

ابراز وجود (جراتمندی)

موقعیت های آزار دهنده بخشی اجتناب ناپذیر در زندگی همه ما هستند: خانم خانه داری که ظرف ها را در ظرفشویی آشپزخانه انبار می کند، دوستی که همیشه دیر بر سر قرار می آید، مدیری که کارها را پشت گوش می اندازد و توضیحی برای این کار ندارد... در این شرایط چه واکنشی از خود نشان می دهید؟ آیا قادر به گفتن کلمه "نه" هستید؟ آیا می توانید در روابط "خودتان" باشید؟

بهتر است بدانید، "جراتمندی" جایگزینی مناسب برای رفتار منفعلانه، عوام فریبانه یا حتی پرخاشگرانه است و با حس ارزشمندی نسبت به خود ارتباطی تنگاتنگ دارد. درحقیقت داشتن شهامت نوعی برقراری ارتباط برای بیان نیازها، احساسات و اولویت هاست به گونه ای که دیگران و خود ما مورد احترام واقع می شویم. به بیان دیگر "جراتمندی" بیان صریح و روشن چیزی است که دوست دارید روی دهد نه "تقاضای" آن از دیگران. برای برقراری ارتباط با دیگران، چهار روش وجود دارد که عبارتند از:

ارتباط پرخاشگرانه:

اگر از جراتمند بودن می ترسید، شاید بدان دلیل است که آن را با پرخاشگری اشتباه گرفته اید. پرخاشگری واکنشی دفاعی است که با استفاده از آن نیازها، احساسات و عقاید خود را به قیمت نادیده گرفتن نیاز دیگران بیان می کنیم و بدین ترتیب بر احساس ناامنی غلبه می نمائیم. تنها فایده پرخاشگری احساس موقتی و زودگذر قدرت یا داشتن کنترل بر شرایط است اما این رفتار موجب می شود که از دیگران دور شویم و در نهایت ممکن است به احساس انزوا برسیم.

ارتباط منفعلانه:

برقراری ارتباطی منفعلانه نقطه مقابل پرخاشگری است. این نوع ارتباط نیز مانند پرخاشگری در احساس ناامنی و عزت نفس پایین ریشه دارد، اما وقتی رفتاری منفعلانه از خود نشان می دهیم درحقیقت خود را تضعیف کرده ایم. در این حالت از بیان احساسات و نیازهای خویش امتناع می ورزیم و حقوق خود را نادیده می گیریم و درحقیقت وقتی به دیگران اجازه می دهیم تا برای ما تصمیم بگیرند و به جای ما انتخاب کنند، به آنها امکان نقض حقوقمان را می دهیم. برقراری ارتباط منفعلانه نوعی رفتار غیرمستقیم و مبهم است و معمولاً با دروغ و بهانه تراشی همراه می شود. تنها فایده این نوع رفتار اجتناب از درگیری با دیگران است، اما در قبال آن هزینه ای سنگین پرداخت می کنیم؛ زیرا با در پیش گرفتن این رفتار نه تنها به آنچه می خواهیم دست پیدا نمی کنیم بلکه در نهایت احساس بدتری نسبت به خود خواهیم داشت.

ارتباط عوام فریبانه:

زمانی که پرخاشگری و بی تفاوتی با هم ترکیب می شوند رفتاری منفعلانه- پرخاشگرانه یا عوام فریبانه از خود نشان می دهیم. این رفتار بیشتر زمانی از ما سر می زند که به شدت به چیزی نیاز داریم، اما درخصوص دستیابی به آن احساس عجز و ناتوانی می کنیم. در این شرایط ممکن است غیرمستقیم رفتاری پرخاشگرانه یا مبهم از خود نشان دهیم و احساسات خود و دیگران را نادیده بگیریم.

شاید در این شرایط احساس قربانی بودن و در عذاب بودن خود را وسیله ای قرار دهیم تا به کمک آن در دیگران حس گناهکار بودن ایجاد کنیم. فایده این نوع رفتار این است که از آسیب و عدم پذیرش از سوی دیگران نجات می یابیم و به ظاهر سایر افراد را نیز مورد توجه قرار می دهیم. اما درنهایت به لحاظ عاطفی دچار ضعف می شویم و به گونه ای مرموز خشم دیگران را برمی انگیزیم، زیرا آنها این توجه ما را دروغین و جعلی می دانند.

ارتباط جراتمندانه :

