

مهارت نه گفتن

رفتارها

جرأت‌ورزی یکی از مهم‌ترین مهارت‌های زندگی است که به افزایش اعتماد به نفس خودمان و جلب احترام دیگران منجر می‌شود.

خیلی از آدم‌ها در رویارویی با مشکلات زندگی ناتوان‌اند و در مقابل، عده دیگری می‌توانند از این مشکلات به آسانی عبور کنند و به کسانی تبدیل شوند که ما به آن‌ها می‌گوییم آدم‌های موفق. روان‌شناسان با بررسی زندگی همین آدم‌ها به فرایندهای مشابهی دست پیدا کردند تحت عنوان؟ راهبردهای مقابله‌ای؟ و مشاهده کردند که این راهبردها یک ویژگی مهم دارند: می‌شود آن‌ها را آموزش داد. پس از این کشف، روان‌شناسان در کارگاه‌های عمومی، مراکز مشاوره و روان‌درمانی، مدارس و حتی ادارات دولتی آموزش‌هایی را رواج دادند که نام‌های متفاوتی داشت: مهارت‌های مقابله‌ای، مهارت‌های انطباقی و یا مهارت‌های مقابله با تغییرات زندگی؛ که این آخری توی ایران خلاصه شده و تبدیل شده است به؟ مهارت‌های زندگی؟.

یکی از جذاب‌ترین و کاراترین مهارت‌های مقابله‌ای، جرأت‌ورزی است. جرأت‌ورزی ترجمه کلمه انگلیسی Assertiveness است. متأسفانه این کلمه در زبان فارسی و در کتاب‌های مختلف، به شکل‌های مختلفی آمده است: جرأت‌ورزی، جرأت‌مندی، ابراز وجود، قاطعیت و... بعضی‌ها هم خوندشان را راحت کرده‌اند و گفته‌اند:؟ مهارت نه گفتن؟. به نظر می‌رسد جرأت‌ورزی، بهتر ابعاد این مهارت را منتقل می‌کند. جرأت‌ورزی توانایی ابراز خود و احقاق حقوق خود بدون تجاوز به حقوق دیگران است. عمل به شیوه جرأت‌ورزانه به شما اجازه می‌دهد تا اعتماد به نفس را در خود حس کنید و موجب برانگیختن حس احترام دوستان و آشنایان شوید.

جرأت‌مندی امکان دستیابی به روابط صادقانه را افزایش می‌دهد و به شما کمک می‌کند تا درباره خودتان احساس بهتری داشته باشید و بر موقعیت‌های روزمره، تسلط بیشتری پیدا کنید. جرأت‌ورزی رابطه تنگاتنگی دارد با حقوقی که ما به‌عنوان یک فرد برای خودمان در نظر می‌گیریم. فرد جرأت‌ورز درباره خودش به حقوق زیر باور دارد: من حق دارم زندگی خودم را خودم هدایت کنم، هدف‌ها و آرزوهایم را خودم مشخص و آن‌ها را اولویت‌بندی کنم.

من حق دارم که ارزش‌ها، باورها و عواطف خاص خودم را داشته باشم و حق دارم به خاطر این ارزش‌ها، باورها و عواطف به خودم احترام بگذارم. من حق دارم به دیگران بگویم دوست دارم با من چگونه رفتار شود. من حق دارم بگویم؟ نه؟، من نمی‌دانم؟، من نمی‌فهمم؟ یا حتی؟ من اهمیت نمی‌دهم؟ و البته حق دارم قبل از ابراز آن‌ها زمانی برای فکر کردن در موردشان داشته باشم.

من حق دارم از دیگران درخواست اطلاعات یا کمک کنم بدون این که به خاطر نیازهای خود دستخوش احساسات منفی شوم.

من حق دارم افکارم را تغییر دهم، اشتباه کنم و گاه غیرمنطقی عمل کنم و البته پیامدهای آن عمل را کاملاً می‌پذیرم.

من حق دارم خودم را دوست بدارم، هر چند می‌دانم کامل نیستم و گاهی کارها را پایین‌تر از حد توانایی کامل خود انجام می‌دهم.

من حق دارم روابط مثبت و رضایت‌بخش برقرار کنم. روابطی که در آن احساس آرامش کنم و آزادم صادقانه احساسم را بیان کنم و حق دارم روابط خود را اگر نیازهایم را برآورده نسازد، تغییر یا خاتمه دهم.

من حق دارم زندگی خود را به هر شیوه‌ای که خودم می‌خواهم تغییر و تحول دهم.

من حق دارم مسؤول مشکلات دیگران نباشم.

من حق دارم انتخاب‌های خاص خودم را داشته باشم و دلیلی برای توجیه همه آن‌ها به دیگران وجود ندارد.

