



عنوان دوره آموزشی:

مدیریت و کنترل خشم واسترس (مهارت های کنترل روان)

بهار سال ۱۳۹۹

گروه هدف:

کارشناس ارتباطات و اطلاع رسانی ستاد هدایت

اهداف آموزشی:

در پایان از فراگیران انتظار می‌رود تا

تسلط بر روان

مدیریت استرس خشم

مهارت‌های ارتباطی صحیح را توضیح دهد.

روش و نحوه اجرای آموزش:

مدت دوره: ۱۲ ساعت

اجرای آموزش کتابخوانی

نوع آزمون: کتابخوانی

روش آزمون: الکترونیکی-کتبی

مثال:

- عصبانی شدن پدر به خاطر ریختن چای رو لباسش به علت خوردن دست دخترش و ادامه ی ماجرا ...
- چرا شما یک روز بد داشتید؟
- لیوان چای باعث شده؟
- دخترتان باعث شده؟
- همسرتان مقصر است؟
- پلیس سخت گیری کرده؟
- یا شما نتوانستید خشمتان را کنترل کنید؟؟
- فراموش نکنیم:

زندگی پر است از:

- ناهماهنگی ها
 - دلخوری ها
 - سوء تفاهم ها
 - پیشامدهای ناگوار
 - اشتباهات و اشکالات
- که بعضی از آنها دست ما نیست.
- و اما میتوانیم یک چیز را کنترل کنیم:
- خودمان را

**** خشم**

خشم مانند شادی، غم، ترس، لذت و ... یک احساس است، احساس طبیعی که همه انسان ها آن را تجربه می کنند. اما از کودکی به ما یاد داده اند که عصبانی نشوید عصبانی شدن کار خوبی نیست. بچه های خوب عصبانی نمی شوند و حتماً شما این جملات را شنیده اید اما لازم است بدانید که حق مسلم هر انسان است که شاد باشد، عصبانی شود، بترسد و یا دچار غم شود. در برخی از شرایط خشمگین شدن ضروری است برای مثال: سربازانی که در جبهه های جنگ با دشمنان می جنگند در بسیاری موارد با کمک احساس خشم به دشمن حمله می کنند و یا از خودشان دفاع می کنند.

**** خشم**

گرچه همه افراد خشمگین می شوند اما برخی بیشتر از بقیه خشمگین می شوند که این هم علت های خاصی دارد. زیاد خشمگین شدن برای سلامتی بدن و روان مضر است. از طرفی برخی افراد خشمگین ممکن است خشم خود را فرو می دهند که این کار به سلامتی آنان صدمه می زند و یا خشم خود را روی دیگران خالی می کنند که این کار پر خاشگری نامیده می شود و به رابطه فرد با دیگران آسیب می زند.

**** تفاوت خشم و پر خاشگری**

پر خاشگری با خشم فرق دارد. خشم یک احساس است اما پر خاشگری یک رفتار است. احساس خشم یک فرد ممکن است برای دیگران قابل مشاهده نباشد اما رفتار پر خاشگرانه برای دیگران قابل مشاهده است. پس اگر خشم در رفتار نشان داده شود، پر خاشگری نامیده می شود.

**** انواع پر خاشگری**

- حتماً دیده اید برخی از افراد وقتی خشمگین می شوند، غر می زنند، توهین می کنند، جیغ و داد می کشند، سرو صدا راه می اندازند. عده ای دیگر وقتی عصبانی می شوند، چیزی را پرتاب می کنند، یا آنرا می شکنند، بچه های خود را کتک می زنند و حتی ممکن است خودشان را هم کتک بزنند. برخی از آقایان وقتی عصبانی می شوند درب اتاق را به هم می کوبند، خانم ها هنگام عصبانیت غذا درست نمی کنند، لجبازی و قهر می کنند.

- پس افراد به روشهای مختلفی خشم خود را نشان می دهند. این روشها ممکن است سالم باشند یا نباشند.

- شما وقتی عصبانی می شوید چکار می کنید؟ قهر می کنید؟ گله و شکایت می کنید؟ فریاد می زنید یا کتک می زنید؟

** مراحل خشم

آیا می دانید که خشم از سه مرحله تشکیل می شود؟ به عبارتی هیچکس ناگهانی و یکباره جوش نمی آورد بلکه قبل از عصبانیت شدید و جوش آوردن از مراحل عبور می کند.

** مراحل خشم عبارتند از :

- الف) مرحله پیش از خشم

- مرحله ای است که در آن اتفاقی که روی می رود یک عامل بیرونی است. مانند: دیر کردن همسر، بدقولی یک دوست، کسی به شما توهین می کند، کسی رفتار بدی در حق شما انجام می دهد به دنبال این اتفاق، فکرهای منفی به ذهنتان می آید.

- مثال

- دائم دیر می کند، چند بار به او تذکر دادم دیر نکند، اصلاً نظر من برایش مهم نیست، هر کاری دلش خواست می کند.

- بدقول است، این اولین بارش نیست که بدقولی می کند و مرا جدی نمی گیرد، عمداً بدقولی می کند تا حرص مرا در بیاورد.

- توهین می کند. خیلی بی فرهنگ و بی ادب است. اگر جوابش را ندهم فکر می کند که از او ترسیده ام و جا زده ام. بهتر است پاسخ دندان شکنی بدهم تا سر جایش بنشیند.

- همانطور که ملاحظه نمودید اتفاق خاصی می افتد که می تواند فکرهای خاصی در ذهنتان ایجاد کند و سبب گردد تا شما از حالت آرامش خارج و دچار احساس ناراحتی و تنش شوید.

- نشانه هایی که در این مرحله تجربه می کنید نشانه های برانگیختگی بدنی نامیده می شود.

