

۲۰۰۴۹۸۱

۹۷, ۱۱, ۲

قاطعیت

(چگونه در هر موقعیتی قاطع باشیم؟)

تألیف :

سو هدفیلد

پیل هسون

ترجمه :

اشرف براهنی



عنوان و نام پدیدآور : قاطعیت (چگونه در هر موقعیتی قاطع باشیم؟) / تألیف : سو هدفیلد و گیل هسون؛ ترجمه : اشرف براهنی

مشخصات نشر : تهران: نشر روان، ۱۳۹۷.

مشخصات ظاهری : شانزده - ۱۸۴ ص: جدول.

شابک: ۰ - ۲۸ - ۸۳۵۲ - ۶۰۰ - ۹۷۸

وضعیت فهرست‌نویسی : فیا.

How to be Assertive in any situation, 2010

یادداشت : عنوان اصلی:

موضوع : قاطعیت (روان‌شناسی) -- روابط بین اشخاص -- ارتباط بین اشخاص

رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۷ ۴۲ ق / RC۴۸۹

رده‌بندی دیویی: ۱۵۸/۲

شماره کتابشناسی ملی: ۵۴۳۴۱۵۵

بیایید به حقوق دیگران احترام بگذاریم

مخاطب عزیز، خنده‌گر! این کتاب حاصل دسترنج چندین ساله مترجم و ناشر است. تکتیر آن به هر شکل و میر، بدون اجازه از ناشر و مؤلف، و خرید و فروش آن کاری نادرست، غیرقانونی، و غیرشرعی است. پیام این کتاب، ابواب موجب بی‌اعتمادی در فضای نشر و فروش کتاب می‌شود و می‌تواند زمینه‌ساز محیط نامناسب برای ارزش کردن زحمات دست‌اندرکاران فعالیت‌های فرهنگی و اقتصادی در جامعه شود. در نهایت، به زیان خود شما و فرزندان‌تان خواهد شد.

سایت

www.Virayesh-Ravan-Arasbaran.com



پست الکترونیکی

ravan_shams@yahoo.com

قاطعیت (چگونه در هر موقعیتی قاطع باشیم؟)

تألیف : سو هدفیلد و گیل هسون

ترجمه : اشرف براهنی

ناشر : روان

نوبت چاپ : اول، زمستان ۱۳۹۷

لیتوگرافی، چاپ و صحافی : طیف‌نگار

شمارگان : ۵۰۰

تعداد صفحات : ۲۰۰ صفحه

قیمت : ۲۰۰۰۰۰ ریال

ISBN : 978-600-8352-28-0

شابک: ۰ - ۲۸ - ۸۳۵۲ - ۶۰۰ - ۹۷۸

مرکز پخش: تهران - خیابان زرتشت غربی، بین خیابان پنجم و ششم، پلاک ۶۳

تلفکس: ۸۸۹۶۲۷۰۷

تلفن: ۸۸۹۷۳۳۵۸ - ۹

فهرست

درباره نویسندهگان	یازده
سپاسگزار	دوازده
مقدمه	سیزده

بخش اول : قاطع بودن چیست؟

فصل ۱ : قاطع بودن چیست و اهداف آن کدام اند؟	۳
قاطع بودن	۴
پرخاشگر بودن	۵
منفعل بودن	۶
منفعل - پرخاشگر	۷
چه موقع مناسب است که فرد پرخاشگر یا منفعلی باشد؟	۸
چرا شما تلاش می کنید که بیشتر قاطع باشید؟	۱۴
رفتار پرخاشگرانه - چرا شما چنین رفتار می کنید؟	۱۴
رفتار منفعلانه - چرا شما چنین رفتار می کنید؟	۱۴
رفتار منفعل - پرخاشگر - علت این رفتار چیست؟	۱۶
چرا قاطع بودن مشکل است؟	۱۶
نقش عزت نفس و اعتماد به نفس	۱۷
تأثیر افراد و موقعیت های مختلف	۱۸
انتظارات، ارزش ها و حقوق	۱۹
ارزش ها و حقوق	۲۱
اهمیت قاطعیت در زمینه های مختلف زندگی	۲۳
چکیده مطالب	۲۴
آزمون	۲۴
معنی نمرات چیست	۳۱

