

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



# مهارت جرات ورزی ( نه گفتن )



ارامش روان

جناب آقای دکتر امیر پیرایش

کلینیک ندای آرامش روان

## مهارت‌های جرات ورزی

لطفاً به سوالات زیر پاسخ بدهید. برای هر سوال یک نمره در نظر بگیرید. در پایان نمرات خود را جمع بزنید.

1 = هرگز

3 = گاهی اوقات

5 = همیشه

- 1- من در موقعیت‌های اجتماعی برای ملاقات با آدم‌های جدید راحت هستم
- 2- من قادرم بدون احساس ناراحتی یا گناه نه بگویم
- 3- من می‌توانم احساساتی مثل خشم، ناکامی و دلسردی را بیان کنم
- 4- من به آسانی قادرم از دیگران درخواست کمک و راهنمایی کنم
- 5- من برای یادگیری چیزهای جدید و انجام تکالیف نو احساس توانایی می‌کنم
- 6- من قادرم مسئولیت اشتباهاتم را بپذیرم
- 7- من بدون قضاوت کسانی که با من موافق نیستند می‌توانم راجع به باورهایم بحث کنم
- 8- من قادرم صادقانه ترین عقایدم را برای دیگران بیان کنم حتی برای کسانی که نمی‌فهمند
- 9- من وقتی رفتارهای دیگران برایم پذیرفتنی نباشد به آنها می‌گویم
- 10- من می‌توانم در موقعیت‌های گروهی با اعتماد به نفس صحبت کنم
- 11- من می‌توانم خشم یا دلسردی خود را بدون سرزنش دیگران بیان کنم
- 12- من باور دارم که نیازهایم به اندازه نیازهای دیگران مهم هستند
- 13- من حتی زمانی که اکثریت مخالفند می‌توانم بر عقایدم پافشاری کنم
- 14- من در محول کردن تکالیف به دیگران راحت هستم
- 15- من به تجربه و دانایی خویش احترام قائلم

مجموع.....

اگر نمره شما بین 45 تا 60 است شما بطور همیشگی قاطع هستید .

اگر نمره شما بین 15 تا 30 است در مورد قاطع بودن مشکل دارید .

شیوه‌های مختلف رفتار

افراد در تعامل با همدیگر به سه شیوه رفتار می‌کنند. رفتار قاطعانه، منفعلانه و پرخاشگرانه. رفتار بوسیله راه حل برنده در یک تعارض اجتماعی تعریف می‌شود. قاطعیت شیوه‌ای از تفکر و رفتار کردن است که به شخص اجازه می‌دهد بر حق خود پافشاری کند همچنانکه به حق دیگران احترام می‌گذارد. اشخاص که رفتار قاطعانه دارند معمولاً اظهار می‌کنند که آنها قاضی نهایی رفتاری خود هستند. گرچه دیگران مختارند که نظرات خودشان داشته باشند و تایید یا غیر تایید بکنند. شخص قاطع بر علائق، آرزوها، نظرات، ارزشهای خود پافشاری می‌کند در حالی که به آزادی اشخاص برای داشتن تفاوت فردی احترام می‌گذارد. شخصی که قاطعانه عمل می‌کند به طور طبیعی با

بعضی از اشخاص ناسازگار است و با بعضی دیگر سازگار است. بنابراین طرد اجتماعی صرفاً یک آگاهی از ناسازگار ی اجتماعی با یک شخص معین است و نه انعکاس ارزش شخصی شان. شخص قاطع در پی اشخاص سازگار است تا یک رابطه دوستی با آنها برقرار کند. در حالی که همین فرد، اشخاص ناسازگار را به حال خود رها می کند تا زندگی خودشان را بکنند.

اشخاص غیر قاطع ممکن است منفعل یا پرخاشگر باشند. اشخاص منفعل به حقوق خود متعهد نیستند و به دیگران اجازه می دهند که حقوقشان را نقض کنند. از طرف دیگر، اشخاص پرخاشگر بیشتر احتمال دارد با نادیده انگاشتن حقوق دیگران از حقوق خود دفاع کنند. بعلاوه اشخاص پرخاشگر پافشاری می کنند که احساسات و نیازهایشان بر احساسات و نیازهای دیگران مقدم است. آنها همچنین تمایل دارند که دیگران را برای مشکلات خود سرزنش کنند.