** نشانه های برانگیختگی بدنی

- احساس می کنید که بدنتان گرم شده است و یا احساس داغ شدن می کنید.
 - قلبتان تند می زند.
 - نفس های سریع و کوتاه می کشید.
 - بدنتان شل می شود.
 - صورتتان سرخ می شود.
 - دستتان می لرزد.
 - احساس می کنید که آرام و راحت نیستند بی قرار و ناراحت می شوید و نمی توانید یک جا بند شوید.
- در مرحله پیش از خشم شما به دلیل اتفاق روی داده و طرز فکرتان دچار ناراحتی و تنش می شوید و علائم تنش را تجربه می کنید و اگر این علائم را برطرف نکنید خود به خود به مرحله خشم پیش می روید.
- ب- مرحله خشم:
- مرحله ای است که شما کنترل خودتان را از دست می دهید و رفتار پرخاشگرانه از خود نشان می دهید مانند: فریاد زدن، حمله ور شدن و ...
- رفتارهای پرخاشگرانه انواع زیادی دارد ولی می توان آن را به دو دسته تقسیم کرد :
- پرخاشگری کلامی
- پرخاشگری کلامی به رفتارهایی اطلاق می شود مانند فریاد زدن ، جیغ زدن، هوار کشیدن، فحش دادن، توهین کردن.
- پرخاشگری غیرکلامی:

پرخاشگری غیرکلامی به رفتارهایی مانند : پرت کردن اشیاء ، شکستن آنها، حمله ور شدن به کسی یا چیزی، کتک زدن، صدمه زدن و یا شکستن چیزی گفته می شود.

تمرین :

شما در حالت خشم چه کار می کنید؟

اطرافیان شما در حالت خشم چه کار می کنند؟

ج- مرحله پس از خشم:

مرحله ای است که شما خشم خودتان را به روشی خالی کرده اید و اکنون عصبانی و خشمگین نیستید و سبک شده اید اما احساس دیگری دارید، احساس خجالت ، شرم ، پشیمانی ، ترس و ... این که حرفی زده اید و یا رفتار پرخاشگرانه انجام داده اید که چندان خوشایند نبوده است. خجالت می کشید و با خود می گوئید:

این چه کاری بود که کردم یا این چه حرفی بود که زدم . کاش این کلمه را نمی گفتم . کاش این رفتارها را انجام نمی دادم .

**** نشانه های جسمانی خشم**

- درد (ناراحتی) معده
- تپش قلب
- برافروختگی (قرمز شدن) صورت و یا رنگ پریدگی
- فشار در قفسه سینه
- تعریق کف دستان
- لرزش دست
- انقباض عضلات

- تنفس سریع و سطحی
- فشردن دندان ها و ...
- رفتارهای پرخاشگری
- پرتاب کردن اجسام
- هل دادن یا ضربه زدن
- برخورد فیزیکی با افراد
- شکستن اجسام
- ژست های تهدید آمیز
- رفتار منفعلانه
- حالات چهره و بدن که مؤید خشم است (نگاه غضبناک، اخم کردن، مشت کردن دست ها و غیره)
- پیامدهای خشم و خشونت
- خشم به شما صدمه می زند.
- خشم، خشم می آورد.
- خشم، عینک های تیره و تاری به چشم شما می زند.
- خشم مانع از فهم مشکل می شود.
- خشم موجب زورگویی می شود نه حل مشکل.
- خشم موجب خشونت می شود.
- خشم به روابط خانوادگی صدمه می زند.
- احساسات محرک خشم

- هیجان
- یاس و ناامیدی
- حسادت
- ترس
- درماندگی
- غمگینی
- تنهایی
- رفتارهای مخرب
- بی ملاحظه رانندگی کردن
- مصرف دارو
- به دنبال درگیری بودن
- منفی بافی
- سرزنش کردن دیگران
- بیش از حد خوردن یا نوشیدن
- احساس بی عدالتی کردن

**** در نگاه اول به نظر می رسد که در مواجهه با موقعیتهای خشم برانگیز، دو راه حل بیشتر نداریم :**

۱- به دل ریختن عصبانیت

۲- بروز دادن عصبانیت

**** به نظر شما به دل ریختن عصبانیت روش درستی است؟**

به عقیده شما در صورتیکه در مواجهه با موقعیتهای خشم بر انگیز، دائماً عصبانیت خود را فرو ببریم با چه مشکلاتی مواجه می شویم؟

بسیاری از یافته های علمی دال بر این است که فرو بردن دائمی خشم به عنوان تنها روش مواجهه با موقعیتهای خشم بر انگیز ، پیامد های روانشناختی ناخوشایندی را به دنبال خواهد داشت.

افسردگی رایج ترین مشکل ناشی از این شیوه است.ضمن اینکه یافته هایی هم وجود دارد که به دل ریختن عصبانیت باعث تاثیرات نامطلوب جسمانی نظیر تضعیف سیستم ایمنی بدن شده و فرد بیشتر در معرض ابتلا به بیماریهای عفونی و جسمانی قرار می گیرد.

**** تکنیکهای مدیریت خشم**

۱-تکنیک واکنش تاخیری:

این تکنیک میگوید که هر وقت عصبانی شدید بلافاصله واکنش نشون ندهید.

اول ۱ تا ۲۰ بشمرید، به آرامی و نفسهای آرام و عمیق و بعد واکنش نشان دهید.

هر چقدر بیشتر شمردید بهتر.

این تکنیک با همین سادگی اش بسیار کاربردی است.یادمان باشد در هنگام عصبانیت نه تصمیم نه واکنش بگیرد.

زمانی به خودتان فرصت دهید.

**** تکنیکهای مدیریت خشم**

۲- تکنیک صحبت از خود و نه از دیگران:

وقتی ما عصبانی می شویم باید مواظب باشیم که در مورد کسی که کارش یا حرفش مارو آزرده است، صحبت نکنیم .در هنگام خشم از جملاتی که بار احساسی شدی دارند استفاده نکنید.مثلا نگوئید از تو متنفر بلکه بگوئید ناراحتم میکنی. با صراحت به او بگوئید که ناراحتتان کرده است.اما متهمش نکنید ، به او هم فرصت صحبت کردن بدهید.

یادمان باشد اگر حرفهای تند در مورد طرف مقابل بزنیم، پل های پشت سرمان را خراب کرده ایم و جای بازگشتی باقی نگذاشته ایم.

**** تکنیکهای مدیریت خشم**

۳- یادآوری خوبی های طرف:

وقتی آزرده می شویم ذهن ما این ویژگی را دارد که فقط به اکنون و فقط به نقاط منفی متمرکز می شود.

به خاطر تمرکز ذهن بر زمان حال و نکات منفی، شدت واکنش منفی ما بیشتر می شود.

بنابراین یک راه حل ساده، منحرف کردن ذهن از اکنون و منفی، به مثبت و همیشه است.

وقتی به این می اندیشیم که این فرد ده ویژگی مثبت همیشگی دارد و چه خوبی هایی از او دیده ایم که شگفت زده مان کرده است، آرامش مهمان خانه دل ما خواهد شد.