◀ فصل ۲: احساس خوبی نسبت به خود داشته باشید و باعث شوید که

دیگران نیز همین احساس را داشته باشند _____ ۳۳

۳۳	ایجاد تغییرات
۳۵	هفت مرحله تغییر
۳۵	مرحله پیش آگاهی
۳۵	مرحله تأمل و شناسایی
۳۶	مرحله آمادگی
۳۹	مرحله عمل
۳۹	مرحله نگهداری
۴۰	مرحله پایانی
۴۰	پیشرفت، تغییر و برکت
۴۱	آمادگی برای تغییر: دایره خودتان احساس خوبی داشته باشید
۴۳	اهمیت افراد مثبت
۴۴	چگونه در مورد خودتان احساس خوبی داشته باشید و در دایره خصایص
۴۴	پسندیده قدم بگذارید!
۴۵	احساس‌های خود را کنترل و سپس اقدام کنید
۴۵	چگونه احساس خود را بشناسید و آن را بپذیرید
۴۶	پذیرفتن نقاط ضعف
۴۷	صحبت مسلط با زبان بدن
۴۷	زست گرفتن
۴۸	فاصله
۴۸	حرکات بیانگر
۴۸	طرز نگاه کردن
۴۹	تُن صدا
۴۹	شیوه دست دادن
۵۰	نمود ظاهر
۵۰	تحسین کردن و مورد تحسین واقع شدن
۵۲	چکیده مطالب

◀ فصل ۳: آنچه را که می‌خواهید یا نمی‌خواهید، بیان کنید _____ ۵۳

۵۴	شناسایی چگونگی احساس خود
۵۶	مستقیم و روشن عمل کنید

۵۸	اختصاص دادن زمان.....
۵۹	دقیق گوش دادن.....
۶۰	کسب اطلاعات بیشتر.....
۶۰	حقوق دیگران را رعایت کنید: سازش یا گفتگو.....
۶۲	گفتگو.....
۶۲	محدودیت‌ها را بدانید، مرزهای خود را مشخص کنید و ثابت قدم باشید.....
۶۵	پیامدها و راه‌حل‌ها.....
	از متهم کردن دیگران خودداری کنید و مسئولیت پیامدهای کار خود را به‌عهده
۶۶	بگیرید.....
۶۸	پایان‌ها: عدم پذیرش مسئولیت در قبال عکس‌العمل‌های خودتان.....
۶۸	احساس گناه نکنید.....
۷۰	نه گفتن بدو: عذرخواهی و آوردن دلایل بیشتر.....
۷۲	چکیده مطب.....
۷۳	◀ فصل ۴: چگونه با نظارت و خواسته‌های افراد دیگر کنار بیاییم؟ —
۷۴	چرا من چنین واکنشی از خود نشان دادم؟.....
۷۵	آیا در کودکی مورد آزار و اذیت قرار گرفته‌اید؟.....
۷۶	آزار و اذیت در محل کار.....
۷۷	آزار و اذیت در محیط خانه.....
۸۰	تفاوت بین آزار دادن و انتقاد کردن.....
۸۱	به مورد آقای بارنس برمی‌گردیم.....
۸۲	الف. پاسخ پرخاشگرانه.....
۸۲	ب. پاسخ پرخاشگرانه غیرمستقیم.....
۸۲	ج. پاسخ منفعلانه.....
۸۲	د. پاسخ قاطعانه.....
۸۲	عکس‌العمل در برابر انتقاد.....
۸۳	الف. عکس‌العمل پرخاشگرانه.....
۸۴	ب. عکس‌العمل پرخاشگرانه غیرمستقیم.....
۸۴	ج. عکس‌العمل منفعلانه.....
۸۵	د. عکس‌العمل قاطعانه.....
۸۵	چگونه آرامش ذهنی داشته باشید.....
۸۶	گام بعدی.....
۸۶	فکر کنید که آیا این انتقاد به‌جاست یا خیر؟.....
۸۹	چگونه می‌توان در مقابل انتقاد غیرمنتظره، از بروز احساسات و گریه کردن.....