اکنون هر یک از سه شیوه رفتاری را توضیح می دهیم:

## 1- رفتار منفعلانه

رفتار منفعلانه با کیفیت کاملاً مطیعانه آن شخص مشخص می شود. اشخاص منفعل نوعاً از تعارض و طرد اجتماعی می ترسند. اشخاص منفعل مکرراً بر این باورند که اگر شما به اندازه کافی با شخصی که پرخاشگرانه رفتار عمل می کند، به خوبی رفتار کنید، شخص پرخاشگر بالاخره می داند که شما چقدر خوب هستید و دست از رفتار پرخاشگرانه بر می دارد.

اشخاص منفعل عقاید، احساسات شخصی یا علائق فردی خود را برای خود نگه می دارد. بدین سبب اشخاص منفعل احساس ناکامی و خشم درونی می کنند و بر این باورند که دیگران حقیقتاً او را نمی فهمند. اشخاص منفعل به مقدار زیادی بر روی تاکید دیگران توجه می کنند و به مقدار کمی تمرکز می کنند که صادقانه احساسات خود را به دیگران بیان کنند.

### نشانه های رفتار منفعلانه

- به درخواست دیگران عمل کنیم.
- هیچ عملی برای احقاق حق خود انجام ندهیم.
- وقتی چیزی یا کسی شما را اذیت می کند ساکت بمانید.
- معذرت خواهی زیاد
- مطیعانه عمل کردن. اجتناب از مخالفت کردن
- دیگران از شما هزینه کنند.
- هر چه دیگران می خواهند شما انجام دهید.

### پیامدهای رفتار منفعلانه

- آنها از تعارض اجتناب می کنند، اما اغلب دیگران را خشنود می کنند.

- آنها عزت نفس خود را از دست می دهند.
- آنها یک حس فزاینده خشم و آسیب را در خود بوجود می آورند.
- آنها سر درد می گیرند ، دچار زخم معده ، دل درد ، افسردگی و دیگر علائم را از خود نشان می دهند.

## رفتار پرخاشگرانه

هدف اساسی رفتار پرخاشگرانه تسلط بر دیگران از طریق تجلی کلامی یا فیزیکی قدرت است . اشخاص پرخاشگر بعضی اوقات شیوه خود را در دوره کوتاه مدت در پیش می گیرند ، اما در بلند مدت رفتار پرخاشگرانه خود شکن است . و باعث می شود که آنها دوستان کمی داشته باشند و به دام الکل و اعتیاد یا تعارض اجتماعی با دیگران بیفتند

چرا افراد پرخاشگرانه رفتار می کنند

- آنها پیش بینی می کنند که مورد حمله واقع می شوند و واکنش پرخاشگرانه نشان می دهند.
- آنها در آغاز قاطع نیستند.خشم شان جمع می شود تا آنکه منفجر می شوند.
- آنها برای رفتار پرخاشگرانه شان تقویت می شوند. آنها مورد توجه قرار می گیرند و آنچه می خواهند بدست می آورند
- آنها هرگز مهارتهای رفتار قاطعانه را یاد نگرفته اند.
- آنها یاد نگرفته اند چگونه خواسته ها ، نیازهایشان را به دیگران بیان کنند.
- آنها یاد نگرفته اند که رقابت جو باشند .

پیشایندهای رفتار غیر قاطعانه و رفتار پرخاشگرانه اشخاص

- آنها فکر می کنند که حقوقی ندارند.
- انها قاطعیت را با پرخاشگری اشتباه می گیرند.
- آنها از پیامدهای منفی می ترسند( دیگران ممکن است مرا طرد کنند ، مرا تایید نکنند).
- آنها هیچگاه مهارتهای قاطعانه رفتار کردن را یاد نگرفته اند. ( در خواست کردن ، نه گفتن ، از دیگران بخواهند که رفتارشان را تغییر دهند).
- آنها نمی دانند چگونه خواسته ها و نیازهایشان را به دیگران بیان کنند . آنها فکر می کنند که دیگران باید از نیازها و خواسته هایشان خبر داشته باشند.
- آنها به گونه ای تربیت شده اند که مطیع باشند ، سازگار باشند ، خود محور و تقاضا کننده نباشند.

