

مهارت جراتمندی



جراتمندی به توانایی ابراز صادقانه عقاید، احساسات، نگرش ها و حقوق خود بدون اضطراب آزاردهنده و به شیوه ای که به حقوق دیگران تجاوز نشود گفته می شود. جراتمندی به معنای پرخاشگری نیست بلکه تعادلی است بین قلدر بودن و بیش از حد خاکی بودن. قاطعیت، وابسته به احساس اعتماد به نفس، عزت نفس و خودکارآمدی است اما عدم قطعیت ورزی به علت پایین بودن عزت نفس و اعتماد به نفس است.

بسیاری از افراد چنین آموخته اند که ما باید دیگران را از خود راضی و خشنود نگه داریم و نباید کاری بکنیم که دیگران از دست ما ناراحت بشوند. بسیاری دیگر ممکن است چنین اعتقادی نداشته باشند ولی مهارت قاطعیت ورزی را به خوبی نیاموخته باشند. رفتار قاطعانه یا مهارت جراتمندی به رفتاری اطلاق می شود که بهترین فرصت را برای دست یابی به اهداف مطلوب فرد فراهم کند و علاوه بر کسب احترام برای خود به دیگران نیز احترام بگذارد.

اگر شما هم احتمالاً جز کسانی هستید که اکثر اوقات علی رغم میل باطنی خود ناچار به پذیرش تقاضای دیگران شده اید و اینکه نمی توانید ناراضییتی خود را از یک دوست بیان کنید احتمالاً در زمینه رفتار قاطعانه و یا جراتمندی در بیان نظرات خود مشکل دارید.



انواع سبک های ارتباطی

در کل سه نوع سبک ارتباطی وجود دارد:

۱- سبک ارتباطی منفعلانه ۲- سبک ارتباطی پرخاشگرانه ۳- سبک ارتباطی قاطعانه

سبک ارتباطی منفعلانه

هنگامی که شما منفعل و سلطه پذیر هستید، هدف شما حفظ صلح و آرامش، تأیید شدن از سوی دیگران و پرهیز از تعارض است. با منفعل بودن شما این پیام را می‌رسانید که افکار و ارزش‌های دیگران از افکار من مهمتر است و یا من می‌دانم که شما اشتباه می‌کنید ولی تمایلی به ریسک کردن و بحث در این مورد ندارم. فرد منفعل معمولاً آهسته، با تردید و با مکث صحبت می‌کند و هنگام صحبت کردن با دیگران ارتباط چشمی برقرار نمی‌کند. این فرد زمانی که باید بگوید ((نه)) مجبور می‌شود بگوید ((بله)).

سبک ارتباطی پرخاشگرانه

هنگامی که شما پرخاشگر هستید هدف شما تسلط یافتن بر موقعیت، کنترل دیگران و رسیدن به خواسته‌هایتان است. حتی اگر برخلاف اصول و میل دیگران باشد. به عبارتی پرخاشگری نوعی تحکم و قلدری است.

سبک ارتباطی قاطعانه

این شیوه ارتباطی عبارت است از بیان افکار و عقایدمان به شیوه‌ای مثبت و همراه با اعتماد به نفس و همچنین ترغیب دیگران به ارائه رفتاری مشابه. در بین تمامی الگوهای رفتاری این نوع رفتار نیازمند بیشترین مهارت و تلاش است زیرا برخلاف سایر رویکردهای رفتاری این نوع رفتار نیازمند بیشترین مهارت و تلاش است زیرا

برخلاف سایر رویکردهای رفتاری مثل صحبت کردن با خشونت و رفتار منفعلانه و ... که معمولاً از روی عادت انجام می‌شوند، در این شیوه باید قبل از صحبت کردن فکر کنیم .