- خودداری کرد؟ ۸۹
- انتقاد سازنده ۹۳
- در عکس العمل به دیگران، ثبات داشته باشید ۹۴
- به دیگران کمک کنید قاطع باشند، به طوری که هر دو طرف برنده باشند ۹۵
- شش گام برای انتقاد کردن ۹۶
- چکیده مطالب ۹۸

بخش ۲: نشان دادن موارد ذکر شده در عمل

فصل ۵: چگونه با خانواده خود قاطع باشیم؟ ۱۰۳

- درخواست چیزی که می خواهید ۱۰۴
- همه افراد خانواده سروا، خوشبختی هستند ۱۰۵
- عمل قاطعانه ۱۰۵
- به خاطر داشته باشید ۱۰۷
- «نه» گفتن ۱۰۷
- عمل قاطعانه ۱۰۸
- به خاطر داشته باشید ۱۰۹
- انتقاد شدن ۱۰۹
- عمل قاطعانه ۱۱۰
- به خاطر داشته باشید ۱۱۱
- تأیید نظر دیگران ۱۱۱
- عمل قاطعانه ۱۱۲
- تعریف از دیگران ۱۱۲
- عمل قاطعانه ۱۱۳
- چکیده مطالب ۱۱۴

فصل ۶: چگونه با دوستان خود قاطع باشیم؟ ۱۱۵

- «نه» گفتن ۱۱۶
- شما دارای حقوقی هستید ۱۱۷
- عمل قاطعانه ۱۱۷
- بازی نقش ۱۱۹
- به خاطر داشته باشید ۱۱۹

انتقاد کردن.....	۱۲۰
عمل قاطعانه.....	۱۲۱
به‌خاطر داشته باشید.....	۱۲۲
مورد انتقاد قرار گرفتن.....	۱۲۲
عمل قاطعانه.....	۱۲۲
به‌خاطر داشته باشید.....	۱۲۴
تعریف کردن و مورد تحسین قرار گرفتن.....	۱۲۴
یک فکر قدیمی.....	۱۲۴
عمل قاطعانه.....	۱۲۵
به‌خاطر داشته باشید.....	۱۲۶
چکیده مطالب.....	۱۲۶

فصل ۷: چگونه در محیط کار قاطع باشیم! ۱۲۷

انتقاد کردن.....	۱۲۸
با دیگران با احترام رفتار کنید.....	۱۲۹
عمل قاطعانه.....	۱۲۹
به‌خاطر داشته باشید.....	۱۳۱
مورد انتقاد قرار گرفتن.....	۱۳۲
عمل قاطعانه.....	۱۳۲
به‌خاطر داشته باشید.....	۱۳۳
تعریف کردن.....	۱۳۴
عمل قاطعانه.....	۱۳۴
به‌خاطر داشته باشید.....	۱۳۵
درخواست چیزی که می‌خواهید.....	۱۳۵
عمل قاطعانه.....	۱۳۶
به‌خاطر داشته باشید.....	۱۳۹
«نه» گفتن.....	۱۳۹
عمل قاطعانه.....	۱۳۹
به‌خاطر داشته باشید.....	۱۴۰
چکیده مطالب.....	۱۴۱

فصل ۸: چگونه خدمات خوب دریافت کنیم؟ ۱۴۳

درخواست چیزی که می‌خواهید.....	۱۴۴
--------------------------------	-----

۱۴۵	عمل قاطعانه
۱۴۷	به‌خاطر داشته باشید
۱۴۷	انتقاد کردن
۱۴۸	عمل قاطعانه
۱۴۹	به‌خاطر داشته باشید
۱۵۰	درخواست چیزی که می‌خواهید
۱۵۱	عمل قاطعانه
۱۵۱	به‌خاطر داشته باشید
۱۵۲	«نه» گفتن
۱۵۲	عمل قاطعانه
۱۵۳	خاطر داشته باشید
۱۵۳	تعیین کردن
۱۵۳	به‌خاطر داشته باشید
۱۵۴	چکیده مطالب

