

## ارتباط در زندگی اجتماعی الگوها، آثار و آسیب‌های آن

علی حسین‌زاده\*

### چکیده

ارزش‌گذاری افراد جامعه نسبت به رفتار انسان‌ها در زندگی اجتماعی، با الگوی رفتار آنان ارتباط مستقیم دارد. هدف این پژوهش شناسایی انگیزه و آثار مثبت و منفی هر یک از الگوها و شناسایی بهترین الگوی ارتباطی است. روش تحقیق تحلیلی و توصیفی است که بر داده‌های دینی، روان‌شناختی و جامعه‌شناختی مبتنی است. یافته‌های اصلی این تحقیق، وجود نوعی حیای منفی در رفتارهای منفعلانه و سازش‌کارانه است که با انگیزه دوری از تنش و جلب تحسین صورت می‌گیرد و فقدان هویت، نارضایتی و پیدایش احساسات منفی را به دنبال دارد. بهره‌مندی خودخواهانه و ابراز توانمندی، از انگیزه‌های رفتار پرخاش‌گرانه است که احساس گناه و از بین رفتن صمیمیت را به دنبال دارد. آزادی مطلوب در بیان احساسات و مقاومت در برابر خواسته‌های نابه‌جای افراد، مشخصه رفتار جرئت‌مندانه است که بهترین راه برای بهره‌مندی از آن، رو آوردن به «پیام من» است و با شناسایی اشتباهاتی که در زمینه ارسال این پیام وجود دارد، می‌توان بهترین الگوی ارتباطی را پدید آورد.

کلیدواژه‌ها: ارتباط، پرخاشگری، سازشکاری، جرئت‌مندی، انتظارات و رضایت‌مندی.

## مقدمه

این تحقیق با تمرکز روی الگوها و شناسایی انگیزه‌ها، آثار و پیامدها و آسیب‌های احتمالی خود را از دیگر پژوهش‌ها متمایز ساخته است.

از آن‌رو که انسان به طور طبیعی یا بر حسب ضرورت، اجتماعی است و برای رفع نیازمندی‌ها و تکامل خویش، به ارتباط اجتماعی نیازمند است، سؤال اصلی تحقیق حاضر، این است: بهترین الگوی ارتباطی در ارتباطات اجتماعی که بیشترین و بهترین نمونه برای تأمین مطالبات انسانی است، کدام است؟

سؤالات فرعی نیز عبارتند از:

- انگیزه انتخاب الگوهای ارتباطی چیست؟

- آسیب‌های هر الگو کدام است؟

- چگونه می‌توان از آسیب‌ها در امان ماند و موانع

پیش رو در الگوی انتخابی را از میان برداشت؟

## معنا و تعریف الگو

در توضیح واژه «الگو» با معنای روبر، مدل، سرمشق، مقتدا، اسوه، قدوه، مثال و نمونه روبه‌رو هستیم.<sup>(۲)</sup> در میان معانی ذکرشده، مقتدا، اسوه و قدوه مختص انسان است و معنای مشترکی که برای این سه وجود دارد، عبارت است از فردی که به لحاظ ویژگی‌ها و خصوصیاتش، صلاحیت یافته است تا دیگران از او تبعیت و پیروی نمایند. گرچه واژه الگو، به انسان نمونه اختصاص ندارد و شامل سایر موجودات نمونه نیز می‌شود، لکن با توجه به اینکه در اصطلاح روان‌شناسی و علوم تربیتی معمولاً کلمه الگو مورد استعمال قرار می‌گیرد، ما همین واژه را (البته با توجه به معنای خاص آن) به کار می‌بریم. در روان‌شناسی، اصطلاحات Social learning, Observation learning, Modeling با این

در روابط اجتماعی انواعی از الگوها برای رساندن پیام، تأمین حقوق افراد، نشان دادن شخصیت و تغییر دادن رفتار دیگران وجود دارد. انسان در فرایند جامعه‌پذیری می‌آموزد که خود را به عنوان موجودی مستقل و جدا از دیگران بازشناسد.<sup>(۱)</sup> شناخت این الگوها برای آن است که بتوانیم پیام خود را بهتر به دیگران برسانیم و از روابط با آنان نیازهای خود را در ابعاد مختلف شناختی و عاطفی، فردی و اجتماعی تأمین نماییم. در میان افراد، عموماً سه الگوی ارتباط در زندگی اجتماعی دیده می‌شود: سازش‌کارانه، پرخاش‌گرانه و جرئت‌مندانه. هریک از این الگوها دارای انگیزه‌ها و آسیب‌هایی است که آگاهی از آنها می‌تواند ما را در بهره‌مندی از آثار مثبت الگوی مطلوب و دوری از پیامدهای منفی الگوهای نامطلوب یاری نماید.

در این زمینه، تحقیقاتی به عمل آمده است که در ذیل، به بخشی از آنها اشاره می‌شود:

در کتاب بررسی آگاهی‌ها، نگرش‌ها و رفتارهای اجتماعی، فرهنگی در ایران تألیف منوچهر محسنی، به رابطه نگرش‌ها با رفتارهای اجتماعی و فرهنگی اشاره شده و آثار مثبت و منفی آن تبیین گردیده است. کتاب تغییر دادن رفتارهای کودکان و نوجوانان نیز که به قلم کرومبولتر به رشته تحریر درآمده و یوسف کریمی آن را ترجمه کرده است، به بحث جامعه‌پذیر شدن کودکان و نوجوانان می‌پردازد. رفتارهای بهنجار و نابهنجار کودکان و راه‌های پیش‌گیری و درمان نابهنجاری‌ها نوشته شکوه نوایی‌نژاد عنوان کتاب دیگری است که به تعریف هنجار و ناهنجار، مواجهه والدین با آن و راه درمان آن پرداخته است. کتاب رفتارهای اجتماعی کودکان نوشته آیزنبرگ نانس، ترجمه بهار ملکی نیز به نمونه‌ای از الگوها اشاره دارد.

آن شیوه‌های زندگی هستند که از صورتی فرهنگی منشأ می‌گیرند. افراد به هنگام عمل به طور طبیعی با این الگوها سروکار دارند و اعمالشان با آنها تطابق می‌یابد. انسان‌ها از طریق آموزش و جذب (همانندی) در یک فرهنگ خاص شبکه‌ای از عادات و واکنش‌هایی کسب می‌کنند که موجب تطابق آنان با شیوه‌های کلی رفتار گروه باشد.<sup>(۶)</sup>

الگوی رابطه در زندگی اجتماعی آنجا اهمیت خود را آشکار می‌سازد که یک نظام حمایتی قوی در خانواده بیش از آنکه به تعداد افرادی که مهر می‌ورزند مربوط باشد، به روابط خاص حاکم میان افراد که این حس را ایجاد می‌کنند، مربوط است. برخورداری از یک نظام حمایتی خوب چندان به اجتماعی بودن زیاد یا داشتن آشنایان فراوان ارتباط ندارد و بیش از آن، نحوه ارتباط میان دو نفر است که حس خوبی را به وجود می‌آورد. گاهی ممکن است فردی فقط یک حامی داشته باشد، اما به حدی حمایت از لحاظ کیفی قوی باشد که حامیان متعدد چنین کارایی را نداشته باشند.<sup>(۷)</sup>

در بحث الگو در قرآن کریم، انسان نه تنها به دنبال تغییر و تعدیل رفتار، بلکه به دنبال اصلاح نگرش‌ها و انگیزه‌ها نیز هست. آنچه مورد نظر قرآن کریم است، تبعیت از الگوها به طور صحیح و تقلیدی آگاهانه است و قرآن انسان‌ها را از تقلیدهای ناآگاهانه و کورکورانه برحذر می‌دارد و آنان را به خاطر تقلید کورکورانه مذمت می‌کند. قرآن کریم در آیه ۷۴ سوره «شعراء» به نقل از اعراب جاهلی می‌فرماید: ﴿قَالُوا بَلْ وَجَدْنَا آبَاءَنَا كَذَلِكُمْ يَفْعَلُونَ﴾؛ آنها می‌گفتند: پدران ما این‌گونه عمل می‌کردند و ما نیز به تبعیت از آنان عمل می‌کنیم. آن‌گاه آنان را بر این الگوگیری زشت محکوم می‌کند. روش الگویی در قرآن کریم نقل سرگذشت پیشینیان برای ارائه رفتار مطلوب است تا دعوتی عملی برای مردم برای به کمال رسانیدن

شیوه مناسب دارد. Modeling یک فن رفتاردرمانی است که به منظور تغییر رفتار ضمن یادگیری ادراکی و با فرصت و امکان دادن به فرد برای تقلید از دیگری، به کار می‌رود. همچنین تعریف «روش و شیوه انتخاب از الگوهای رفتار بدنی و کلامی مشهود، الگوهای خاص رفتار برای تقلید» برای اصطلاح Modeling مطرح است. Observation learning نیز به تغییر نسبتاً مداوم در رفتار که قسمت عمده‌اش نتیجه مشاهده رفتار دیگری است، اطلاق شده است.<sup>(۳)</sup>

با توجه به نقش مهم مشاهده و الگو در یادگیری، نظریه یادگیری اجتماعی شکل گرفت. بر مبنای این نظریه که بر نقش مشاهده و تقلید و الگوپردازی از رفتارهای مشاهده‌شده در دیگران مبتنی است، شخص می‌تواند با مشاهده دیگران، از یادگیری بهره‌مند شود.

