

چگونه رفتاری قاطعانه داشته باشیم؟

ناراحت هستید اما نمی‌توانید ناراحتی خود را ابراز کنید؛ از خوشحالی دارید بال در می‌آورید اما هر کار می‌کنید....



جام جم سرا- ناراحت هستید اما نمی‌توانید ناراحتی خود را ابراز کنید؛ از خوشحالی دارید بال در می‌آورید اما هر کار می‌کنید تنها یک لبخند می‌شود نشانه خوشحالی‌تان؛ از برنامه‌ای خوشتان آمده اما توان این‌که نظرتان را درباره‌اش بگویید ندارید؛ از رفتارهای همکاران خسته شده‌اید اما هنوز نتوانسته‌اید به خودش بگویید! این رفتارها یعنی شما توان ابراز وجود و رفتار قاطعانه ندارید. به دلیل همین ناتوانی است که همیشه شما می‌مانید و چیزهایی که دوست دارید ابراز کنید و نکرده‌اید؛ شما می‌مانید و یک احساس ناراحتی از این موضوع! در این مواقع همه می‌گویند مرد باش و نظرت را بیان کن اما راستش رفتار قاطعانه مرد و زن نمی‌شناسد چون گاهی مردها هم بلد نیستند ابراز وجود کنند و رفتاری قاطع داشته باشند. رفتار قاطعانه یک مهارت است و چه برای مرد چه برای زن، یاد گرفتنش کار سختی نیست.

چگونه قاطع باشیم؟

قبل از هر چیزی باید تکلیف خودمان را مشخص کنیم یعنی همین اول مشخص کنیم که رفتار قاطعانه چه رفتاری است که باید دنبالش رفت و یادش گرفت؟ رفتار قاطعانه نه رفتار پرخاشگرانه است نه ظالمانه و نه سلطه جویانه؛ رفتار قاطعانه به رفتاری گفته می‌شود که مستقیم، صادقانه و مناسب عقاید و احساسات ما باشد. یعنی ما در برابر موضوعات مختلف همان طوری رفتار کنیم که عقیده، احساس و نظر ماست. رفتار قاطعانه مانع سوء استفاده دیگران و تحمیل نظرات و خواسته‌هایشان به ما می‌شود و ما می‌توانیم خواسته‌ها و نظرات خود را به راحتی ابراز کنیم. لابد با خودتان می‌گویید حالا اگر آدم رفتار قاطعی نداشته باشد مگر آسمان به زمین می‌آید؟ راستش را بخواهید بله! وقتی شما رفتار قاطع نداشته باشید یعنی رفتارتان منفعلانه است و ابراز وجود نمی‌کنید و تفاوت ابراز وجود با رفتار منفعلانه در این است که شما در رفتار منفعلانه از حق خودتان می‌گذرید اما در ابراز وجود بر حق خود تأکید می‌کنید و حاضر نیستید کسی حق شما را پایمال کند مثلاً در رفتار منفعلانه می‌دانید که استاد اشتباه کرده و یک نمره به شما کمتر داده یا راننده تاکسی پول بیشتری از شما گرفته اما حاضر نیستید آن را بیان کنید و بی‌خیال می‌شوید و در واقع از حق خودتان می‌گذرید. خیلی‌ها فکر می‌کنند وقتی باید رفتار قاطعانه‌ای داشته باشند یعنی باید رفتار پرخاشگرانه از خودشان نشان دهند و قاطع بودن را با خشونت اشتباهی می‌گیرند در صورتی که کاملاً در اشتباهند چون در رفتار پرخاشگرانه آدم‌ها فقط روی حق خودشان تأکید دارند و به حقوق دیگران تجاوز می‌کنند اما در رفتار قاطعانه و ابراز وجود، برای فرد هم حق خود و هم حقوق دیگران مهم است و به حق خودش و حقوق دیگران تجاوز نمی‌کند.

کی منفعل است، کی قاطع؟!

کارشناسان می‌گویند بین آدم‌هایی که می‌توانند رفتار قاطعانه داشته باشند با آن‌هایی که نمی‌توانند تفاوت زیادی وجود دارد یعنی افراد منفعل یک ویژگی‌ها و خصوصیتی دارند که افراد دارای رفتار قاطعانه ندارند. راستش افرادی که رفتار منفعلانه دارند، به حق و حقوق خود بی‌اعتنا هستند. کسانی هستند که اعتماد به نفس و عزت نفس پایینی دارند. برای خودشان احترام قائل نمی‌شوند و دائم خودشان را کوچک و حقیر تصور می‌کنند و معمولاً به این‌که توسط دیگران یا موقعیت‌های مختلف کنترل شوند تمایل دارند و دائم هم نسبت به دیگران احساس گناه می‌کنند. اما کسانی که رفتار قاطع دارند و می‌توانند به خوبی ابراز وجود کنند برعکس اعتماد به نفس و عزت نفس خوبی دارند. برای خودشان و دیگران احترام و ارزش قائل هستند. در رفتارشان صداقت دارند. اهل سؤال و پرس‌وجو هستند. به دیگران توجه می‌کنند و منتظر بازخورد دیگران نسبت به کارشان هستند و البته همیشه انگیزه انجام کارهای خوب را دارند. آن‌ها به کسی بی‌احترامی نمی‌کنند و البته اجازه هم نمی‌دهند کسی به آن‌ها بی‌احترامی کند. احساس منفی نسبت به بیان احساسات و خواسته‌های خود ندارند و نمی‌گذارند دیگران خواسته‌هایشان را به آن‌ها تحمیل کنند. البته آدم‌هایی که بلد هستند ابراز وجود کنند خودخواه نیستند و برای خواسته‌های دیگران هم ارزش قائل هستند.

