

وزارت آموزش و پرورش
معاونت آموزش و پرورش نظری و مهارتی
مدیریت مشاوره، هدایت تحصیلی و شغلی دانش آموزان

مهارت

جرات مند ی



انتشارات طلوع دانش - تهران - صندوق پستی ۶۵۷ - ۱۷۱۸۵

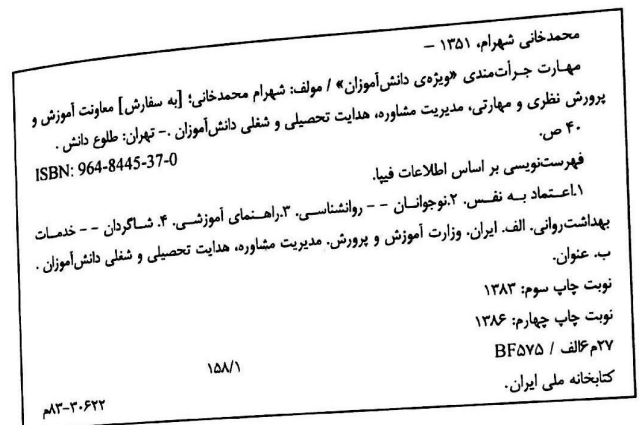
شابک: ۰-۳۷-۸۴۴۵-۹۶۴
ISBN : 964 - 8445 - 37 - 0

ویژه دانش آموزان مؤلف: شهرام محمد خانی



عنوان

- تعریف جرأت‌ورزی
- مؤلفه‌های جرأت‌مندی
- حقوق اساسی ما
- حقوق و مسؤولیت‌های شما
- سبک‌های ارتباطی
- سبک ارتباطی منفعلانه
- خصوصیات کلامی و غیر کلامی افراد منفعل
- نتایج رفتار منفعلانه
- سبک ارتباطی پرخاشگرانه
- خصوصیات کلامی و غیر کلامی
- نتایج رفتار پرخاشگرانه
- سبک ارتباطی جرأت‌مندانه
- خصوصیات کلامی و غیر کلامی افراد جرأت‌مند
- نتایج رفتار جرأت‌مندانه
- نمونه‌هایی از رفتار منفعلانه، پرخاشگرانه و جرأت‌مندانه



انتشارات طلوع دانش
تهران - ضلع جنوبی میدان هفت‌تیر - ابتدای خیابان شهید مفتاح - کوچه جار - پلاک ۱۱
تلفکس: ۸۸۳۴۵۶۸۲
E-mail: Tolooedaneh2004@yahoo.com

- عنوان کتاب: مهارت جرأت‌مندی «ویژه‌ی دانش‌آموزان»
- مؤلف: شهرام مهدختی
- مدیریت مشاوره، هدایت تحصیلی و شغلی دانش‌آموزان
- معاونت نظری و مهارتی وزارت آموزش و پرورش
- ناشر: طلوع دانش
- نوبت چاپ: چهارم / پاییز ۱۳۸۶
- لیتوگرافی: موج
- چاپ و صحافی: صاحب کوثر
- شمارگان: ۱۲۰۰۰ نسخه
- قیمت: ۴۰۰ تومان
- شابک: ۹۶۴-۸۴۴۵-۳۷-۰

ISBN 964-8445-37-0

کلیه‌ی حقوق محفوظ است.

حمید دانش‌آموز سال اول دبیرستان است. او بیش‌تر اوقات تنها می‌باشد و دوستان زیادی ندارد. اخیراً با یکی از هم‌کلاسان خودش به نام علی آشنا شده است. چند روز پیش علی نزد حمید رفت و از او خواست با هم به پارک نزدیک مدرسه بروند. علی یک پاکت سیگار از جیب خود در آورد و به حمید تعارف کرد. حمید که تاکنون سیگار نکشیده بود، از این کار علی بسیار ناراحت شد، ولی چون علی تنها دوست او بود و می‌ترسید او را از دست بدهد، نتوانست با پیشنهاد علی مخالفت کند. در نتیجه پس از اندکی مقاومت در برابر علی تسلیم شد و...

اگر شما جای حمید بودید، چه کار می‌کردید؟

حمید چگونه می‌توانست احساسات خود را مطرح کند؟

چه رفتارها و مهارت‌هایی در این نوع موقعیت‌ها لازم هستند؟

این نوع موقعیت‌ها برای خیلی از ما پیش می‌آیند. هر کدام از ما با توجه به توانایی، نگرش‌ها و دانش خودمان به شیوه‌ی خاصی رفتار می‌کنیم. این نوع موقعیت‌ها که با فشار همسالان و سایر فشارهای اجتماعی همراه هستند، ما را دچار استرس می‌نمایند. یکی از مهارت‌هایی که در چنین موقعیت‌ها می‌تواند به ما کمک کند، مهارت جرات‌مندی است. فقدان جرات‌مندی با بسیاری از مشکلات روانی، اجتماعی مرتبط است. از جمله مصرف مواد، افسردگی، اضطراب، کمرویی، مشکلات بین فردی، خشم، فرار و... بنابراین کسب این مهارت در پیشگیری از مشکلات فوق بسیار مؤثر خواهد بود. در این کتابچه قصد داریم شما را با این مهارت بیش‌تر آشنا سازیم. با این حال باید توجه داشته باشید که کسب تسلط بر این مهارت همانند سایر رفتارها، نیازمند تمرین و ممارست است. به همین دلیل در طول بحث، تمرین‌هایی به شما ارائه خواهد شد.

■ فواید جرات‌مندی

■ دلایل و نتایج رفتارهای پرخاشگرانه، جرات‌مندانه و منفعلانه

■ مهارت‌های کلامی و غیرکلامی جرات‌مندی

■ مهارت‌های غیرکلامی جرات‌مندی

■ مهارت نه گفتن (رد درخواست‌های غیرمنطقی دیگران)

■ روش‌های مختلف نه گفتن

■ مقاومت در برابر اعمال فشار دیگران

■ مهارت درخواست کردن

■ مدل چهار مرحله‌ای رفتار جرات‌مندانه

■ تکنیک‌های ویژه‌ی جرات‌مندی

■ در چه موقعیت‌هایی رفتار جرات‌مندانه مناسب نیست.

■ نکات آموزشی

■ برگه‌ی تمرین چهار گام رفتار جرات‌مندانه

تعریف جرأت‌ورزی

جرأت‌ورزی یک شیوهی ارتباطی خاص است که می‌توان آن را آموخت و به کار بست. مهارت جرأت‌ورزی فرد را قادر می‌سازد تا افکار، احساسات و ارزش‌های خود را درباره‌ی یک موقعیت به طور آزادانه و مستقیم و با احترام به احساسات و ارزش‌های اشخاص دیگر بیان کند. این مهارت بر حقوق فرد ضمن توجه به حقوق دیگران تأکید دارد. بنابراین جرأت‌مندی در موقعیت‌هایی که فرد تحت فشار است، مهارت مهمی می‌باشد. تعاریف متعددی از جرأت‌مندی ارائه شده است. در این جا به چند مورد اشاره می‌کنیم:

- ♦ "ابراز عقاید، احساسات و افکار خود به طور مناسب، مستقیم، صادقانه و بدون بی‌احترامی به حقوق دیگران".
 - ♦ "تشخیص منافع خود و عمل بر اساس آن و مطالبه‌ی حق خود بدون تعرض به حقوق دیگران".
- همان‌طور که مشاهده می‌کنید، در تمامی این تعاریف بر رعایت و احترام به حقوق دیگران تأکید شده است.