در علوم تربیتی، اصطلاحی که در این ارتباط، بیش از همه به کار می‌رود، «مدل رفتار» یا «الگوی رفتار» است که مراد از آن، طرح و مجموعه رفتاری است که شخصی آن را داراست.<sup>(۴)</sup> الگو از سویی به طرح‌ها و برنامه‌های گوناگون، اعم از تربیتی، اجتماعی، اقتصادی، و یا سیاسی گفته می‌شود و از سوی دیگر، به نمونه‌های عینی و خارجی یک طرح عملی و یا اجتماعی، اقتصادی، اخلاقی و یا مذهبی، اطلاق می‌گردد و کاربرد آن در هر دو مورد بسیار است. در علوم اجتماعی، Pattern دارای معانی گوناگونی، از جمله الگو، گونه و هنجار است و الگو چیزی شکل گرفته در یک گروه اجتماعی است، به این منظور که به عنوان الگو یا راهنمای عمل در رفتارهای اجتماعی به کار آید.<sup>(۵)</sup>

## الگوها

از دیدگاهی کارکردی و روانی - اجتماعی باید گفت: الگوها

در حالت‌های بدنی، وضعیت بدنی خمیده دارند، تَن صدایشان پایین و ملایم است، به خاطر توافق با دیگران، لبخند می‌زنند و سر تکان می‌دهند، به هنگام اضطراب نشانه‌های غیرکلامی تابلوگونه، و به هنگام شک و تردید، نشانه‌های کندی همراه با تأمل از خود نشان می‌دهند و عموماً فردی ناپایدار هستند.

تکیه کلام‌های فرد سازشکار این است: «اختیار دارید، شما باید این کار را انجام دهید، شما بیشتر از من تجربه دارید، من نمی‌توانم این کار را انجام دهم، ببخشید؛ ممکن است حرف من اشتباه باشد؛ ولی ... و من سعی می‌کنم، اما مطمئن نیستم.» این عبارات‌های روزمره‌ای است که به کار می‌برد. در رویارویی با مسائل و حل آنها، عموماً از مسائل اجتناب می‌کند، آنها را نادیده می‌انگارد، رها می‌کند یا به تأخیر می‌اندازد. آدمی کناره‌گیر و عبوس است و از معاشرت پرهیز می‌کند. به ظاهر موافق، ولی در باطن مخالف است. برای مقابله با تنش‌ها، تعارض‌ها و آنچه که اضطراب‌زاست، انرژی فراوانی مصرف می‌کند. برای نصیحت‌پذیری آماده است و به طور مداوم از دیگران نصیحت و توصیه می‌پذیرد و به آنها حق می‌دهد که بر کارش نظارت کنند و بیش از حد معقول با هر چیزی از خود موافقت نشان می‌دهد.

احساساتی که خود تجربه می‌کند، غالباً ناتوانی، اضطراب، ناکامی و خشم است و در مقابل، دیگران را پرتوقع می‌سازد و راه توصیه و دلیل‌تراشی را در آنان تقویت می‌کند.

بسیاری از افراد سازش‌کار، احساس‌ها، نیازها و ارزش‌های خود را نشان نمی‌دهند. بعضی از آنان نیز خواسته‌هایشان را بیان می‌کنند، اما به حدی فروتنانه و محجوبانه اظهار می‌کنند که از سوی دیگران جدی تلقی نمی‌شود. چنین افرادی از عزت‌نفس پایینی برخوردارند.

استعدادهای درونی آنان باشد. اسوه‌های بشری و نمونه‌های متصل به وادی ربوبیت، انسان‌هایی هستند که به لحاظ استعدادها، ویژگی‌ها و منش و شخصیت برتر و قابل تحسین خود، توجه دیگران را به خویش جلب می‌نمایند و آنها را به پیروی و تبعیت خود ترغیب می‌کنند؛ چراکه در برخورداری از کمالات انسانی و تزین به اخلاق و فضایل، سرآمد دیگران هستند.

## ۱. الگوهای رفتار

از میان الگوهای موجود در روابط اجتماعی انسان‌ها، می‌توان به سه الگوی عمده اشاره و ابعاد آن را بررسی کرد.

### ۱. الگوی سازش‌کارانه یا منفعلانه

در این نوع ارتباط، فرد با عذرخواهی افراطی و کوچک‌انگاشتن خود، افکار، احساسات و حقوق شخصی خود را به نفع دیگران نادیده می‌گیرد. نهادها عموماً گرایش به محافظه‌کاری دارند.<sup>(۸)</sup>

باور چنین افرادی این است که عواطف واقعی خود را ابراز نکنند، طوفان ایجاد نکنند، مخالفت ننمایند، برای دیگران بیشتر از خود حق قایل باشند و ... در این نوع ارتباط، فرد محتاط، غیرمستقیم، بدون اعتراض و همیشه موافق عمل می‌کند.

افراد سازشکار در گفت‌وگو با دیگران بدون اینکه لازم باشد پوزش می‌طلبند. وقتی احساس می‌کنند یکی غیرمنصفانه با آنها عمل می‌کند، از خود آرامش نشان می‌دهند و به جای اقدام، گاهی شکوه و گلایه می‌کنند. سعی می‌کنند هوای همه را داشته باشند تا تعارضی پیش نیاید. اجازه می‌دهند دیگران برای آنها تصمیم بگیرند و انتخاب کنند، در برنامه‌ریزی مشکل دارند و خود را نادیده می‌گیرند و فدای دیگران می‌کنند.

مشکلی پیش آید مردم به ندرت کسی را که با دیگران توافق داشته و از آنان پیروی کرده است، گنهکار می‌دانند. سازش‌کاران در حکم افراد معذوری تلقی می‌شوند که به خاطر حفظ مصالح با دیگران همراهی کرده‌اند و خود بانی رفتار مسئولیت‌زا نبوده‌اند و پیامدهای منفی رفتار در دیدگاه مردم برای کسانی به حساب می‌آید که با انگیزه‌های منفی به سوی رفتار رو آورده‌اند و چون اینها انگیزه مثبتی داشته‌اند، مسئول رفتار منفی به حساب نمی‌آیند.

#### آسیب‌های رفتار سازش‌کارانه

برای رفتار سازش‌کارانه آسیب‌های فراوانی وجود دارد که به بخش عمده‌ای از آنها اشاره می‌شود:

**الف. فقدان هویت:** کسی که از خود رفتارهای سازش‌کارانه بروز می‌دهد، نقش واقعی خود را گم می‌کند و یک هویت طفیلی پیدا می‌کند که همواره خود را تابع دیگران قرار می‌دهد و مسیر زندگی‌اش به وسیله دیگران تعیین می‌شود. او با تن دادن به خواسته‌ها، گرایش‌ها و نیازهای دیگران، فرصت‌های زندگی خود را هدر می‌دهد و با سرنوشتی که دیگران برای او می‌سازند، زندگی می‌کند؛ در حالی که او آفریده شده است تا با استقلال خود بهترین سرنوشت را برای خود رقم بزند.

**ب. نارضایتی از روابط:** سازشکار کمتر از آنچه خود دوست دارد، از رابطه با دیگران لذت می‌برد. کسی که به فدا شدن برای دیگران می‌اندیشد و خود را تصویر محوشده در وجود دیگران می‌بیند، به طور طبیعی از انتظارات بالایی برخوردار است، هرچند آن را به زبان نیاورد. او در پاسخ به انتظاراتش چیزی بسیار کمتر از خود واقعی‌اش می‌بیند. اندوهناک‌ترین پیامدی که اکنون برای بسیاری از این نوع انسان‌ها وجود دارد، این است که آنها همه هستی خود را از دست می‌دهند تا محبوب دیگران

به نظر می‌رسد رفتار سازش‌کارانه بخشی از شیوه زندگی بسیاری از مردم شده است.<sup>(۹)</sup>

#### انگیزه‌های انتخاب رفتار سازش‌کارانه

**الف. دوری از تنش:** این نوع رفتار باعث می‌شود که همسران به گونه‌ای نمایشی با یکدیگر سازش داشته باشند و از ستیز با یکدیگر که دلخواه نیست، پرهیز شود یا به تأخیر افتد یا پنهان گردد تا حداقل دیگران احساس کنند که آنان زندگی آرامی دارند. سازشکار خود را به رفتار دوستانه با دیگران پایبند می‌سازد و افراد جامعه گاهی از سوی والدین، آموزشگاه‌ها و نهادهای اجتماعی آموزش می‌بینند که رفتار سازش‌کارانه داشته باشند.

**ب. جلب تحسین دیگران:** افراد سازشکار این نوع رفتار را راهی برای جلب تحسین دیگران می‌دانند. آنان به خاطر از خودگذشتگی که از خود نشان می‌دهند، برای دیگران آسایش فراهم می‌کنند و به همین دلیل، از سوی آنان ستوده می‌شوند.

در جامعه ما افرادی که رفتار سازش‌کارانه دارند، آدم‌های خوبی به حساب می‌آیند که بی‌ضرر و بی‌خطرند و به دیگران کمک می‌کنند. دیگران گاهی با توصیف فرد سازشکار به عنوان فردی که خودخواه نیست، ایثارگر است و به همه خدمت می‌کند، او را مورد ستایش قرار می‌دهند. همین کارکردها باعث می‌شود بسیاری نه تنها به فکر تغییر رفتار سازش‌کارانه نباشند، بلکه روز به روز بدان پایبندتر شوند.