انواع رفتار جراتمندانه

- ۱- بیان شفاف و جراتمندانه احساسات مثبت و منفی علی‌رغم نظر منفی دیگران
- ۲- رد صحیح و قاطع خواسته‌های نامعقول دیگران و مقاومت در برابر این تقاضاها
- ۳- بیان درخواست جراتمندانه، قاطع، صریح و روشن از دیگران

کارکردهای قاطعیت

مهارت قاطعیت به فراخور موقعیت چند هدف را برآورده می‌سازد. به طور کلی استفاده ماهرانه از قاطعیت به فرد کمک می‌کند که:

- ۱- جلوی پایمال شدن حق خود را بگیرد.
- ۲- تقاضاهای نامعقول دیگران را رد کند.
- ۳- بتواند از دیگران تقاضاهای معقولی داشته باشد.
- ۴- با مخالفت‌های نامعقول دیگران برخورد درست و موثری بکند.
- ۵- حقوق دیگران را به رسمیت بشناسد.
- ۶- رفتار دیگران را در برابر خود تغییر دهد.
- ۷- از رفتارهای پرخاشگرانه غیرضروری جلوگیری کند.
- ۸- در هر موردی موضع خود را با اعتماد به نفس و آزادانه مطرح سازد.



مزایای رفتار جرات مندانه و مهارت نگفتن

- ۱- از مهم ترین مزایای جراتمندی احساس مثبتی است که فرد درباره خود دارد. افراد جراتمند در مقایسه با افراد سازشگر و پرخاشگر درباره خود احساس بهتری دارند. آنها احساس عزت نفس دارند و خود را شریف و عزیز می بینند.
- ۲- مردم، افراد جراتمند را صریح و صادق می دانند و معتقدند چنین افرادی اهل تملق و چاپلوسی نیستند. این افراد آنچه را که می توانند انجام دهند را مطرح می کنند. بنابراین مردم به چنین افرادی بیشتر اعتماد می کنند گرچه به ظاهر آن را نشان نمی دهند.
- ۳- زندگی افراد جراتمند معنادار است. ایشان به دیگران اجازه می دهند تا مستقل بیندیشند و عمل کنند و خود نیز افزون بر دسترس قرار دادن خواسته هایشان از زورگویی، تحکم، زبونی و ذلت فاصله می گیرند.

نداشتن جرات و قاطعیت یکسری پیامدهای منفی نیز دارد

- ۱- افسردگی، عصبانیت از خود احساس درماندگی ناامیدی و نداشتن کنترل در زندگی
- ۲- رنجیدگی و عصبانیت از دیگران
- ۳- ناکامی در بسیاری از موقعیت هایی که فرد نمی تواند به خواسته خود برسد.
- ۴- انفجار خشم (وقتی خشم به شیوه مناسبی ابراز نشود روی هم انباشته می شود و در مواردی به شکل نامناسب و پرخاشگرانه ابراز می شود).
- ۵- اضطراب و در پی آن اجتناب از افراد و موقعیت هایی که سبب ناراحتی و از بین رفتن فرصت های زیادی می شود.

۶- مشکلات جسمی مانند سردرد، زخم معده، فشار خون بالا و تجربه استرس که عوارض جسمانی زیادی به همراه دارد.

۷- تقویت رفتار دیگران که باعث می شود توقع آن ها بیشتر شود و برای به دست آوردن خواسته های خود اصرار بیشتری داشته باشد.



عوامل دوری از رفتار جراتمندانه و مهارت نه گفتن

- فرد فکر می کند دیگران او را به سبب کارهایی که برای آن ها می کنند دوست دارند بنابراین اگر مستقل عمل کند دیگران او را دوست نخواهند داشت.
- فرد در زمینه رضایت احساسات و راحتی دیگران احساس مسئولیت می کند لذا از اینکه به دیگران نه بگوید و آن ها را از خود ناراحت سازد احساس گناه می کند.
- فرد، رفتار جراتمندانه را با از خود گذشتگی ایثار و فداکاری در تناقض می بیند لذا اعتقاد دارد که اگر از پذیرش درخواست دیگران سر باز زند، آدم بد و خودخواهی تلقی خواهد شد.
- چنین افرادی یاد گرفته اند که باید همیشه دیگران را از خود راضی نگه دارند و درست نیست که خواسته های خود را بر خواسته های دیگران ترجیح دهند. بنابراین اگر کسی چیزی گفت یا کاری کرد که باعث ناراحتی فرد شد نباید چیزی بگوید و اگر این کار ادامه پیدا کرد بهتر است فقط بکوشد از او فاصله بگیرد.
- احساس مهم و باارزش بودن در موقعی که درخواستی از او می شود و اعتقاد به این که اگر یکبار خواسته دیگران را نپذیرد آن ها دیگر او را به شمار نخواهند آورد.