یادمان باشد: ممکن است انسانهای خوب، کارهای بد هم انجام دهند ولی به خاطر یک کار بد که ...

**** تکنیکهای مدیریت خشم**

۴- تکنیک دو پرسش:

از خودمان بپرسیم که:

آیا طرف مقابل عمدا این کار را انجام داده است؟

- آیا طرف مقابل منظورش این بوده است و می دانسته که این کار به چنین نتیجه ای منجر می شود؟
- که اگر هر کدام از این پاسخ ها، منفی باشد نشان می دهد که او اشتباهی یا غیروارادی و غیر آگاهانه این کار را کرده است.
- به همین خاطر ممکن است همین مسئله برای ما هم پیش بیاید و ما هم انتظار داریم که در چنین شرایطی بخشیده شویم و پس ...

**** تکنیکهای مدیریت خشم**

۵- عدم همسانی:

وقتی کسی در حق ما بدی می کند چیزی در درون ما می جوشد که بخواهیم به نوعی مقابله به مثل بکنیم. کار زشتش را به زشتی پاسخ دهیم. این باعث میشود که خود را همسنگ دیگران بکنیم و منفعلانه در مقابل بدی، بد پاسخ دهیم. رویکردی منفعلانه و واکنشی.

اما انسانهای فعال، به خود می گویند اگر من با بدها بدی کنم پس فرق من و او چیست؟

اگر او به بدی خودش عمل کرد، چرا من به خوبی خودم عمل نکنم.

انسانهای فعال، نمی خواهند رفتار دیگران، تعیین کننده رفتار آنها باشد و عملشان، عکس العمل به رفتار دیگران باشد. بلکه خود در مورد رفتار خود تصمیم میگیرند.

پس بدی را با خوبی جواب می دهند و خوبی آنها نیز پیش و بیش از خوبی دیگران است.

**** تکنیکهای مدیریت خشم**

۶- بده بستان با خدا:

در متون آسمانی آمده است که ببخشای تا بخشیده شوی، از دیگران بگذر تا از تو درگذرند. هر وقت کار دیگران شما را آزرده کرد به خاطر بیاورید که این یک فرصت است که با خداوند مهربان معامله کنید. این حادثه یک فرصت است که تا کنترل خشم خود، مهمان مهربانی خداوند شوید. در یکی از کتابهای آسمانی آمده است: آنها باید عفو کنند و چشم پیوشند، آیا دوست نمیدارید خداوند شما را ببخشد؟ و خداوند آمرزنده و مهربان است.

خداوند به حضرت موسی فرموده است: ای موسی خشم خود را از کسی که تو را بر او مسلط ساخته ام، بازگیر تا خشم خود را از تو بازگیرم.

**** تکنیکهای مدیریت خشم**

۷- ورزش:

ورزش مداوم سبب سلامت قلب و عروق، کاهش چربی بدن، زیبا سازی شکل بدن، از بین بردن غم و افسردگی و اضطراب، افزایش عزت نفس و شادی و سرزندگی فرد و افزایش خود کنترلی رفتار می شود.

**** تکنیکهای مدیریت خشم**

۸- ریلکسیشن یا آرمیدگی:

روش های ساده آرمیدگی مثل تنفس عمیق و آرام سازی ذهنی می توانند به شما در کاهش احساس عصبانیت کمک کنند.

به عنوان مثال می توانید در وضعیت راحتی دراز بکشید، چشمانتان را ببندید، تمام ماهیچه های خود را به حالت آرمیدگی در آورید و این کار را از پاها شروع کنید و ادامه دهید تا تمام ماهیچه ها یتان به آرمیدگی برسند. آن گاه از راه بینی نفس بکشید و به تنفس خود توجه کنید و هنگام بازدم بگویید یک. دوباره نفس بکشید و هنگام بازدم بگویید یک. این کار را ۲۰ دقیقه ادامه دهید. سعی کنید فقط صدای نفس کشیدنانتان را بشنوید.

**** تکنیکهای مدیریت خشم**

۹- ترک موقعیت:

مکانی که در آن قرار دارید را ترک کنید.

مثلا:

در منزل دوستی یا اداره دچار عصبانیت شدید بلافاصله آنجا را ترک کنید.

پشت تلفن هنگام مکالمه عصبانی شدید بگویید بعدا صحبت میکنیم و سریع قطع کنید، دقت کنید بدون اشاره کردن به قطع مکالمه گوشی را نگذارید.

**** تکنیکهای مدیریت خشم**

۱۰- تنفس عمیق:

بدن خود را روی صندلی راحت سازید به طوری که بدن در وسط قرار گرفته و دستها در دو طرف آویزان باشد. چشمان خود را ببندید و نفس عمیق بکشید. به آهستگی از بینی نفس بکشید و به آهستگی آن را خارج سازید. تمام حواس خود را بر تنفس متمرکز کنید. پس از هر دم بشمارید "یک" و پس از هر بازدم "دو". دم ... بازدم... ادامه دهید: یک ... دو ... یک ... دو.

همینطور ادامه دهید. اگر حس کردید افکار دیگری به ذهن شما رسوخ می کند، به آرامی آن را از خود دور ساخته و حواس خود را به دم و بازدم معطوف داشته و بر شمارش تمرکز کنید: یک ... دو.

به مدت دو دقیقه به تنفس منظم ادامه دهید. (پس از دو دقیقه): حالا به آرامی چشمان خود را باز کنید. تمرکز بر تنفس باعث می شود که از لحاظ هیجانی بهتر بتوانید با شرایط استرس زا روبرو شده و تنش کمتری را تجربه نمایید.

** تکنیکهای مدیریت خشم

۱۱- اجتناب:

از هر عاملی که عصبانیت شما را بر می انگیزد، پرهیز کنید. نگویند که "چون من عصبانی می شوم، باید فلان کار انجام شود"، این درست نیست، درست این است که خودتان را آرام کنید و از موقعیت اجتناب کنید. مثال:

برای رهایی از درد سرهای ترافیک یا باید مسیر روزانه تردد خود را تغییر دهید، یا از اتوبوس تندرو و مترو استفاده کنید، یا جزء به جزء مسیر خود را مشخص کنید. در غیر این صورت باید خود را به دست ترافیک بسپارید و عصبانی نشوید.