مؤلفه‌های جرأت‌مندی

جرأت‌مندی شامل هفت پاسخ است:

- ۱- ابراز عقیده‌ی خود،
- ۲- تقاضای تغییر رفتارهای نامطلوب دیگران،
- ۳- ردّ درخواست‌ها و تقاضاهای غیرمنطقی دیگران،
- ۴- ابراز احساسات مثبت و منفی خود،

۵- آغاز و ادامه‌ی تعاملات اجتماعی،

۶- پذیرش کاستی‌های خود،

۷- ابراز جملات متعارف در هنگام رویارویی یا جداشدن از دیگران.

برای کسب مهارت جرأت‌مندی لازم است فلسفه‌ی این نوع رفتار را بدانید. جرأت‌مندی به عنوان یک شیوهی ارتباط، بر چند اصل استوار است: **شناخت حقوق خود، برابری انسان‌ها، برخورداری از حقوق یکسان.** فلسفه‌ی زیربنایی آموزش جرأت‌مندی بر این فرض منطقی استوار است که همه‌ی انسان‌ها برابر هستند. هیچ کس نسبت به دیگری برتری ندارد. بنابراین ما از حقوق انسانی یکسانی برخورداریم. هدف جرأت‌مندی دفاع از حقوق خود بدون تعرض به حقوق دیگران است. بنابراین آگاهی از این حقوق اساسی خود، گام مهمی برای شروع آموزش جرأت‌مندی محسوب می‌شود. برای این که فرد بتواند رفتار جرأت‌مندانه از خود نشان دهد، ابتدا ضروری است حقوق اساسی خود و نحوه‌ی احقاق آن‌ها را بشناسد.

حقوق اساسی ما

همه‌ی ما به عنوان انسان، از یکسری حقوق اساسی برخوردار هستیم. ولی در کنار این حقوق مسؤولیت‌هایی نیز داریم. بنابراین لازم است در دفاع از حق خودمان به مسؤولیت‌های خود نیز توجه نماییم. مهم‌ترین حقوق و مسؤولیت‌های افراد در روابط فردی در این جدول خلاصه شده است:

حقوق و مسئولیت‌های شما

مسئولیت‌های شما	حقوق شما
۱- حق دارید برای خودتان تصمیم‌گیری کنید.	به دیگران اجازه دهید در مورد زندگی‌شان تصمیم بگیرند.
۲- شما حق دارید به شیوه‌ی محترمانه با شما رفتار شود.	با دیگران رفتار محترمانه داشته باشید.
۳- شما حق دارید درخواست نامعقول دیگران را بدون احساس گناه رد کنید.	به دیگران اجازه دهید تا به طور جرأت‌مندانه و مؤدبانه درخواست نامعقول شما را رد کنند.
۴- شما حق دارید اشتباه کنید.	مطمئن شوید که اشتباه شما به دیگران صدمه‌ای نمی‌رساند و مسئولیت اشتباه خود را بپذیرید.
۵- شما حق دارید نظراتان را تغییر دهید.	به دیگران اجازه دهید تا نظر و عقیده‌ی خود را عوض کنند.
۶- شما حق دارید برای بررسی درخواست دیگران، زمان صرف کنید.	اقدام منطقی بکنید.
۷- شما حق دارید تقاضای منطقی از دیگران داشته باشید.	تقاضای خود را به دیگران تحمیل نکنید.
۸- شما حق دارید دیدگاه شخصی خودتان را داشته باشید.	به نظر دیگران احترام بگذارید.
۹- شما حق دارید سرنوشت خودتان را تعیین کنید.	به دیگران اجازه دهید تا سرنوشت خود را کنترل کنند.
۱۰- شما حق دارید احساسات خود را بیان کنید.	به احساسات دیگران توجه نشان دهید.

سبک‌های ارتباطی

برای درک کامل مفهوم جرأت‌مندی، ابتدا باید بین جرأت‌مندی و سایر سبک‌های ارتباطی تمایز قایل شویم. روان‌شناسان شیوه‌های ارتباطی انسان‌ها را به سه نوع طبقه‌بندی می‌کنند: **سبک ارتباطی منفعلانه، سبک ارتباطی جرأت‌مندانه و سبک ارتباطی پرخاشگرانه.** همه‌ی ما در موقعیت‌های مختلف به درجات متفاوتی، رفتارهای منفعلانه، پرخاشگرانه و جرأت‌مندانه نشان می‌دهیم. مشکل زمانی ایجاد می‌شود که ما به یک سبک رفتاری خاص که غیرمؤثر و مشکل‌آفرین است، بچسبیم. برای ایجاد تمایز بین سه سبک ارتباطی در این قسمت ویژگی‌های آن‌ها را مورد بررسی قرار می‌دهیم.

سبک ارتباطی منفعلانه

انفعال یعنی اهمیت ندادن به نیازها و خواسته‌های خود و پذیرفتن خواسته‌های دیگران، حتی اگر این خواسته‌ها به ضرر فرد باشند. ویژگی‌های اساسی افراد منفعل عبارتند از:

♦ به حقوق فردی خود بی‌توجه هستند.

♦ احساسات، افکار و عقاید خود را بیان نمی‌کنند.

♦ به دیگران اجازه می‌دهند به حریم خصوصی آنان تجاوز نمایند.

♦ به دیگران اجازه می‌دهند به راحتی حقوق و احساسات او را نادیده گرفته و زیر پا بگذارند.

♦ به ظاهر افرادی متواضع، صبور، از خود گذشته و مهربان قلمداد می‌شوند، اما در باطن از این که توسط دیگران مورد سوءاستفاده قرار

می‌گیرند حقوق‌شان پایمال می‌شود، ناراحت هستند.

♦ احساس درماندگی، ناتوانی و بازداری می‌کنند.

♦ قادر به پذیرش مسئولیت نیستند.

♦ مضطرب و نگران هستند.

♦ نیازها و خواسته‌های دیگران را بر خواسته‌های خود اولویت می‌دهند.

♦ به دیگران اجازه می‌دهند برای آنان تصمیم بگیرند.

♦ اعتماد به نفس ندارند.

پیام ارتباطی: این افراد با رفتارهای خود این پیام را به دیگران منتقل می‌کنند: "من خوب نیستم، شما خوب هستید". این افراد خود را دست کم می‌گیرند، نیازها، احساسات و افکار خود را بی‌اهمیت می‌دانند. از طرف دیگر، دیگران را افرادی مهم و محبوب به حساب می‌آورند.

هدف: هدف اصلی افراد منفعل راضی نگه داشتن دیگران به هر قیمت ممکن و اجتناب از کشمکش است. این افراد برای جلب رضایت و تأیید دیگران به هر کاری تن می‌دهند و خود را به رنج می‌اندازند.

یکی از دلایل رفتار منفعلانه، عدم آگاهی افراد از حقوق فردی خودشان است. هم‌چنین آن‌ها فکر می‌کنند برای این که مؤدب و مفید باشند، لازم است تسلیم خواسته‌های دیگران شوند. برخی از این افراد بیان افکار خود و اتکا به نفس را ناشایست و نشانه‌ی بی‌ادبی می‌دانند. این افراد می‌ترسند که اگر ابراز وجود کنند، ممکن است دیگران او را دوست نداشته باشند.

خصوصیات کلامی و غیر کلامی افراد منفعل:

♦ **سرگردانی:** کارها را بدون بیان پیشنهاد خاص رها می‌کنند.

♦ **از این شاخ به آن شاخ پریدن:** در بیان منظور خود ناتوان هستند و مرتب موضوع را عوض می‌کنند.

♦ **صدای آرام و لرزان:** تن صدای آرام و لرزانی دارند و خیلی آهسته و توأم با پوزش طلبی بی‌جا حرف می‌زنند.

♦ **من و من کردن:** در بیان احساسات و افکار خود صریح نیستند.

♦ **اجتناب از تماس چشمی:** در هنگام صحبت کردن با دیگران به فرد مقابل نگاه نمی‌کنند.

♦ **وضعیت بدنی نامناسب:** قامت خمیده، حالت بدنی خاکی از خود کم‌بینی و شانه‌های افتاده، سر به زیر.

