



۷- صریح باشید.

حرف خود را مستقیماً و بدون واسطه به شخص مورد نظر بگویید. به جای مقصره رفتن و فلسفه چینی با وی و بدون دلیل تراشی صریحاً بگویید، امروز برنامه من این بود که درس بخوانم بنابراین نمی توانم با تو به خرید بیایم.

۸- از طعنه زدن، کتایه زدن و ترور شخصیت و یا توهین به دیگران بپرهیزید.

۹- با کله و شکایت کردن گذشته را زنده نکنید.

مثلاً وقتی شما می گوئید هفت سال پیش هم همین کار را کرده ای توژی خود را در رابطه با مسائل گذشته به هدر خواهید داد و دیگر رمقی برای رفع تعارض فعلی برایتان باقی نمی ماند.

۱۰- در مورد اثرات رفتار فرد دیگر و احساسی که آن رفتار در شما به وجود آورده به طور صریح صحبت کنید. استفاده از فرمول زیر، پیام های مؤثر و قاطعانه را صادر می نماید:

**بیان رفتار بدون قضاوت - بیان احساس + اثر آن رفتار بر شما (با بر زندگی)**

**مثال:**

**وقتی بعد از خوردن غذا میز را تمیز نمی کنی (بیان رفتار)، عصبانی می شوم (احساس)**

**چون کار من بیشتر می شود (اثر رفتار)**

۱۱- بدون احساس گناه در مقابل خواسته های غیر منطقی و سلطه جوینه دیگران نه بگویید.

- نه! نمی توانم به تو پول قرض دهم چون خودم به آن احتیاج دارم.

۱۲- از زبان قاطعانه استفاده کنید: زبان قاطعانه به صورت کلامی و غیر کلامی می باشد.

کلامی مانند من احساس می کنم که ... من مایل نیستم که ... و رفتار غیر کلامی شامل تماس چشمی مستقیم بنا مختلط، صدای محکم و واضح، حالت چهره جدی، حفظ فاصله مناسب است.

فرد جرأت مند به دلیل آنکه احساس خجالت و اضطراب را از خود دور می کند احساس نیاز به دفاع و یا کنترل کمتری دارد بنابراین قادر است به آسانی دیگران را ببیند، بشنود و به آنها عشق بورزد و از همه مهم تر به همان شکلی که خود دوست دارد، زندگی کند.

گرد آوری: دکتر نازنین هنرپروران

کارشناس مرکز مشاوره شاهد و ابتکارگر استان فارس

شیراز - چهارراه ۱۵ خرداد (پارامونت)  
خیابان انقلاب - کوچه ۱۵ - شماره ۱۵  
مرکز مشاوره شاهد و ابتکارگر استان فارس  
تلفـــــــن : ۰۷۱۱ - ۲۳۵ - ۷۱۸



## قاطعیت و ابراز وجود

حتماً برای شما موقعیت هایی پیش آمده که مجبور شده اید علی رغم میل خودتان کاری را برای دوستان انجام دهید، با اصرار فروشنده، لباسی را که دوست ندارید بخرید، به دلیل متفاوت بودن فکر و نظرتان در یک جمع عفايبد و احساس خود را بیان نکرده اید، از اینکه فردی بی ملاحظه در صف جلو زده است، بسیار عصبانی شده اید اما جرأت نداشته اید چیزی بگویید و ... اگر تعداد دفعاتی که شما در موقعیت هایی نظیر مثال های بالا گیر افتاده اید، احتمالاً با حقوق خود در ارتباط با دیگران، آشنایی ندارید و در زمینه ی مهارت ابراز وجود و ((نه)) گفتن، دچار مشکل هستید.



