

## پیام مشاور

- آیا می‌توان بدون خشم و خصومت، ایستادگی و از حق خود دفاع کرد؟
  - آیا می‌توان با حفظ احترام به دیگران، به‌روشنی بر خواست خود تأکید کرد؟
- گفت‌وگو، شیوه‌ای مناسب برای مقابله با مشکلات جامعه‌ی امروزی‌ست که به‌کارگیری آن به آموزش نیاز دارد. در تلاش برای پافشاری در مواضع خود، جلب موافقت دیگران و مخالفت کردن، می‌توان از شیوه‌ی اثربخش «گفت‌وگو» استفاده کرد و در آن قاطعیت به خرج داد.

دامی که دیگران برای سلطه بر شما می‌گسترانند تا سلیقه‌ی شخصی خود را به شما تحمیل کنند، مقاومت نمایید. این فن، تنها در شرایطی به‌کار می‌رود که فرد مقابل، قصد سلطه‌گری دارد و از دلایل و علل موضع نیز کاملاً آگاه است.

### • مصالحه:

در مواقعی که استفاده از «صفحه‌ی خطا افتاده» شما را به صدر صد حق خود نمی‌رساند، می‌توانید با رعایت بخشی از نظر فرد مقابل و خودتان، به مصالحه و تفاهم برسید و در صورتی که خدشه‌ای به حرمت‌تان وارد نمی‌شود، می‌توانید از موضع صدر صد خود عدول کرده و با فرد مقابل به توافق برسید.

### • مشخص کردن تمایز:

گاهی با فرد مقابل بر روی چیزی به توافق رسیده‌اید، اما او شیوه‌ی دیگری را پیش می‌گیرد. در این وضع، بهتر است به اختلاف بین آن‌چه توافق شده و آن‌چه رخ داده است، اشاره کنید؛ مانند: «چیزی که ما توافق کردیم... بود و شما... را انجام داده‌اید.»

### • مشخص کردن پیامد:

در مواردی که مشخص کردن توافق، همکاری فرد مقابل را

### مشخصه‌ها و راهبردهای قاطعیت در پافشاری و مخالفت

در ابراز مخالفت یا پافشاری در رأی و عقیده‌تان، آن‌چه را که درون‌تان تجربه می‌کنید، صادقانه و مستقیم ابراز نموده و به‌صورت محترمانه و شفاف بیان کنید. از ضمیر اول شخص مفرد (من) استفاده کنید، از خطر مورد تهدید قرار گرفتن نهراسید و نظرتان را در زمان مناسب ابراز کنید. با ملایمت آغاز کنید، اگر پاسخ مناسبی نگرفتید، کلام‌تان را به تدریج محکم‌تر کنید.

نکته‌ی مهم در راهبردهای پافشاری، «زبان بدن» است؛ حفظ ارتباط چشمی مناسب، حکایت از این دارد که شما نسبت به آن‌چه می‌گویید، مطمئن‌اید. پس سعی کنید علاوه بر جملات و لحن مناسب، زبان بدنی مناسب نیز داشته باشید. در این‌جا شماری از راهبردهای قاطعیت توضیح داده می‌شود:

### • صفحه‌ی خطا افتاده:

منطق این فن، خودداری از بحث و جدل‌های بی‌ثمر و پافشاری‌ست. وقتی از درستی سخنان خود اطمینان دارید و می‌دانید که تمامی اطلاعات و توضیحات لازم را به فرد مقابل داده‌اید اما او بر نادیده گرفتن حق و اختیارات شما پافشاری می‌کند؛ در چنین شرایطی، بهتر است که بی‌توجه به گفته‌های فرد مقابل، مانند یک صفحه‌ی خطا افتاده، موضع خود را در قالب یک جمله یا یک کلمه تکرار کنید. دقت نمایید که در تکرار موضع خود عصبانی نشوید و به‌آرامی و احترام، روی موضع خود ایستادگی کنید. در برابر چون‌وچراهای فرد مقابل نباید عذر بیاورید و بهانه بتراشید. استفاده از این فن، سبب می‌شود که از بحث و جدل بی‌نتیجه اجتناب کنید و در برابر