♦ **وقتی دیگران درخواستی از آنان می‌کنند، با این نوع جملات پاسخ می‌دهند:** "هر طور صلاح می‌دانی"، "برایم فرقی نمی‌کند"، "هر چی شما بگویید".

نتایج رفتار منفعلانه

فرد منفعل به خاطر از خودگذشتگی‌هایش مورد تعریف و تمجید قرار می‌گیرد و در صورت شکست، چون تصمیم‌گیرنده نبوده، خود را مقصر نخواهد دانست و دیگران نیز از او حمایت خواهند کرد. غالباً دیگران تقاضاهای غیرمنطقی خود را به افراد منفعل تحمیل می‌کنند. سایر پیامدهای منفی رفتار منفعلانه عبارتند از: مشکلات بین فردی، عدم اعتماد به نفس، خود کم‌بینی،

تن دادن به روابط ناراضایت بخش، رفتار منفعلانه باعث می‌شود تا دیگران ما را موجود ضعیفی بدانند که به سادگی می‌توان او را فریب داد. در نتیجه ما اغلب از زندگی خود ناراضی هستیم و نمی‌توانیم به اهداف خود برسیم. دیگران نیز کمتر به ما اعتماد خواهند کرد.

سبک ارتباطی پرخاشگرانه

رفتار پرخاشگرانه عبارت است از ایستادگی سرسختانه برای مطالبه‌ی حقوق خود و ابراز عقاید و احساسات به شیوه‌ای که معمولاً نامناسب بوده و همیشه حقوق دیگران را زیر پا گذاشته می‌شود. ویژگی‌های مهم این شیوه‌ی ارتباط عبارتند از:

- ♦ خودخواهی،
- ♦ بی‌توجهی به حقوق و خواسته‌های دیگران،
- ♦ برتر دانستن خود،
- ♦ رنجاندن دیگران برای جلوگیری از رنجش خود،
- ♦ برچسب زدن به دیگران،

پیام ارتباطی: پیامی که افراد پرخاشگر به دیگران منتقل می‌کنند، این است: آن چیزی که من فکر می‌کنم، احساس می‌کنم یا می‌خواهم، مهم است. چیزی که برای شما مهم است، برای من اهمیتی ندارد. به طور کلی پیام زیربنایی افراد پرخاشگر این است: "من خوب هستم، تو خوب نیستی".

هدف: هدف افراد پرخاشگر، برنده شدن بدون رعایت حقوق دیگران می‌باشد. هدف دیگر این افراد امتیاز گرفتن از دیگران می‌باشد. سایر اهداف افراد پرخاشگر عبارتند از: تسلط، برنده شدن، فشار آوردن به شخص دیگر

برای تسلیم شدن و تنبیه دیگران. این افراد دیدگاه بدبینانه‌ای نسبت به انگیزه‌های دیگران دارند و منتظراند دیگران آنان را مورد آزار و اذیت قرار دهند. بنابراین پیش‌دستی می‌کنند. به عبارت دیگر افراد پرخاشگر بر اساس این باور زیر بنایی رفتار می‌کنند: "من شما را اذیت می‌کنم، قبل از این که شما فرصت اذیت کردن مرا به دست آورید."

خصوصیات کلامی و غیر کلامی

- ♦ صحبت کردن با صدای بلند و ناهنجار،
- ♦ طعنه یا تیش زدن به دیگران،
- ♦ نا امید و دلسرد کردن دیگران،
- ♦ تهدید دیگران،
- ♦ استفاده‌ی فراوان از عبارات ارزش‌گذارانه (باید، حتماً، بایستی و...)
- ♦ برجسب زدن به دیگران،
- ♦ تحقیر دیگران،

نتایج رفتار پرخاشگرانه

شاید افراد پرخاشگر در کوتاه مدت با اعمال زور و تهدید به خواسته‌های خود برسند، ولی در دراز مدت پرخاشگری قابل تحمل نیست. مردم، افراد پرخاشگر را اشخاصی ناسازگار، زورگو، سلطه‌گر و غیرخوشتن‌دار تلقی می‌کنند. اگرچه این افراد با ترساندن دیگران می‌توانند حرف خود را به کرسی بنشانند، اما باعث می‌شوند تا دیگران از آن‌ها بیزار و گریزان شوند. به این ترتیب دامنه‌ی روابط اجتماعی افراد پرخاشگر محدود شده و از لحاظ اجتماعی تنها و منزوی می‌شوند. از طرف دیگر پرخاشگری موجب برانگیخته شدن خشم دیگران می‌شود و گاهی این پرخاشگری کلامی به پرخاشگری جسمی مبدل می‌گردد. بنابراین پرخاشگری در درازمدت به دشمن‌تراشی و اختلال در روابط بین فردی و سلب آرامش فرد منجر می‌شود. گاهی وقت‌ها ترکیبی از انفعال و پرخاشگری در کنار هم قرار می‌گیرد که

سبک ارتباطی پرخاشگری انفعالی را تشکیل می‌دهد. این افراد کسانی هستند که عواطف ناخوشایندی، از قبیل خشم و خصومت تجربه می‌کنند، ولی چون قدرت ندارند این عواطف را بیان نمایند، با توسل به شیوه‌های غیرمستقیم و انحرافی، خشم خود را نشان می‌دهند. این الگو بدترین سبک ارتباطی است، چون کسی که آماج خشم این افراد قرار می‌گیرد، نمی‌داند به خاطر چه تقصیری و توسط چه کسی آماج خشم و پرخاشگری قرار گرفته است.

سبک ارتباطی جرأت‌مندانه

جرأت‌مندی یعنی پافشاری برحقوق خود و بیان مستقیم، صریح و صادقانه‌ی احساسات و افکار خود با احترام به حقوق دیگران. ویژگی‌های مهم افراد جرأت‌مند عبارتند از:

- ♦ احترام گذاشتن به حقوق خود و دیگران.
- ♦ به رسمیت شناختن و اهمیت دادن به افکار، عقاید و احساسات خود و دیگران.
- ♦ ابراز احساسات و عقاید خود.
- ♦ پذیرش مسؤولیت اعمال و تصمیم‌های خود.
- ♦ اهمیت دادن به نیازهای خود.
- ♦ برخورداری از اعتماد به نفس بالا و خودپنداره‌ی مثبت.
- ♦ متکی نبودن به دیگران، ضمن پاسخ‌دهی به حمایت‌های دیگران.
- ♦ رفتار عمومی‌حاکمی از اعتماد و اطمینان.

پیام ارتباطی: افراد جرأت‌مند در روابط بین فردی خود این پیام را به

دیگران منتقل می‌کنند: "من به شما اجازه نمی‌دهم از من سوء استفاده کنید، در ضمن برای شخصیت شما هم احترام قایل‌ام و هرگز از شما بهره‌کشی نخواهم کرد." براساس تحلیل تبادلی، پیام زیربنایی این افراد عبارت است از: "من خوبم، تو هم خوب هستی. اگر اختلافی پیش آمد، من آماده‌ی مذاکره برای رسیدن به تفاهم هستم."

هدف رفتار جرأت‌مندانه: هدف این شیوه‌ی ارتباط، رعایت عدالت برای تمامی طرف‌های رابطه است. ترویج احترام متقابل و جلوگیری از بهره‌کشی و سوء استفاده، هدف دیگر این نوع ارتباط است.

خصوصیات کلامی و غیر کلامی افراد جرأت‌مند

♦ شنونده و پذیرا هستند.

♦ تن صدای محکم و استوار دارند.

♦ تماس چشمی مستقیم: در هنگام صحبت کردن با دیگران به چهره‌ی آنان نگاه می‌کنند.

♦ بیان افکار و احساسات خود با استفاده از ضمیر "من". (من دوست دارم، من می‌خواهم، من دوست ندارم).