جرأت‌ها و آدم‌ها

با کمی آسان‌گیری می‌توانیم بگوییم آدم‌ها در مورد ابراز حقوقشان در روابط اجتماعی چهار دسته‌اند:

۱ - منفعل: این آدم‌ها معمولاً سبک ارتباطی منفعلانه‌ای دارند. اگر بخواهیم کلمه صریح‌تری به جای صفت این افراد بگذاریم؟ بی‌جرات؟ بهترین گزینه است. ما در ظاهر این افراد را فروتن، صبور، از خود گذشته و مهربان می‌بینیم اما آن‌ها به خاطر این که به دیگران اجازه می‌دهند به راحتی حقوق و احساساتشان را نادیده بگیرند، همیشه در درون خود ناراحت‌اند و با خودشان کلنجار می‌روند.

آن‌ها یا به حقوق خود مطلع نیستند، یا آن‌ها را باور ندارند و یا با وجود اطلاع و باور به حقوق خود، بلد نیستند جرات‌ورزانه عمل کنند. این افراد صدایی آرام و لرزان دارند، حرف خودشان را به راحتی پس می‌گیرند و مکرراً عذرخواهی می‌کنند.

این آدم‌ها برای دل دیگران زندگی می‌کنند. البته منفعل بودن راه راحتی است. مسلماً ما وقتی جرات‌ورز باشیم بیشتر باید با کج‌فهمی‌ها، انتقادهای و اخم‌های اطرافیان روبه‌رو شویم و این کار آسانی نیست.

۲ - پرخاشگر: آن‌قدر این آدم‌های دور و بر ما زیادند که شاید نیازی به توضیح این سبک ارتباطی نباشد. این افراد جرات‌مندی را با خشونت اشتباه گرفته‌اند. آن‌ها حقوق خود را به قیمت نادیده گرفتن حقوق دیگران به دست می‌آورند.

پرخاشگرها با منفعل‌ها یک زوج مکمل ناعادلانه را تشکیل می‌دهند. متأسفانه در فیلم‌های خشونت‌آمیز قهرمانان پرخاشگر اما موفق به شدت تبلیغ می‌شوند. آن‌ها جوری حرف می‌زنند که

دیگران احساس حقارت، گناه، اندوه و نادانی می‌کنند. آن‌ها با صدای بلند صحبت می‌کنند، طعنه و کنایه می‌زنند، رفتار شما را مکرراً با «تو باید...؟» و «و نباید؟» ارزش‌گذاری می‌نمایند، شما را دلسرد می‌کنند، به شما برچسب می‌زنند و همیشه ملیت‌ها و جنس مخالف و دیگران را تحقیر می‌کنند.

۳ - پرخاشگر منفعل: این دسته جالب‌ترین و البته غیرقابل تحمل‌ترین سبک ارتباطی را دارند. این افراد به دلایل مختلف ممکن است احساس خشم یا خصومت نسبت به دیگران را تجربه کنند، اما نه توانایی بیان آن را دارند و نه می‌توانند این احساس‌ها را تحمل کنند.

آن‌ها شیوه‌ای غیرمستقیم و انحرافی را برای خالی کردن خشم خود برمی‌گزینند. لج کردن، کم کاری، با استفاده از هیجان‌های تأثیرگذار (مثلاً گریه یا قهر) باج‌گیری کردن و جابه‌جا کردن خشم به اشیاء مثلاً پنچر کردن ماشین از شیوه‌های شیطنت‌آمیزی است که این افراد به کار می‌برند. بعضی می‌گویند این سبک تا حدی ناخودآگاه و خودکار به کار برده می‌شود. البته وقتی این کارها تکرار شوند و نتیجه بخش باشند بعید هم نیست که اتوماتیک شوند. کارمندی که کار ده دقیقه‌ای شما را به خاطر احساس خشم از ارباب رجوع‌های دیگر یا رئیس توی دوساعت انجام می‌دهد، نمونه یک فرد پرخاشگر منفعل است.

۴ - جرأت‌ورز: همان‌طور که گفتیم جرأت‌ورزی، توانایی ابراز خود و احقاق حقوق خود بدون تجاوز به حقوق دیگران است. افراد جرأت‌ورز بدون این که پرخاشگری کنند و یا از راه‌های غیرمستقیم ابراز هیجان‌ها استفاده کنند به حقوق خودشان دست می‌یابند. آن‌ها افکار و احساسات خودشان را خود انگیزه و صریح بیان می‌کنند. این آدم‌ها در عین حال افرادی مورداعتماد، پذیرا و شنونده نیز هستند. آن‌ها اگر با شما مخالف باشند بدون این که بی‌احترامی کنند نظرشان را می‌گویند.