## حقوق ما

هریک از ما حق دارد که :

- 1- به یک درخواست نه بگوید
- 2- برای هر کاری که انجام می دهد ، برای دیگران دلیل نیاورد .
- 3- دیگران را از تقاضاهای زیاد در مورد خود متوقف کند
- 4- از دیگران بخواهد تا نقطه نظرهايش را بشنوند.
- 5- از دیگران بخواهد اشتباهاتی را که مرتکب شده اند تصحیح کنند.

- 6- ذهنش را تغییر دهد .
- 7- از دیگران بخواهد بجای اینکه هر آنچه می خواهند بدست بیاورند به مصالحه با او بنشینند.
- 8- در درخواستش سماجت بخرج دهد، اگر افراد بار اول اجابت نکردند.
- 9- اگر بخواهد تنها باشد .
- 10- در ارتباطاتهایشان او حفظ شود.
- 11- رفتارهایش را خودش ارزیابی کند و به ارزیابیهایی که دیگران در مورد او دارند گوش ندهد .
- 12- اشتباه کند و مسئولیت آنرا بپذیرد .
- 13- از دستکاری به وسیله اشخاص دیگر اجتناب کند .
- 14- به دیگر افراد اجازه دهد از احساسات او آگاه شوند

## رفتار قاطعانه

- 1- رفتار قاطعانه اغلب با رفتار پرخاشگرانه اشتباه گرفته می شود. قاطعیت به قصد صدمه زدن جسمانی یا روانی به دیگران نیست.
- 2- رفتار قاطعانه در صدد است تا توازن قدرت را برقرار سازد. فرد قاطع قصد ندارد جنگ قدرت را به نفع خود تمام کند.
- 3- قاطعیت یعنی بیان حق قانونی خود بعنوان یک شخص . شما حق دارید که خواسته ها ، نیازها، احساسات و عقاید خود را بیان کنید.
- 4- به خاطر داشته باشید که دیگران نیز حق دارند به قاطعیت شما با بیان خواسته ها و نیازها، عقاید و احساساتشان پاسخ دهند.
- 5- یک شخص قاطع در برخورد و تعامل با فردی دیگر بیشتر در صد پیدا کردن توافق و یک راه حل قابل قبول است .
- 6- با انجام رفتار قاطعانه شما راهی برای روابط صادقانه با دیگران بازمی گشایید .
- 7- رفتار قاطعانه مهارتی قابل آموختن است و می توان آن را از طریق تمرین فراوان حفظ نمود.

### فلسفه رفتار قاطعانه

- 1- با پافشاری برحق خود، ما نشان می دهیم که به خودمان احترام می گذاریم و از دیگران نیز احترام به دست می آوریم.
- 2- قربانی کردن حق خود منجر به تخریب روابط یا جلوگیری از روابط جدید می شود.
- 3- اگر به دیگران اجازه ندهیم که کمتر احساسات و افکار ما باخبر شوند یک مشکل از خود محوری است .
- 4- با تسلط یافتن بر زندگی خود ، هرگز به کسی صدمه نمی زنیم و از صدمه به دیگران نیز اجتناب می کنیم .
- 5- قربانی کردن حق خود معمولاً منجر به دین می شود که دیگران با ما بد رفتاری کنند.
- 6- اگر ما به دیگران نگوئیم که رفتارشان به طور منفی ما را متاثر ساخته است ، ما به آنها فرصتی برای تغییر رفتارشان نداده ایم .
- 7- ما می توانیم تصمیم بگیریم که چه چیز برای ما مهم است . ما نباید از استبداد باید و نیایدها در رنج باشیم .
- 8- وقتی ما آنچه فکر می کنیم برای ما درست است انجام می دهیم . ما احساس بهتری راجع به خودمان داریم و با دیگران روابط صادقانه تر و رضایت بخش تری داریم .