♦ در سخنان‌شان نوعی همکاری مشاهده می‌شود، سخنانی چون "من معتقدم"، "من فکر می‌کنم"، "من احساس می‌کنم"، "نظر شما در این مورد چیست؟" چگونه ما می‌توانیم این مسأله را حل کنیم؟

♦ عدم استفاده از کلمات مطلق، مانند باید، حتماً، الزاماً و... .

♦ داشتن وضعیت بدنی راست، متعادل و راحت.

♦ حتی وقتی که موافق چیزی نیستند، نهایت احترام طرف مقابل را حفظ کرده و حقوق انسانی او را رعایت می‌کنند.

♦ دادن پاسخ‌های خودانگیخته با لحنی دوستانه، اما قاطع.

♦ ذکر مسایل مهم و پرهیز از حاشیه روی افراتی.

نتایج رفتار جرأت‌مندانه

افرادی که جرأت‌مند هستند، کنترل بیش‌تری بر زندگی خود دارند و اغلب از روابطشان رضایت داشته و به اهداف خود می‌رسند. مردم به این افراد احترام

بیش‌تری می‌گذارند زیرا آن‌ها را افرادی محکم و استوار می‌دانند. افراد جرأت‌مند از عزت‌نفس بالایی برخوردار هستند، بیش‌تر به خواسته‌های خود می‌رسند، روابط بین فردی خوبی دارند و در برابر مشکلات روانی، اجتماعی و فشارهای دوستان و همسالان کم‌تر آسیب‌پذیر هستند. با این حال در برخی موقعیت‌ها که افراد آمادگی رفتار جرأت‌مندانه را ندارند، جرأت‌مندی می‌تواند مشکلاتی در روابط بین فردی ایجاد کند. از این رو لازم است شرایط را در نظر بگیریم. جرأت‌مندی یک انتخاب است. همیشه می‌توانید از خودتان بپرسید: آیا رفتار جرأت‌مندانه مناسب است و شما را به نتیجه‌ی دلخواه می‌رساند یا خیر؟ هیچ تضمینی در رفتار جرأت‌مندانه وجود ندارد. عواملی مانند موقعیت، مکان، زمان و ماهیت رابطه بر مثبت یا منفی بودن شیوه‌ی جرأت‌مندانه تأثیر می‌گذارند.

نمونه‌هایی از رفتار منفعلانه، پرخاشگرانه و جرأت‌مندانه

مورد ۱: یکی از هم‌کلاسی‌های‌تان از شما می‌خواهد که کتاب‌تان را به او قرض دهید، ولی شما به کتاب احتیاج دارید و نمی‌خواهید کتاب‌تان را قرض دهید.

پاسخ منفعلانه: "اوم... برای چند روز می‌خواهید؟ راستش را بخواهید... اه... من این کتاب را برای انجام یکی از تکالیفم احتیاج دارم. اما... اگر کارتان خیلی طول نمی‌کشد..."

پاسخ پرخاشگرانه: نخیر. چرا خودت این کتاب لعنتی را نمی‌خری؟!
پاسخ جرأت‌مندانه: متأسفم. هر چند دوست دارم به شما کمک کنم، اما کتاب را برای این خریدم که هر وقت لازم داشتم، به آن مراجعه کنم. بنابراین نمی‌توانم آن را به کسی قرض دهم.

مورد ۲: فروشنده‌ای شما را مجبور می‌کند که چیزی بخرید. ولی شما قصد خرید ندارید. فروشنده می‌گوید: خوب جنس را برای‌تان ببندم.

پاسخ منفعلانه: خوب بله، اگر فکر می‌کنید جنس خوبی است، ایرادی ندارد.

پاسخ پرخاشگرانه: این قدر مجبور نکنید، من چیزی از شما نمی‌خرم.

پاسخ جرأت‌مندانه: متأسفم، من آمادگی خرید ندارم.

مورد ۳: کسی در محلی ممنوع سیگار می‌کشد.

پاسخ منفعلانه: گوشزد نکردن ناراحتی خود، به امید این که شخص دیگری آن را گوشزد کند.

پاسخ پرخاشگرانه: هی تو، این جا کسی حق ندارد سیگار بکشد. یا سیگار را خاموش کن یا برو بیرون!

پاسخ جرأت‌مندانه: ببخشید، آیا می‌دانید این جا "هیچ کس نباید سیگار بکشد؟" دود سیگار مرا ناراحت می‌کند، بنابراین اگر این جا سیگار نکشید، خیلی ممنون می‌شوم.

فواید جرأت‌مندی

برخورداری از مهارت جرأت‌مندی به ما کمک می‌کند تا به اهداف زیر برسیم:

- ۱- جلوی پایمال شدن حقوق‌مان را بگیریم.
- ۲- تقاضاهای نامعقول دیگران را رد کنیم.
- ۳- بتوانیم از دیگران درخواست‌های معقولی کنیم.
- ۴- با مخالفت‌های نامعقول دیگران برخورد درست و مؤثری کنیم.
- ۵- حقوق دیگران را به رسمیت بشناسیم.
- ۶- رفتار دیگران را در برابر خودمان تغییر دهیم.
- ۷- از تعارضات پرخاشگرانه‌ی غیرضروری خودداری کنیم.
- ۸- در هر موردی موضع خود را با اعتماد به نفس و آزادانه مطرح کنیم.
- ۹- احتمال رسیدن به خواسته‌های خود را افزایش دهیم.
- ۱۰- درباره‌ی خودمان احساس بهتری داشته باشیم.
- ۱۱- بر زندگی خود احساس کنترل بیش‌تری داشته باشیم.

دلایل و نتایج رفتارهای پرخاشگرانه، جرأت‌مندانه و منفعلانه

دلایل رفتار منفعلانه	نتایج رفتار منفعلانه
ترس از تأیید نشدن. ترس از انتقاد. خارج شدن از ادب و نزاکت. اجتناب از تعارض و کشمکش. بازی دادن دیگران. فقدان مهارت‌های جرأت‌ورزی.	فقدان اعتماد. احساس خشم، تنفر و ناکامی. از دست دادن کنترل بر روابط بین فردی. رفتار پرخاشگرانه. کاهش احساس ارزشمندی. فقدان یک رویه فردی.
دلایل جرأت‌مندی	نتایج جرأت‌مندی
احساس خوب درباره‌ی خود. احساس خوب درباره‌ی دیگران. ایجاد احترام متقابل. کاهش صدمه به دیگران. احساس کنترل موقعیت. صادق بودن نسبت به خود و دیگران.	متداول نبودن ابراز احساسات. دریافت برجسب پرو یا خود مختار. به خطر انداختن روابط بین فردی. تقویت روابط. احساس کنترل. احساس مصمم بودن.
دلایل پرخاشگری افراد	نتایج پرخاشگری
ترس از شکست. نداشتن اعتماد. موفق بودن پرخاشگری در گذشته. نشان دادن قدرت. تخلیه‌ی خشم. دستکاری دیگران.	تعارض در روابط بین فردی. از دست دادن احترام به خود. فقدان احترام به دیگران. افزایش استرس. خشونت احتمالی. دست نیافتن به نتایج.

مهارت‌های کلامی و غیر کلامی جرأت‌مندی

رفتار جرأت‌مندانه شامل مهارت‌های کلامی و غیر کلامی است. روان‌شناسان اظهار می‌نمایند که دو سوم پیام‌های انسان‌ها در روابط بین فردی از طریق ارتباط غیر کلامی منتقل می‌شود. بنابراین شناخت مهارت‌های غیر کلامی ارتباط و استفاده‌ی مناسب از آن‌ها بسیار ضروری است. مهارت‌های غیر کلامی شامل حالت‌های چهره، ژست‌ها، حرکات بدنی، تن صدا، سرعت و لحن گفتار، تکان دادن سر، تماس چشمی و فاصله‌ی فضایی است. هدف این رفتارهای غیر کلامی، تسهیل و تکمیل پیام‌های کلامی است. رفتار جرأت‌مندانه مؤثر مستلزم استفاده‌ی مناسب از مهارت‌های کلامی و غیر کلامی است. مهم‌ترین مهارت‌های کلامی و غیر کلامی در جدول زیر خلاصه شده‌اند.