**ج. دوری از مسئولیت:** انزوای حالتی است که فرد احساس می‌کند با ارزش‌ها و هنجارهای جامعه بیگانه شده است<sup>(۱۰)</sup> و به همین دلیل، از مسئولیت‌گریزان است. فرد سازشکار نسبت به افراد تجاوزکار یا جرئت‌مند بار مسئولیت کمتری را بر دوش می‌کشد. اگر در کارها

تعداد این افراد در جمعیت سالمند است.<sup>(۱۱)</sup> در این الگو، همسر برای تأمین نیازهای خود، دیگران را نادیده می‌گیرد. باور چنین همسری این است که من هرگز اشتباه نمی‌کنم، حق با من است و دیگران اشتباه می‌کنند، خودم همه چیز را می‌دانم و همه باید مثل من باشند. او احساس می‌کند قدرتمند است. فوکو استدلال می‌کند که هر جا قدرت وجود دارد مقاومت نیز وجود دارد.<sup>(۱۲)</sup>

این الگو ذهن فرد را بسته نگه می‌دارد و راه ورود هر نوع اطلاعاتی از دیگران را بر فرد می‌بندد. اصولاً چنین فردی شنونده ضعیفی است و حاضر نیست به سخنان دیگران گوش فرادهد، به راحتی حرف دیگران را قطع می‌کند و با شنیدن نظرات دیگران دچار مشکل می‌شود. پرخاشگر رئیس مآبانه رفتار می‌کند، دیگران را تحقیر می‌کند، هرگز نسبت به آنچه دیگران برای او انجام می‌دهند، سپاس‌گزاری نمی‌کند، به دیگران به صورت کلامی و غیرکلامی حمله می‌کند، قدرت طلب است، حریم شخصی دیگران را رعایت نمی‌کند و هرگز هم فکر نمی‌کند که ممکن است اشتباه کند. برخی معتقدند که قدرت چنین ویژگی‌ای را به همراه دارد.<sup>(۱۳)</sup>

در رفتارهای کلامی فرد پرخاشگر، عبارت «تو باید...» محور سخن است. همیشه می‌گوید: «حرف من چرا ندارد، کاری که به تو گفته‌ام، انجام بده»، و همواره با کلامش دیگران را می‌رنجاند و آزار می‌دهد.

انگشت اشاره‌ای که به سمت دیگران نشانه می‌رود، اخم‌های درهم‌کنشیده، نگاه چپ‌چپ و خیره، چشم دوختن به دیگران، حالت‌های بدنی خشک و بدون انعطاف و لحن صدای انتقادی، بلند، و سرزنش‌آمیز و آهنگ سخن تند و مقطوع، برخی از رفتارهای غیرکلامی او را تشکیل می‌دهند.

در رویارویی با دیگران و بحث و جدل با آنان، حتماً

باشند، اما آنچه در نهایت به دست می‌آورند این است که خود را از رسیدن به یک رابطه شیرین و گرم که در جست‌وجوی آن بودند، محروم می‌کنند.

ج. پیدا کردن احساسات منفی: برای سازش‌کاران به مرور زمان، فاصله آنچه در درونشان اتفاق می‌افتد با آنچه در ظاهرشان پیدا است، زیاد می‌شود. چنین افرادی با گذر زمان می‌فهمند از پایگاه اجتماعی مناسبی برخوردار نیستند، افراد روی آنها حساب باز نمی‌کنند، آنها را باشخصیت تلقی نمی‌کنند، از دید دیگران آدم‌های درجه یک به حساب نمی‌آیند و افرادی از خودتپی تلقی می‌شوند. وقتی خود را این‌گونه ارزیابی کردند، با توجه به اینکه به سختی می‌توانند خود را تغییر دهند، آگاهانه یا ناخودآگاه حالت خراب‌کارانه پیدا می‌کنند تا همان‌گونه که خود را ناموفق می‌دانند، از رسیدن دیگران به موفقیت جلوگیری کنند. آنها سعی می‌کنند مانع شادی و آسایش دیگران شوند و این مسئله به دشواری‌هایشان می‌افزاید و حالت‌های منفی آنان را افزایش می‌دهد. چنانچه در عمل نتوانند دیگران را از موفقیت دور بدارند، هیجان‌ناشتان سرکوب می‌شود و خود را به شکل سردردهای طولانی، تنگی نفس، دردهای مفصلی و... نشان می‌دهد.

طبیعی است که این نوع رفتار گرچه ممکن است در کوتاه مدت جلوی بروز تنش و حوادث نامطلوب را بگیرد، اما در دراز مدت، فضای بی‌اعتمادی را در میان افراد خانواده گسترش می‌دهد و تنش‌ها با شدت بیشتری ظهور پیدا می‌کند. از این الگو سازگاری پایدار و مطلوبی را نمی‌توان انتظار داشت.

## ۲. الگوی پرخاش‌گرانه

اگرچه اکثریت جوانان در بینش خود یا محافظه‌کار هستند یا میانه‌رو، احتمالاً افراطی‌ها در جمعیت جوان بیشتر از

### آسیب‌های رفتار پرخاش‌گرانه

رفتار پرخاش‌گرانه از عوارض منفی برخوردار است که بخشی از آنها عبارتند از:

**الف.** از بین رفتن صمیمیت و پیدایش دشمنی: پرخاشگری عشق و محبت را از بین می‌برد و احساس بیگانگی را در میان افراد زنده می‌کند. برای نمونه، انتظار عطف و مهربانی در میان همسران امری طبیعی است و هریک از آنها رفتار پرخاش‌گرانه را مغایر با عطف و محبت می‌دانند. این موجب می‌گردد احساس ناامیدی و بی‌نشاطی در میان همسران پدید آید و زندگی از محبت تهی شود. حتی در زمانی که فرد پرخاشگر از سوی عده‌ای سازشکار مورد تشویق قرار می‌گیرد، حس می‌کند در درون آنها چیزی می‌گذرد که با رفتار مشهود از آنان مطابقت ندارد و حس بیگانگی و تنفر در درون آنان حس غالب است. افراد متعهد که دارای موقعیت مستحکمی در جامعه هستند، تلاش می‌کنند از هنجارشکنی دوری کنند تا چیزی را از دست ندهند. (۱۷)

**ب.** احساس گناه: فرد پرخاشگر در برخی مواقع، به خاطر سوءاستفاده از قدرت خود، احساس گناه می‌کند. هریک از ما آفریده شده‌ایم تا دیگران را دوست بداریم و از نعمت‌های موجود، خود بهره‌بریم و دیگران را نیز بهره‌مند سازیم. وقتی از دیگران بهره‌کشی می‌کنیم و به عوض اینکه به عنوان یک انسان با آنها روبه‌رو شویم، همانند یک شیء و یک وسیله از آنها سوءاستفاده می‌کنیم، سرانجام روزی فرا می‌رسد که وجدان خفته بیدار می‌شود و از این همه بی‌انصافی و بی‌عدالتی احساس گناه می‌کنیم، خود را کوچک می‌بینیم و به خاطر رفتارهای گذشته خود احساس حقارت می‌کنیم. کج رفتاری گسترده، به اعتماد اجتماعی خدشه وارد می‌سازد و اضطراب تولید می‌کند. (۱۸)

باید پیروز گردد و در ارتباط با آنان باید حتماً یکی برنده و دیگری بازنده باشد و بازنده دیگران باشند.

احساسات او خشم، عصبانیت، ناکامی و بی‌طاقتی است و در رفتار با دیگران باعث می‌شود رفتار مقابله با خشم را در دیگران برانگیزد، مقاومت، برخورد دفاعی، دروغ‌گویی، پنهان‌کاری، انزوای عقب‌نشینی را در دیگران ایجاد کند و دیگران را، هرچند بارنجش، وادار به اطاعت کند. (۱۴)

### انگیزه‌های پرخاشگری

انگیزه‌های پرخاشگری عبارتند از:

**الف.** بهره‌مندی خودخواهانه از منافع: تجاوزکار به دنبال آن است که آنچه را می‌خواهد و در جست‌وجوی آن است، تأمین کند. چنین فردی غالباً بیش از سایر افراد مال و ثروت به دست می‌آورد و به تأمین خواسته‌های خود چشم می‌دوزد. کسانی که به مبارزه و ستیزه‌گری می‌پردازند تا به خواسته‌های خود برسند، منفعی که به دست می‌آورند، بی‌گمان پرجاذبه است. انسان با تحمیل و بسط سلطه خود، دیگری را در راه برطرف کردن نیازمندی‌های خویش به کار می‌گیرد. (۱۵)

**ب.** نشان دادن توانایی‌ها: در طول تاریخ بشر، تنازع برای وصول به منافع و حفظ آن وجود داشته است. در این میان، کسانی که احساس می‌کرده‌اند از توان جسمی بالاتری برخوردارند، نسبت به دیگران برای نگه‌داری از خود، آمادگی بیشتری داشته‌اند و از آسیب‌پذیری کمتری برخوردار بوده‌اند. بخصوص در جوامعی که محور آن را نزاع، کینه‌توزی و رقابت‌های ناسالم تشکیل داده است، افراد تجاوزکار از تجاوز خود احساس رضایت‌مندی بیشتری داشته‌اند. مبارزه ویرانگر موجود در دنیای حیوانات، در چنین جوامعی نیز وجود دارد و نیرومندترین، چابک‌ترین و حیله‌گرترین آنها زنده می‌ماند تا به مبارزه با دیگران ادامه دهد. (۱۶)

### ۳. الگوی جرئت‌مندانه

در این الگو، فرد دیگران را به حساب می‌آورد. باور چنین کسی این است که هم خویش و هم دیگران ارزشمند هستند، هم خویش و هم دیگران می‌توانند بر حق باشند و در برابر حق دیگران انسان باید خود را کنترل کند. مهم‌ترین عامل کنترل درونی معمولاً پایبندی مذهبی است.<sup>(۱۹)</sup> البته رفتار جرئت‌مندانه به این معنا نیست که فرد همواره برنده است، بلکه بدان معناست که فرد موقعیت را به بهترین و کارآمدترین سبک ممکن اداره می‌کند.