** انواع موقعیتهای و شرایط برای خشمگین شدن و تکنیکهای موثر:

۱- عصبانی شدن هنگام ماموریت با همراه بیمار یا در بیرون با یک فرد غریبه

**** تکنیکهای موثر:**

- تاخیری
- ترک موقعیت
- عدم همسانی

۲- عصبانی شدن از همکار یا دوست یا یکی از اعضای خانواده:

تکنیکهای موثر:

- تاخیری
- صحبت از خود نه از دیگران
- عدم همسانی
- اجتناب
- ترک موقعیت

۳- عصبانیت مزمن بدون وجود محرک خشم (مربوط به خاطرات و رویدادهای گذشته)

**** تکنیکهای موثر:**

- یادآوری خوبی های طرف
- تکنیک دو پرسش
- تن آرامی
- عدم همسانی
- بده بستن با خدا

۴-عصبانی شدن به دنبال ناکامی در موضوعی:

تکنیکهای موثر:

- ریلکسیشن
- اجتناب
- عبارات آرامش بخش

و نکته مهم اینکه

فراموش نکنیم

شهامت کسی که می بخشد از کسی که انتقام میگیرد بیشتر است.

**** استرس چیست؟**

Anxiety

- تعریف استرس
- استرس را می توان واکنش های روانی، جسمانی، هیجانی، و رفتاری انسان به هر تهدید یا فشار ادراک شده درونی یا محیطی دانست.
- استرس یک تجربه هیجانی منفی است که با تغییرات بیوشیمیایی، روان شناختی و رفتاری همراه می شود.
- استرس پیامد فرایند ارزیابی فرد از تجارب تنش آفرین محیط است.
- استرسور چیست؟
- به عواملی که باعث ایجاد استرس می شوند استرسور یا محرک تنش زا گفته می شود .

**** انواع استرسور**

- تأثیر استرس بر فرد موجب بروز یک تجربه هیجانی منفی می شود اما ممکن است استرسور یا عوامل تنش زا منفی یا مثبت باشند.
- مثلاً عوامل استرس زایی همچون بیماری طولانی مدت عضوی از خانواده، محیط کاری پرازدحام و پرسر و صدا، خشونت مکرر و عوامل تنش زای منفی هستند. عواملی همچون ازدواج، صاحب فرزند شدن، مهاجرت اختیاری، ارتقای شغلی و ... استرس زاهای مثبت اند .

- تفاوت استرس و اضطراب
- اضطراب یا دیسترس و استرس یا یوسترس با هم فرق دارند.

- دیسترس یک تجربه مداوم غرق شدن در مسئولیت‌ها است. دیسترس حرکت در تونل مشکلات است بی‌آن‌که انتهای تونل معلوم باشد. مشکلات مالی، تعارض در روابط بین‌فردی، تعهدات بیش از حد، مدیریت یک بیماری مزمن یا تجربه کردن یک تراuma.

- یوسترس نوعی استرس مثبت و مفید است. در حالت یوسترس ما تحت فشار هستیم ولی این فشار برای ما معنی و اهمیت دارد. یوسترس به ما انرژی و انگیزه می‌دهد تا مسئولیت‌هایمان را انجام داده و به اهدافمان برسیم. تحصیل کردن، ازدواج با فردی که دوستش داریم، ترفیع شغلی و تغییر شغل از این دسته‌اند.

نشانه های اضطراب

- بعد جسمانی
- بعد روانی
- بعد اجتماعی
- بعد معنوی
- بعد جسمانی

رفتاری

فیزیولوژیک

بیقراری	تپش قلب
بازی کردن با دستها و پاها	تنگی نفس
حرکات ریتمیک	داغ شدن
حرکات بی هدف	سرد شدن
بازی کردن با ابراز	خشکی دهان و گلو
بهم خوردن نظم	رنگ پریدگی

افت بازدهی کار	تهوع
پرخوری	استفراغ
اجتناب از موقعیت	تکرر ادرار
	لرزش دست
	سردی کف دست و پاها
	انقباض و سفتی عضلات
	خستگی مفرط
	بی اشتها
	مشکلات گوارشی

** بعد روانی

- اضطراب
- افسردگی
- بی حوصلگی
- عصبانیت
- حساس شدن
- کاهش آستانه تحمل
- فقدان نشاط و شادابی
- کاهش تمرکز

- اختلال در حافظه
- نارضایتی از خود، محیط و دیگران
- پرخاشگری
- بدبینی
- احساس شکست
- احساس ناتوان
- احساس ناامیدی
- بعد اجتماعی
- کاهش روابط اجتماعی
- ناسازگاری در روابط اجتماعی
- از دست دادن موقعیت اجتماعی
- از دست دادن کار
- اجتناب از موقعیتهای اجتماعی
- رها کردن فعالیتهای تفریحی گروهی
- عدم شرکت در مجالس و مهمانی ها
- بعد معنوی
- کاهش علائق معنوی
- تعارض با هستی خود
- تعارض با معنی زندگی

- کاهش فعالیت‌های خلاقانه

- تعارض با باورهای انسانی

- بیماری‌هایی که به خاطر استرس ایجاد می‌کند؟

بیماری‌ها و اختلالاتی که استرس ایجاد می‌کند یا آن را تشدید می‌نماید، بسیارند فی‌المثل:

دهانی: مثل زخم دهان، تورم گلو، سرماخوردگی، آنفلوآنزا و...

گوارشی: مثل تهوع، اسهال، کم شدن اشتها، اختلال هضم، سوزش معده، ورم معده، زخم معده، اختلال روده، یبوست و...

عضلانی و مفاصل: مثل درد عضلات پشت و شانه، کتف و کمر، مفاصل، سردرد، ضایعات مفصلی، روماتیسم و...
قلبی، عروقی: مثل درد ناحیه قلب، بالا رفتن ضربان، فشار خون بالا و سختی رگها، سکته قلبی... ریوی مثل آسم، سرفه و...

پوستی: مثل خارش و اگزما، ریزش مو، تاسی، کچلی موضعی، اختلالات پوستی و...

تناسلی مثل تکرر ادرار، اختلال قاعدگی، ناتوانی جنسی و...

اختلالات روانی: مثل انواع اختلالات سوماتوفرم، روان‌تنی، اضطراب، افسردگی، وسواس، سوء ظن و بدگمانی و...

غددی و متابولیسمی: مثل پرکاری و کم کاری تیروئید، مسمومیت تیروئید، بیماری قند، رسوب چربی و حتی بیماری‌های دشواردرمانی: مانند سرطان می‌تواند در اثر زمینه‌سازهای استرس و فشار روحی باشد.