مهارت‌های غیر کلامی	مهارت‌های کلامی
■ سرعت کلام.	■ مهارت‌های "نه" گفتن.
■ بلندی صدا.	■ مهارت‌های درخواست کردن
■ تن صدا.	■ اظهار نظر کردن.
■ واژگان.	■ بیان احساسات.
■ تماس چشمی.	
■ حالت چهره.	
■ وضعیت بدن.	
■ فاصله‌ی فیزیکی.	

مهارت‌های غیر کلامی جرأت‌مندی

- ۱- تماس چشمی مستقیم با فرد برقرار کنید، ولی به فرد مقابل خیره نشوید.
- ۲- خیلی آرام و استوار حرف بزنید.
- ۳- با صدای محکم و نسبتاً بلند، بدون فریاد کشیدن و پریشان شدن صحبت کنید.
- ۴- برای تأکید روی نکات خاص از ژست‌های مناسب (حرکات دست، حالات چهره، وضعیت‌های بدن) استفاده کنید.
- ۵- حالت چهره‌تان باید به صورتی باشد که بیانگر جدی و راسخ بودن شما و داشتن اعتماد به نفس باشد.
- ۶- بدون بی‌قراری راحت بایستید یا بنشینید.
- ۷- فاصله‌ی فیزیکی مناسب را رعایت کنید، نه زیاد دور از فرد بنشینید و نه زیاد به فرد نزدیک شوید.
- ۸- با کلمات شمرده و واضح و با سرعتی که بیانگر اعتماد به نفس باشد، حرف بزنید.
- ۹- روبه‌روی کسی که با او حرف می‌زنید، قرار بگیرید.

مهارت نه گفتن (ردّ درخواست‌های غیرمنطقی دیگران)

همه‌ی ما بارها در موقعیت‌هایی قرار گرفته‌ایم که گفتن کلمه‌ی نه برای‌مان دشوار بوده است. ناتوانی در نه گفتن و ردّ درخواست‌های غیرمنطقی دیگران می‌تواند در موقعیت‌های مختلف مشکلاتی برای ما ایجاد کند.

تحقیقات روان‌شناسان نشان می‌دهد، بسیاری از نوجوانانی که دچار مشکلات مختلف، مانند مصرف مواد و فرار از خانه می‌شوند، در نه گفتن مشکل دارند. ناتوانی در نه گفتن به افراد دلایل متعدّد دارد. شاید از نه گفتن احساس گناه کنید، شاید نگران از دست دادن دوست‌تان باشید و شاید هم نه گفتن را نوعی خودخواهی بدانید. با این حال لازم است بدانید که نه گفتن و ردّ درخواست‌های دیگران، حقّ شما است. به ویژه زمانی که این درخواست پیامدهای منفی برای شما در پی داشته باشد. به این مثال‌ها توجّه کنید:

۱- یکی از هم‌کلاسی‌های‌تان شما را به منزلش دعوت می‌کند. شما می‌دانید که در این مهمانی کارهای نامناسبی انجام می‌شود، لذا مایل به رفت و آمد با او نیستید.

۲- یکی از هم‌کلاسی‌های شما جزوه‌ی‌تان را می‌خواهد، ولی خودتان آن را نخوانده‌اید، چگونه می‌توانید به این هم‌کلاسی پاسخ نه بدهید.

پاسخ نه گفتن شامل سه گام است. به یاد داشته باشید این نوع تفکیک‌گذاری فقط برای تسهیل یادگیری است. در عمل ما به این شکل مصنوعی رفتار نمی‌کنیم.

گام ۱: تصمیم خود را بگیرید در این مرحله باید تصمیم بگیرید که آیا دادن پاسخ مثبت به درخواست مورد نظر به نفع‌تان است یا خیر. به عبارت دیگر، پیامدهای کوتاه‌مدت و بلندمدت درخواست را بررسی می‌کنید. مثلاً رفتن به یک مهمانی که مطمئن هستید در آن جا مواد مصرف می‌شود، آیا به نفع شما است یا خیر؟ و یا پاسخ مثبت دادن به پیشنهاد یک دوست برای انجام یک کار نادرست آیا برای شما مناسب است؟ و یا دادن جزوه‌ی درسی خود به یک فرد دیگر برای شما مفید است یا خیر؟ پس از تجزیه و تحلیل موقعیت و درخواست مورد نظر، پاسخ‌تان را به درخواست مورد نظر آماده و بیان کنید.

مثلاً «نه نمی‌توانم کتابم را به تو قرض دهم»، «متأسفم، نمی‌توانم در مهمانی شما شرکت کنم»، «نه، نمی‌توانم این کار را برای شما بکنم». بنابراین قدم اول دادن پاسخ نه است.

گام ۲: دلیل خود را بیان کنید به طرف مقابل علت تصمیم یا خواسته و احساس‌تان را بگویید، مثلاً «خودم آن را لازم دارم»، «قبلاً قول آن را به کسی دیگر داده‌ام»، «متأسفم، برنامه‌ی دیگری دارم» «متأسفم نمی‌توانم کاری برای‌تان انجام دهم». بنابراین ابتدا پاسخ نه می‌گوییم، بعد دلیل خود را به فرد مقابل بیان می‌کنیم. زیرا ما حق داریم درخواست‌های غیرمعقول دیگران را رد بکنیم و نیز حق داریم برای رفتارهای خودمان دلیل ارائه نکنیم.

گام ۳: به طرف مقابل نشان دهید که نظر، خواسته یا احساس او را درک می‌کنید همدلی کردن با دیگران و تلاش برای درک احساسات آن‌ها موجب می‌شود تا دیگران پاسخ منفی شما را راحت‌تر بپذیرند. در واقع فرق جرأت‌مندی و پرخاشگری در این است که ما ضمن احترام به خواسته‌ها و احساسات دیگران، عقیده و احساس خود را بیان می‌کنیم. مثلاً «البته می‌دانم که تو واقعاً به آن نیاز داری»، «البته وضع تو را درک می‌کنم».

موقعیت‌هایی را که نه گفتن برای شما دشوار است، شناسایی کنید و به همراه یکی از دوستان خود سه گام بیان شده را تمرین کنید. به یاد داشته باشید که مدّتی طول می‌کشد تا این رفتار در شما نهادینه بشود و فقط در اثر تمرین زیاد می‌توانید بر این مهارت تسلّط یابید و بدون احساس گناه پاسخ نه بدهید.

روش‌های مختلف نه گفتن

هم‌چنین در برخی موقعیت‌ها، به ویژه در شرایطی که فشار گروهی وجود دارد، شاید یک بار نه گفتن برای کاهش فشار گروه کافی نباشد. از این رو لازم است با راه‌های مختلف نه گفتن آشنا شوید. مهم‌ترین روش‌های نه گفتن در جدول زیر خلاصه شده‌اند.

روش	مثال
صرفاً گفتن "نه"	نه یا نه، متشکرم.
گفتن نه همراه با توضیح	"نه متشکرم، من سیگار نمی‌کشم."
بهانه آوردن	"نه متشکرم، من الان عجله دارم، باید بروم."
پشت گوش انداختن	"نه متشکرم، شاید یک وقت دیگر."
عوض کردن موضوع	گفتن "نه" و سپس صحبت راجع به موضوعی دیگر "نه متشکرم. راستی فیلم دیشب را دیدی؟"
رو کم کنی	تکرار "نه" به شیوه‌های مختلف "نه متشکرم، نه، نه، نه علاقه‌ای ندارم."
دور شدن	گفتن "نه" و سپس دور شدن.
بی‌اعتنایی	نادیده گرفتن شخص مقابل.
اجتناب از موقعیت	اجتناب از هر موقعیتی که در آن احتمال می‌دهید به کشیدن سیگار ترغیب شوید.

