



بیشتر از یک نفر...

رفتار قاطعانه (رک بودن) چیست؟ - چگونه رک باشیم؟

قصه دارم این نوشته را با اشاره به اتفاقی که نشان دهنده اهمیتِ ارائه رفتار قاطعانه (**assertiveness**) و به طور کلی رک بودن است شروع کنم:

چند وقت پیش با یکی از دوستانم به یک رستوران رفته بودیم. زمانی که پیشخدمت سفارشان را آورد دیدیم که غذای دوستم اشتباه شده و به جای سفارشی که داده بود پیشخدمت غذایی برایش آورده بود که از قضا دوستم اصلاً آن را دوست نداشت.



او از **اشتباه** صورت گرفته ناراحت بود و جوری به غذا نگاه می کرد که انگار مجبور است آن را بخورد و چاره دیگری ندارد. من که از دیدن این حالت متعجب بودم از او پرسیدم که چرا این مسئله را به پیشخدمت یا مسئول پذیرش نمی گوید؟ و متوجه شدم که او از این کار **خجالت می کشد** و ترجیح می دهد غذایی که باب میلش نیست را بخورد ولی برای تعویض آن اقدامی نکند.

عدم توانایی در ارائه رفتار قاطعانه و رک بودن باعث می شود تا افراد شرایط ناخوشایندی را که تغییر آن نیازمند ارائه یک رفتار رک و قاطعانه در ارتباط با دیگران است تحمل کنند و برای تغییر آن اقدامی نکنند.

من با کسب اجازه از دوستم، پیشخدمت را صدا زده و قضیه را به او گفتم و خواهان تعویض **غذا** شدم. در حالیکه مشغول صحبت با پیشخدمت بودم متوجه شدم که دوستم از اینکه خودش آنجا حضور داشت، من در مورد تعویض غذایی با پیشخدمت در حال گفتگو بودم، احساس خجالت کرده و از اینکه خودش نتوانسته این کار را بکند احساس بدی داشت.



بیشتر از یک نفر...

بعد از اینکه پیشخدمت سفارش جدید را آورد و ما شروع به خوردن کردیم، دوستم ضمن تشکر از من توضیح داد که اگر تنها بود نمی توانست برای تعویض غذا حرفی بزند و همان سفارش اشتباه اول را علی رغم اینکه مورد علاقه اش نبود می خورد و تحمل می کرد و ادامه داد که این طور موارد زیاد برایش پیش می آید و او هم به خاطر ناتوانی در ارائه ی یک رفتار قاطعانه ترجیح می دهد که حرف نزند و شرایط موجود را تحمل کند.

اتفاقاتی از این دست به وفور برای افرادی که توانایی ارائه رفتار قاطعانه را ندارند رخ می دهد.

به عنوان مثال:

- **سر کلاس:** عدم درخواست توضیح بیشتر جواب سوالی که یک بار پرسیده ایم ولی توضیحات معلم یا استاد ما را به جواب نرسانده.
- **صف نان، تاکسی، بلیط سینما و غیره:** فردی جای ما را می گیرد ولی نمی توانیم به او حرفی بزنیم.
- **به هنگام خرید:** عدم درخواست باقی پولمان به این خاطر که فکر می کنیم چون مبلغ آن کم است ممکن است شخصیتمان زیر سوال برود.
- **در رابطه با دوستان و آشنایان:** ناتوانی در نه گفتن به درخواستی که تمایلی به انجامش نداریم، مثلاً دادن ماشینمان به یکی از دوستان، یا نگه داشتن فرزند یکی از اقواممان برای چندمین بار تا به کارهایش برسد در حالی که خودمان هم درگیر امور و کارهای خاص خود هستیم.
- **در ارتباط با مدیر:** ناتوانی و خجالت کشیدن از درخواست افزایش حقوق و یا ارتقاء جایگاه
- **در روابط کاری و تجاری:** خجالت کشیدن از درخواست تعیین دقیق و مکتوب تعهدات طرفین
-

مثل موارد بالا تقریباً برای هر فردی پیش آمده که به دلیل عدم توانایی در ارائه رفتار قاطعانه و رک بودن، ضررها و اتفاقات ناخوشایندی را تجربه کرده و یا نتوانسته باشد به خواسته ی به حق و کاملاً منطقی خود در شرایط مختلف برسد.