**** تشخیص استرس در دیگران**

**** فرد مبتلا به استرس**

۱. نسبت به همکاران:

- گوشه گیر است.

- ناهار را به تنهایی صرف می کند.
- زودرنج و تحریک پذیر می شود.
- به نظرات دیگران توجهی ندارد.

۲. نسبت به سازمان:

- محل کار خود را تمیز نگه نمی دارد
- پرونده ها را در همه جا پراکنده می کند.
- برای یافتن هر چیزی ۱۵ دقیقه وقت صرف می کند.
- به مکاتبات و نامه ها فوراً رسیدگی نمی نماید.

۳. نسبت به وضع ظاهری خود:

- لباسهایی می پوشد که برای کار نامناسب است.
- لباسهایش اتونشده و کثیف است.
- ژولیده و نامرتب است.
- نسبت به وضع ظاهری و بهداشت بی توجه است.

**** فرد طبیعی**

۱. نسبت به همکاران:

- در زمان ورود به اداره سلام و احوال پرسی می نماید.
- ناهار را با همکاران می خورد.
- رفتاری دوستانه دارد.

- نظر افراد را جویا می شود.

۲. نسبت به سازمان:

- محل کار خود را تمیز نگه می دارد
- پرونده ها را منظم در فایلها قرار می دهد
- می داند هر چیزی کجا قرار دارد
- به مکاتبات و نامه ها فوراً رسیدگی می نماید

۳. نسبت به وضع ظاهری خود:

- لباس شیک می پوشد.
- لباسهایش اتوشده و تمیز است.
- با ظاهری آراسته در محل کار حاضر می شود.
- بهداشت فردی را به خوبی رعایت می کند.

**** عوامل بروز استرس**

استرس هم با عوامل بیرونی و هم با عوامل درونی در ارتباط است.

عوامل بیرونی : شامل موقعیت ها، مشکلات و چالش هایی است که بر سر راه شما قرار می گیرند.

عوامل درونی : نیز عبارتند از حالات، وضعیت و ویژگیهای فردی که توانایی شما برای کنار آمدن با عوامل خارجی را تعیین می کنند؛ مثل وضعیت تغذیه، سلامت کلی جسم و روان، حالات هیجانی و میزان خواب و استراحتی که دارید. بنابراین مدیریت استرس نیز ممکن است در برگیرنده راهکارهایی هم برای تغییر عوامل خارجی و هم توانمندیهای درونی اشخاص باشد.

**** روشهای مقابله با استرس**

الف – پیشگیری از استرس

ب - کنترل و مهار استرس

** راههای پیشگیری از استرس

۱- شناختن ماهیت فشار روانی

۲- حفظ سلامت جسمی

۳- تجزیه و تحلیل شرایط مقابله

۴- تغییر دیدگاه خود

۵- ایجاد نظام حمایتی کارآمد

** راههای کنترل و مهار استرس

۱- دیدت را نسبت به استرس تغییر بده

۲- قورباغه ات را قورت بده

۳- تنفس عمیق

۴- فعالیتهای خود را مدیریت کنید

۵- تمرین آرمیدگی یا آرام سازی عضلات

۶- مدیریت زمان

۷- غنی کردن زندگی معنوی

۸- ارتباط برقرار کنید

۹- زمانی برای فرار و فراغت

۱۰- به گذشته و آینده سفر کنید

۱۱- دیدت را نسبت به استرس تغییر بده

ما دو نوع استرس داریم:

استرس محرک (مفید)

احساس مسئولیت و تقلا برای به فرجام رساندن کاری

استرس مخرب، مضر، بدخیم

استرسی که نامطبوع و زیان آور و بیماری زا است. بین مطلوبیت عملکرد و استرس یک رابطه جالب وجود دارد وقتی که استرس خیلی کم است و یا خیلی زیاد است عملکرد پایین است و تنها زمانی که استرس در حد متوسط است عملکرد فرد حداکثر است.

۲- قورباغه ات را قورت بده

**** مهارت‌های مبتنی بر عمل یا مسأله مدار:**

که در آنها ما بدن‌بال روبرو شدن با مشکل استرس زا هستیم و موقعیت یا محیط را تغییر می دهیم؛ "مثلاً اگر بیماری فردی برای خانواده ایجاد استرس کرده است، به پزشکان متعدد و متخصص در زمینه مربوطه مراجعه کرده و سعی کنند تا با تشخیص به موقع و درمان بیماری، استرس ایجاد شده را کاهش دهند".

**** مهارت‌های مبتنی بر عواطف یا هیجان مدار:**

که در آنها ما قدرت تغییر موقعیت را نداریم اما می توانیم با تغییر برداشت و تعبیری که از موقعیت و احساسی که نسبت به آن داریم، استرس موجود را اداره کنیم؛ مثلاً روبرو شدن با مرگ یکی از عزیزان که بسیار استرس زا می باشد اما نمی توان از آن اجتناب نمود. در این مواقع مهارت‌های هیجان مدار به کمک افراد می آیند و تحمل فقدان را آسانتر می سازند.

مدیریت استرس نیازمند برخورداری از هر دو دسته مهارت مذکور می باشد.

۳- تمرکز بر تنفس

بدن خود را روی صندلی راحت سازید به طوری که بدن در وسط قرار گرفته و دستها در دو طرف آویزان باشد. چشمان خود را ببندید و نفس عمیق بکشید. به آهستگی از بینی نفس بکشید و به آهستگی آن را خارج سازید. تمام حواس خود را بر تنفس متمرکز کنید. پس از هر دم بشمارید "یک" و پس از هر بازدم "دو". دم ... بازدم... ادامه دهید: یک دو یک دو.

همینطور ادامه دهید. اگر حس کردید افکار دیگری به ذهن شما رسوخ می کند، به آرامی آن را از خود دور ساخته و حواس خود را به دم و بازدم معطوف داشته و بر شمارش تمرکز کنید: یک ... دو.

به مدت دو دقیقه به تنفس منظم ادامه دهید. (پس از دو دقیقه): حالا به آرامی چشمان خود را باز کنید. تمرکز بر تنفس باعث می شود که از لحاظ هیجانی بهتر بتوانید با شرایط استرس زا روبرو شده و تنش کمتری را تجربه نمایید.