فصل ۹: چگونه در تصمیمات قاطع باشیم؟

۱۵۶	به اضطراب خود واقف باشید و آن را رها کنید
۱۵۶	عمل قاطعانه
۱۵۸	به‌خاطر داشته باشید
۱۵۸	محدودیت‌های خود را بشناسید و حد خود را حفظ کنید
۱۵۸	عمل قاطعانه
۱۵۹	به‌خاطر داشته باشید
۱۶۰	درخواست اطلاعات بیشتر
۱۶۰	عمل قاطعانه
۱۶۱	به‌خاطر داشته باشید
۱۶۱	نقاط قوت و ضعف خود را بشناسید
۱۶۲	عمل قاطعانه
۱۶۳	به‌خاطر داشته باشید
۱۶۴	چکیده مطالب

فصل ۱۰: چگونه تصمیمات قاطع بگیریم؟

۱۶۶	تفاوت بین تصمیمات مهم و بی‌اهمیت
۱۶۷	عمل قاطعانه

۱۶۹	به‌خاطر داشته باشید
۱۶۹	تصمیمات مشترک را با هم اتخاذ کنید
۱۷۰	عمل قاطعانه
۱۷۱	به‌خاطر داشته باشید
۱۷۲	نادیده گرفتن مشکلات، موجب از بین رفتن آنها نمی‌شود
۱۷۳	عمل قاطعانه
۱۷۴	به‌خاطر داشته باشید
۱۷۵	از فکر و احساسات استفاده کنید
۱۷۶	عمل قاطعانه
۱۷۷	به‌خاطر داشته باشید
۱۷۷	از اینکه اشتباهی مرتکب شوید، اضطراب و ترس نداشته باشید
۱۷۸	عمل قاطعانه
۱۸۰	به‌خاطر داشته باشید
۱۸۰	چکیده مطالب

مقدمه

بسیاری از تخریبات شگرف سیاسی و اجتماعی به وسیله افرادی انجام شده که می‌خواستند حقوق خودشان دفاع کنند. در طول تاریخ، مردان و زنان برای بیان آنچه مورد قبول آنها بود یا مورد تأییدشان نبود، به پا خواستند. آنها اظهار می‌کردند که چگونه باید با آنها و سایرین رفتار شود. این افراد به خاطر ترس از هرگونه اختلاف و کشمکش، سکوت نکرده و خود را برای پیامدهای اعمالشان آماده کردند.

در اول ماه دسامبر سال ۱۹۵۵، هنگامی که زن ۴۲ ساله سیاه‌پوستی به نام رُزا پارکس^۱ در شهر آلاباما^۲ روی صندلی خالی‌ای در اتوبوس نشست، راننده اتوبوس از او خواست که جای خود را به یک زن سفیدپوست بدهد. رُزا در مقابل خواسته او مقاومت کرد و حاضر نشد این کار را انجام دهد (دختر ۱۵ ساله دیگری به نام کلودت کولین^۳ نیز همین کار را تکرار کرد). این امر باعث تحریم اتوبوس مونت‌گومری^۴ شد و به جداسازی افراد سیاه‌پوست و سفیدپوست در اتوبوس‌ها در ایالت‌های جنوبی آمریکا پایان داد.

در ماه آگوست ۱۹۷۶، زن ۳۳ ساله‌ای به نام بتی ویلیامز^۵ که دارای سه کودک در ایالت بلفاست^۶ بود، به همراه عمه آنها به نام میرید مگوایر^۷، مبارزه‌ای را برای صلح شروع کرد. این دو زن سازمان صلح را بنیان‌گذاری کردند که هدف آن تلاش کاتولیک‌ها و پروتستان‌ها برای پایان دادن به خشونت فرقه‌ای و حزبی در ایرلند شمالی بود. این دو نفر در سال ۱۹۷۷ موفق به دریافت جایزه صلح نوبل شدند.

1. Roza Parks

2. Alabama

3. Claudette Colvin

4. Montgomery

5. Betty Williams

6. Belfast

7. Mairead Maguire

این قبیل زنان و مردانی همچون نلسون ماندلا^۱ و گاندی^۲، فقط چند نمونه از افرادی هستند که با جسارت و قاطعیت برای گرفتن حق و حقوق خود و دیگران، به پا خواستند. آنها شاید به موفقیت خودشان اطمینان نداشتند و گاهی در مورد عواقب کارشان نگران بودند، ولی این امر باعث نشد که از تلاش خود دست بردارند و اقدامی نکنند. آنها قادر بودند با رفتار قاطعانه خود، در آنچه می‌خواستند، تغییر ایجاد کنند.