جرأت‌ورزی به چه درد می‌خورد؟

حتماً بارها اتفاق افتاده است که توی موقعیتی قرار بگیرید که از شما درخواستی شود که با آن موافق نیستید. دوستی شما را برای تجارت شبکه‌ای پوزنت می‌کند، کسی از شما می‌خواهد الکل یا ماده مخدر مصرف کنید و یا فردی از جنس مخالف از شما تقاضای ازدواج می‌کند. جرأت‌ورزی به شما کمک می‌کند که معقولانه این تقاضاها را رد کنید. علاوه بر این جرأت‌ورزی در موقعیت‌های زیر هم به دردتان می‌خورد:

- تقاضای معقول از دیگران

- برخورد درست با مخالفت دیگران

- جلوگیری از تعارضات پرخاشگرانه غیرضروری

- اعلام موضع خود در تصمیم‌های جمعی

جرأت‌ورزی در سه حرکت

برای ورود به دنیای آدم‌های جرأت‌ورز لاقبل باید از سه مرحله زیر عبور کنید:

پیش از اعلام موضع

۱ - ابتدا از موضع خود مطمئن شوید، یعنی مشخص کنید که می‌خواهید بگویید بله یا خیر. اگر مطمئن نیستید، بگویید که برای پاسخ دادن باید کمی فکر کنید. به شخص مقابل بگویید که بداند چه زمانی پاسخ خواهید گفت.

۲ - اگر شما کاملاً متوجه نشده‌اید که فرد مقابل از شما چه تقاضایی دارد، از او توضیح روشنی بخواهید.

اعلام موضع با جمله سه بخشی

این مرحله در واقع مهم‌ترین تکنیک جرأت‌ورزی را در برمی‌گیرد. قبل از توضیح این تکنیک باید پیام‌ویزیم که هر ارتباط کلامی با یک سری رفتارهای بدنی همراه است. این رفتارهای بدنی که به زبان بدن معروف‌اند دارای معناهای فرهنگی خاص خود هستند. در رفتارهای جرأت‌ورزانه بدن باید راست باشد. سر بالا نگه داشته شود، رابطه چشمی مستقیم برقرار شود و در مجموع در صدا و رفتار فرد، قاطعیت و اطمینان موج بزند. فرض کنید دوستی می‌خواهد واکنم‌تان را قرض بگیرد. قاطعانه‌ترین و در عین حال محترمانه‌ترین جمله‌ای که می‌توانید بگویید از سه بخش تشکیل شده است:

۱ - بخش همدلانه یا بازخورد مثبت: این بخش که با کلمه "من؟" شروع می‌شود فضا را دوستانه می‌کند و از پرخاشگرانه بودن جمله‌تان جلوگیری می‌کند. همچنین طرف مقابل معمولاً می‌فهمد که شما علت درخواست و مشکل او را درک کرده‌اید: "من می‌دونم که تو واکنم من رو لازم داری...؟"

۲ - بخش استدلالی: در این بخش دلیل یا دلایل تصمیم خودمان را اعلام می‌کنیم. این دلایل باید تا حد ممکن کوتاه، واضح و روشن باشند. یادتان باشد آوردن دلیل اضافی به ضرر خودتان تمام می‌شود: اما چون تصمیم گرفتم واکنم رو به کسی قرض ندهم/ یا چون در طول روز به واکنم احتیاج پیدا می‌کنم...؟

۳ - بخش قاطع اعلام تصمیم: خیلی‌ها به این بخش نمی‌رسند و به همین خاطر جمله ناتمام‌شان موجب می‌شود طرف مقابل سوءاستفاده کند و سکوت در این بخش را دلیل بر رضایت بگیرد. در این بخش ما تصمیممان را بدون تعارف اعلام می‌کنیم: "واکنم رو بهات نمی‌دم؟" کلاً به این نوع جمله‌های سه بخشی رد قاطعانه/ یا جرأت‌ورزی قوی گفته می‌شود. اگر طرف مقابل درخواست را تکرار کرد ما دقیقاً همین جمله را بی‌کم و کاست تکرار می‌کنیم.

سعی کنید در این مرحله علاوه بر زبان بدن قاطعانه مخصوصا در بخش اول، جمله زبان بدنتان دوستانه باشد. معمولا افراد منطقی با یک یا دو بار شنیدن این جمله سه بخشی قانع می‌شوند و گرنه مجبورید تکنیک‌های مرحله سوم را به کار ببرید.