در این الگوی ارتباطی، فرد فعال گوش می‌دهد و کارآمد است، محدودیت‌ها و انتظارات را ابراز می‌دارد، مشاهدات خود را بیان می‌کند، از برچسب‌ها استفاده نمی‌کند و بیان قضاوت‌گونه ندارد، خواسته‌ها و انتظارات خویش را در اولین فرصت صادقانه ابراز می‌دارد و مراقب احساسات دیگران است.<sup>(۲۰)</sup>

در مقام رفتار، براساس انتخاب خویش عمل می‌کند، عمل محور است، محکم و استوار است، انتظارات واقع‌بینانه دارد، عادلانه و منصفانه رفتار می‌کند، رفتارش سوگیری مشخصی دارد و قابل پیش‌بینی است. می‌داند چه مقدماتی برای رسیدن به هدف لازم دارد و برای رسیدن به آن برنامه‌ریزی می‌کند و اقدامات مقتضی را برای دست‌یابی به هدف انجام می‌دهد بدون اینکه حق دیگران را نادیده بگیرد.

ژست طبیعی، چهره حاکی از توجه و علاقه، تماس چشمی مستقیم، وضعیت بدنی مطمئن و آسوده، آهنگ صدای مناسب و تنوع در سخن، رفتار غیرکلامی او را تشکیل می‌دهد و در رفتار کلامی عبارت‌هایی همچون «انتخاب من این است که»، «من فکر می‌کنم...» و «به نظر من» عمده جملات او را تشکیل می‌دهد.

در رویارویی با مسائل، مذاکره و گفت‌وگو، معامله و

ترازی، رویارو شدن با مشکلات در همان زمانی که اتفاق می‌افتد و به احساسات منفی اجازه حضور ندادن، محور اصلی برنامه را تشکیل می‌دهد.

احساسات چنین فردی شوق، رضایت و آرامش است. در تأثیر بر دیگران، عزت نفس آنان را افزایش می‌دهد، احساس درک شدن و انگیزه برای رفتار مناسب در آنها به وجود می‌آورد و به دیگران نشان می‌دهد که جایگاهشان کجاست.

برای اینکه انسان جرئت‌ورزی را نشان دهد، باید با سه مهارت همراه شود:<sup>(۲۱)</sup>

**الف. بیان احساسات:** درست است که شما سخن خود را صریح به دیگران منتقل می‌کنید، اما متوجه باشید که دیگران را متهم نکنید. با آنها پرخاش‌گرانه روبه‌رو نشوید. با به کارگیری واژه‌ای که احساسات مثبت شما را نشان دهد، به حرکت خود و احترامی که دیگران برای شما قایل هستند، بیفزایید.

**ب. همدلی با دیگران:** سعی کنید نیازهای دیگران را درک کنید. اگر نیازهای آنان را درک کنید و بپذیرید، آنها شما را بهتر خواهند پذیرفت. این بدان معنا نیست که آنچه را که آنان می‌خواهند، قبول کنید، بلکه شما می‌توانید با خواسته آنان مخالفت کنید، اما نشان دهید که احساس آنها را درک می‌کنید.

**ج. کاردانی:** از میان راه‌های مختلفی که وجود دارد و همه آنها شما را به خواسته خودتان می‌رساند، با تدبیر بهترین راه را انتخاب کنید. برای رسیدن به مطلوب همیشه یک راه‌حل وجود ندارد. شما می‌توانید از جرئت‌ورزی با چندین شیوه بهره بگیرید، اما شیوه‌ای را انتخاب کنید که احساسات دیگران جریحه‌دار نشود.

مهارت جرئت‌مندی به فرد کمک می‌کند تا بتواند به خود اطمینان داشته باشد، اعتماد به نفس خود را افزایش



۴. پایداری. (۲۴)

از مهم‌ترین زمینه‌های تحقق رفتار جرئت‌مندانه، آشنایی با حقوق فردی است. تا وقتی به حقوق خود آشنا نباشیم، نمی‌توانیم از آن دفاع کنیم. باید بدانیم هرکسی حق دارد به تقاضاهای دیگران «نه» بگوید، درباره احساسات و دلایل کارهای شخصی‌اش توضیحی ندهد، در برابر تقاضاهای بیش از حد دیگران ایستادگی کند، از دیگران بخواهد که هنگام صحبت به نظراتش گوش دهند، از آنها بخواهد برای کار انجام دهند، به هنگام نیاز به تنهایی، تنها بماند، در روابط بین فردی مورد احترام باشد، چنانچه اشتباه کرد، مسئولیت آن را خود به عهده بگیرد، برای زندگی خود تصمیم بگیرد، احساس خاصی را تجربه کند و آن را نشان دهد، خود را دوست داشته باشد و در صورت ضرورت تغییر عقیده دهد.

#### مزایای رفتار جرئت‌مندانه

برای رفتار جرئت‌مندانه می‌توان مزایای زیر را برشمرد: (۲۵)

الف) از مهم‌ترین مزایای جرئت‌مندی احساس مثبتی است که فرد نسبت به خود دارد. افراد جرئت‌مند در مقایسه با افراد سازشکار و پرخاشگر در زمینه احساس نسبت به خود وضعیت بهتری دارند. آنها احساس عزت‌نفس می‌کنند و خود را شریف و عزیز می‌بینند.

ب) مردم افراد جرئت‌مند را صریح و صادق می‌دانند و معتقدند چنین افرادی اهل چاپلوسی، تملق و نفاق نیستند. آنچه که می‌توانند انجام دهند همان را مطرح می‌کنند. بنابراین، به چنین افرادی بیشتر اعتماد می‌کنند، گرچه به ظاهر آن را نشان ندهند.

ج) زندگی افراد جرئت‌مند معنادار است. اینان به دیگران اجازه می‌دهند تا مستقل بیندیشند و عمل کنند و

دهد، احترام دیگران را جلب کند، توانایی تصمیم‌گیری خود را بهبود بخشد، حقوق خود را حفظ کند، روابط خود را بهبود بخشد، اعتراض کند، نظر خود را بیان کند، درخواست کند و به راحتی از واژه «نه» استفاده کند.

#### رفتارهای جرئت‌مندانه

جرئت‌ورزی یعنی دفاع از حقوق خود و بیان افکار و احساسات خود که به شیوه مستقیم، صادقانه و مناسب انجام شود. افراد جرئت‌ورز برای خود و دیگران احترام قایل هستند. آنها منفعل نیستند و ضمن اینکه به خواسته‌ها و نیازهای دیگران احترام می‌گذارند، اما اجازه نمی‌دهند دیگران از آنها سوءاستفاده کنند و به شیوه قاهرانه با آنان ارتباط برقرار کنند. (۲۲)

طبقه‌بندی فراوانی برای رفتار جرئت‌مندانه به عمل آمده است. برخی از انواع آن عبارتند از: مکالمه جرئت‌آمیز، بیان احساسات، خوش و بش کردن با دیگران، مخالفت‌ورزی، چرا پرسی، صحبت درباره خود، تشکر از دیگران به خاطر تعریف‌هایشان از فرد، و برقراری تماس چشمی. اما به طور کلی، می‌توان رفتارهای جرئت‌مندانه و قاطعانه را به سه گروه کلی تقسیم کرد:

۱. بیان احساسات؛

۲. مقاومت در برابر خواسته‌های نابه‌جای دیگران؛

۳. ابراز نظر و دیدگاه شخصی. (۲۳)

بعضی گفته‌اند: ابراز وجود در رفتار جرئت‌مندانه دارای چهار مؤلفه است:

۱. رد درخواست‌ها؛

۲. جلب محبت دیگران و مطرح کردن

درخواست‌های خود؛

۳. ابراز احساسات مثبت و منفی؛

طور ناخواسته و به شکل غیرکلامی (سکوت، اخم کردن، دیر حاضر شدن و انجام کارها به شکل سرسری و بدون دقت لازم) نشان می‌دهند.

خود نیز ضمن در دسترس قرار دادن خواسته‌های خود، از زورگویی و تحکم، همچنین از زبونی و ذلت فاصله می‌گیرند.

### عوامل آسیب‌زا برای رفتار جرئت‌مندانه

در میان علت‌های دوری از رفتار جرئت‌مندانه، عواملی شناختی وجود دارد که فرد را به رفتار سازش‌کارانه سوق می‌دهد:

**پیامدهای منفی فقدان جرئت**  
فقدان جرئت‌مندی می‌تواند مشکلات زیر را به وجود آورد:

- افسردگی، عصبانیت از خود، احساس درماندگی، ناامیدی و فقدان کنترل در زندگی.

- رنجیدگی، عصبانیت از دیگران، احساس اینکه دیگران مرا کنترل کرده‌اند یا از من سوءاستفاده می‌کنند. این احساس باعث دلخوری فرد از دیگران می‌شود.