شما نیز می‌توانید همانند آنها باشید. شاید نتوانید دنیا را تغییر دهید، ولی می‌توانید در دنیای خودتان تحول ایجاد کنید.

اگر قاطعیت بیشتری داشتید، چگونه زندگی می‌کردید؟

شما زنان این را داشتید که احساس خود را بیان کنید و آنچه را که می‌خواهید و یا نمی‌خواهید، مطرح کنید. اگر جسارت و قاطعیت بیشتری داشتید، می‌توانستید شانس خود را برای داشتن رابطه دوستانه، شغل مورد علاقه و زندگی دلخواه، به حداکثر برسانید. همچنین اعتماد به نفس بیشتری داشتید و دچار ناامیدی و اضطراب کمتری می‌شدید. حتی می‌توانستید به دیگران نیز کمک کنید تا از حق و حقوق خود دفاع کنند. ما به عنوان مربی آموزش در زمینه پیشرفت شخصی و حرفه‌ای، غالباً با افرادی برخورد می‌کنیم که به علت کمبود اعتماد به نفس و عدم طعیت در مدارا کردن با افراد دیگر، از پیشرفت بازمانده‌اند. ما این کتاب را برای کمک به این افراد و همچنین برای شما نوشته‌ایم.

این کتاب چگونه به شما کمک خواهد کرد؟ خیلی ساده است، شما با مطالعه این کتاب پی خواهید برد که قاطعیت چیست، چگونه می‌توان قاطع باشید و به دیگران نیز کمک کنید که قاطعانه رفتار کنند.

در فصل اول کتاب، نگاهی می‌اندازیم به اینکه رفتار قاطعانه و غیر قاطعانه چیست و معایب و محاسن آن کدام است. هیچ فردی قادر نیست در تمام موقعیت‌ها قاطعانه یا غیر قاطعانه عمل کند. در این کتاب توضیح خواهیم داد که چرا و در چه مواقعی قاطع بودن، آسان یا مشکل خواهد بود.

جدول‌های ارائه شده در این فصل به شما کمک خواهد کرد که تشخیص دهید، در چه شرایط و موقعیت‌هایی می‌توانید بیشتر قاطع باشید. همچنین، به این امر پی خواهید

برد که عزت نفس، انتظارات، ارزش‌ها و حقوق افراد در توانایی آنها برای قاطع بودن، نقش مهمی دارد.

قبل از اینکه قدم‌های اولیه را برای قاطع بودن بیشتر بردارید، در فصل دوم به این مسئله پی می‌برید که تغییر نوع رفتار و برقراری ارتباط، جزئی از این فرایند، و شامل گام‌هایی است که باید بردارید. یکی از مهم‌ترین قدم‌ها این است که دقیقاً و به‌روشنی بدانید برای قاطعیت بیشتر، چه جنبه‌هایی از رفتار و گفتار خود را تغییر دهید. در آخر فصل اول، پس از تکمیل جدول، از این جنبه‌ها مطلع خواهید شد.

دانستن این امر بسیار حائز اهمیت است که با هر تغییری، فراز و نشیب‌هایی در زندگی شما به وجود خواهد آمد.

به هر صورت، نباید اجازه دهید که موانع و شکست‌ها باعث کم شدن اعتماد به نفس و اراده شما شود. از قانع بودنتان جلوگیری کنید. اگر مهارت‌ها و توانایی‌های خود را تشخیص دهید و همچنین از افکار مثبتی که می‌توانند در فعالیت‌ها به شما کمک کنند بهره‌مند شوید، در برخورد قاطعانه با مسائل، اعتماد به نفس بیشتری خواهید داشت.

البته زبان بدن نیز تأثیر بسزایی در توانایی شما برای قاطع بودن دارد، و همین باعث خواهد شد قدرت دریافت و ارائهٔ مساجد و تشویق را داشته باشید و در درازمدت، رویکرد مثبتی در خود ایجاد کنید.