به شخصه حسی که خود من (محسن محمدی) در گذشته بارها و بارها در چنین مواقعی تجربه کرده ام این است که کاش می دانستم در چنین شرایطی باید چه بگویم و به چه صورتی رفتار کنم و می توانستم آن را انجام دهم.

درواقع ارائه رفتار قاطعانه و رک بودن از دو قسمت تشکیل شده:

1. اول دانستن اینکه رفتار قاطعانه به چه صورتی است (یعنی چگونه رک باشیم؟)
2. دوم توانایی ارائه چنین رفتاری.

خیلی از افراد رفتار قاطعانه مناسب در شرایط مختلف را می دانند ولی جسارت و جرئت ارائه آن را ندارند.



برای بعضی از افراد نیز میزان این ناتوانی خیلی فراتر از این رفته به طوری که در چنین مواقعی با خود فکر می کنند که کاش یک گول چراغ جادو ظاهر شده و آن ها را به خواسته شان برساند. یعنی به قدری ارائه یک رفتار **بیشتر از یک نفر...**

قاطعانه و به طور کلی رک بودن را سخت و ناممکن می دانند که فکر می کنند برای رسیدن به آن باید موجودی مثل گول چراغ جادو وارد عمل شود.



تعریف رفتار قاطعانه و رک بودن

رفتار قاطعانه رفتاری است که ما را به هدف خود از یک ارتباط و گفتگوی کاری و یا هر نوع ارتباط دیگر می رساند بدون اینکه در ما یا فرد مقابل تنش و یا ناراحتی عمیق و آزاردهنده ای ایجاد شود. در مقابل رفتار قاطعانه (رک بودن) که رفتاری مطلوب و سازنده است، دو نوع رفتار ناکارآمد وجود دارد: رفتار سلطه پذیرانه و رفتار پرخاشگرانه.

یک آمار عجیب از رفتار قاطعانه و رک بودن

متخصصان مهارت های ارتباطی برآورد می کنند که کمتر از پنج درصد افراد توانایی ارائه **رفتار قاطعانه** را دارند. این به این معناست که در اکثر گفتگوها چیز زیادی که از لحاظ ارتباطی مهم باشد منتقل نمی شود.

ما تنها زمانی می توانیم مسائل مهم و تعیین کننده را در **ارتباطمان با سایرین** مطرح کنیم که یک رفتار قاطعانه و جرئت مندانه داشته باشیم، وگرنه مثل اکثر افراد تنها به بیان حرف های کلیشه ای و سطحی خواهیم پرداخت که هیچ فایده ای هم ندارد



بیشتر از یک نفر...

رفتارهای نا کارآمد

گفتیم که دو نوع رفتار ناکارآمدی که افراد به دلیل ناتوانی در ارائه رفتار قاطعانه و رک بودن به سمت آن می روند رفتار سلطه پذیرانه و پرخاشگرانه است.

کسانی که همیشه حرف های دیگران را تایید می کنند و به اصطلاح رفتاری سلطه پذیرانه دارند، هیچ وقت خواسته های خود را مطرح نمی کنند و به نتیجه ی دلخواه خود از روابط نمی رسند. در مقابل، افراد پرخاشگر هم به دلیل ایجاد ناراحتی، تنش و استرس در فرد مقابل خود معمولاً بازخورد مناسبی از طرف مقابل نگرفته و روابط مطلوبی را تجربه نمی کنند.

پیوستار سلطه پذیری - پرخاشگری

نکته ای که در مورد دو نوع رفتار غیر قاطعانه ی حاصل از عدم توانایی در رک بودن که در بالا گفتیم وجود دارد اینکه در بسیاری از مواقع رفتار سلطه پذیرانه در اثر گذر زمان دقیقاً متضاد خود یعنی رفتار پرخاشگرانه را ایجاد می کند.

یعنی افرادی که به صورت سلطه پذیرانه رفتار می کنند به این خاطر که به طور پیوسته حقشان خورده می شود در اثر گذر زمان حجم زیادی از کینه و تنفر را در خود جمع می کنند که نهایتاً وقتی این حجم زیاد کینه و تنفر به قدری زیاد می شود که از کنترل فرد خارج می شود به صورت موجی از عصبانیت و پرخاشگری خود را نشان می دهد.