بطور کلی می توان گفت که ۳ نوع رفتار در خصوص ارتباطات بین فردی وجود دارد:

#### ۱- رفتار منفعلانه (سلطه پذیر)

در رفتار منفعلانه، فرد در موقعیت های مختلف، نه تنها حقوق اساسی خود را ابراز نمی کند، بلکه به دیگران اجازه می دهد تا به حقوق او تجاوز نمایند. فرد سلطه پذیر، این پیام را در ارتباطاتش به سایرین می دهد که من اهمیتی ندارم و تو می توانی از من سوء استفاده کنی، نیاز و خواسته های من مهم نیستند و تو می توانی نیازها و خواسته هایت را به من تحمیل کنی. متأسفانه در فرهنگ ما افرادی که به شکل منفعل رفتار می کنند، آدم های خوب، مسور و نجیب نامیده می شوند!، اما اولین بهای رفتار منفعلانه احساس عصبانیت و خشم نسبت به خودمان است.

#### ۲- رفتار پرخاشگرانه (سلطه گری)

این افراد احساسات، خواسته ها و عقایدشان را از طریق اعمال زور و قدرت به دیگران ابراز می کنند و حقوق دیگران را نادیده می گیرند، آنان این دیدگاه را دارند که: این فکر من است اگر تو ملور دیگری فکر می کنی، احمق! این احساسی من است احساس تو مهم نیست.

#### ۳- رفتار قاطعانه (جراتمندی)

قاطعیت یعنی خطر کردن در مورد بیان صادقانه، این که: چگونه فکر می کنم، چه احساسی دارم، چه نیازی دارم و چه چیزی می خواهم، فرد قاطع، نیازها و خواسته های خود را می شناسد، آنها را برای دیگران بازگو می کند و در عین حال، برای دیگران و حقوقشان احترام قائل است.



### چگونه قاطعانه برخورد کنیم؟

۱- یک نگرش قاطعانه در خود ایجاد نمایید و حقوق زیر را برای خود قابل شوید:

- محترمانه با من برخورد شود و به دیگران نیز محترمانه برخورد کنم.
- از من قدرتی شود و از دیگران قدرتی نمانم.
- صادقانه، مستقیم (نه با احساس تهدید) احساسات خود را بیان کنم.
- بدون احساس گناه در برابر خواسته های نامقبول و نا به جای دیگران (( نه )) بگویم.
- در مواقعی که اشتباه می کنم، مسئولیت آن را بپذیرم.
- توانایی بیان نیازها و خواسته هایم را داشته باشم.
- مخالفت کنم و عقاید خود را بگویم.
- توانایی تصمیم گیری در موقعیت های مختلف را داشته باشم.
- توانایی سازگاری با برخی از موقعیت ها را داشته باشم و عجلانه تصمیم نگیرم.

۲- حقوق، خواسته ها و نیازهای خود را شناسایی کنید.

۳- سخنان خود را با جمله های مثبت آغاز کنید.

برای مثال: رابطه شما با من برابری مهم است بنابراین دوست دارم به شما بگویم چه احساسی دارم.

۴- از پیامهای ((من)) استفاده کنید.

به جای استفاده از ضمیر دوم شخص (تو مرا ناراحت می کنی)، از ضمیر اول شخص استفاده کنید (من احساس خوبی ندارم، من عصبانی هستم).

۵- خشم خود را مدیریت کنید و شدت ناراحتی خود را ابراز نمایید.

هر آن چه را که احساس می کنید یا ضمیر اول شخص بیان کنید: دارم از عصبانیت منفجر می شوم.

۶- به جای استفاده از واژه های سپهر، رفتار ناراحت کننده را کاملاً برای فرد مخاطب مشخص نمایید.

به جای، وقتی به وظیفه ات عمل نمی کنی عصبانی می شوم (توصیف سپهر رفتار) بگویید: وقتی قبل از رفتن به دانشگاه انقبت را مرتب نمی کنی (توصیف اختصاصی رفتار) عصبانی می شوم.

اگر پیام قاطعانه ی شما رفتار فرد مقابل را به درستی توصیف نکند، غیر ممکن است خواسته هایتان برآورده شود.