اعلام موضع در شرایط خاص

اگر طرف خیلی سمج بود می‌توانید از تکنیک‌های خاص استفاده کنید:

۱ - سی‌دی خش‌دار: در این تکنیک که به آن صفحه خط افتاده هم می‌گویند ما دقیقا مثل یک سی‌دی آسیب دیده مرتب یک جمله را بی‌کم و زیاد تکرار می‌کنیم. این جمله در ابتدا همان بخش دوم و سوم مرحله قبل است و بعد می‌توانید فقط به بخش آخر اکتفا کنید. یادتان باشد که شما هیچ چیزی نمی‌شنوید. شما یک سی‌دی خش‌دار هستید که هیچ استدلالی را نمی‌شنوید. زبان بدن شما باید قاطعانه و بدون تغییر باشد. شما اگر جای طرف مقابل باشید، از این همه تکرار خسته نمی‌شوید؟ خب، هدف ما هم همین است.

۲ - قاطعیت پیش‌رونده: شما می‌توانید از یک جمله سه بخشی محترمانه شروع کنید و در صورت ادامه، مرتب زبان بدن و لحن و محتوای جمله‌تان را قاطعانه‌تر کنید و اگر جواب نداد محیط را ترک کنید. این تکنیک برای ایستادگی در مقابل دعوت به سیگار و مشروب و مواد مخدر توصیه می‌شود. به این روش جرأت‌مندی فزاینده هم گفته می‌شود.

۳ - خلع سلاح: همان‌طور که گفتیم افراد پرخاشگر با برچسب زدن و جریحه‌دار کردن احساساتتان می‌خواهند به هدفشان برسند. شما بعد از به کار بردن جمله سه بخشی در مقابل این افراد معمولا می‌شنوید: خیلی خودخواهی؟

بهترین راه در مقابل این افراد این است که بگویید آگه این کار خودخواهی آره من خودخواه‌ام؟ و او سلاحش را از دست داده است! البته یادتان باشد حتما مطمئن باشید طرف می‌خواهد سوءاستفاده کند.

۴ - خود را به خنگی زدن: این تکنیک در مقابل انتقادهای زیاده از حد کاربرد دارد. در مقابل این موقعیت خود را به خنگی بزینید. مثلا اگر کسی به نحوه کار کردن شما ایرادی غیر منطقی گرفت و گفت؟ تو کار خودتو بلد نیستی؟ می‌توانید زبان بدن ساده‌لوحانه به خودتان بگیرید، یک لبخند احمقانه بزینید و بگویید: آره اتفاقا خودمم فکر می‌کنم کارمو بلد نیستم!؟

۵ - عوض کردن موضوع صحبت: وقتی شما با چند بار گفتن جمله سه بخشی نتیجه نگرفته‌اید موضوع صحبت را عوض کنید.

مهارت‌های زندگی ایرانی

یکی از آشنایان ۲۰ ساله‌ام از وقتی که کلاس دوم ابتدایی بوده، یعنی از وقتی که فقط ۸ سال داشته، مجبور شد به خاطر ادامه تحصیل پدرش به استرالیا برود و تا دوم دبیرستان آن‌جا بماند. چند روز پیش وقتی در مورد همین مهارت با او حرف می‌زدم گفت اتفاقاً ما توی کلاس سوم ابتدایی درسی به نام مهارت نه گفتن داشتیم. دوست من یادش آمد که معلمش (با توجه به فرهنگ استرالیا) مثال تعارف مشروب توسط برادر را برایشان زده و از آن‌ها خواسته بگویند در این موقعیت چه کار می‌کنند؟ با یک حساب سر انگشتی می‌شود فهمید که در سال ۱۹۹۵ در استرالیا در مقطع ابتدایی لاقلاً یک درس را به مهارت‌های مقابله‌ای اختصاص داده‌اند.

در ایران این کار خیلی دیرتر و با کارگاه‌های مرکز مشاوره وزارت علوم شروع شد. جزوه‌های انصافاً خوبی که مرکز مشاوره مرکزی وزارت علوم و دانشگاه تهران چاپ کردند و هنوز هم می‌کنند قابل تقدیر است و در نوشتن این مطلب هم از آن جزوه‌ها استفاده فراوانی برده شده است، اما جا دارد که ما چنین جریانی را آسیب‌شناسی کنیم.

ما هنوز از سنین بالاتر شروع می‌کنیم. اما واقعیت این است که کودکی که این مهارت‌ها را در مقطع ابتدایی بیاموزد در نوجوانی و جوانی راحت‌تر با قضایا کنار می‌آید.

ضمن این که الگوهای غلط رفتاری در او شکل نمی‌گیرد تا تغییر دادنش در مقاطع بالاتر این‌قدر سخت باشد... و بحث همیشگی این که این‌جا ایران است. باید تحقیقاتی انجام شود تا بفهمیم کدام تکنیک‌ها با توجه به شرایط فرهنگی ما بهتر جواب می‌دهد و این که آیا نیازی به بومی کردن آن‌ها هست یا نه؟

پایان‌نامه‌هایی که در مورد این مهارت‌ها نوشته شده‌اند، همه و همه از افزایش سلامت روان بعد از یاد گرفتن این مهارت‌ها حکایت دارند