افرادی که به صورت سلطه پذیرانه رفتار می کنند به این خاطر که به طور پیوسته حقشان خورده می شود در اثر گذر زمان حجم زیادی از کینه و تنفر را در خود جمع می کنند

معمولاً کسانی هم در معرض این عصبانیت و پرخاشگری قرار می گیرند که هیچ نقشی در ایجاد آن نداشته و مستحق اینکه مخاطب چنین رفتاری واقع شوند نیستند.

یک مثال خوب برای این مسئله فردی است که به این دلیل که نمی تواند در محل کار خود رفتاری قاطعانه نشان داده و حق خود را بگیرد، به شدت عصبانی شده و بعد از رفتن به خانه با اعضای خانواده خود با خشم و عصبانیت رفتار می کند یا به اصطلاح مشکلات کاری اش را با خود به خانه می آورد.

بنابراین رفتار قاطعانه و رک بودن نه تنها به منظور جلوگیری از سلطه پذیری و ضایع شدن حقمان در ارتباط با دیگران امری ضروری است بلکه منجر به دوری از ارائه ی رفتارهای پرخاشگرانه هم می شود.

اگر ما همواره یک رفتار قاطعانه ی توأم با ابراز وجود داشته باشیم و به طور کلی بدانیم که چگونه رک باشیم ، هیچ گاه به مرحله ای نخواهیم رسید که نیازی به ارائه ی رفتارهای توأم با عصبانیت و پرخاشگری پیدا کنیم.



بیشتر از یک نفر...



اصلی ترین ویژگی رفتار قاطعانه و رک بودن

می توانیم بگوییم که اصلی ترین ویژگی رفتار قاطعانه و رک بودن ثمربخشی آن است. به این معنی که ارائه رفتار قاطعانه در هر زمینه ای باعث می شود تا به نتیجه ی لازم برسیم. اگر هم این اتفاق نیفتد این نوع رفتار نسبت به هر نوع رفتار دیگری ما را به نتیجه نزدیک تر می کند.

اصلی ترین ویژگی رفتار قاطعانه و رک بودن ثمربخشی آن است

این ویژگی یکی از اصلی ترین تمایزهای رفتار قاطعانه با رفتار پرخاشگرانه است. در اثر ارائه رفتار پرخاشگرانه معمولا دو حالت زیر اتفاق می افتد:

۱- این رفتار باعث عصبانیت فرد مقابل شده و او برای مقابله به مثل واکنشی مشابه نشان می دهد و پرخاشگری می کند. این مسئله باعث می شود که طرف مقابل انتظاری را که در ارتباط با او داشته ایم برآورده نکند چراکه به واسطه رفتار پرخاشگرانه ی ما عصبانی شده و قصد تلافی رفتار بد ما را دارد.

به عنوان مثال فرض کنید که شما به یک رستوران رفته اید و به این خاطر که زمان انتظارتان برای دریافت غذایی که سفارش داده اید بیش از حد طولانی شده عصبانی می شوید و با صاحب رستوران بسیار پرخاشگرانه و زننده رفتار می کنید.

در حالت اول اتفاقی که می افتد اینکه او نیز از این رفتار شما عصبانی شده و مانند شما رفتاری پرخاشگرانه ارائه داده و شما را به بیرون رستوران هدایت می کند.

در این حالت شما به خواسته و نیازتان که خوردن غذا بوده نرسیده اید و این رفتار به جز ناراحت کردن شما و صاحب رستوران هیچ نتیجه دیگری نداشته است.



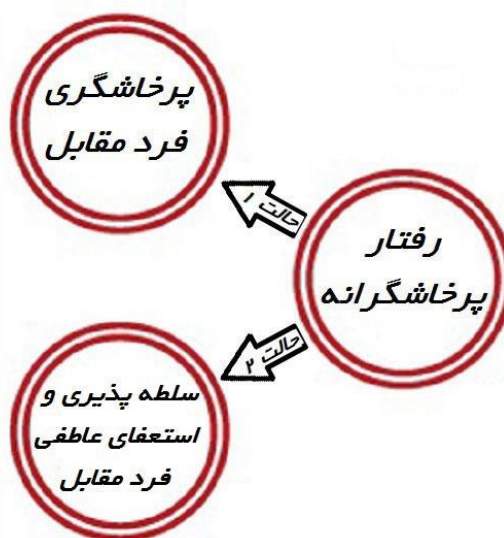
بیشتر از یک نفر...