- ناکامی در بسیاری از موقعیت‌هایی که فرد نمی‌تواند به خواسته خود برسد.

- انفجار خشم (وقتی خشم به شیوه مناسبی ابراز نشود، باعث می‌شود روی هم انباشته شود و در مواردی به شکل نامناسب و پرخاش‌گرانه ابراز شود).

- اضطراب و به دنبال آن، اجتناب از افراد یا موقعیت‌هایی که سبب ناراحتی می‌شود و باعث می‌شود فرد فرصت‌های زیادی را از دست بدهد.

- ضعف در روابط بین فردی و ناتوانی در بیان احساسات مثبت و منفی که باعث می‌شود فرد مقابل از خواسته‌ها و احساسات فرد اطلاعی نداشته باشد و نتواند اقدامی در جهت حصول آنها انجام دهد.

- مشکلات جسمانی از قبیل سردرد، زخم معده، فشار خون بالا و تجربه استرس، که عوارض جسمانی زیادی به همراه دارد.

- تقویت رفتار دیگران که باعث می‌شود توقع آنان بیشتر شود و برای به دست آوردن خواسته‌های خود اصرار بیشتری داشته باشند.

۱. ترس افراط‌گونه از آسیب دیدن رابطه با دیگران؛ چون فکر می‌کند دیگران او را به خاطر کارهایی که برای آنها می‌کند، دوست دارند. بنابراین، اگر مستقل عمل کند دیگران او را دوست نخواهند داشت.

۲. احساس گناه، در صورتی که «نه» بگوید یا دیگران را از خود ناراحت کند. این افراد در زمینه رضایت، احساسات و راحتی دیگران، احساس مسئولیت می‌کنند.

۳. اعتقاد به اینکه اگر از قبول درخواست دیگران سر باز زند، آدم بد و خودخواهی تلقی خواهد شد. چنین افرادی رفتار جرئت‌مندانه را با از خودگذشتگی، ایثار و فداکاری در تناقض می‌بینند.

۴. احساس مهم و باارزش بودن در مواقعی که درخواستی از او می‌شود. اعتقاد به اینکه اگر یک بار درخواست دیگران را نپذیرد آنها دیگر او را به حساب نخواهند آورد. اینان چنین یاد گرفته‌اند که همیشه باید دیگران را از خود راضی و خوشحال نگه دارند، خوب نیست که خواسته‌های خود را بر خواسته‌های دیگران ترجیح دهند و اگر کسی چیزی گفت یا کاری کرد که باعث ناراحتی فرد شد، نباید چیزی بگوید و اگر این کار ادامه پیدا کرد بهتر است فقط سعی کند از او فاصله بگیرد. (۲۶)

در نتیجه، چنین افرادی وقتی کاری را انجام می‌دهند که به آن تمایلی ندارند، احساس بدی درباره خود پیدا می‌کنند، از فرد مقابل رنجیده می‌شوند، بی میلی خود را به

### راه‌کارهایی برای مهارت جرئت‌مندی<sup>(۲۷)</sup>

در این قسمت، راه‌کارهایی برای مهارت جرئت‌مندی ارائه می‌شود:

- گوشزد کردن پیامدهای طبیعی و منطقی راه‌کاری برای جرئت‌مندی. استفاده از پیامدهای منطقی و طبیعی، یک راه برای داشتن جرئت‌مندی و آموختن مسئولیت‌پذیری به دیگران در قبال انتخاب‌های آنهاست. پدر یا مادر بدون اینکه دچار هیجان شوند و یا با دیگری به خاطر انتخاب غلط او بحث یا انتقاد کنند، بازتاب‌های طبیعی و منطقی او را به او گوشزد می‌کنند.

- تلاش کنید برای اینکه حرف خودتان را بزنید، ابتدا احساس فرد مقابل را منعکس کنید و با او تا حدی همدلی کنید. سعی کنید چیزی بگویید که نشان دهد شما احساس او را درک کرده‌اید. این کار نشان می‌دهد شما قصد لجبازی یا دعوا با او ندارید.

- رفتار موردنظر و احساس خود را درباره آن واضح بیان کنید. برای نمونه، به او بگویید: «وقتی صدای رادیوی شما بلند است، من نمی‌توانم بخوابم.» در این قسمت از «پیام من» استفاده کنید و از سرزنش، برجسب زدن یا تحقیر فرد خودداری کنید.

- تغییرات خاصی را که موردنظر شماست، به وضوح بیان کنید.

- در مواردی که اعتراض می‌کنید یا می‌خواهید به طرف مقابل «نه» بگویید، می‌توانید پیامدهای ادامه دادن او به رفتارهای قبلی خود را گوشزد کنید، ولی واقع‌بین باشید و از تهدید کردن خودداری کنید.

از آن‌رو که در فرهنگ گذشته ما، برخی افراد از کودکی به گونه‌ای تربیت شده‌اند که در برابر خواسته‌های دیگران مطیع و پذیرا باشند، انجام رفتار جرئت‌مندانانه برای آنها بسیار مشکل است. به همین دلیل، بهتر است به عنوان

تمرین، رفتارهای جرئت‌مندانانه در موقعیت‌های آسان‌تر را ابتدا تمرین کنند تا آمادگی بیشتری برای انجام این مهارت پیدا کنند. برای مثال، جایی از واژه «نه» استفاده کنند که به طور قطعی مطمئن هستند حق دارند خواسته فرد را نپذیرند یا در مواردی از آن استفاده کنند که احتمال واکنش منفی از جانب دیگران زیاد نیست. تمرین کردن در چنین مواردی باعث می‌شود اعتماد فرد به خود بیشتر شود و توانایی و مهارت او در موقعیت‌های دشوارتر، افزایش یابد. در موقعیت‌های دشوارتر یا در شرایطی که فرد از آنچه می‌گوید صددرصد مطمئن نیست، می‌توان با گفتن اینکه «من باید در این باره فکر کنم» برای خود زمانی فراهم آورد تا بتواند احساس‌ها، باورها و انتظارات خود را در این مورد خاص بررسی و ارزیابی کند.

برای اینکه رفتار جرئت‌مندانانه داشته باشیم باید فرهنگ گفتاری خود را به شکل زیر تغییر دهیم:

- مطمئن شویم که چه می‌خواهیم. اگر مطمئن نیستیم، بگوییم: «باید درباره آن فکر کنم» و از این طریق، فرصتی را برای پاسخ دادن مشخص نماییم.

- اگر مطمئن نیستیم از ما چه چیزی را خواسته‌اند توضیح بیشتری بخواهیم.

- تا جایی که می‌توانیم پاسخ‌های کوتاه بدهیم و از آوردن دلایل زیاد و دادن توضیحات طولانی خودداری کنیم.

- از عبارتهایی با واژه «من» استفاده کنیم و به جای سرزنش یا محکوم کردن دیگران، به مطرح کردن موضوع بپردازیم.

- به جای عباراتی مانند «فکر نمی‌کنم بتوانم...» از واژه «نه» استفاده کنیم.

- به جای قضاوت کردن، واقعیت را گزارش کنیم. برای مثال، به جای اینکه بگوییم: «اینجا برای من زندان است» بگوییم: «من در اینجا خیلی سختی می‌کشم.» و به جای

نیستی، خود را بردبار بنمایان؛ زیرا اندک است کسی که خود را همانند گروهی از مردم کند و از جمله آنان به حساب نیاید.»<sup>(۲۸)</sup> با اجرای نقش صبوری، حلم و دوری از پرخاشگری، زمینه برای وقوع این حالت به صورت عینی و واقعی میسر می‌شود.

حضرت علی علیه السلام انجام تکالیف الهی را که در موارد زیادی با مشقت، سختی و اکراه فرد همراه است، عاملی برای رام شدن نفس می‌شمارد و می‌فرماید: «خداوند بندگان را با انواع شداید می‌آزماید و با انواع مشکلات به عبادت دعوت می‌کند و به اقسام گرفتاری‌ها مبتلا می‌نماید تا تکبر را از قلب‌هایشان خارج سازد و خضوع و آرامش را در آنها جایگزین سازد.»<sup>(۲۹)</sup> این نشان می‌دهد همان‌گونه که می‌تواند ظاهر تحت تأثیر باطن قرار گیرد، باطن را هم می‌توان با این مهارت تحت تأثیر ظاهر درآورد. در هر موقعیتی، پیش از تصمیم به انجام یک رفتار جرئت‌مندانه، ابتدا باید پیامدهای هر رفتاری را در نظر گرفت. هرچند معمولاً رفتار جرئت‌مندانه نتایج مثبتی به دنبال دارد، اما برخی افراد در برابر آن واکنش منفی نشان می‌دهند. برای مثال، ممکن است شما بخواهید در برابر رئیس اداره خود رفتار جرئت‌مندانه داشته باشید، در حالی که آقای رئیس فردی غیرمنطقی است و اگر در برابر دستور غیرمنطقی او رفتار جرئت‌مندانه از خود نشان دهید، او واکنش منفی شدیدی داشته باشد. در این صورت، شما باید پیامدها را بررسی کنید و در صورتی که پیامد رفتار جرئت‌مندانه آسیب‌زا باشد، مناسب‌تر این است که از سایر روش‌های کاهش فشار استفاده کنید و از رفتار جرئت‌مندانه صرف‌نظر نمایید. آنچه در چنین مواقعی به فرد بیشتر کمک می‌کند، بررسی دقیق انتظارات و مطالبات است.