۴- فعالیتهای خود را مدیریت کنید

تعیین کنید که هر فعالیت (مسئولیت و مشغولیت شما) چقدر ارزش دارد و چقدر استرس؟

بعد آنها در این جدول قرار دارد:

- بخش اول و دوم را از زندگیتان کم کم حذف کنید
- بخش سوم در اولویت قرار دهید
- بخش چهارم را در لیست کاهش استرس قرار دهید و با استفاده از دیگر فرامین مدیریتش کنید.

۵-تمرین آرمیدگی یا ریلکسیشن

آرامش بخشی (ریلکسیشن)، مراقبه (مدیتیشن)، یوگا و ... از روشهای سنتی کاهش استرس هستند که در صورتی که به خوبی یاد گرفته و اجرا شوند، کارایی بسیار خوبی در مدیریت استرس دارند. مؤثرترین شیوه ای

که یادگیری آن نیز آسان می باشد، آرامش بخشی عضلانی یا ریلکسیشن است که در این بخش به آن پرداخته شده است.

۶- مدیریت زمان

مهارت مدیریت زمان و برنامه ریزی برای کاهش و کنترل استرس از اهمیت اساسی برخوردار است. به ویژه یادگیری اولویت بندی وظایف و اجتناب از به عهده گرفتن کارهای خارج از توان تان، برای پیشگیری از استرس زاشدن شرایط زندگی ضروری هستند. استفاده مداوم از تقویم و برنامه ریزی بر اساس وقت های از پیش تعیین شده، توجه به کارهای بیهوده ای که وقت را هدر می دهند و جایگزین نمودن آنها با کارهای مفیدتر باعث می شود تا شما هیچگاه به دلیل کمبود وقت و برنامه ریزی و ... در شرایط استرس زا قرار نگیرید. همچنین سازندگی و انجام به موقع وظایف، منجر به شکل گیری احساس خرسندی و رضایت از خود شده و آسایش روانی شما را ارتقاء می بخشد.

۷- غنی کردن زندگی معنوی

- به یاد داشته باشید که اغلب کوتاه ترین پل بین نگرانی و آرامش ، یک ارتباط خالصانه با خداست. خدا منتهای آرامش است و آرام بخش.
- یک گفتگوی ساده با خدا.
- یک نامه صمیمانه برای او.
- سپاس آخر شب بابت نعمتهایی که خدا داده و هیچ وقت به آنها توجه نکرده ایم.
- حس کردن این که زیر نگاه مهربان او هستیم.
- همه و همه جزو آرامش بخشترین و ساده ترین کارهاست، تجربه اش کنید!

۸- تقویت سیستم حمایتی (ارتباط برقرار کنید)

افرادی که از شبکه حمایتی قوی برخوردارند در رویارویی با استرس ها، نسبت به آنهایی که ارتباطات اجتماعی کمتری دارند، کمتر آسیب می بینند و با نشانه های جسمانی و روانی کمتری روبرو می گردند. دوستان، عزیزان،

همکاران، همسایگان و هر رابطه دیگری که در بافت اجتماع شکل می گیرد، می توانند نقش تقلیل دهنده استرس را هم برای جسم و هم برای روان افراد بازی کنند.

۹- زمانی برای فرار و فراغت

همه باید در زندگی یک زنگ تفریح داشته باشند، زمانی برای فرار و زمانی برای فراغت از تمام مسئولیتها و مشغولیتها.

این زمان را می توان برای مواردی اختصاص داد، مانند:

- بازی با خردسالان.
- قدم زدن.
- ورزش (شنا - دوچرخه سواری و ...)
- رسیدگی به گلهها و گیاهان.
- گوش کردن موسیقی.

یادتان باشد این کارها نباید حالت تکلیف و برنامه داشته باشد آزاد آزاد باشید و لذت ببرید.

۱۰- از مشاوره و روان درمانی غافل نشوید

از مشاوره و رواندرمانی غافل نشوید؛ آموزش مدیریت استرس در حیطه کاری روانشناسان و مشاوران قرار دارد و با مراجعه به آنها می توانید این آموزش را متناسب با شرایط خودتان دریافت کرده و با پیشروی گام به گام از راهنمایی مورد نیاز بهره مند گردید. به خاطر داشته باشید که مراجعه به مشاور یا روانشناس تنها باید به منظور یادگیری مهارت مدیریت استرس صورت بگیرد، نه اینکه فرد به این متخصصان رجوع کند تا آنها مشکل اش را حل کنند. روانشناسان تنها فرایند و روش های کنترل استرس را آموزش داده و حل مسأله را برعهده خود فرد می گذارند. همچنین می توانند افراد را در بهبود نشانه های روانی ناشی از استرس مثل بی خوابی، افسردگی، اضطراب و ... یاری نمایند.

"هیچ چیزی شما را زندانی نمی کند مگر افکارتان

هیچ چیزی شما را محدود نمی کند مگر ترس تان

و هیچ چیزی شما را کنترل نمی کند مگر عقایدتان."

ماریان ویلیامسون

رفتار جرأت مندانه

مروری بر سبک های ارتباطی

تعریف رفتار جرأتمندانه

اجزا رفتار جرأتمندانه

دلایل جرأتمند نبودن

مراحل رفتار جرأتمندانه

اهداف آموزشی رفتار جرأتمندانه

تلاش کنیم که سبک ارتباطی غالب خود را شناسایی کنیم؛

تلاش کنیم که بتدریج از بکارگیری سبک های رفتاری غیر جراتمندانه بکاهیم؛

تلاش کنیم که بتدریج در بسیاری از موقعیت های روزمره سبک ارتباطی جراتمندانه خود را بکار گیریم؛

تلاش کنیم که دلایل رفتار غیر جراتمندانه خود را شناسایی کنیم؛

مراقب باشیم که برای احقاق حق خود، حق دیگری را ضایع نکنیم؛

با ایفای نقش در هر کدام از موقعیت های زیر نوع رفتار خود را ارائه دهید.

قبول یا رد درخواست همکار:

در شیفت کاری بتازگی از یک ماموریت برگشته اید و خسته هستید. ماموریت دیگری اعلام شده که قرار بود دوستتان برود ولی به دلیل سردرد از شما می خواهد بروید. شما....

آبمیوه گیری شکسته:

بعد از اینکه فروشنده طرز کار آبمیوه گیری را توضیح می دهد، به شما اطمینان می دهد که نیازی به باز کردن جعبه ی آن نیست. وقتی آنرا به خانه آورده و آنرا باز می کنید متوجه می شوید که بدنه ی آن شکسته است. آنرا به فروشگاه برگردانده ولی فروشنده قبول نمی کند و شما...