۲- رفتار پرخاشگرانه ی ما باعث می شود تا فرد مقابل دچار ترس و اضطراب شده و به قول معروف حساب کار دستش بیاید و کارمان را انجام دهد (یا اینکه در مثال قبل، صاحب رستوران به خاطر اصول مشتری مداری کوتاه آمده و به جای مقابله به مثل و ارائه رفتار پرخاشگرانه، ما را آرام کرده و سفارشمان را سریعاً آماده کند و تحویل دهد)

ولی مسئله ای که وجود دارد اینکه ارتباط بین ما و فرد مقابل دچار آسیب شده و هرچند که فرد مقابل طبق خواسته ما عمل کند اما ارتباط بینمان از حالت دوستانه خود خارج شده و هیچ کداممان از چنین ارتباطی لذت نبرده و حس خوبی نسبت به آن نخواهیم داشت.



بیشتر از یک نفر...



آموزش مهارت‌های ارتباطی، سخنرانی و فن بیان www.bishtarazyek.com

البته شاید این طور فکر کنید که ایجاد روابط دوستانه با صاحب یک رستوران که ما یک بار به آنجا رفته ایم و احتمالاً دیگر نخواهیم رفت چندان موضوعیتی ندارد و در چنین ارتباطی تنها چیزی که برایمان مهم می باشد دریافت خدمات و سرویس مطلوب است. اما دو نکته را باید در نظر بگیریم:

۱- این تنها یک مثال است و اگر آن را به افرادی که به دفعات آن‌ها را دیده و با هم ارتباط داریم تعمیم دهیم خواهیم دید که شاید وجود رابطه ای دوستانه که حس خوب و لذت بخشی به ما می دهد مهم ترین دستاورد چنین روابطی است.

۲- این درست که ممکن است در این مثال و به طور کلی چنین موقعیت هایی ما دیگر فرد مقابل را نبینیم اما مسئله ی بسیار مهمی که وجود دارد اینکه با ارائه ی یک رفتار غیر دوستانه و به دور از اخلاق و انسانیت، حتی با فردی که رفتار بدی با ما داشته و ما هم دیگر او را نخواهیم دید این عزت نفس خودمان است که آسیب می بیند.

اولین اتفاقی که در اثر بدرفتاری و پرخاشگری با دیگران می افتد، کاهش عزت نفس خودمان است.



بیشتر از یک نفر...

مراحل ارائه یک رفتار قاطعانه (چگونه رک باشیم؟)

به طور کلی یک رفتار قاطعانه و توأم با ابراز وجود از سه مرحله تشکیل شده است:

۱- توصیف بدون قضاوت از رفتار فرد مقابل

۲- افشاسازی احساسات

۳- روشن سازی اثرات ملموس

در ادامه هر یک از این موارد را تا حدی توضیح می دهیم:

• توصیف بدون قضاوت از رفتار فرد مقابل

رفتاری از فرد مقابل که فکر می کنیم باید عوض شود را خیلی دقیق و مشخص به او بگوییم. در غیر این صورت او دقیقا متوجه نمی شود کدام رفتارش باعث شده تا ما ناراحت شویم تا بخواهد آن را تغییر دهد.

به عنوان مثال اتفاق ناخوشایندی که بارها و بارها در رابطه ی بین زن و شوهرها شاهدش بوده ام این بوده که زن یا شوهر به جای اشاره ی دقیق به رفتار غلطی که باعث ناراحتی اش شده، راجع به طرز فکر و قصد طرف مقابل خود قضاوت می کند.

مثلا شوهر بدون هماهنگی خانمش مهمان دعوت می کند و خانم به جای اینکه در مورد رفتار غلط شوهرش به طور واضح با او صحبت کند، این طور می گوید: "چون می دونه که من از این کارش ناراحت می شم و کل برنامه هام به هم میریزه این کارو می کنه".

متاسفانه اغلب افراد فکر می کنند که طرف مقابل می داند یا باید بداند که کدام رفتارش اشتباه است و نیازی به اینکه ما به آن رفتار غلط اشاره کنیم وجود ندارد، در حالی که این طرز فکر درستی نیست.

اغلب افراد این طور فکر می کنند که طرف مقابل می داند یا باید بداند که کدام رفتارش اشتباه است.