اینکه انگ بزنی و خانه را به محل زندگی حیوانات تشبیه کنیم، بگوییم: ظرف‌ها نشسته و خانه هم خیلی کثیف است. - حرکات غیرکلامی خود را با پیامی که می‌دهیم، همخوان کنیم.

- گاهی به ناچار امتناع خود را از انجام کار باید چندبار تکرار کنیم. در این صورت، نباید برای هر بار دلیل جدیدی بیاوریم، بلکه همان گفته قبلی را تکرار کنیم.

- اگر علی‌رغم تکرار پاسخ، باز هم در مقابل اصرار دیدیم، باید سکوت کنیم یا موضوع بحث را عوض کنیم. - احساس گناه نکنیم؛ زیرا ما رسالت نداریم به هر قیمتی که شده است، تمام مشکلات دیگران را حل کنیم یا همه را خوشحال نماییم.

- اگر حتماً می‌خواهیم به فردی کمک کنیم می‌توانیم پیشنهاد جایگزین به او بدهیم. برای مثال، به کسی که از ما جزوه درسی می‌خواهد، بگوییم: من نمی‌توانم جزوه‌ام را به شما بدهم، ولی می‌توانم با شما بیایم تا یک کپی از آن تهیه کنید.

به این نکته توجه داشته باشیم که رفتار جرئت‌مندانه ضرورتاً ما را در راه رسیدن به اهداف خود موفق نمی‌سازد و به یاد داشته باشیم که دیگران نیز حق دارند جرئت‌مندانه عمل کنند، یعنی با خواسته‌های ما مخالفت نمایند، احساسات و عقاید خود را بیان کنند یا در برابر پایمال شدن حقوق خود اعتراض نمایند.

رفتار جرئت‌مندانه در بسیاری از موارد مستلزم تغییر عادت است و این کار بسیار زحمت دارد. گاهی صراحت لهجه زمینه کشمکش و درگیری است و فرد جرئت‌مند باید خطرپذیری کند و گاهی باعث می‌شود فرد در ارزش‌های بنیادی زندگی خود مجبور به بازنگری باشد. گاهی باید تظاهر به جرئت‌مندی کند. امیرمؤمنان علی علیه السلام تأثیر این‌گونه تظاهر را چنین بیان فرموده‌اند: «اگر بردبار

## انتظارات آسیب‌زا

بیشتر نارضایتی‌ها در زندگی اجتماعی، پیامد انتظاراتی است که برآورده نشده‌اند. برای مثال، هریک از زن و شوهر باید از توقعات خود و همسرش اطلاعات دقیق داشته باشند. انتظارات بر احساس انسان و رضایت یا نارضایتی از زندگی و عملکرد همسر بسیار مؤثر است. برای اینکه از تنش و ناسازگاری دور بمانیم، ضرورت دارد انتظارات را بشناسیم. در بسیاری از موارد جز با مطرح کردن انتظارات نمی‌توان همسر را از آن مطلع ساخت. انتظارات زمانی که عنوان نشوند می‌توانند مسئله‌ساز باشند. کسانی که از مهارت‌های ارتباطی مؤثر نیز برخوردارند، چنانچه به طور صریح خواسته‌های خود را به یکدیگر منتقل نکنند، ممکن است با مشکل روبه‌رو شوند.<sup>(۳۰)</sup>

آنچه در این میان اهمیت دارد آن است که انتظارات واقع‌بینانه باشد. سطح اطلاعات فرد، بستر فرهنگی خانواده و شاخص‌های دیگر نشانگر نوع انتظار است. بسیاری از زن و شوهرها از رابطه زناشویی خود انتظارات غیرواقع‌بینانه دارند. فرهنگ‌های فراوانی را می‌توان مشاهده کرد که از رابطه ازدواج، توقعات و مطالبات غیرمنطقی دارند. این‌گونه توقعات نتیجه‌ای جز یأس و ناامیدی، سرخوردگی، بی‌نشاطی و ناآرامی ندارد؛ زیرا برآورده نمی‌شود و برقراری ارتباط میان زن و شوهر را با مشکل روبه‌رو می‌سازد.

واقعیت این است که توقعات افراد با توجه به شرایط زمانی و مکانی تفاوت می‌کند. خواسته یک فرد از همکار خود در محل کار، در محل عبادت، در ورزشگاه و... با انتظارات در رابطه زناشویی بسیار متفاوت است. به همین دلیل، ممکن است زن یا مرد از رفتار خاصی در محیط کار اظهار خرسندی و رضایت‌مندی کند، در حالی که این رفتار در رابطه زناشویی از کارکرد مطلوبی برخوردار

نباشد. کسی که نتواند این فضاها را از یکدیگر جدا سازد، گاهی دچار اشتباه در قضاوت می‌شود و متحیر می‌ماند که چگونه همسرش با دیگری، گرم و شاداب برخورد می‌نماید، ولی با او سرد و بی‌روح ارتباط برقرار می‌کند. دلیل این کار تفاوتی است که در انتظارات وجود دارد.

یکی از عوامل تأثیرگذار بر نحوه انتظارات افراد، تغییرات اجتماعی است. بی‌توجهی یا بی‌اطلاعی از این تغییرات، زندگی را با چالش روبه‌رو می‌سازد. به این نکته توجه کنیم که چه بخواهیم و چه نخواهیم، الگوها مرتب در حال تغییرند. زمانه تغییر کرده است. کارکرد مورد انتظار از آقایان و خانم‌ها در زمان ما با گذشته متفاوت است. کسی که همچنان انتظارات دهه‌ها و قرن‌های قبل را دارد، باید بداند که فردی استثنایی است و نمی‌تواند با متعارف مردم زندگی کند. فارغ از اینکه کدام یک از الگوها صحیح یا صحیح‌تر است، برای دستیابی به رضایت‌مندی، الگویی را می‌توانیم انتخاب کنیم که از فراوانی برخوردار باشد.

برای رسیدن به آرامش، ما نمی‌توانیم واقعیت‌ها را نادیده بگیریم و باید انتظارات را مشخص و شفاف بشناسیم. نزدیکی نسبی در فرهنگ‌ها برای پیدایش سازگاری ضروری است. البته برای پیدا کردن یک رابطه زناشویی موفق نیازی نیست که ارزش‌های دو طرف کاملاً یکسان باشد. گاهی تفاوت‌ها باعث جلب و جذب می‌شود، ولی تفاوت فرهنگی نباید گسلی را میان زن و شوهر ایجاد کند، بلکه باید با مهارت‌های ارتباطی مفید، این تفاوت را به رضایت‌مندی و جاذبه بیشتر میان زوجین تبدیل کرد و از مشکل‌ساز شدن آن جلوگیری کرد. برای اینکه به این نقطه برسیم، باید انتظارات را با مسئولیت‌پذیری با هم ببینیم.

مسئولیت‌پذیری راهی سریع و هموار در جهت

اصلاح رفتار است. ما آن را به شما توصیه می‌کنیم تا وارد بزرگراه اصلاحات شوید. (۳۱)

### ضرورت همراهی انتظارات با پذیرش مسئولیت

چنانچه رابطه میان افراد چندان خوشایند نباشد، فراوان اتفاق می‌افتد که هریک از افراد تلاش می‌کنند انتظارات خود را برآورده‌نشده بدانند و در کنار آن، مسئولیت را به گردن دیگری بیندازند.

اصولاً کمتر کسی است که بخواهد تقصیر را به گردن بگیرد. بسیاری از زن و شوهرها وقتی از زندگی دلگیر می‌شوند، تغییر رفتار طرف مقابل خود را انتظار می‌کشند و او را مسئول معرفی می‌کنند.

با اطمینان می‌توان گفت: چنین تصویری در زندگی هیچ‌گاه اصلاحگر زندگی مشترک نخواهد بود و همواره زندگی را به باتلاقی سوق خواهد داد. در کنار این همه انتظار، باید مسئولیت‌پذیر باشیم تا بتوانیم انتظارات خود را برآورده سازیم. برای رسیدن به حس مسئولیت‌پذیری لازم است به «توجه کردن به خود» و «استفاده از پیام من» توجه کنیم. (۳۲)

### راه‌های دستیابی به مسئولیت‌پذیری

۱. توجه کردن به خود: در یک خانواده، اگر هریک از زن و شوهر به نقشی که در زندگی مشترک وجود دارد توجه بیشتری داشته باشند، مسئولیت‌پذیرتر خواهند بود. بسیاری از افراد سهم خود را در پیدایش مشکلات زندگی فراموش می‌کنند؛ گویا اساساً نقشی در آن نداشته‌اند! گاهی ممکن است زن، شوهر خود را به بی‌توجهی، سردی، دوری از صمیمیت و بسیاری از صفات دیگر متهم سازد و به گونه‌ای حرف بزند که همه کوتاهی‌ها را متوجه شوهر خود کند و اصلاً فکر نکند که شاید خودش

در به وجود آمدن این ویژگی‌ها نقشی داشته باشد و در مقابل، گاهی مرد همسر خود را به بی‌فکری، زیاده‌گویی، خودنمایی، دخالت بی‌جا و... متهم می‌سازد، در حالی که فکر می‌کند خودش در پیدایش این حالت‌ها هیچ نقشی ایفا نکرده است. اتهام دیگران به ویژگی‌ها و رفتارهای زشت و انتظار تغییر حالت و رفتار از آنان بدون توجه به عملکرد خود و نقشی که خود در به وجود آمدن این حالت‌ها و رفتارها داشته است، انسان را از حس مسئولیت‌پذیری دور می‌نماید.