چنین افرادی وقتی کاری را انجام می دهند که به آن تمایلی ندارند احساس بدی درباره خود یافته و از فرد مقابل رنجیده می شوند و بی تمایلی خود را به طور ناخواسته و به شکل غیرکلامی مانند سکوت کردن، اخم کردن، دیرحاضر شدن و انجام کارها به شکل سرسری و بدون دقت لازم نشان می دهند.



افراد به چند دلیل می خواهند مهارت جراتمندی را یاد بگیرند

- ✓ بهبود روابط بین فردی و توانایی ارتباط برقرار کردن با دیگران
- ✓ کمک به تغییر الگوهای پرخاشگرانه به سمت رویکرد عقلانی تر
- ✓ به منظور این که دیگر فردی ضعیف، حساس، دیوار کوتاه و سپر بلای خانواده یا اداره شناخته نشوند.
- ✓ یاد بگیرند از حقوق خود دفاع کنند.

راه کارهایی برای ابراز جرات مندی و مهارت نه گفتن

برای عینی تر کردن کاربرد این راهکارها فرض کنید یکی از دوستانتان شما را به یک مهمانی دعوت کرده اما شما اصلاً دیگر مهمانان و مکانی را که باید به آن جا بروید را نمی شناسید یا به هر دلیل دیگری دوست ندارید به آن مهمانی بروید. در این صورت شایسته است از روش های جراتمندانانه ای که در زیر به آن اشاره می شود برای رد درخواست استفاده کنید.

- ❖ معذرت خواهی: از شخص درخواست کننده به علت این که نمی توانید خواسته اش را برآورده کنید معذرت خواهی کنید. بعنوان مثال می توانید بگویید با عرض پوزش، امیدوارم مرا ببخشید که نمی توانم در مهمانی شما شرکت بکنم.
- ❖ تشکر و قدردانی: به طرف مقابل بگویید لطف کردین که مرا به مهمانی دعوت کردین اما من نمی توانم به این مهمانی بیایم.

- ❖ پافشاری و اصرار در درخواست: به طرف مقابل بگویید ممنون می شوم که اصرار نکنید چون من با اصرار کردن شما معذب می شوم و احساس بدی به من دست می دهد.
- ❖ دور شدن از موقعیت: در مواقعی که فرد بیش از حد برای قبول خواسته هایش اصرار می کند می توانید معذرت خواهی کنید و محیط را ترک کنید.
- ❖ ابراز همدلی: می دانم که دلت می خواست من این کار را انجام دهم ، این موضوع را می فهمم اما برایم امکانش نیست این کار را انجام دهم.
- ❖ بیان موضوع در قالب شوخی: می توانید بر اساس شخصیت خود و طرف مقابلتان و موقعیتی که در آن قرار دارید از شوخی و طنز برای رد درخواست طرف مقابلتان استفاده کنید تا نه شما دچار احساس گناه و عذاب وجدان شوید و نه اینکه آن شخص روبرو ناراحت شود.
- ❖ ارائه پیشنهادی بهتر: به طور مثال می توانید بگویید حاضرم با شما به تئاتر، سینما یا منزل شما بیایم ولی به مهمانی ای که می دانم به من خوش نمی گذرد نمی آیم .
- ❖ دلیل آوردن: مثلا بگویید روحیه ام با این جور مهمانی ها سازگاری ندارد یا رفتن به جایی را که نمی شناسم را درست نمی دانم.