حتی وقتی که فرد مقابل دقیقا می داند که کدام رفتارش اشتباه است و حتی ممکن است آن رفتار غلط را به عمد و برای آزردن ما انجام دهد، باز هم بیان درست و قاطعانه رفتار اشتباهش در خیلی از مواقع از تکرار آن جلوگیری می کند.

به عنوان مثال یک بار در صف نانواپی بودم که یک آقای آمد و بدون رعایت نوبت به نانوا گفت: "آقا پنج تا نونم به من بده".



بیشتر از یک نفر...

واضح است که آن فرد از اینکه دیگر افرادی که چند دقیقه ای بود در صف ایستاده بودند و منتظر نان بودند از این رفتار ناراحت خواهند شد کاملاً آگاه بود ولی با این وجود چنین کاری انجام داد. اما وقتی که یکی از کسانی که در صف بود به شکلی قاطعانه و درست به او تذکر داد، آن فرد به انتهای صف رفت.

• افشاسازی احساسات

درواقع این مرحله بیان دلیلی است که می خواهیم رفتار فرد مقابل تغییر کند. در این مرحله ما ناراحتی و احساس بدی که از آن رفتار غلط داریم را بیان می کنیم و به او می گوییم: "به این خاطر که این رفتار تو چنین احساس ناخوشایندی را در من ایجاد می کند می خواهم که آن را حداقل در ارتباط با من تغییر دهی."

به عنوان مثال در دوران دانشگاه هم کلاسی ای داشتیم که بدنساز بود و عادت داشت موقع دست دادن با دوستانش، دست طرف مقابل را فشار دهد و این کار را یک شوخی بامزه می دانست. بعضی از افراد هم از این کار او خوششان می آمد و مقابله به مثل می کردند و از این زورآزمایی لذت می بردند. اما افرادی هم بودند که این شوخی ناراحتشان می کرد.

یک بار یکی از هم کلاسی هایمان به شکلی قاطعانه و به طوری که باعث ایجاد کوچک ترین ناراحتی در آن فرد هم نشد به او گفت که این رفتار ناراحتش می کند و در صورت امکان این شوخی را با او نکند و همین رفتار قاطعانه اش باعث شد تا آن فرد دیگر این کار را در رابطه با او تکرار نکند.

این در حالی بود که باقی کسانی که از این شوخی خوششان نمی آمد، با شوخی و تمسخر این مسئله را بیان می کردند و آن فرد دقیقاً متوجه نمی شد که آن ها از این رفتار خوششان می آید و یا ناراحت می شوند و همین باعث می شد تا رفتارش با آن ها تغییری نکند.

• روشن سازی اثرات ملموس

در این مرحله ما اثرات ملموس ناخوشایندی که رفتار غلط فرد مقابل ایجاد می کند را بیان می کنیم. درست است که ما در مرحله قبل احساس ناراحت کننده ای که آن رفتار در ما ایجاد می کرد را گفتیم اما این کافی نیست. فرد مقابل چرا باید به خاطر ما رفتار خود را تغییر دهد؟. شاید مشکل از ما باشد و بی دلیل از رفتار او ناراحت شده باشیم.

بنابراین در مرحله سوم باید به اثرات ملموس و منفی رفتار غلط مورد نظرمان اشاره کنیم تا بتوانیم فرد مقابل را مجاب به تغییر رفتارش کنیم.

مثلاً یک نمونه از رفتار قاطعانه و رک می تواند این باشد:



بیشتر از یک نفر...

در محل کارمان یک هم اتاقی داریم که هر موقع از وسایل مختلف استفاده می کند آن ها را سر جای خود نمی گذارد. باید به او بگوییم که: لطفا هر چیزی که بر می داری بعد از تموم شدن استفاده ات از اون، سر جاش بذار، چون وقتی که یه چیزی می خوام و پیداش نمی کنم کلی از کارم عقب می افتم و مجبورم تا دیر وقت بمونم تا بتونم کارهامو تموم کنم.

دو فایده ی رفتار قاطعانه و رک بودن

۱- میزان صمیمیت بین افراد با مقدار تامین نیازهایشان در روابط نسبت مستقیم دارد. یعنی هر چقدر نیازهای دو طرف یک رابطه بیشتر و بهتر تامین شود، صمیمت شان هم بیشتر خواهد شد. این اتفاق تنها زمانی می افتد که هر کس به صورت قاطعانه و صریح انتظارات و خواسته هایی که از رابطه دارد را بیان کند.

