

# مهارت ابراز وجود و قاطعیت

حقوق خودمان را بگیریم، حقوق دیگران را به رسمیت بشناسیم، در هر شرایطی مواضع خود را با اعتماد به نفس و آزادانه مطرح کنیم و از تعارض‌های غیرضروری پرخاشگرانه خودداری کنیم. می‌توانیم قاطعیت را به چهار نوع تقسیم بندی کنیم:

- ۱- درخواست کردن
- ۲- رد درخواست کردن (نه گفتن)
- ۳- بیان احساسات مثبت و منفی
- ۴- شروع، ادامه و خاتمه دادن به گفت‌وگوها

**الف) در اجرا، مهارت قاطعیت انواع**

قاطعیت، رفتاری است که فرد بتواند به وسیله آن، علایق خود را بیان کند، بدون اضطراب بر نظرهای خود ایتادگی کند، صادقانه و به راحتی احساسات خود را بیان و بدون تعدی به حقوق دیگران، حقوق شخصی خود را تأمین کند و در مجموع فرد بتواند تعادل بین حقوق خود و دیگران را برقرار کند.

استفاده ماهرانه از مهارت ابراز وجود و قاطعیت، به ما کمک می‌کند، تقاضای نامعقول دیگران را رد کنیم، از دیگران تقاضاهای معقول داشته باشیم، با مخالفت‌های نامعقول دیگران برخورد درست و مؤثر کنیم. جلوی پایدال شدن

مختلفی دارد که ما در طول فعالیت روزانه خود از آن‌ها استفاده می‌کنیم. در ذیل چهار مورد آن را مرور می‌کنیم.

**۱- قاطعیت بنیادی:** این نوع از قاطعیت، بیان حقوق و بیان ساده احساسات و عقاید است. به‌طور مثال، کسی صحبت ما را قطع کند. می‌توانیم بگوییم: «دوست داشتم حرف‌هایم را تمام کنم».

**۲- قاطعیت همدلانه:** در این نوع قاطعیت ما ضمن به رسمیت شناختن موقعیت و احساسات طرف مقابل، نشان می‌دهیم متوجه وضعیت وی نیز هستیم. به‌طور مثال، کسی صحبت ما را قطع می‌کند، می‌توانیم بگوییم: «می‌دانم که مایل هستید نظرتان را مطرح کنید، اما ای کاش اجازه می‌دادید حرف‌هایم را تمام کنم».

**۳- قاطعیت افزایشی:** در این نوع از قاطعیت، ما بیان قاطعانه را با کمترین میزان شروع می‌کنیم و سپس آن‌را تشدید می‌کنیم. به‌طور مثال، دوست شما اصرار دارد که با وی به میهمانی بروید. به او می‌گوییم: نه، خیلی ممنون، من نمی‌آیم... اصرار نکن به دلایلی که گفتم نمی‌آیم... ببین دوباره گفتم، من نمی‌آیم... تو ظاهراً برای احساس من ارزشی قائل نیستی. من نمی‌آیم....

**۴- قاطعیت با تأکید بر من:** در این نوع از قاطعیت، به‌صراحت رفتار طرف

مقابل، تأثیر آن بر رفتار و احساس خودمان را توضیح می‌دهیم: «در این چند دقیقه این چندمین بار است که حرفم را قطع می‌کنی، مثل اینکه توجهی به حرف‌هایم نداری. من از این رفتار تو ناراحت می‌شوم».

\* دومین بخش، وجود باورهای غلطی است که در ذهن افراد فاقد مهارت قاطعیت وجود دارد و لازم است که این باورها ضمن ارزیابی، اصلاح شود.

یکی از باورهای غلطی که افراد کم‌رو و خجالتی دارند، این است که گمان می‌کنند، هرچه دیگران می‌گویند باید اجرا شود، و گرنه عواقب بدی در انتظارشان است، یا اینکه باید همه را در همه‌حال راضی نگه داشت.

وجود چنین باورهایی مانع جدی قاطعانه عمل کردن است. افراد فاقد قاطعیت، اغلب با خود گفت‌وگوهای منفی دارند که نشان از ترس از روبه‌رو شدن با موقعیت است: «اگر درخواستش را قبول نکنم، دیگر مرا دوست ندارد». افراد فاقد قاطعیت، اغلب تقویت مثبت کمتری نسبت به خود انجام می‌دهند و به‌جای آن، ارزیابی منفی از خود دارند: «من خیلی تپق زدم و خوب حرف نزد».

**(ب) مؤلفه‌های محتوا:** محتوا عملی در ابزار وجود، عبارت است از ابراز حقوق و بر زبان آوردن اظهاراتی که این ابراز

حقوق را مناسب و مسئولانه جلوه می‌دهند. در اینجا شش محتوا در غالب رد درخواست اشاره می‌شود.

توضیح علت ابراز وجود: امروز نمی‌توانم با تو به سینما بیایم، چون کلاس دارم. همدلی با وضعیت طرف مقابل: می‌دانم دوست داری با هم باشیم، ولی متأسفانه نمی‌توانم بیایم.

معذرت خواهی: معذرت می‌خواهم که نمی‌توانم دعوت تو را قبول کنم.

تشویق طرف مقابل: ممنونم از اینکه به فکر من بودی و من را دعوت کردی، ولی...

تلاش برای رسیدن به توافق: من سینما نمی‌آیم، ولی می‌توانیم نهار را با هم باشیم.

شوخی کردن: من به محیط سینما حساسیت دارم.

**ج) مؤلفه فرآیند:** نحوه و نوع ارائه پاسخ‌های قاطعانه نقش بسیار اساسی در موفقیت رفتار قاطعانه دارد.

تأخیر کلام: تأخیر در بیان قاطعانه و تردید در آن می‌تواند در موفقیت رفتار مؤثر باشد. کلام قاطعانه کلامی بدون تأخیر و تردید است.

مدت پاسخ: گاهی اوقات افرادی که قاطعیت کمی دارند، برای انجام رفتار قاطعانه وقت زیادی صرف می‌کنند. از جمله توضیحات اضافه، حاشیه‌روی و معذرت خواهی. پاسخ قاطعانه کوتاه و

صریح است.

سیالی کلام: افراد فاقد مهارت قاطعیت، اغلب در کلام خود منقطع هستند و بیان روان و منسجم ندارند. در پاسخ قاطعانه بیان روان و منسجم است.

آهنگ صدا: افراد فاقد مهارت قاطعیت، دارای آهنگ صدای پایینی هستند. در رفتار قاطعانه، آهنگ صدا کمی بلندتر از مکالمه معمولی و رساتر خواهد بود.

#### د) عوامل غیر کلامی:

الف) وضعیت بدنی: سر خود را بالا بگیرد، شانه کمی بالا و سینه کمی به سمت جلو (خمیده نباشید...). به‌طور مستقیم و متناوب در چشم طرف مقابل خود نگاه کنید و سر خود را پایین نیاندازید. حالت صورت بدون تنش و کشیدگی است و حالت جدیت دارد. از حرکات بدنی مناسب (زبان بدن) برای بیان نظر خود استفاده کنید.

#### شرایط رفتار قاطعانه:

- حقوق من را رعایت کند.
- حقوق دیگران را رعایت کند.
- متناسب با قوانین و قواعد اجتماعی باشد.
- متناسب با موقعیت باشد.
- شرایط خاص نباشد (موارد اورژانس، افراد بسیار حساس، در اثر تحریک دیگران).

منبع: پایگاه اطلاع‌رسانی پرستار و پرستاری