با مطالعهٔ این کتاب، شما به معنی قاطع بودن با قاطع نبودن، پی خواهید برد و شناخت بیشتری از جنبه‌هایی از رفتار و گفتار خود که باعث قاطعیت بیشتر شما می‌شود، پیدا خواهید کرد؛ همچنین به اهمیت عملکرد از منظر قدرت آگاه خواهید شد. ولی قبل از هرگونه اقدام، باید به دو مسئلهٔ مهم توجه داشته باشید. در وهلهٔ اول، باید برای قاطع بودن تصمیم گرفته و سپس یاد بگیرید که چگونه می‌توانید قاطع باشید. در فصل سوم یاد می‌گیرید که چگونه آنچه را که می‌خواهید یا نمی‌خواهید، با دیگران در میان بگذارید.

کتاب موجود شامل مطالبی است که به شما نشان می‌دهد، چگونه احساس خود را به‌روشنی بشناسید. همچنین ضمن اینکه به نظرات دیگران گوش می‌کنید و آنها را می‌پذیرید، در احقاق حقوق خودتان قاطع باشید. شما یاد می‌گیرید چه مواقعی مناسب است که در خواستهٔ خودتان پافشاری کنید و چه زمانی باید با دیگران گفتگو و سازش کنید. در نهایت، به این امر پی می‌برید که چگونه مسئولیت عواقب اعمال خود را قبول

نمایید و دیگران را محکوم نکنید.

فصل چهارم کتاب به عکس‌العمل شما در برابر دیگران می‌پردازد. شما یاد می‌گیرید که وقتی از دیگران انتقاد می‌کنید و یا مورد انتقاد دیگران قرار می‌گیرید، چگونه می‌توانید با قاطعیت برخورد کنید. شما خواهید فهمید که چرا احیاناً در برابر انتقاد، عکس‌العمل بدی از خود نشان می‌دهید. در این فصل در مورد روش‌هایی که بتوان به‌طور قاطعانه با این امر کنار آمد، بحث خواهد شد. ما همچنین به دلایلی که موجب می‌شوند بعضی از افراد دیگران را مورد آزار و اذیت قرار دهند و به روش‌های مقابله با چنین افرادی، چه در خانه و چه در محیط کار، اشاره خواهیم کرد.

هنگامی که مهارت‌های جدید را یاد می‌گیرید، صبور باشید. برای قاطع بودن، به زمان بیشتر، هدف درست و جرأت کافی نیاز دارید.

شاید تصور اینکه فاطمی باشید، برایتان مشکل باشد. در قسمت دوم کتاب به موقعیت‌هایی مانند اجتناب از کار رابطه با دوستان و افراد خانواده که معمولاً قاطع بودن برای افراد در آن شرایط مشکل است، اشاره خواهیم کرد. همچنین، در این قسمت یاد می‌گیرید که در هنگام مصاحبه، خرید لباس، و استفاده از خدمات عمومی، چگونه با قاطعیت رفتار کنید.

فصل آخر کتاب در مورد تصمیم‌گیری است. قدرت تصمیم‌گیری در زندگی، شامل همه مواردی است که برای قاطع بودن یاد گرفته‌اید. این فصل دلایلی را که مانع از تصمیم‌گیری فرد می‌شود، مشخص می‌کند و اشتباهات یاد از تصمیم‌گیری قاطعانه جلوگیری می‌کند، بیان می‌دارد. در این فصل راهنمای روشی وجود دارد که روند تصمیم‌گیری را نشان داده و یاد می‌دهد که چگونه با انجام شش قدم منطقی، بتوانید فرد قاطعی باشید.

برای هر فصل نمونه عبارات و اعمالی که باید برای قاطع بودن مورد استفاده قرار گیرد، ذکر شده است. ضمناً، در ضمیمه نیز لیستی از پاسخ‌های قاطعانه ارائه شده است. کوشش فرد برای قاطع بودن، الزاماً متضمن این نیست که در زندگی خوشحال خواهید بود، دیگران با شما متصفانه رفتار خواهند کرد، مشکلاتتان برطرف خواهد شد، یا همیشه آنچه را می‌خواهید، به دست خواهید آورد. ولی یک چیز مسلم است و آن اینکه، سعی در قاطع بودن، شانس شما را در به دست آوردن موارد فوق، بیشتر می‌کند.