- 9- ما همه یک حق طبیعی برای احترام داریم .
- 10- ما همه یک حق برای بیان خودمان داریم تا مادامی که حق دیگران را ضایع نکنیم .
- 11- با رفتار قاطعانه دیگران نیز سود می برند.

### صفاتی که قاطعیت ما را کاهش می دهد

- تکبر و نخوت
- دودلی
- فقدان صراحت و صداقت
- شکست در قبول مسولیت
- شکست در نشان دادن درک یا اعتبار
- شکست در فهم نقطه نظر شخص دیگر
- سوگیری
- شکست در استفاده از اشارات و تجلیات چهرهای

### زبان قاطعیت

- اظهارات من
- من فکر می کنم
- من احساس می کنم
- من می خواهم

### اظهارات ترجیح شخصی ومقصود ومنی شخصی

- این شیوه ای است که من آنرا می فهمم
- به عقیده من
- این چیزی است که من احساس می کنم
- این چیزی است که منظور من است

### اظهارات درخواستی

- من می خواهم
- من نیاز دارم

### اظهاراتی که مصالحه را پیشنهاد می دهند

- من اینرا دوست دارم
- تو چه چیز را دوست داری ؟

- من فکر می کنم ----تو چه فکر می کنی ؟
- توافق قابل پذیرش چه خواهد بود
- آیا ما می توانیم اینرا تمام کنیم Ó زمان مناسب برای شما چه موقع است ؟

### درخواست وقت کنید:

- من دوست دارم اینرا در یکساعت بحث کنم
- برای فکر کردن وقت بخواهید
- نیاز است که من بیشتر فکر کنم

### درخواست توضیح کنید:

- از درخواست های سرزنش کننده و آمرانه بپرهیزید
- تو فکر می کنی
- تو باید- تونباید
- اگر تو اشتباه کنی
- تو فکر نمی کنی

### مهارت های کلامی ویژه

- اظهارات من فکر می کنم
- -صفحه گرامافون خراب Ó آنچه می خواهید تکرار کنید
- آنچه دیگری می گویند قبول کنید . سپس آنچه نظر خودتان است قبول کنید.
- پسخوراند بدهید Ó به آنچه شخص می گوید پاسخ دهید

### دستور زبان

- من احساس می کنم Ó احساس خود را بیان کنید
- کی ( رفتار را توصیف کنید)
- زیرا ( تاثیر عینی یا پیامد عینی به موقعیت شما )
- من ترجیح می دهم( پیشنهاد یک توافق بدهید).

مثال :

چهار قدم برای ارسال یک پیام قاطعانه:

علی و فرزاد دوستان خوبی هستند. علی به فرزاد مقداری پول قرض داده است. اخیرا علی متوجه شده است که فرزاد به کندی قرضه‌ایش را پس می دهد. علی تصمیم می گیرد که موضوع را با فرزاد در میان بگذارد.

قدم ها	توصیف	کلماتی که شما ممکن است انتخاب کنید
1- احساسات و مشکلات خود را توضیح دهید.	بیان کنید که راجع به رفتار یا مشکل مورد نظر چه احساسی دارید. توصیف کنید که این رفتار یا مشکل چگونه حق شما را ضایع می کند.	- من احساس ناکامی می کنم وقتی ... - من احساس ناراحتی می کنم وقتی... - من احساس ..... وقتی .....



<ul style="list-style-type: none"> <li>- من اونو بیشتر دوست دارم اگر.....</li> <li>- من دوست دارم که تو.....</li> <li>- آیا می تونی .....</li> <li>- من آرزو دارم که تو.....</li> <li>- لطفا .....انجام ندهید.</li> </ul>	<p>به روشنی آنچه می خواهید بیان کنید.</p>	<p>2-درخواست خود را بیان کنید.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- راجع به موضوع که گفتیم چه احساسی داری؟</li> <li>- برای تو هم خوبه؟</li> <li>- عقیده تو چیه</li> </ul>	<p>از شخص بخواهید که احساسات خود را درباره درخواست شما بیان کند.</p>	<p>3- از شخص مقابل احساسش را در مورد درخواست خود جویا شوید</p>
<p>شخص دیگر پاسخ می دهد.</p>	<p>شخص احساسات یا افکارش را راجع به درخواست شما نشان می دهد.</p>	<p>پاسخ</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- متشکرم.</li> <li>- عالیه . من از شما قدردانی می کنم.</li> <li>- من از موافقت شما متشکرم.</li> </ul>	<p>اگر شخص مقابل با درخواست شما موافقت کرد گفتن متشکرم یک شیوه مفید برای خاتمه دادن بحث است.</p>	<p>4- با احترام بپذیرید</p>