مقاومت در برابر اعمال فشار دیگران

همه‌ی افراد به سادگی از خواسته‌ی خود دست برنمی‌دارند. از این رو به شکل‌ها و شیوه‌های مختلف و با استفاده از تاکتیک‌های گوناگون شما را تحت فشار قرار می‌دهند تا با خواسته‌ی آن‌ها موافقت کنید. چند نمونه از این تاکتیک‌های تأثیرگذاری عبارتند از: **القای احساس گناه**، "تو راضی می‌شوی من در این درس بیفتم"، "اگر من مشروط شدم، مقصر تویی". **تهدید**، "اگر این کار را نکنی، دوستی‌مان تمام می‌شود". **دست انداختن و تحقیر**، "بچه‌ننه‌ای"، "ذهن‌ات بوی شیر می‌دهد"، "نترس مامانت نمی‌بیند". به این نوع رفتارها، **تاکتیک‌های نفوذ** گفته می‌شود. یعنی روش‌هایی که افراد با استفاده از آن‌ها ما را تحت تأثیر قرار داده و مجبورمان می‌کنند تا تسلیم خواسته‌های‌شان شویم. در این نوع موقعیت با استفاده از گام‌هایی که در ادامه‌ی این مبحث آورده می‌شود، در مقابل فشار دیگران مقاومت کنید.

تمرین: در گروه‌های دوتایی با استفاده از گام‌های معرفی شده در جدول صفحه‌ی بعد به ایفای نقش موقعیت‌های زیر بپردازید.

الف) یکی از دوستان‌تان از شما می‌خواهد که امروز به مدرسه نروید و برای نوشیدن مشروبات الکلی و خوش‌گذرانی با وی به یکی از شهرهای اطراف فرار کنید. او به شما می‌گوید که تعدادی از دوستانش هم در آن جا هستند. او از شما می‌پرسد: "می‌ترسید، این طور نیست؟" شما یک بار در ماه گذشته در مدرسه با مشکلی مواجه شده بودید و دیگر نمی‌خواهید به دردسر بیفتید. تصمیم می‌گیرید که به او بگویید: "نمی‌خواهید با وی بیایید."

ب) یکی از دوستان خانوادگی‌تان از شما می‌خواهد که بعد از مدرسه به خانه‌ی او بروید. شما احساس خوبی درباره‌ی این فرد ندارید و درباره‌ی این وضعیت احساس ناراحتی می‌کنید. لذا تصمیم می‌گیرید که به شیوه‌ی جرات‌مندانه رفتار کرده و از پذیرش درخواست دوستان امتناع ورزید.

گام‌های ارائه‌ی پاسخ جرأت‌مندانه به افرادی که می‌خواهند شما را تحت تأثیر قرار دهند.

گام‌ها	جملاتی که می‌توانید بگویید
۱- احساسات خودتان و مشکل مورد نظر را مطرح کنید.	وقتی.... من احساس ناکامی می‌کنم. وقتی.... من احساس ناراحتی می‌کنم. من احساس.... می‌کنم، وقتی.... وقتی.... من خوشم نمی‌آید.
۲- جملات انحرافی.	طرف مقابل تلاش می‌کند شما را از موضوع دور کند.
۳- موضوع را پیگیری کنید.	لطفاً اجازه دهید من حرف‌هایم را تمام کنم. من می‌خواهم به آن چه می‌گویم گوش کنید.
۴- درخواست خود را بیان کنید.	من می‌خواهم.... من دوست دارم که.... لطفاً.... من دلم می‌خواهد که....
۵- از فرد مقابل بپرسید که چه احساسی درباره‌ی درخواست شما دارد؟	درباره‌ی این موضوع چه احساسی دارید؟ آیا این مسأله برای شما مناسب است؟ چه فکر می‌کنید؟ آیا این مسأله برای شما مشکلی ندارد؟
۶- عبارات حاکی از اعمال نفوذ.	فرد مقابل سعی می‌کند فکر شما را عوض کند.
۷- امتناع.	نه، من واقعاً منظوری نداشتم. نه، من دارم می‌روم. نه، من این کار را نمی‌کنم.
۸- به تأخیر انداختن.	الان آمادگی این کار را ندارم، شاید یک وقت دیگر. شاید بعد بتوانیم درباره‌ی این موضوع صحبت کنیم. می‌خواهم با یکی از دوستانم صحبت کنم.
۹- چانه زدن.	به جای آن بیا این کار را انجام دهیم. چطوره کار دیگری را انجام دهیم. چه چیزی می‌تواند هر دوی ما را خوشحال کند.

در مواردی که فرد بر خواسته‌های خود اصرار می‌ورزد، می‌توانید از روش‌های زیر استفاده کنید:

- ♦ بیان دوباره‌ی پاسخ جرأت‌مندانه به طور روشن و محکم و با استفاده از زبان مناسب.
- ♦ تکرار تقاضای خود به شیوه‌ی آرام، ارائه‌ی یک دلیل روشن و پافشاری بر آن.
- ♦ نشنیده گرفتن، پرداختن به موضوع دیگر، ترک موقعیت.
- ♦ تعریف کردن: نه متشکرم، بهتر است اصرار نکنید.
- ♦ فشار وارونه‌ی بیان خطرات رفتار مورد نظر به فرد مقابل.
- ♦ شوخی کردن: تو باید بچه باشی، این با مزه‌ترین چیزی است که تا به حال شنیده‌ام.

مهارت درخواست کردن

همان‌طور که در قسمت‌های قبل نیز اشاره شد، یکی دیگر از مهارت‌های جرأت‌مندی توانایی در بیان خواسته‌های خود است. درخواست کردن شامل دو گام می‌باشد.

گام ۱: مشکلی که می‌خواهید برطرف سازید یا وضعیتی که می‌خواهید تغییر دهید را به طرف مقابل بیان کنید. در این مرحله مشکل یا شرایط خاص خود را با فرد در میان می‌گذارید. مثلاً "من امروز خودکارم را جا گذاشته‌ام"، "من چند جلسه غیبت داشتم، به همین دلیل جزوه‌های جلسات قبل را ندارم."

گام ۲: برای رفع مشکل یا تغییر دادن موقعیت، درخواست

خود را بیان کنید. در این مرحله، پس از آن که فرد مقابل را در جریان مشکل خود قرار دادید، درخواست خودتان را به طور روشن و بدون پرداختن به مسایل حاشیه‌ای مطرح می‌کنید.

گام ۳: از فرد مقابل بخواهید احساس خود را درباره‌ی درخواست شما بیان کند. "می‌خواهم بدانم نظرتان درباره‌ی تقاضای من چیست؟" در مورد درخواست من چه احساسی دارید؟".

گام ۴: گوش کردن به پاسخ فرد مقابل.

گام ۵: پذیرش پاسخ و قدردانی: در صورتی که فرد با درخواست شما موافقت کند، ضمن پذیرش پاسخ از وی تشکر کنید. "از این که می‌فهمی، ازت سپاس‌گزارم".

برای تمرین مهارت درخواست قاطعانه به ایفای نقش موقعیت زیر بپردازید: مجید و امید با هم دوست هستند. مجید به طور نیمه وقت کار می‌کند و مقداری پول به امید قرض داده است. اخیراً مجید متوجه شده که امید در بازپس دادن پول او کوتاهی می‌کند. لذا تصمیم می‌گیرد موضوع را با امید در میان بگذارد و از او بخواهد که هر چه سریع‌تر پول او را پس دهد. گام‌های این درخواست در جدول بعدی خلاصه شده است.