# مدیریت مشکلات ارتباطی

ناراحتی و موضع‌گیری تدافعی، از منتقد بخواهید انتقاد خود را بشکافد و بیش‌تر توضیح دهد. چنین برخوردی، نه تنها موجب می‌شود به عمق انتقاد پی‌برید، بلکه در این فرآیند ممکن است به نکته‌ی تازه‌ای درباره‌ی انتقاد یا نگرش فرد مقابل‌تان دست پیدا کنید. هنگام رویارویی با انتقاد، نخست گوش دهید و سپس به‌جای دفاع، سؤال‌اتی را برای پی‌بردن به علل انتقاد طرح کنید. (۲) توافق با انتقاد (ابراز وجود منفی): گاه به‌درستی انتقادی که از شما می‌شود، واقف‌اید. در این حالت، سؤال این است که چگونه می‌توانید به اشتباهی که از شما سرزده و سبب انتقاد شده، جواب دهید و در عین حال احترام خود را نیز حفظ کنید؟ نخست باید اشتباه را با احترام، مرتبط بدانید. این را بدانید که اشتباه فقط یک اشتباه است. اشتباه‌تان را بپذیرید و درصد اصلاح آن برآید. این نحوه‌ی برخورد، سبب کاهش خصومت منتقد و افزایش صمیمیت می‌شود.

(۳) پاسخ مه‌آلود: برخی مواقع در مقابل افرادی قرار می‌گیرید که با انگیزه‌های خصمانه و مخرب درصد انتقاد برمی‌آیند. در فن پاسخ مه‌آلود، هنگامی که با انتقاد مغرضانه روبه‌رو می‌شوید، می‌توانید به «مه» تبدیل شوید و انتقاد را از خود عبور دهید. در این فن باید به‌صورت کلی و مبهم با اصل انتقاد به‌صورت احتمالی موافقت کنید؛ با جملاتی مانند: «شاید این‌طور باشد»، «بی‌ربط هم نمی‌گویید»، «شاید حق با شما باشد» و... صورتی در برابر انتقادات، نشانه‌ی استحکام شخصیت و احساس «ارزش خود» بالاست. فراموش نکنید کسی که به خود شک نداشته باشد، در این حالت‌ها کم‌تر واکنش نشان می‌دهد. دقت کنید که پاسخ مه‌آلود، مناسب انتقاد مغرضانه و سلطه‌جویانه است و بین شما و منتقد، فاصله‌ی روانی ایجاد می‌کند و احتمال تکرار انتقاد را پایین می‌آورد، اما استفاده از آن در روابط نزدیک و صمیمی می‌تواند آسیب‌زا باشد و در بلندمدت، پیامدهای نامطلوبی دارد؛ بنابراین هریک از فنون را در موقعیت مناسب به‌کار ببرید.

جلب نکند، شما باید به پیامد اعمال فرد، یعنی آن‌چه در نتیجه‌ی این عمل‌اش روی خواهد داد یا آن‌چه شما در قبال این عمل‌اش انجام خواهید داد، اشاره کنید؛ مانند: «اگر اشتباهات شما ادامه پیدا کند، اخراج خواهید شد.» مشخص کردن پیامد باید به شیوه‌ای انجام گیرد که فرد، آن را پیامد جبری عمل خودش تلقی کند، نه یک تهدید.

## دعوت به همدلی:

موقعی وجود دارد که رفتار فرد مقابل، ناشی از بی‌اطلاعی یا کم‌اطلاعی او از وضع شماسست. در این فن، باید اطلاعاتی واقعی درباره‌ی خود در اختیار فرد مقابل‌تان قرار دهید تا او بتواند خود را جای شما بگذارد. البته دقت کنید که این فن، با مظلوم‌نمایی و شکستن حرمت خود، متفاوت است. هنگام دادن اطلاعات لازم به طرف مقابل، باید استقلال فردی و ارزش خود را حفظ کنید.

## انتقادپذیری:

در جامعه‌ی پیشرفته‌ی امروزی، احتمال این که مورد نقد قرار بگیرید، بسیار زیاد است؛ در نتیجه لازم است نقدپذیر باشید و روش‌های واکنش ساده در برابر انتقاد را آموخته باشید. در این جا ۳ نوع واکنش سازنده در برابر انتقاد را مطرح می‌کنیم: (۱) کاوش در انتقاد: یکی از بهترین راه‌های واکنش در برابر انتقاد، به‌خصوص در روابط پایدار و صمیمی، این است که بدون