رئیس عصبانی:

به اتاق رئیس احضار شده اید، قبل از اینکه بتوانید بنشینید وی گزارشی مواردی که در ماموریت انجام داده اید و بدرستی ثبت کرده اید را روی میز میکوبد و می گوید: این چه مزخرفاتی است که اینجا نوشته ای؟ شما به این میگی گزارش؟

و شما...

سه سبک ارتباطی

سبک پرخاشگرانه: سبک ارتباطی پرخاشگرانه سبکی است که فرد برای بر آورده کردن خواسته ی خود هیچ اهمیتی به حقوق طرف مقابل نمی دهد. در این سبک فرد از طریق انکار احساسات و عقاید دیگران و زیر پا گذاشتن حقوق آنها، فقط می خواهد به حقوق و خواسته های خود برسد. به عبارتی منطق این فرد این است که من مهم هستم، تو مهم نیستی.

مزیت: مردم معمولاً به یک فرد پرخاشگر فشار نمی آورند و غالباً این فرد به زور به اهداف خود می رسد.

عیب: مردم از یک فرد پرخاشگر اجتناب می کنند و اگر با او رابطه ای دارند از سر اجبار است. فرد پرخاشگر از نظر روانی همیشه فردی تنهاست.

سبک منفعلانه: سبک ارتباطی منفعلانه سبکی است که فرد برای بر آورده کردن حقوق خود هیچ تلاشی نمی کند. این افراد چون نمی توانند احساسات و عقاید خود را بروز دهند و از آن دفاع کنند، از تمام یا اکثر حقوق

خود می گذرند. شاید این کار را با افتخار هم انجام دهند و فکر کنند که این خیلی خوب است که برای خودشان هیچ چیزی نمی خواهند. به عبارتی منطق این فرد این است که من مهم نیستم، تو مهم هستی.

مزیت: برعکس فرد پرخاشگر که همه از او دوری می جویند یا می ترسند، از فرد منفعل کسی نمی ترسد و او را کمتر طرد می کنند.

عیب: فرد منفعل همیشه حق را به دیگران می دهد و برای خود ارزشی قایل نیست. پس هیچ وقت به اهداف شخصی خود نمی رسد و علاوه بر این همیشه یک احساس گناه نسبت به خود دارد. همچنین این فرد زمینه سوء استفاده دیگران را برای خودش فراهم می کند.

منفعل پرخاشگر: در این نوع از ارتباط فرد خشم خود را بصورت غیر فعال و غیر مستقیم بروز میدهد. در این سبک فرد در مواجهه با دیگران حالت منفعلی دارد و نمی تواند از خود به صورت صحیح دفاع کند اما از درون نسبت به طرف مقابل پرخاشگر است. مانند کسی که در مقابل کسی به او احترام می گذارد و در پشت سر از او غیبت می کند یا به او می گوید که حرفش را گوش می دهد اما عمدا فراموش می کند. به عبارتی منطق این فرد این است که من مهم نیستم، تو مهم نیستی.

مزیت: این سبک به فرد کمک می کند که از تعارض مستقیم و دعوا و جر و بحث و امثال آن خودداری کند.

عیب: خشم ابراز نشده که در فرد جمع می شود نسبت به خشم ابراز شده به صورت مستقیم، خطرناک تر است. در نتیجه این فرد در روابط خود مشکلات بیشتری نسبت به دو گروه قبلی دارد و از آرامش کمتری برخوردار است.

سبک جراتمندانه: سبک ارتباطی جراتمندانه سبکی است نه پرخاشگرانه و نه منفعلانه که تسلط بر آن ممارست قابل توجهی را می طلبد. در این روش فرد از حقوق خود دفاع می کند بدون اینکه به حقوق کسی تجاوز کند. احساسات خود را بیان می کند و احساسات دیگران را نیز محترم می شمارد. به عبارتی منطق این فرد این است که من مهم هستم، تو مهم هستی.

مزیت: این سبک باعث می شود که فرد به اهداف خود برسد، اعتماد به نفس بالاتری داشته باشد، و نسبت به دیگران حالت دنباله رو و بی اختیار (مانند سبک منفعل) نباشد بلکه از استقلال بیشتری برخوردار باشد.

عیب: ممکن است برخی از افراد در رابطه با کسی که راحت به بیان احساسات و عقاید خود می پردازد و منطقی عمل می کند راحت نباشند و یا از این گونه افراد خوششان نیاید".

حالا به نظر شما بهترین سبک که بیشترین مزایا و کمترین معایب را دارد کدومه؟ مطمئنم که همه روی سبک جراتمندانه توافق دارید .

اصول رفتار جراتمندانه :

جراتمندی رفتاری است که شامل : احقاق حق خود، بیان نظر و احساس نسبت به موضوعی، درخواست و رد درخواست می باشد، مشروط بر آنکه چهار اصل مهم زیر را مد نظر قرار دهید:

۱- احترام

۲- صداقت

۳ - آگاهی به حقوق خود و حفظ آن

۴ - آگاهی به حقوق دیگران و حفظ آن

مشکلات ناشی از جراتمند نبودن :

رنجیدگی.

ناکامی.

انفجار خشم.

اضطراب و به دنبال آن اجتناب.

ضعف در روابط بین فردی.

مشکلات جسمانی.

مشکلات مربوط به فرزندپروری.

افسردگی

رفتار جرأت‌مندانه به فرد کمک می‌کند که بتواند:

احساسات خود را ابراز کند.

روابط خود را بهبود بخشد.

اعتراض کند.

نظر خود را بیان کند.

درخواست کند.

نه بگوید.

به خود اطمینان داشته‌باشد.

اعتماد به‌نفس خود را افزایش دهد.

احترام دیگران را نیز جلب کند.

توانایی تصمیم‌گیری خود را بهبود بخشد.

حقوق خود را حفظ کند.

عوامل موثر در جراتمند نبودن

چند درصد از رفتارهای من جراتمندانه است؟

چرا ما جراتمند نیستیم؟ برای پاسخ به این سؤال ما باید علل آن را در ۴ گروه کلی زیر بررسی نمائیم.

گروه یک: ضعف در مهارت‌های زندگی

گروه دو: ناآگاهی به اصول جراتمندی

گروه سه: وجود باورهای ناکارآمد فرهنگی

گروه چهار: وجود افکار ناکارآمد

ضعف در مهارت های زندگی :

ضعف در خودآگاهی.