تمرین:

داستانهای زیر را بخوانید و به سوالات مطرح شده پاسخ دهید.

داستان یک:

یک ماه است که از دوستی حسین و علی می گذرد. علی از حسین می خواهد به منزل او برود و با همدیگر مواد مصرف کنند. والدین علی در خانه نیستند. حسین احساس فشار می کند و از این می ترسد که با نبودن والدین علی ممکن است مواد مصرف کنند. چند بار احساسش را با علی در میان می گذارد اما هر بار علی حرف او را قطع می کند. حسین در حالی که سرش پایین است، بالا آخره می گوید Ó با صدای لرزان - من می دونم که تو فکر می کنی من احمق هستم اما..... علی دوباره حرف او را قطع می کند به او نزدیک می شود ، با صدای بلند فریاد می زند ، تو نه تنها احمق هستی که بچه ننه هم هستی . حسین سرش را پایین می اندازد و موافقت می کند به منزل علی برود.

1- آیا رفتار علی منفعلانه است یا پرخاشگرانه یا قاطعانه؟ توضیح دهید.

2- علی چه کاری انجام داده است که شما را متقاعد کرده است که او (پر خاشگرانه / منفعلانه / قاطعانه) عمل کرده است.

3- آیا رفتار حسین منفعلانه است یا پر خاشگرانه یا قاطعانه ؟

4- حسین چه کاری انجام داده است که شما را متقاعد کرده است که او (پر خاشگرانه / منفعلانه / قاطعانه) عمل کرده است.

داستان دو:

تینا در مورد امیر آشفته است. وقتی امیر را می بیند به او می گوید: من حالا می خواهم با تو صحبت کنم. آیا ما می توانیم جایی صحبت کنیم که در آنجا کسی نباشد؟ آنها به اتاقی می روند. تینا روبروی امیر می نشیند و به چشمان او نگاه می کند. او با صدای آرام اما محکم می گوید: من راجع به پیشنهاد ازدواج با تو فکر کردم اما اکنون نمی توانم به تو پاسخ بدهم. من فکر می کنم به زمان بیشتری نیاز دارم تا بتوانم جواب بدهم. من واقعا به تو احترام می گذارم، اما اکنون من نمی توانم جواب بدهم. آیا برای تو هم خوبه؟

1- آیا تینا منفعلانه/ پرخاشگرانه/ قاطعانه عمل کرده است؟ توضیح دهید.

2- تینا چگونه عمل کرده است که شما معتقدید او منفعلانه/ پرخاشگرانه/ قاطعانه رفتار کرده است؟