بهترین ازدواج ها، دوستی ها و روابط بین والدین و فرزندان، نتیجه ی روابط و رفتارهای قاطعانه است.



۲- کسی که رفتار قاطعانه و اصول رک بودن را یاد گرفته باشد در روابط خود، مخصوصا ارتباطات اجتماعی، احساس آرامش و امنیت بیشتری می کند. چنین فردی به این دلیل که مطمئن است در هر شرایطی به راحتی می تواند به نیازها و خواسته هایش برسد و کسی نمی تواند حق او را بخورد از روابط اجتماعی خود لذت بیشتری می برد.

بهای رفتار قاطعانه

شاید با توجه به نکات بالا این طور فکر کنید که رفتار قاطعانه و رک بودن هیچ هزینه و ضرری ندارد. در حالی که اگر این طور بود دلیلی وجود نداشت که تنها ۵ درصد افراد توانایی ارائه چنین رفتاری را داشته باشند.



بیشتر از یک نفر...

البته که هر چیز ارزشمندی بهای زیادی دارد از جمله رفتار قاطعانه. اما پرداخت این بها نیز برای افرادی که می دانند در اثر پرداخت آن چه چیز ارزشمندی به دست می آورند لذت بخش است.

در اینجا به دو مورد از هزینه های ارائه رفتار قاطعانه اشاره می کنیم:

۱- قطعاً اولین بها و هزینه برای کسانی که تا به حال رفتارهایی قاطعانه نداشته و در ارائه این نوع رفتارها مهارت کافی را ندارند، سختی و درد و رنج کنار گذاشتن عادت است که به ارائه رفتارهای غیر قاطعانه دارند.

۲- کسی که رفتار قاطعانه از خود بروز می دهد در برخی مواقع ممکن است به علت عدم پذیرش چنین رفتاری از سوی فرد مقابل، محرومیت هایی را تحمل کند.

یک فرد رک و قاطع زیر بار هر نوع رفتار و شرایطی نمی رود. این موضوع ممکن است باعث شود که به عنوان مثال با ایستادگی در برابر خواسته نادرست و نامعقول رئیسش از کار اخراج شود. یا اینکه در زمینه روابط زناشویی با همسرش دچار مشکل شده و حتی کارشان به طلاق بکشد.

البته توجه به این نکته هم خیلی مهم است که اگر رفتار رک و قاطعانه به درستی اجرا شود، احتمال پیش آمدن چنین اتفاقات ناخوشایندی بسیار کم است.

در اغلب مواقع ارائه رفتارهای قاطعانه ی درست منجر به بهبود روابط بین افراد می شود، اما ممکن است برای فردی که همواره به شکلی سلطه پذیرانه رفتار می کرده و تازه شروع به ارائه ی رفتارهای قاطعانه کرده است تجربه چنین اتفاقاتی در شروع کار طبیعی و یا حتی لازم باشد (به منظور کنار گذاشتن و حذف افراد نامناسبی که به واسطه ی سلطه پذیر بودنش با آن ها وارد رابطه شده).

البته به این نکته هم باید توجه کنیم که حتی اگر رفتار قاطعانه را به بهترین شکل ممکن انجام دهیم، باز هم امکان وقوع قدری اختلال و ناآرامی وجود دارد، مثل هر نوع رفتار دیگری. چراکه در علوم انسانی هیچ قطعیت و راه حل صد در صد وجود ندارد.

اقدام عملی:

با توجه به اصولی که در این مقاله آموختیم، در یکی از روابطتان که تا به الان به خاطر ناتوانی در ارائه رفتار قاطعانه، خواسته تان را مطرح نکرده و شرایط موجود را تحمل کرده اید، سعی کنید با یک رفتار رک و قاطعانه به هدفتان از آن رابطه برسید.

این رفتار می تواند در رابطه با مدیرتان برای افزایش حقوق باشد، و یا درخواست انجام یا عدم انجام رفتاری از همسر و یا دوستان و سایر مواردی از این دست.



بیشتر از یک نفر...

البته طبق نکات گفته شده این مسئله را هم در نظر داشته باشید که مهم ارائه یک رفتار قاطعانه است، نه رسیدن به هدف. حتی ممکن است ارائه ی این رفتار قاطعانه نه تنها شما را به هدف نرساند بلکه همان طور که در مطالب بالا گفتیم برای تان بهایی هم داشته باشد.