواسته فرد مقابل را نپذیرند و احتمال واکنش منفی از جانب دیگران زیاد نیست. تمرین کردن در چنین مواردی باعث می‌شود که اعتماد فرد به

خود بیشتر شده و توانایی و مهارت او در انجام رفتار جرأت‌مندانه در موقعیت‌های دشوارتر افزایش یابد.

اگر قرار است در موقعیتی قرار گیرید که لازم است رفتار جرأت‌مندانه‌ای نشان دهید، می‌توانید رفتار خود و آنچه را که باید بگویید از قبل تمرین کنید. در موقعیت‌های دشوارتر و در شرایطی که از آنچه باید بگویید مطمئن نیستید، با گفتن اینکه "باید در این مورد فکر کنم" به خود زمان دهید. سپس همان‌طور که گفته شد احساس، باورها و انتظارات خود را در این مورد خاص بررسی و ارزیابی کنید.

توصیه‌هایی برای "نه" گفتن و امتناع از انجام خواسته نامعقول دیگران

۱. مطمئن شوید که چه می‌خواهید، آیا می‌خواهید بگویید "بله" یا "نه"؟ اگر مطمئن نیستید بگویید که باید در موردش فکر کنید و زمانی را برای دادن پاسخ خود مشخص کنید.
۲. اگر مطمئن نیستید که چه چیزی از شما خواسته شده، توضیح بیشتری بخواهید.
۳. تا جایی که می‌توانید پاسخ کوتاهی داده و از دادن توضیحات طولانی و آوردن دلایل زیاد خودداری کنید.
۴. از عباراتی با ضمیر "من" استفاده کنید و به‌جای سرزنش یا محکوم کردن دیگری به مطرح کردن موضوع بپردازید. مثال: به‌جای گفتن "تو همه‌اش حرف مرا قطع می‌کنی"، بگویید: "من دوست دارم حرفم را تا آخر بگویم." یا "من ناراحت شدم" به‌جای "آدم ناراحت می‌شود."
۵. به جای عباراتی مانند "فکر نمی‌کنم بتوانم..." از کلمه "نه" استفاده کنید.
۶. به‌جای قضاوت کردن، مواردی را که وجود دارد مطرح کنید. مثلاً: به جای گفتن: "این‌جا تبدیل به یک آشغال‌دانی شده است"، بگویید: "طرف‌ها شسته نشده است و زمین هم خیلی کثیف است." یا به‌جای: "تو که با هم‌چین سرو وضعی نمی‌خواهی بیرون بروی؟" بگویید: "چند جای شلواری لک شده‌است؟"
۷. درخواست خود را به‌صورت واضح و مستقیم بیان کنید. مثلاً: به‌جای اینکه به هم‌اتاقی خود بگویید: "چرا ظرف‌ها را نمی‌شوئی؟" یا "می‌تونم خواهش کنم ظرف‌ها را بشوئی؟"، بگویید: "امشب نوبت تو است، لطفاً ظرف‌ها را بشوئی."

۸. سعی کنید حرکات غیر کلامی‌تان با پیامی که می‌دهید همخوانی داشته باشد.
۹. به جای گفتن "نمی‌توانم"، بگویید "این کار را نخواهم کرد".
۱۰. گاهی مجبورید امتناع خود از انجام آن کار را چند بار تکرار کنید. در این صورت به جای این که هر بار دلیل جدیدی بیاورید، "نه" گفته و همان دلیل قبلی را تکرار کنید.
۱۱. اگر علیرغم این که چند بار نه گفتید فرد مقابل به اصرار خود ادامه داد، سکوت کرده یا موضوع صحبت را تغییر دهید. در موارد بحرانی حتی می‌توانید به گفتگوی خود پایان دهید.
۱۲. افراد منفعل گاهی حتی وقتی با چیزی مخالف هستند، برای آرام نگه داشتن شرایط، تظاهر به موافقت می‌کنند، برای مثال لبخند زده، سرشان را تکان داده یا به دقت گوش می‌کنند. درحالی که لازم است به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم مخالفت خود را نشان دهند. برای مثال می‌توانید موضوع را عوض کرده، مسیر نگاهتان را تغییر داده و یا مخالفت خود را مستقیماً ابراز کنید.
۱۳. لزومی ندارد که احساس گناه کنید. شما رسالت ندارید به هر قیمتی که شده تمام مشکلات دیگران را حل کرده یا همه را خوشحال کنید.
۱۴. اگر حتماً می‌خواهید به فرد مقابل کمک کنید، می‌توانید پیشنهاد خود را به او بگویید. برای مثال: "نمی‌توانم جزوه‌ام را به تو بدهم، ولی می‌توانم با تو بیایم تا یک کپی از آن تهیه کنی".
۱۵. باید در نظر داشت که رفتار جرأت‌مندانه همیشه ضرورتاً فرد را در رسیدن به اهداف خود موفق نمی‌سازد. به یاد داشته باشیم که دیگران نیز حق دارند جرأت‌مندانه عمل کنند، یعنی با خواسته‌های ما مخالفت کنند، احساسات و عقاید خود را بیان کنند یا در برابر پایمال شدن حقوق خود اعتراض کنند.