تمرین

به یکی از دوستان خود مقداری پول قرض داده‌اید. اخیراً متوجه شده‌اید که دوستان‌تان در باز پس دادن شما کوتاهی می‌کند. لذا تصمیم گرفتید موضوع را با ایشان در میان گذاشته و از او بخواهید که هر چه سریع‌تر پول شما را پس دهد. براساس گام‌های ذکر شده، نحوه‌ی بیان این درخواست را از طریق ایفای نقش با یکی از دوستان خود تمرین کنید.

مدل چهار مرحله‌ای رفتار جرأت‌مندانه

در این قسمت می‌خواهیم شما را با چهار مرحله‌ی مهم رفتار جرأت‌مندانه آشنا سازیم. دوباره تأکید می‌نماییم که این طبقه‌بندی و تفکیک‌گذاری برای تسهیل یادگیری رفتار جرأت‌مندانه است، درواقع ما در موقعیت‌های بین فردی کمتر به این شکل رفتار می‌کنیم. از این رو این مهارت‌ها در چارچوب روابط اجتماعی معنا پیدا می‌کند. همه‌ی ما وقتی فردی رفتار نامناسبی در حق ما انجام می‌دهد، مثلاً درخواست نامعقولی از ما می‌کند، ناراحت می‌شویم، ولی بسیاری از افراد نمی‌توانند این احساس ناراحتی خود را بیان کنند و از فرد مقابل بخواهند که رفتارش را تغییر دهد. به عبارت دیگر منفعلانه عمل می‌کنند. همان‌طور که در قسمت‌های قبلی اشاره شد، این نوع رفتار منفعلانه موجب احساس بد در ما شده و اعتماد به نفس‌مان را کاهش می‌دهد. از طرف دیگر چون فرد مقابل بازخوردی از جانب ما دریافت نمی‌کند، چه بسا به رفتارهای منفی خود ادامه بدهد. از این رو لازم است وقتی از رفتار شخصی ناراحت هستیم، احساس خود را مطرح کنیم و به این ترتیب بازخورد مناسب برای فرد فراهم سازیم. هم‌چنین به شیوه‌ی جرأت‌مندانه از او بخواهیم تا رفتارش را تغییر دهد. برای این منظور سعی کنید براساس چهار گام زیر عمل نمایید.

گام ۱- بیان رفتار: رفتار یا عملی که منجر به تعارض یا ناراحتی شما شده است، بیان کنید. در بیان رفتار مورد نظر به جای استفاده از ضمیر شما، از ضمیر من استفاده کنید. مثال:

“وقتی من می‌بینم که در حضور دیگران مرتب از من ایراد می‌گیرید...”،
 “من می‌شنوم که پشت سر من حرف می‌زنی...”، “وقتی از شما می‌خواهم در انجام کارهای خانه به من کمک کنید و شما توجهی نشان نمی‌دهید...”،
 “وقتی می‌گویم... فلان کار را نکن، ولی تو هم چنان این رفتار را تکرار

می‌کنی...”، “در هنگام انتقاد از رفتار منفی دیگران، اصول زیر را رعایت کنید:

♦ **از کلی‌گویی و برجسب زدن به افراد پرهیزید.** مثلاً نگویید: “تو آدم بی‌توجهی هستی”، بلکه از رفتار خاص فرد انتقاد کنید.

♦ **از مطلق جلوه دادن امور با استفاده از کلماتی مانند هرگز، همیشه و... پرهیز کنید:** “تو همیشه این‌طور رفتار می‌کنی”، “تو هرگز عوض نمی‌شوی” و... .

♦ **من من نکنید و صریح سخن بگویید.**

♦ **با استفاده از ضمیر من، حرف‌های خود را شروع کنید.**

گام ۲- بیان احساس خود: به شخص مقابل بگویید که رفتار خاص ایشان چه احساسی در شما ایجاد کرده است. احساس خود را با ضمیر من بیان کنید و از به کار بردن ضمیر شما پرهیزید. مثلاً “من احساس خشم، ناامیدی، ناراحتی، رنجش و... می‌کنم” به جای “تو مرا عصبانی می‌کنی”، “تو مرا ناامید می‌کنی”. وقتی ما احساسات خود را با استفاده از ضمیر من بیان می‌کنیم، به معنای آن است که مسئولیت احساس خود را می‌پذیریم.

گام ۳- ارائه‌ی راه‌حل‌جانشین: در این مرحله باید راه‌حل بدیل و مطلوب خود را به شخص مقابل ارائه دهید. به عبارت دیگر انتظار و خواسته‌ی خود را به فرد مقابل بگویید. یعنی اگر طرز رفتار فعلی او را نمی‌پسندید، دوست دارید چگونه با شما رفتار کند؟ ارائه‌ی راه‌حل‌جانشین، انتقادسازنده را از انتقاد تخریب‌گرانه که صرفاً با هدف تخریب فرد مقابل و خالی کردن خشم خود انجام می‌شود، جدا می‌کند. هدف انتقاد سازنده، بهبود وضع موجود است. به همین دلیل در کنار ایرادی که بر دیگران وارد می‌کنیم، باید راه‌حل خود را مطرح نماییم. مثلاً در مورد مثال‌هایی که قبلاً مطرح شده می‌توانید بگویید که “من دوست دارم اگر انتقادی از من دارید، مستقیماً با خودم در میان

بگذارید...“، ”من دلم می‌خواهد وقتی کاری ازت می‌خواهم بدون بهانه آوردن انجام دهی...“، ”من می‌خواهم به جای این که پشت سر من حرف بزنی، مستقیم با خودم صحبت کنی...“.

گام ۴- ذکر پیامدهای مثبت رفتار: در این مرحله باید پیامدهای مثبتی که در صورت عمل کردن به پیشنهاد شما به وجود خواهد آمد، گوشزد کنید. یعنی به فرد بگویید که عمل کردن او به پیشنهاد شما چه پیامدهایی برای برقراری رابطه‌ی شما در پی خواهد داشت. به عنوان مثال می‌توانید بگویید: ”اگر این کار را بکنید، ما می‌توانیم رابطه‌ی خوبی با هم داشته باشیم“، ”اگر این کار را بکنید، ارادت من به شما بیش‌تر خواهد شد“، ”ما می‌توانیم به همکاری خودمان ادامه بدهیم“ و... .

برای این که بر مهارت‌های جرأت‌مندی تسلط یابید، با کمک دوستان خود موقعیت‌های خاصی که اخیراً در زندگی‌تان پیش آمده، مشخص کنید و مهارت‌های نام برده شده را از طریق ایفای نقش تمرین نمایید. سپس نقش‌های خود را عوض کرده و به تمرین ادامه دهید.

تکنیک‌های ویژه‌ی جرأت‌مندی

(۱) **ردّ قاطعانه‌ی درخواست‌های غیرمنطقی:** این تکنیک شکل دیگر نه گفتن است. ضمن حفظ حرمت فرد مقابل، پاسخ منفی خود را به شیوه‌ای سازنده اعلام کنید. ردّ قاطعانه دارای سه جزء است:

♦ ارائه‌ی بازخورد مثبت ”ای کاش می‌توانستم کاری برای شما انجام دهم“.

♦ بیان دلیل یا دلایل: ”اما چون تصمیم گرفته‌ام که جزوهم را به هیچ کس امانت ندهم، بنابراین نمی‌خواهم در تصمیم خود تجدید نظر کنم“.

♦ **اعلام تصمیم:** ”بنابراین در این مورد متأسفم“.

در این روش ابتدا علاقه‌مندی خود را برای کمک به فرد جهت حلّ مشکل اعلام می‌کنیم. سپس با ذکر دلیل یا دلایلی جواب منفی می‌دهیم. هنگام ردّ قاطعانه، لحن (فراکلام) صحبت باید دوستانه و دلیل ذکر شده باید واضح و روشن و تا حدّ امکان کوتاه باشد. اگر طرف مقابل درخواست خود را دوباره تکرار کرد، پاسخ قبلی را عیناً و بدون حذف یا اضافه تکرار کنید و اگر سماجت به خرج داد، از روش صفحه‌ی خط افتاده استفاده کنید.