افراد به طور معمول وقتی دچار تعارض با همسر خود می‌شوند، یکی از راه‌های کناره‌گیری، نادیده گرفتن، مذاکره و مقایسه‌های خوش‌بینانه را در پیش می‌گیرند.

گاهی با کناره‌گیری، نارضایتی را در خود پنهان می‌کنند، در حالی که از درون می‌سوزند، گاهی آن را اظهار نمی‌کنند، ولی میزان ناراحت‌کنندگی آن را ناچیز برآورد می‌نمایند؛ یعنی نادیده می‌گیرند، گاهی با همسر درباره مشکلات و رسیدن به توافق معقول گفت‌وگو می‌کنند و گاهی نیز با مقایسه‌های خوش‌بینانه، قدر روابط زناشویی خود را می‌دانند و به سوی زندگی بهتر گام برمی‌دارند.

بی‌شک، نادیده گرفتن و کناره‌گیری به ندرت می‌تواند مشکلات را حل کند و حتی به مشکلات دیگری منجر می‌شود، در حالی که مقایسه خوش‌بینانه سطح انتظارات را پایین و رضایت‌مندی را بالا می‌برد و مذاکره، که مستلزم صبر و شکیبایی است، همکاری طرفینی را بالا می‌برد. برای گفت‌وگو با دیگران در زندگی اجتماعی سه چیز لازم است:

(الف) درک دیدگاه او؛ یعنی تلاش برای اینکه مسئله را از دید او نگریند؛

(ب) توجه همدلانه؛ یعنی صادقانه به احساسات همسر نگاه کردن؛

ج) همدردی؛ یعنی خود را به جای او گذاشتن و احساسات و هیجان‌های او را تجربه کردن.<sup>(۳۳)</sup>

۲. استفاده از پیام «من»: به هنگام اعلان نیازها و انتظارات، توصیف احساسات و... یکی از راه‌های پذیرش مسئولیت در زندگی اجتماعی است. انسان این قدر جرئت برایش ضروری است که از انواع «پیام من» خواسته خویش را به دیگران منتقل کند. البته به کارگیری این واژه بیش از آنکه انتظارات را به رخ دیگران بکشد، بیانگر خلأئی است که فرد در وجود خویش احساس می‌کند و خود را برای رفع آن مسئول می‌داند. فرد با این پیام بدون اینکه دیگری را به مقابله برانگیزد، مسئولیت خویش را در ابراز خواسته خود انجام می‌دهد. به جای اینکه به دیگری بگوید: «تو باید به من محبت کنی»، «وقتی به حرف من گوش نمی‌کنی مرا ناراحت می‌کنی» و «وقتی داد و فریاد می‌کنی مرا عصبانی می‌کنی»، با استفاده از کلام «من» نیازها و خلأهای خود را با مسئولیتی که حس می‌کنید، بیان کنید و بگویید: «من به محبت تو نیاز دارم»، «وقتی به حرف من گوش نمی‌کنی من طاقت ندارم» و «وقتی داد و فریاد می‌کنی من تحملش را در خود نمی‌بینم». این عبارات بر احساس انسان و انتظارات او تأثیر می‌گذارد، مسئولیت را به عهده دیگران نمی‌گذارد و سرزنش دیگران را تداعی نمی‌کند.<sup>(۳۴)</sup>

پیام «من» نشان می‌دهد شما چه کسی هستید، چه افکار، احساسات، ارزش‌ها یا نیازهایی دارید. این پیام دیگران را از درون شما باخبر می‌سازد. آنها می‌فهمند شما به دنبال چه گمشده‌ای هستید و به جای مقاومت در برابر شما، به شما کمک می‌کنند. این پیام امیال شما را منعکس می‌کند و از آن‌رو که تجربه درونی شماست و هیچ قضاوتی یا بازگویی احساسی از رفتار دیگران نیست، دیگران را سرزنش یا تحقیر نمی‌کند. پیام «تو» دارای قضاوت‌ها و ارزش‌گذاری‌های منفی است و هدف در این

نوع پیام دیگران هستند. در بیشتر مواقع برای آشکار ساختن خشم، دلخوری و عصبانیت بدون اینکه پیامی باشد که بخواهد حرف دل را برساند، از پیام تو استفاده می‌شود. پیام «من» تهاجمی و اتهام‌ساز نیست و به رابطه میان افراد زیان نمی‌رساند. همچنین عزت نفس دیگران را از بین نمی‌برد و در آنها احساس گناه به وجود نمی‌آورد. بسیاری از مردم توجه ندارند که به کارگیری پیام «تو» در زبان متعارفشان، چه پیام تندی به همراه دارد. اگر به پیام‌هایی نظیر «چرا دیر کرده‌ای، چقدر تنبلی، تو خیلی بی‌توجهی، و چقدر شلخته‌ای» که پشت سر هم می‌گویند توجه کنند، خودشان شوکه می‌شوند!

چنین افرادی به عنوان اینکه می‌خواهند صادقانه حرف بزنند و نمی‌خواهند دیگران مأیوس شوند یا احساس گناه کنند، آن قدر از پیام «تو» استفاده می‌کنند که مسئله‌ساز می‌شوند. البته معنای این سخن این نیست که چنانچه از پیام «من» استفاده کنید حتماً انتظاراتان برآورده خواهد شد، اما این مهارت از بسیاری کشمکش‌ها جلوگیری خواهد کرد و زمینه مناسب‌تری برای رسیدن به خواسته‌ها فراهم خواهد شد.

«پیام من» توصیف‌کننده حالات و بیان‌کننده احساسات شماست که صادقانه و از ناحیه خود شما مطرح می‌شود و از آن‌رو که فقط واقعیت‌های درون شما را منعکس می‌کند، دربردارنده قضاوت یا نقل قول از دیگران نیست. چنین پیامی نشان‌دهنده هماهنگی میان زبان گویشی و زبان غیرگویشی است. آنچه از حالت‌های بدنی شما نمایان است دقیقاً منطبق با چیزی است که می‌گویید و این کار در بسیاری از موارد به دلیل برخورداری از صداقت، همکاری و احترام دیگران را به همراه دارد.

### موانع در برابر پیام‌های من

وقتی «پیام من» را ارسال می‌کنیم، ممکن است به موانعی برخورد کنیم که ما را از رسیدن به خواسته‌هایمان محروم می‌کند. هیچ‌یک از این موانع غیرقابل رفع نیست، ولی به هر حال، به مهارت بالایی نیازمند است. موانع موجود در ارسال پیام‌های من و دریافت آن عبارتند از:

**الف. تظاهر به بی‌خبری:** گاهی پاسخ افراد به پیام‌های من یکدیگر، به روی خود نیاموردن پیام است. هیچ‌کس دوست ندارد کسی به او بفهماند که رفتارش باعث مزاحمت شده است. افراد غالباً در چنین وضعیتی ترجیح می‌دهند وانمود کنند فرستنده پیام اصلاً از من گلیه نداشت، من کاری نمی‌کنم که باعث ناراحتی دیگران شود؛ بنابراین، صرفاً می‌خواست درد دل کند. در چنین صورتی، ما باید پیامی روشن‌تر، صریح‌تر و با احساسات بیشتری بفرستیم، بدون اینکه رفتار بی‌ادبانه‌ای انجام دهیم.

**ب. پیام در برابر پیام:** بعضی افراد وقتی در مقام تقابل قرار می‌گیرند، به عوض اینکه محتوای پیام را درک کند و رفتارشان را تغییر دهند، درصدد مقابله به مثل برمی‌آیند و به همسر خود اعلان می‌کنند تو هم‌گوش کن که من چه احساسی دارم و در این حال، یک پیام مقابله‌ای صادر می‌کنند.

گاهی گوش دادن فعال ما باعث می‌شود خودمان تغییر کنیم. ما که درصدد بودیم با فرستادن پیام من، تغییر در گیرنده پیام ایجاد کنیم، با گوش دادن فعال، احساس اولیه خود را تغییر یافته می‌بینیم، گاهی در توضیحات گیرنده پیام مطالبی را می‌شنویم و از نکاتی اطلاع پیدا می‌کنیم که خواسته ما کم‌رنگ یا دگرگون می‌شود.

**ج. فقدان نتیجه:** بسیاری از افراد در به کارگیری مهارت پیام من تلاش زیادی می‌کنند و به وظیفه خود در این زمینه عمل می‌کنند، اما فکر می‌کنند انجام وظیفه به نتیجه منتهی نمی‌شود و با اینکه دوست خود را با صراحت و روشنی

از خواسته خود مطلع می‌کنند و به سراغ رفتاری که عامل ناراحتی شده است، رفته‌اند و اثر آن را بر خود به دیگری منتقل کرده‌اند، باز تغییری در او نمی‌بینند.

گاهی روشن‌ترین پیام من نیز بی‌اثر است و رفتار مزاحم تغییر نمی‌یابد. در چنین مواقعی، احساس می‌شود اساساً نیازها و خواسته‌های افراد به شدت متفاوت است و آنان به «تضاد خواسته‌ها» دچار شده‌اند. این اتفاق ممکن است در خانواده‌های متعددی رخ دهد. اینجا دیگر ارسال پیام کارساز نیست و باید به مهارت‌های دیگری از قبیل «مهارت حل مسئله» رو آورد.