وجودتان را ابراز کنید

برای این که بتوانید رفتار قاطعانه داشته باشید و البته ابراز وجود را در خودتان افزایش دهید بد نیست مهارت‌ها و تمرین‌های زیر را جدی بگیرید:

منفی و مثبت‌های خود را بشناسید

برای این که بتوانید ابراز وجود را افزایش دهید بهترین روش خودشناسی است. شما بهتر است خودشناسی مثبت و منفی داشته باشید. یعنی ببینید وقتی افکار منفی دارید و اعتماد به نفستان هم صفر می‌شود چه رفتارهایی از خودتان نشان می‌دهید. مثلاً بی‌حوصله می‌شوید احساس ناراحتی، دل‌تنگی و خستگی می‌کنید که نتیجه‌اش می‌شود سردرد و کاهش انرژی فیزیکی شما. در این حالت رفتار شما به جای قاطعانه بودن بیشتر منفعلانه، پرخاشگرانه و سلطه‌جویانه است. اما وقتی اعتماد به نفس دارید افکارتان نسبت به خودتان و دیگران مثبت است. احساس آرامش و خوشی می‌کنید و رفتارهایتان شجاعانه است و می‌توانید احساسات و خواسته‌هایتان را به راحتی بیان کنید. وقتی خودشناسی مثبت می‌کنید افکار و احساسات مبتنی بر خود ارزشمند را در شما افزایش می‌دهد و وقتی با افکار مثبت نسبت به خود و دیگران در جمعی حاضر می‌شوید افراد متوجه توانایی ابراز وجود شما می‌شوند. وقتی خودشناسی منفی دارید می‌توانید رفتار و افکار منفی خود را یادداشت کنید و تمرین کنید تا آن‌ها را کنترل کنید و در عوض رفتارهایی که در خودشناسی مثبت شناسایی کرده‌اید را جایگزین کنید.

منطقی مخالفت کنید

اگر قرار است رفتار قاطعانه را یاد بگیرید و تحت نظر دیگران نباشید، بهتر است مخالفت منطقی را تمرین کنید. یعنی اگر با نظر دیگران مخالف هستید جان ما به دلیل این که دوست دارید رابطه خوبتان از بین نرود با لب‌خند زدن و سر تکان دادن، تظاهر به موافقت نکنید. به جای آن که موضوع بحث را تغییر دهید اگر به نظر خودتان اطمینان دارید به صورت فعال مخالفت کنید مثلاً اگر کسی از شما می‌خواهد کار غیر منطقی را انجام دهید از او بپرسید چرا باید این کار را انجام دهید؟ یادتان باشد نباید کاری را بدون پرسش بپذیرید. سعی کنید در آن زمینه صحبت کنید و احساس خود را در آن مورد بیان کنید تا دیگران هم احساس شما را بدانند.

مهارت‌های ارتباطی را به کار بگیرید

اگر می‌خواهید رفتار قاطعانه را در خود افزایش دهید باید از مهارت‌های ارتباطی استفاده کنید. مثلاً در یک بحث حتماً به صحبت افراد گوش دهید و از کلمات مورد علاقه آن‌ها در پاسخ استفاده کنید. ساده و روان و بدون حاشیه صحبت کنید و مواردی که برایتان سوال است را مطرح کنید. زود قضاوت نکنید و راجع به افراد نتیجه‌گیری نکنید چون باعث بحث‌های کم اهمیت بین شما و دیگران می‌شود اجازه بدهید افراد جملات خود را کامل بیان کنند و منظورشان را منتقل کنند، بعد شما اظهار نظر کنید.

حتماً در یک بحث از سوال‌های بسته و باز استفاده کنید یعنی اگر می‌خواهید افراد را به حرف زدن تشویق کنید از سوال‌های باز که معمولاً با کلمات چرا، چه چیزی و چگونه آغاز می‌شود استفاده کنید و اگر می‌خواهید اطلاعات واقعی به دست بیاورید از سوال‌های بسته که پاسخ‌های بله یا خیر دارند استفاده کنید. کسی که رفتار قاطعانه دارد خودش را مسئول اعمالش می‌داند نه دیگران؛ و مسئولیت و نگرش خود را با گفتن کلمه «من» نشان می‌دهد.

موقع گفت‌وگو سعی کنید زبان طرف مقابلتان را بشناسید بعد با او صحبت کنید. یعنی به صحبت آن‌ها گوش دهید تا بفهمید آن‌ها بیشتر از کدام فرآیند حسی استفاده می‌کنند بینایی، شنوایی یا حرکتی و بعد سعی کنید از همان زبان برای صحبت با او استفاده کنید به این می‌گویند همسانی زبان و اگر قرار است رفتار قاطعانه را در خود افزایش دهید بهتر است از گفت‌وگوی مثبت استفاده کنید یعنی از کلمات مثبت به جای کلمات منفی استفاده کنید.

گفت‌وگوی مثبت به معنی انکار مشکل نیست بلکه کمک می‌کند شما با حاشیه کمتری مشکل را حل کنید چون با گفت‌وگوی مثبت شما در آن‌ها حس اعتماد ایجاد می‌کنید. (وجیهه محمدپور مقدم/ جیم)