(۲) **روش صفحه‌ی خط افتاده** از این روش زمانی استفاده کنید که طرف مقابل شما بیش از حد سماجت نشان می‌دهد. در این روش، قسمت اول یعنی روش ردّ قاطعانه (بازخورد مثبت) را حذف کنید و دو قسمت دیگر را عیناً تکرار نمایید. در صورت تکرار درخواست، فقط قسمت آخر را تکرار کنید، مثلاً ”گفتم که متأسفم، نمی‌توانم“. مثل این که سوزن صفحه‌ی گرامافون گیر کرده باشد.

(۳) **روش خلع سلاح** گاهی طرف مقابل وقتی با جواب رد مواجه می‌شود، ممکن است با توسل به شیوه‌هایی، شما را در موضع انفعالی قرار داده

و وادار به اعمالی نماید که مورد دلخواه شما نیست. مثلاً با برجسب زدن و استفاده از واژه‌های قضاوت‌کننده شما را متأثر سازد: "بابا تو دیگه کی هستی، خیلی خودخواهی"، "واقعاً که بچه‌ای"، "خیلی غیرمنطقی هستی" و غیره. در روش خلع سلاح، سلاحی که با آن به شما حمله شده از دست طرف می‌گیرید. علی: حسن آقا! میشه جزوه‌ی ریاضیات را امشب به من بدهی؟ حسن: ای کاش می‌توانستم کاری برای تو بکنم. اما من جزوه می‌نویسم، برای این که هر گاه لازم داشتم آن را در اختیار داشته باشم. بنابراین متأسفم (روش ردّ قاطعانه).

علی: خیلی خودخواهی!

حسن: اگر این عمل خودخواهی باشد، آره من خودخواه‌ام یا "اتفاقاً خودم هم می‌دانم گاهی وقت‌ها خودخواه می‌شوم (روش خلع سلاح). روش خلع سلاح یکی از مؤثرترین شیوه‌ها برای حلّ و فصل و کنترل یک رابطه‌ی سوء استفاده‌گرانه است. رابطه‌ی سوء استفاده‌گرانه رابطه‌ای است که در آن شخص با استفاده از واژه‌های قضاوت‌کننده و برجسب‌زدن به طرف مقابل حالت عاطفی ناخوشایندی ایجاد می‌کند.

۴) **خود را به خنگی زدن:** این روش، به ویژه در برخورد با انتقاد دیگران، کاربرد دارد. در این تکنیک به جای انتقاد متقابل، طوری رفتار کنید که انگار انتقاد را پذیرفته‌اید و یا درستی انتقاد را باور کرده‌اید. یعنی در ظاهر انتقاد دیگران را می‌پذیریم، اما عملاً تغییری در رفتارمان ایجاد نمی‌کنیم:

مثال ۱:

پدر: اگر این طور ادامه بدهی، در امتحانات مردود می‌شوی.

پسر: آره، شاید حق با شما باشد. اگر این طور ادامه بدهم ممکن است رد شوم.

مثال ۲:

الف: تو همیشه ناراحت و گرفته‌ای.

ب: آره، شاید این طور باشه.

الف: نمی‌تونی کمی شادتر باشی؟

ب: به نظرم بتونم.

الف: اگر شادتر باشی، کار کردن با تو راحت‌تر می‌شه.

ب: بله، حق با توست.

روش صفحه‌ی خط افتاده، خلع سلاح و خود را به خنگی زدن در موقعیت‌هایی که در معرض فریب، عیب‌جویی یا گستاخی دیگران قرار می‌گیرید، مفید هستند. این مهارت‌ها ما را در برابر حمله‌ی غیرمنصفانه‌ی دیگران محافظت می‌کنند.

در چه موقعیت‌هایی رفتار جرأت‌مندانه مناسب نیست.

جرأت‌مندی همیشه و در همه جا بهترین پاسخ نیست. در سه موقعیت عدم جرأت‌مندی بهتر از جرأت‌مندی است:

۱- وقتی می‌بینیم طرف مقابل در محصله افتاده است. مثلاً وقتی در رستوران شلوغی هستید و می‌دانید که پیش‌خدمت این رستوران تازه‌کار است، می‌توانید بعضی ضعف‌های او را نادیده بگیرید. در این حالت نباید جرأت‌مندانه رفتار کنید، زیرا او قصد ندارد حق شما را پایمال کند و رفتار جرأت‌مندانه‌ی شما می‌تواند استرس‌های او را بی‌جهت افزایش دهد.

۲- تعامل با شخصی حساس. وقتی جرأت‌مندی شما موجب گریه یا حمله‌ی شخص به شما می‌شود، بهتر است جرأت‌مندانه رفتار نکنید. به خصوص اگر این "اولین و آخرین برخورد" شما باشد.

۳- موقعیت‌هایی که جرأت‌مندی احتمال رسیدن به هدف را کاهش می‌دهد. مثلاً پس از ارتکاب به تخلفات رانندگی بهتر است در برابر پلیس ابراز وجود نکنیم.

نتیجه‌گیری:

جرأت‌مندی مجموعه‌ای از مهارت‌ها است که هر کسی از راه تمرین می‌تواند به آن دست یابد. مهم‌ترین جنبه‌ی جرأت‌مندی آن است که پس از کسب این مهارت، ناگهان متوجه می‌شوید که می‌توانید بدون هر گونه احساس گناهی نه بگویید، خواسته‌های خود را مستقیماً مطرح کنید، و به طور کلی راحت‌تر با دیگران ارتباط داشته باشید. از همه مهم‌تر این که اعتماد به نفس شما به شدت بالا می‌رود.

نکات آموزشی

- ۱- بین جرأت‌ورزی و پرخاشگری تفاوت قایل شوید. زیرا هدف از پرخاشگری، برنده شدن به بهای زیر پا گذاشتن حقوق و احساسات دیگران است.
- ۲- هر چند ممکن است در هنگام رفتار جرأت‌مندانه خشم نیز وجود داشته باشد، ولی به احتمال زیاد بهتر کنترل می‌شود.
- ۳- جرأت‌مند بودن یا نبودن، یک انتخاب است. شما مجبور نیستید همیشه جرأت‌مند باشید.
- ۴- ابزار احساسات درباره‌ی موقعیت بسیار مهم است. جرأت‌مند بودن به معنای برنده بودن در هر موقعیت نیست، بلکه به معنای آن است که شما مسئولیت احساسات خود را پذیرفته‌اید و حق خود را بیان می‌کنید.
- ۵- همیشه کانال ارتباطی را باز نگه دارید. سعی برای درک این مسأله که چرا مردم به شیوه‌ی خاص رفتار می‌کنند، به ما کمک می‌کند تا به شیوه‌ی مؤثرتری به آنان واکنش نشان دهیم.
- ۶- در صورت استفاده از جرأت‌ورزی، احتمال رسیدن به بهترین نتیجه بیشتر است، رابطه کم‌تر آسیب می‌بیند و تعارض بدون احساس گناه و ناراحتی یک طرف از بین می‌رود.

برگه‌ی تمرین چهار گام رفتار جرات‌مندانه

گام‌های رفتار جرات‌مندانه	می‌توانید بگویید:
۱- رفتار یا عملی که منجر به ناراحتی و تعارض شده است، بیان کنید.	وقتی...
۲- بدون سرزنش کردن، به فرد مقابل بگویید که رفتار او چه احساسی در شما ایجاد کرد.	من احساس...
۳- پیشنهاد خود را در مورد نحوه‌ی رفتار فرد مقابل مطرح کنید.	در این موقعیت من دوست دارم...
۴- پیامدها و نتایج مثبت تغییر رفتار را مطرح کنید.	اگر این کار را بکنید...