فعالیت شماره ۷

با دوستان خود یک گروه تشکیل دهید. دو نفر داوطلب شده و موقعیتی را ایفای نقش کنند که در آن فرد مقابل کوتاه نیامده و بر خواسته خود اصرار و پافشاری می‌کند. سعی کنید رفتار جرأت‌مندانه‌ای را نشان دهید. سایر افراد گروه این ایفای نقش را مشاهده کرده و نظرات خود را روی یک برگه بنویسند.

روش‌های خاص برای موقعیت‌های دشوار:

گاهی در شرایطی قرار می‌گیریم که رفتار جرأت‌مندانه ما نمی‌تواند فرد مقابل را متوقف کند و او همچنان درخواست خود را تکرار کرده و پافشاری می‌کند. در چنین مواقعی می‌توان از روش‌های زیر استفاده کرد:

- **صفحه خط خورده:** به جای بحث کردن یا دادن توضیحات بیشتر پاسخ خود را مرتباً تکرار کنید. **مثال:** وقتی فروشنده برای فروش جنس خود به شما اصرار کرده و از مزایای آن می‌گوید، به جای توضیح دلایل خود برای نخریدن آن، فقط تکرار کنید که من نمی‌خواهم آن را بخرم.
- **خلع سلاح:** برخی افراد برای متقاعد کردن دیگران و وادار کردن آنها به انجام کاری از انتقاد منفی و تحقیر استفاده می‌کنند. در چنین مواردی می‌توان از تکنیک خلع سلاح استفاده کرد. مثلاً: "تو خیلی بچه‌ننه‌ای که چون مادرت اجازه نداده در این پارتنی شرکت نمی‌کنی." پاسخ: "آره، من بدون اجازه‌ی مادرم هیچ جایی نمی‌روم."

فعالیت شماره ۸

با دوستان خود یک گروه تشکیل دهید. دو نفر داوطلب شده و موقعیت قبلی را ایفای نقش کنند. سعی کنید با استفاده از روش‌های فوق، رفتار جرأت‌مندانه‌ای را نشان دهید. سایر افراد گروه این ایفای نقش را مشاهده کرده و نظرات خود را روی یک برگه بنویسند.

پیامدهای منفی جرأت‌مندی

در هر موقعیتی پیش از اینکه تصمیم به انجام یک رفتار جرأت‌مندانه بگیرید، ابتدا پیامدهای هر رفتاری را در نظر بگیرید. هرچند معمولاً رفتار جرأت‌مندانه نتایج مثبتی به دنبال دارد ولی برخی افراد در برابر آن واکنش منفی نشان می‌دهند. برای مثال ممکن است رئیس شما فردی غیرمنطقی باشد و اگر در برابر دستور غیرمنطقی او رفتار جرأت‌مندانه‌ای نشان دهید واکنش منفی شدیدی نشان دهد. در این صورت باید بررسی کنید که آیا مثلاً حاضرید پیامدی مانند اخراج شدن را بپذیرید یا نه. در صورتی که پیامد

رفتار جرأت‌مندانه آسیب‌زا باشد بهتر است از آن صرف نظر نموده و از سایر روش‌های کاهش فشار استفاده کرد.