جنگ (پرخاشگری) و گریز (انفعال) واکنش هایی غریزی در هنگام رویارویی با یک مشکل هستند. اما در زندگی اجتماعی کنونی، "جراتمندی" گزینه ای جایگزین برای پرخاشگری و رفتار منفعلانه است و برای حل مشکلاتی که افراد در روابط خود با آنها روبرو می شوند، مناسب تر بنظر می آید. در این باره ما از مهارت های ذهنی و کلامی مانند گوش دادن، همدردی کردن، بحث، گفتگو و مذاکره استفاده می کنیم. رفتار جراتمندانه رفتاری صادقانه، مستقیم، صریح، گویا، مصرانه و محترمانه است. فایده این نوع رفتار آن است که ما دست کم در برخی مواقع به آنچه می خواهیم دست پیدا می کنیم و حتی اگر به آنچه دوست داریم، نرسیم همچنان احساس خوبی نسبت به خود داریم؛ زیرا خواسته های خود را صادقانه و به صراحت بیان کرده ایم. جراتمندی به شکل گیری اعتماد به نفس، عزت نفس و حرمت نفس در ما منتهی می شود. البته ممکن است با مخالفت ها و درگیری هایی نیز روبرو شویم، بنابراین لازم است به راههایی تازه برای مقابله با آنها بیندیشیم. برای برداشتن گامی موثر در جهت تغییر رفتار، چگونگی ارتباط خود با سایر افراد را بررسی کنید و ببینید که کدام یک از چهار روش یاد شده را برای برقراری رابطه با دیگران انتخاب کرده اید. اگر استفاده از برخی روش ها در دوران کودکی برایتان مفید بوده اند اما امروز شما را از بیان منظور و رسیدن به آنچه می خواهید منع می کنند، بهتر است آنها را کنار بگذارید.

از میان چهار روش یاد شده برای برقراری ارتباط کدامیک با ویژگی شما هماهنگ تر است؟
آیا از انتخاب این روش راضی هستید؟ اگر نه، چه تغییراتی را دوست دارید در خود ایجاد کنید؟
به یاد داشته باشید رفتار غیر جراتمندانه:

- چیزی است که یاد گرفته اید.
 - شاید شما را به گونه ای موثر از آسیب دیدن محافظت کرده است.
 - شاید کمک کرده است تا از لحظاتی سخت نجات یابید.
 - شاید خانواده شما را به داشتن این رفتار تشویق کرده است.
- اما در نهایت می توانید آن را تغییر دهید

راهکارهایی برای دستیابی به رفتار جراتمندانه:

در اینجا به برخی توصیه های عملی اشاره می کنیم که می توانند کمک کنند تا در صورت تمایل به جراتمندی بیشتر، تغییراتی در خود ایجاد کنید.

احساسات خود را بیان کنید:

- مالک احساسات خود باشید؛ آنها متعلق به شما هستند و شما نسبت به آنها حق دارید
- استفاده از واژه "من" را تمرین کنید. مثلاً بگویید "من احساس نگرانی می کنم"، "من خوشحالم".
- احساسات خود را با لحنی مثبت بیان کنید.
- اگر مناسب می بینید احساسات دیگران را منعکس کنید، مثلاً "به نظر می رسد از این موضوع ناراحت هستید".

به سخنان دیگران هم گوش کنید:

- توجه خود را بر احساسات متمرکز کنید، هم احساسات خودتان و هم احساسات شخص مقابل.
- میان احساس خود و دیگران تمایز قایل شوید.
- با شخص مقابل همدردی کنید؛ این حس همدردی به بهای نادیده گرفتن احساسات خودتان تمام نشود.
- از قبول بی چون و چرای احساسات دیگران، بدون درک آنها خودداری کنید.
- بدانید که می توانید به این احساسات پاسخ رد بدهید.

رفتار مورد نظر را توصیف کنید:

- توجه خود را بر رفتار خاصی که شما را ناراحت می کند، معطوف کنید. همه ابعاد رفتاری شخص مقابل را هدف قرار ندهید.
- مکان و زمان رفتاری که شما را ناراحت می کند، مشخص کنید.
- از "بر چسب زدن" به دیگران و بکار بردن عبارات همیشگی مانند "تو همیشه منتظر فرصت هستی که مرا عصبانی کنی" خودداری کنید.
- به جای توصیف انگیزه به توصیف عمل فرد بپردازید.
- از عبارات ملموس استفاده کنید.

تغییرات مورد نظر خود را مشخص کنید:

- آنچه را دوست دارید با صراحت بیان کنید.
- تغییری کوچک را طلب کنید.
- در یک زمان تنها خواستار یک یا دو تغییر کوچک باشید.
- خواسته های خود را مشخص و ملموس کنید.
- از خود بپرسید که آیا فرد مقابل می تواند بدون آنکه چیز زیادی را از دست بدهد، خواسته شما را برآورده کند.
- مشخص کنید که برای دستیابی به یک توافق کدام رفتارها را تغییر خواهید داد.
- پیامد های این تغییر را مشخص کنید.

به خود و فرد مقابل اعتماد کنید:

- به نقطه مثبت روابط خود اعتبار بخشید
- تقاضا برای تغییر رفتار را میان دو عبارت مثبت قرار دهید.
- نقطه خوب و مثبت روابط خود را مشخص کنید.
- در مورد بخش مثبت و خوب روابط خود صادق باشید.
- آنچه در ذیل می آید نمونه ای است از آنچه گفته شد:
به عنوان مثال تصور کنید شما و همکارتان باید کاری را تا ساعت ۶ بعد از ظهر به پایان برسانید اما کارها خوب پیش نمی روند. همکارتان می گوید که ناچار است برود، زیرا کار دیگری دارد؛ به همین دلیل از شما می خواهد که کار را به تنهایی انجام دهید. شما اصلا از این موضوع خوشحال نیستید. در این شرایط یک پاسخ حاکی از جراتمندی می تواند یکی از حالات زیر باشد:
- قبول آن برای من دشوار است (بیان احساسات).
- نگرانی تو را درک می کنم زیرا کار دیگری داری که باید انجام دهی (گوش دادن به سخنان فرد مقابل).
- از تو دلخورم زیرا به رغم اینکه توافق کردیم این کار را با هم انجام دهیم، مجبوری همین حالا اینجا را ترک کنی (بیان احساسات، توصیف رفتار).
- فکر می کنم گروه خوبی هستیم، شاید بتوانیم این کار را سریع تر از آنچه فکر می کردیم انجام دهیم، پیش از این نیز به خوبی با هم همکاری داشتیم (اعتبار بخشیدن به خود و فرد مقابل).

"جراتمندی" و زبان بدن

بطورحتم، تنها واژه‌ها نیستند که به ما شهامت می‌بخشند بلکه روش استفاده از این واژه‌ها نیز در شکل‌گیری این شهامت نقش دارند. در این میان تن صدا نیز بسیار مهم است. در مثال بالا جمله "من از تو دلخورم، زیرا باید همین حالا اینجا را ترک کنی" را می‌توان در چهار لحن زیر بیان کرد:

پرخاشگرانه - خشن، آمرانه، گستاخانه و بلند.
منفعلا نه - لبخند زدن برای آرام کردن فرد مقابل و دعوت از فرد مقابل برای نادیده گرفتن ما.
عوام‌فریبانه - حرکات نمایشی/صمیمیت‌های مرموز.
جراتمندانه - حرکاتی روشن و واضح، صمیمیت مناسب و سرعت عملی یکنواخت.
روبروی یک آینه بایستید و زیر و بم صدای خود را تنظیم کنید و سپس با صدایی یکنواخت و محکم به گونه‌ای که نه مانند نجوا کردن باشد و نه آمرانه و تحکم‌آمیز، صحبت کردن را تمرین کنید. سعی کنید هنگام صحبت کردن با فرد مقابل تماس چشمی برقرار کنید. اما برای مدتی طولانی به وی خیره نشوید. همچنین تلاش کنید تا بدن خود را در وضعیتی ثابت نگه دارید.

رویارویی با انتقاد:

همه افراد در مقابل انتقاد آسیب‌پذیر هستند. بیشتر ما هنگام مواجهه با انتقاد به یکی از سه روش زیر عمل می‌کنیم:

- از انتقاد ناعادلانه ناراحت می‌شویم و آن را به دل می‌گیریم.
- در مقابل انتقاد واکنشی پرخاشگرانه از خود نشان می‌دهیم.
- با رفتاری منفعلا نه و چاپلوسانه از انتقاد می‌گریزیم.

بکارگیری جراتمندی منفی یا پرس و جوی منفی روش موثر برای رویارویی با انتقاد است، چه انتقاد از جانب مدیر و یک مقام ارشد صورت گیرد چه از جانب خود ما. مهم آن است که بتوانیم در خصوص انگیزه فرد انتقادکننده قضاوت کنیم: آیا او سعی می‌کند در ما احساس حقارت و گناه بوجود آورد یا در پی انتقادی سازنده است؟ منظور از جراتمندی منفی این است که اگر انتقاد درست و مناسب بود با خونسردی آن را بپذیریم. به عبارت دیگر باید به دقت در خصوص جزئیات این انتقاد فکر کنیم، اما کلی‌گویی را نپذیریم. پرس و جوی منفی نیز از همین ناشی می‌شود. در خواست برای روشن شدن مطلب ما را قادر می‌سازد تا در پی انتقادی سازنده باشیم. این کار به فرد مقابل نیز امکان می‌دهد تا احساسات منفی خود را صادقانه و مستقیم بیان کند و این امر می‌تواند به بهبود رابطه منتهی شود. به مثال زیر توجه کنید:

- انتقاد: "تو مغرور هستی".
- جراتمندی منفی: "بله درست است من در حال حاضر نیازهای خود را در اولویت قرار می‌دهم".
- پرسش منفی: "فکر میکنی در چه زمینه‌هایی مغرور هستم؟ ممکن است دقیق‌تر بگویی؟"

حرف آخر:

هدف از ارائه این مقاله آن است که در خصوص روش‌های مناسب و مطلوب در برقراری رابطه با دیگران و افزایش مهارت‌های جراتمندی در خود، فکر کنید. این کار نیازمند "خطر کردن" است. در حقیقت کاری شجاعانه است! - شاید در ابتدا وقتی بخواهید عادت‌های قدیمی خود را کنار بگذارید، چندان احساس خوبی نداشته باشید، اما به تدریج روش‌های جدید برای برقراری ارتباط، به نظر عادی و طبیعی خواهند رسید. شاید بخواهید از واژه‌ها و حرکاتی متفاوت استفاده کنید، اما لازم است بدانید که جراتمندی به لحاظ فرهنگی تعریف شده است و آنچه در یک فرهنگ جراتمندی نامیده می‌شود در فرهنگ دیگر لزوماً به این نام خوانده نمی‌شود.