نکاتی مفید برای رفتار قاطعانه: نه گفتن به درخواستها و خواهشهای نامنصفانه

- 1- مطمئن شوید ابتدا در کجا ایستاده اید، آیا می خواهید بله بگویید یا خیر. اگر مطمئن نیستید، بگویید که نیاز به زمان دارید که فکر کنید و به شخص زمان پاسخ گویی را بگویید.
- 2- اگر متوجه نشدید چه درخواستی از شما شده است در خواست توضیح کنید.
- 3- تا جائیکه ممکن است به طور مختصر یک دلیل منطقی برای امتناع خود بدهید اما از توضیح طولانی و توجیه زیاد بپرهیزید.
- 4- واقعا کلمه نه را به کار ببرید وقتی می خواهید رد کنید. نه قدرت زیادی دارد.
- 5- مطمئن شوید که زبان غیر کلامی و کلامی شما پیامهای واحدی را انتقال دهند. به هنگام نه سر خود را تکان دهید.
- 6- از کلمات من نمی خواهم یا من تصمیم ندارم استفاده کنید به جای اینکه از عبارت من نمی توانم یامن نباید. این تاکید می کند که شما انتخاب خود را کرده اید.
- 7- شما ممکن است مجبور باشید چندین بار قبل از اینکه شخص صدای شما را بشنود نه بگویید. لازم نیست هر بار توضیح جدیدی بدهید. هر بار نه و دلیل اولیه خود را تکرار کنید
- 8- اگر بعد از چند بار تکرار نه از سوی شما باز شخص اصرار ورزید، از سکوت استفاده کنید یا موضوع گفتگو را عوض کنید. شما هم چنین حق دارید مکالمه را خاتمه دهید.
- 9- شما ممکن است بخواهید از هر نوع احساس که دیگری راجع به امتناع شما دارد باخبر شوید. من می دانم که این باید باعث دلسردی شما باشد. اما من قادر نیستم.....بهر حال لازم نیست شما بگویید من متاسفم.
- 10- از احساس گناه اجتناب کنید. وظیفه شما نیست که مشکلات دیگران را حل کنید یا آنها را شاد کنید.
- 11- اگر شما نمی خواهید با درخواست اولیه شخص موافقت کنید. اما دوست دارید به او کمک کنید پیشنهاد یک توافق کنید. (من نمی توانم تمام عصر با تو درس بخوانم اما دو ساعت می توانم).
- 12- شما می توانید نظرتان را تغییر دهید. مثلا اگر قبلا به یک درخواست نه گفته اید حالا بله بگویید.

نکاتی که به هنگام ابراز پیام قاطعانه لازم است رعایت کنید.

تماس چشمی 60 به شخص اطمینان دهید که او برایتان مهم است در بیشتر لحظات به شخص نگاه کنید. اما در 100 درصد زمان به شخص زل نزنید.

وضعیت بدنی - سعی کنید در مقابل شخص قرار بگیرید . یا بنشینید یا بلند شوید.

فاصله / تماس فیزیکی Ó اگر شما بوی نفس طرف مقابل را احساس می کنید شما احتمالاً خیلی نزدیک هستید . یک فاصله مناسب را رعایت کنید .

اشاره ها Ó اشاره های دست را برای آنچه می خواهید بگوئید، استفاده کنید اما به خاطر داشته باشید شما رهبر ارکستر نیستید.

تجلیات و بیانات چهره ای Ó چهره شما باید با عاطفه و آنچه که می گوئید همساز باشد . وقتی ناراحت هستید نباید بخندید . یک چهره آرام و شاد زمانی خوب است که شما شاد باشید . یک چهره جدی و آرام زمانی خوب است که شما عصبانی باشید .

تن آهنگ و بلندی صدا- وقتی شما یک پیام قاطعانه می دهید ، شما علاقمندید که طرف مقابل صدای شما را بشنود . به منظور اینکه صدای شما شنیده شود شما مجبورید که به تن صدایتان ، آهنگ و بلندی صدایتان توجه مبذول دارید.

سلاست Ó مهم است که کلام شما به یک شیوه بسته ، به شنونده انتقال پیدا کند . اگر یک شخص لکنت داشته باشد شنونده کسل می شود.

زمان Ó چه هنگامی شما احساسات منفی را بروز می دهید یا یک درخواستی از شخصی می کنید. این نکته مهم است . چند روز بعد ممکن است خیلی دور باشند. بلافاصله واکنش نشان دادن در جلو مردم ممکن است زمان مناسبی نباشد .

گوش کردن Ó این یک جزء مهم از قاطعیت است . اگر شما اظهاراتی می کنید که احساساتتان را بیان می کند بدون تجاوز به حق دیگران ، شما نیز باید به شخص دیگر شانس برای پاسخ بدهید.

محتوا- آنچه یک شخص می گوید یکی از مهم ترین قسمت های پیام قاطعانه است . بسته به اینکه شخص تلاش می کند چه انجام دهد ، محتوا ممکن است متفاوت باشد .