استفاده از کمترین پاسخ مؤثر

رفتارهای جرأت‌مندانه را می‌توان از نظر شدت رفتار و اثری که روی دیگران می‌گذارند از کم به زیاد درجه‌بندی کرد. به‌طور معمول در هر موقعیتی بهتر است از کمترین رفتاری که فکر می‌کنیم مؤثر است شروع کنیم. در صورتی که آن رفتار مؤثر نبود می‌توانیم از رفتاری که یک درجه بالاتر است استفاده کنیم. این امر باعث می‌شود احتمال واکنش منفی دیگران در برابر رفتار جرأت‌مندانه ما کمتر شود. از مشخصه‌های «کمترین پاسخ مؤثر» ملایم بودن، عدم وجود تهدید، سطح متوسطی از بلندی صدا و استفاده اندک از ژست‌ها و نشانه‌های بدنی می‌باشد.

جرأت‌مندی افزایش‌دهنده

در صورتی که رفتار جرأت‌مندانه خاصی فرد را به هدف خود نرساند، می‌توان شدت آن رفتار را افزایش داد. افزایش شدت رفتار جرأت‌مندانه شامل استفاده از جملات متفاوت و تغییر رفتارهای غیرکلامی می‌باشد. برای مثال می‌توان در برابر دوستی که به شما سیگار تعارف کرده و اصرار دارد که تعارف او را قبول کنید، به ترتیب از جملات زیر استفاده کرد:

- متشکرم، من سیگار نمی‌کشم.
- نه، من سیگار نمی‌کشم.
- من سیگار دوست ندارم. اصرار نکن.
- اصرار تو مرا ناراحت می‌کند.
- اگر بیشتر اصرار کنی مجبورم اینجا را ترک کنم.

همراه با جملات فوق رفتارهای غیر کلامی نیز باید تغییر کند. برای مثال تن صدا محکم‌تر شده یا تماس چشمی به‌صورت مستقیم‌تری صورت می‌گیرد.

فعالیت شماره ۹

در گروه‌های سه نفری قرار بگیرید. یکی از موقعیت‌های برگه شماره ۱ را انتخاب کرده و ایفای نقش کنید. یکی از افراد نقش کسی را که رفتار جرأت‌مندانه نشان می‌دهد ایفا کرده و دیگری نقش مقابل او را ایفا می‌کند. نفر اول در برابر اصرار فرد دوم از جرأت‌مندی افزاینده استفاده کند. نفر سوم نیز رفتار جرأت‌مندانه را مشاهده و ارزیابی کند. سپس جاهای خود را تغییر دهید، طوری که هرکس بتواند یک بار رفتار جرأت‌مندانه را تمرین کند.

برگه شماره ۱

- برادران از شما درخواست می‌کند که اتومبیلتان را برای سفر به شمال در اختیارش بگذارید. برادران قبلاً نیز اتومبیل شما را قرض گرفته بود ولی هر بار به علت بی‌دقتی او مشکلاتی پیش آمده بود. شما مایل نیستید اتومبیلتان را در اختیار برادران قرار دهید. ولی می‌ترسید که باعث رنجش او شود. چه می‌کنید؟

- مدیر عامل شرکت از دفتر کارش بیرون آمده و گزارش کاری را که برایش زحمت زیادی کشیده بودید روی میز کوبیده و می‌گوید "آشغال". شما معتقدید که این کار اشکال زیادی ندارد. چه کار می‌کنید؟

- در صف بانک ایستاده‌اید و درست در زمانی که نوبتتان می‌شود یک نفر جلو آمده و جلوی باجه می‌رود و می‌گوید فقط یک سؤال کوچک دارم. چه می‌کنید؟

- درست در لحظه‌ای که می‌خواهید به پرسشی که دوستان از شما پرسیده جواب دهید، برادران به جای شما جواب می‌دهد. وی از زمانی که شما بچه بودید تاکنون این کار را انجام داده است. شما می‌خواهید خودتان از طرف خودتان صحبت کنید و نه کس دیگر. چه واکنشی نشان می‌دهید؟

- دوستان می‌بیند که دارید می‌روید خرید. به شما می‌گوید حالا که داری می‌روی خرید ممکن است لطفاً لباسهای من را هم از خشکشویی بگیری؟ مسیر شما از طرف خشکشویی نیست و آنجا جای پارک هم نیست به همین خاطر نمی‌خواهید این درخواست را قبول کنید. چه می‌گویید؟

- یک کتری برقی خریده‌اید و وقتی می‌بینید درست کار نمی‌کند آن را به فروشگاه برمی‌گردانید که تعویض کنید ولی فروشنده قبول نمی‌کند. چه می‌کنید؟