زبان مثبت

لغات سازنده ، مختصر و صریح جنبه مهم و حیاتی جراتمندی می باشد. همچنین توانایی بیان درخواست ها با روش مثبت و نه منفی از موارد حائز اهمیت در این حوزه است. این امر باعث می شود طرف مقابل کمتر احساس کند مورد تهدید واقع شده و بیشتر به صورت پاسخ دهنده عمل می کند. برای مثال تفاوت ظریفی وجود دارد بین اینکه به کودک بگوییم ((اینجا بازی نکن)) یا بگوییم ((همیشه لطفا بری بیرون و بازی کنی؟)). بیان عبارت به صورت مثبت باعث می شود خطر تبدیل شدن گفتگو به جدل و مناقشه کاهش پیدا می کند.

هر اندازه که به شیوه مثبت فکر کنید و آن‌ها را با حالات بدنی مناسب نشان دهید، اگر از جملات و کلمات مناسب استفاده می‌کنید ممکن است سو تعبیر شود که برای جلوگیری از ایجاد این مسئله لازم است به یکسری نکات توجه شود.

▪ صریح و بی‌پرده باشید

هر فکر و احساسی که دارید را دقیقاً بیان کنید. ما در اغلب اوقات مخصوصاً در شرایطی که رابطه نزدیکی با طرف مقابل داریم بر این باوریم که طرف مقابل خود به خود می‌داند که چه می‌خواهیم و چه احساسی داریم و به چه چیزی نیاز داریم. برای مثال فکر نکنید چون با خلق و وضعیت روانی واضح و بدیهی در را محکم به هم بکوبید دیگران متوجه می‌شوند که به چه دلیل عصبانی و ناراحت هستید. شاید یکسری فکر و خیال و احتمالاً سو تفاهم به ذهنشان خطور کند اما تا زمانی که بطور واضح به آن‌ها نگوئید چرا احساس ناراحتی و عصبانیت می‌کنید نمی‌توانید مطمئن شوید که آن‌ها از دلیل ناراحتی شما مطلع شده‌اند. اگر آن‌ها به طور دقیق از مشکل شما با خبر نشوند چطور می‌توانند برای حل آن به شما کمک کنند؟

▪ با مشکل درگیر شوید نه با شخص

بین این دو جمله تفاوت وجود دارد، ((چرا نمی‌توانی بعد از این که کارت را انجام دادی همه چیز را دوباره مرتب کنی ؟)) و ((میشه لطفاً وقتی کارت تمام شد این میز کار را مرتب کنی؟)). جمله اول بطور مشخص به یک عیب و نقیصه شخصیتی اشاره دارد اما جمله دوم به دنبال راه حل برای مشکل می‌باشد و تاثیری که بر شنونده دارد بسیار متفاوت است.

▪ به موارد خاص و جزئی رسیدگی کنید نه موارد عام و کلی

این دو جمله را با هم مقایسه کنید. ((چرا همیشه تاخیر داری؟)) و ((چرا امروز صبح دیر کردی ؟)) . اگر طرف مقابل همیشه کارها را به خوبی انجام می‌دهد اما چندباری به علت های موجه و منطقی نتوانسته آن کار را به خوبی همیشه انجام دهد نباید تمام کارهای خوب قبلی فرد را زیر سوال ببریم زیرا غیرمحمول است که یک فرد همیشه یک کار را به یک شکل مشابه انجام دهد. در مورد مشکل به گونه ای جزئی و صریح باشید و از تهمت زدن بپرهیزید و واقعیت‌ها را بگوئید .

با پذیرش این موضوع که در واقع برقراری ارتباط در جایی در طول طیف پرخاشجو و منفعل متناسب است و به خاطر داشتن این نکته که جرات مندی یک گزینه رفتاری است، باید بپذیرید که اگر بر حسب عادت، پرخاشجویانه و منفعلانه عمل می‌کنید این امر ممکن است به ضرر شما باشد و لزوماً باعث پیروزی شما در برابر دوستان و تحت تاثیر قرار دادن افراد نمی‌شود بنابراین مهارت جراتمندی به بهبود ارتباطات و سلامت روانی فرد کمک بسیار می‌کند.

❖ این مطالب در قالب کارگاه آموزشی مهارت های زندگی برای گروه خدمات بیمارستان در تاریخ ۱۴۰۰/۴/۶ برگزار شد.

مهسا دهقانی (کارشناس ارشد روانشناسی بالینی)