### نتیجه‌گیری

در میان الگوهای رفتار، انسان‌ها به دنبال کسب منافع بیشتر و دور شدن از تنش‌ها و ناراضی‌ها هستند. با بررسی آثار و پیامدهای هریک از الگوهای سازش‌کارانه، پرخاش‌گرانه و جرئت‌مندانه، می‌توان به این نتیجه رسید که رفتار جرئت‌مندانه گرچه انسان را با سختی‌هایی روبه‌رو می‌سازد و طبیعت مشق استقلال و خودباوری همین است، اما ارزش دارد انسان این سختی‌ها را برای دستیابی به مزایایی که هرگز در سایر الگوها یافت نمی‌شود، پذیرا باشد. در سایه رفتار جرئت‌مندانه انسان به یک خودباوری می‌رسد و می‌تواند مستقل بیندیشد و راه کار مناسب در مواجهه با مسائل را پیدا کند، از اضطراب و تردید راحت‌تر فاصله بگیرد، احساس‌ها، نیازها و ارزش‌های خود را به دیگران منتقل کند، به صورت جدی آن را مطالبه کند و اجازه ندهد دیگران پرتوقع شوند و برای رسیدن به خواسته‌هایشان دلیل تراشی کنند. در عین حال، با دیگران همدردی می‌کند و خود را در غم و شادی آنان سهیم می‌داند. چنین کسانی هویت خویش را پیدا می‌کنند، از روابط احساس رضایت می‌نمایند و زندگی را



میان‌فردی، ترجمه خشایار بیگی و دیگران، ص ۲۱۵.

۲۱- همان.

۲۲- کریس. ال کلینکه، همان، ج ۱، ص ۲۶۱.

۲۳- فتی لادن و همکاران، همان، ص ۸۵.

۲۴- مهناز مهرابی‌زاده و دیگران، کمال‌گرایی مثبت / کمال‌گرایی منفی، ص ۱۰۸.

۲۵- لادن فتی و همکاران، همان، ص ۱۸۰.

۲۶- ای. فال. کوین و همکاران، راه‌حل‌هایی برای خشونت‌های خانوادگی، ترجمه ایران مهدی‌زادگان و دیگران، ص ۱۰۹.

۲۷- علی حسین‌زاده، مهارت‌های سازگاری، ص ۲۳۵.

۲۸- نهج‌البلاغه، حکمت ۲۰۷.

۲۹- همان، خ ۱۹۲.

۳۰- فرانگ فینچام و همکاران، رابطه همسران، ترجمه مهدی قراچه‌داغی، ص ۱۱۶.

۳۱- ای. فال کوین و همکاران، همان، ص ۱۰۹.

۳۲- فرانگ فینچام و دیگران، همان، ص ۱۱۶.

۳۳- کریس. ال کلینکه، همان، ج ۲، ص ۱۶ و ۲۶۲.

۳۴- لیندا آدامز و همکاران، فرهنگ تفاهم در ازدواج، ترجمه پریچهر فرجادی، ص ۵۸.

**منابع** .....

- آدامز، لیندا و همکاران، فرهنگ تفاهم در ازدواج، ترجمه پریچهر فرجادی، تهران، آیین تفاهم، ۱۳۸۱.

- آرگایل، مایکل، روان‌شناسی شادی، ترجمه مسعودگوهری انارکی و همکاران، اصفهان، جهاد دانشگاهی واحد اصفهان، ۱۳۸۳.

- اچ لاور، رابرت، دیدگاه‌هایی درباره‌ی دگرگونی اجتماعی، ترجمه کاووس سیدامامی، تهران، مرکز نشر دانشگاهی، ۱۳۷۳.

- ال کلینکه، کریس و همکاران، مهارت‌های زندگی، تکنیک‌های مقابله با اضطراب، افسردگی، تنهایی، کم‌رویی، شکست و...، ترجمه شهرام محمدخانی، تهران، اسپند هنر، ۱۳۸۲.

- بارتلز، دنیس و دیگران، رویکردهای مقایسه‌ای جامعه‌شناسی، انسان‌شناسی و ارتباطات، تهران، سمت، ۱۳۸۷.

- پیرو، آلن، فرهنگ علوم اجتماعی، ترجمه باقر ساروخانی، تهران، کیهان، ۱۳۷۰.

- حسین‌زاده علی، مهارت‌های سازگاری، قم، مؤسسه آموزشی، پژوهشی امام خمینی، ۱۳۸۸.

- دهخدا، علی‌اکبر، لغت‌نامه، تهران، دانشگاه تهران، ۱۳۲۵.

مثبت تحلیل می‌کند و از سوی دیگر، به دنبال بهره‌مندی ظالمانه از مزایا و منافع نیستند و نمی‌خواهند خود را بر دیگران تحمیل کنند. به همین دلیل، احساس گناه نمی‌کنند و با دیگران روابط دوستانه دارند. این الگوی رفتار در حالی که با جدیت به دنبال استیفای حقوق افراد است، آنها را بی‌مسئولیت بار نمی‌آورد.

#### پی‌نوشت‌ها .....

- ۱- هدایت‌الله ستوده، روان‌شناسی اجتماعی، ص ۲۵۱.
- ۲- علی‌اکبر دهخدا، لغت‌نامه دهخدا، ج ۲، ص ۲۷۷۹.
- ۳- علی‌اکبر شعاری‌نژاد، فرهنگ علوم رفتاری، ص ۲۴۴.
- ۴- مصطفی عباسی‌مقدم، نقش اسوه‌ها در تبلیغ و تربیت، ص ۱۷.
- ۵- ر.ک. آلن پیرو، فرهنگ علوم اجتماعی، ترجمه باقر ساروخانی.
- ۶- علی‌اکبر شعاری‌نژاد، همان، ص ۲۴۵.
- ۷- کریس. ال کلینکه، مهارت‌های زندگی، تکنیک مقابله با اضطراب، افسردگی، تنهایی، کم‌رویی، شکست و...، ترجمه شهرام محمدخانی، ص ۸۷.
- ۸- علی علاقه‌بند، جامعه‌شناسی آموزش و پرورش، ص ۵۹.
- ۹- لادن فتی و همکاران، مهارت‌های زندگی، ص ۱۷۴.
- ۱۰- هدایت‌الله ستوده، آسیب‌شناسی اجتماعی، ص ۷۷.
- ۱۱- رابرت اچ لاور، دیدگاه‌هایی درباره‌ی دگرگونی اجتماعی، ترجمه کاووس سیدامامی، ص ۱۸۰.
- ۱۲- کیت نش، جامعه‌شناسی سیاسی معاصر، ترجمه محمدتقی دلفروز، ص ۴۳.
- ۱۳- دنیس بارتلز و دیگران، رویکردهای مقایسه‌ای جامعه‌شناسی، انسان‌شناسی و ارتباطات، ص ۲۵.
- ۱۴- لادن فتی و همکاران، همان، ص ۱۷۵.
- ۱۵- عبدالعلی لهسایی‌زاده، نابرابری و قشربندی اجتماعی، ص ۹۷.
- ۱۶- کیت نش، همان، ص ۴۵.
- ۱۷- فریده ممتاز، انحرافات اجتماعی، ص ۱۲۲.
- ۱۸- رحمت‌الله صدیق سروسرستانی، آسیب‌شناسی اجتماعی، ص ۲۹.
- ۱۹- فرامرزی رفیع‌پور، سرطان اجتماعی فساد، ص ۱۰۴.
- ۲۰- اون هارجی و دیگران، مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات

- رفیع‌پور فرامرزی، سرطان اجتماعی فساد، تهران، عماد، ۱۳۸۸.
- ستوده هدایت‌الله، آسیب‌شناسی اجتماعی، تهران، آوای نور، ۱۳۸۸.
- ---، روان‌شناسی اجتماعی، تهران، آوای نور، ۱۳۸۸.
- شعاری‌نژاد، علی‌اکبر، فرهنگ علوم رفتاری، تهران، امیرکبیر، ۱۳۷۵.
- صدیق سروستانی، رحمت‌الله، آسیب‌شناسی اجتماعی، تهران، سمت، ۱۳۸۸.
- عباسی مقدم، مصطفی، نقش اسوه‌ها در تبلیغ و تربیت، تهران، سازمان تبلیغات اسلامی، ۱۳۷۱.
- علاقه‌بند، علی، جامعه‌شناسی آموزش و پرورش، تهران، روان، ۱۳۸۷.
- فال‌کویین ای و دیگران، راه‌حلهایی برای خشونت‌های خانوادگی، ترجمه ایران مهدی‌زادگان و دیگران، تهران، نشر جنگل، ۱۳۸۱.
- فتی، لادن و همکاران، آموزش مهارت‌های زندگی، تهران، دانژه، ۱۳۸۵.
- فینچام، فرانگ و همکاران، رابطه همسران، ترجمه مهدی قراچه‌داغی، تهران، بیک بهار، ۱۳۸۰.
- لهسایی‌زاده، عبدالعلی، نابرابری و قشربندی اجتماعی، شیراز، دانشگاه شیراز، ۱۳۷۷.
- ممتاز، فریده، انحرافات اجتماعی، تهران، شرکت سهامی انتشار، ۱۳۸۷.
- مهرابی‌زاده مهناز، کمال‌گرایی مثبت / کمال‌گرایی منفی، تهران، رسش، ۱۳۸۲.
- نش، کیت، جامعه‌شناسی سیاسی معاصر، ترجمه محمدتقی دلفروز، تهران، کویر، ۱۳۸۸.