ضعف در مهارت های ارتباطی.

ضعف در مدیریت خشم.

ضعف در مدیریت استرس.

ضعف در حل مسأله و تصمیم گیری.

ضعف در تفکر خلاقانه.

ضعف در تفکر نقادانه.

نا آگاهی به اصول جراتمندی :

احترام

صداقت

آگاهی به حقوق خود و حفظ آن

آگاهی به حقوق دیگران و حفظ آن

حقوق و مسؤولیتهای من در جراتمندی

من مسؤولیت دارم که ...

- ۱- هنگام نه شنیدن از دیگران، واکنش منفی نشان ندهم.
- ۲- در مورد احساسات و دلایل شخصی کارهای دیگران کنجکاوی نکنم.
- ۳- برای تقاضاهایم به دیگران اصرار نکنم.
- ۴- هنگام صحبت دیگران به نظراتشان گوش بدهم.
- ۵- بپذیرم که دیگران تغییر عقیده داده‌اند.
- ۶- زمانی که دیگران نیاز دارند آنها را تنها بگذارم.
- ۷- در روابط بین فردی به دیگران احترام بگذارم.
- ۸- بپذیرم که دیگران اشتباه می‌کنند و مسئولیت اشتباه با خودشان است.
- ۹- بپذیرم که دیگران برای زندگی خودشان تصمیم می‌گیرند.
- ۱۰- بپذیرم که دیگران احساس خاصی داشته و می‌توانند آن را نشان بدهند.
- ۱۱- بپذیرم که دیگران از من سووال کرده‌یا بخواهند که کاری را برایشان انجام دهم.
- ۱۲- بپذیرم که دیگران خودشان را دوست دارند.

من حق دارم که ...

- ۱- به تقاضاهای دیگران نه بگویم.
- ۲- در مورد احساسات و دلیل کارهای شخصی‌ام به دیگران توضیح ندهم.
- ۳- در برابر تقاضاهای بیش از حد دیگران ایستادگی کنم.
- ۴- از دیگران بخواهم که هنگام صحبت به نظراتم گوش دهند.
- ۵- تغییر عقیده دهم.

۶- زمانی که نیاز دارم تنها بمانم.

۷- در روابط بین فردی مورد احترام قرار گیرم.

۸- اشتباه کرده و مسئولیت آن اشتباه را به عهده بگیرم.

۹- برای زندگی خودم تصمیم بگیرم.

۱۰- احساس خاصی را داشته و آن را نشان دهم.

۱۱- از دیگران سووال کرده یا بخواهم که کاری را برایم انجام دهند.

۱۲- خودم را دوست داشته باشم.

وجود باورهای ناکارآمد فرهنگی :

باورهایی که اصالتاً درست است اما در فرهنگ اشتباه برداشت شده است

حجب و حیا

بزرگترها

افراد ویژه

گذشت و ایثار

وجود افکار ناکارآمد :

الف: درخواست

اگر درخواستم را رد کند:

کوچک می شوم،

نشانه ی این است که دوستم ندارد،

به من بی احترامی شده است،

پس من درخواست منطقی خودم را بدون توجه به رد یا قبول انجام میدهم

ب: رد درخواست

اگر درخواست او را رد کنم ناراحت می شود.

اگر درخواست او را قبول نکنم شاید رابطه مان بهم بخورد.

پس من رد درخواست منطقی خودم را بدون توجه به واکنش دیگران انجام میدهم

ج: بیان احساس و نظرات

اگر نظرم را بگویم، مرا مسخره کند.

نکند نظرم درست نباشد.

اگر احساسم را بگویم ناراحت می شود و شرایط بهم می ریزد.

مقایسه سه سبک ارتباطی

سه سبک ارتباطی مورد بحث را از جهت موارد زیر با هم مورد مقایسه قرار می دهیم.

رفتار

شیوه ارتباط

رفتارهای غیر کلامی

نوع و محتوی کلام

شیوه حل مشکل

تأثیرگذاری بر دیگران (پیامد)

مقایسه سه سبک از نظر شیوه برقراری ارتباط

پرخاشگرانه	منفعلانه	جرات مندانه
<p>ذهن بسته است و فرد راه را بر ورود هر نوع اطلاعاتی بسته است.</p> <p>شنونده ضعیفی است.</p> <p>در دیدن نقطه نظرات دیگران دچار مشکل است.</p> <p>حرف و کارهای دیگران را قطع می کند.</p>	<p>غیر مستقیم</p> <p>همیشه موافق</p> <p>بدون هیچ اعتراضی</p> <p>محتاط</p>	<p>گوش دهنده فعال و کارآمدی است.</p> <p>محدودیتها و انتظارات را ابراز می دارد.</p> <p>مشاهداتش را بیان می کند، از برچسبها استفاده نمی کند و قضاوت نمی کند.</p> <p>خواسته ها و انتظارات خویشتن را در اولین فرصت مستقیماً و صادقانه ابراز می دارد.</p> <p>مراقب احساس های دیگران است.</p>

مقایسه سه سبک از نظر رفتار

پرخاشگرانه	منفعل	جرات مندانه

<p>دیگران را تحقیر می‌کند.</p> <p>هرگز فکر نمی‌کند که ممکن است اشتباه کند.</p> <p>رئیس مآب رفتار می‌کند.</p> <p>حریم شخصی آدم‌های دیگر را رعایت نمی‌کند، قدرت طلب است.</p> <p>به دیگران حمله می‌کند (فیزیکی، کلامی، و یا عاطفی)، آدم‌ها را سر می‌دواند.</p> <p>هرگز سپاسگزاری یا امتنانی نسبت به آنچه که دیگران برایش انجام داده اند ندارد.</p>	<p>زیاد آه می‌کشد.</p> <p>سعی می‌کند هوای دو طرف را داشته باشد که تعارضی پیش نیاید.</p> <p>وقتی احساس می‌کند به شیوه‌ای غیر منصفانه با وی رفتار شده است، آرامش خود را حفظ می‌کند.</p> <p>بدون آنکه لازم باشد پوزش می‌طلبد.</p> <p>به جای اقدام کردن شکوه و شکایت می‌کند.</p> <p>اجازه می‌دهد دیگران برایش انتخاب کنند.</p> <p>در برنامه ریزی مشکل دارد.</p> <p>خود را ندیده می‌گیرد و فدا می‌کند .</p>	<p>براساس انتخاب خویش عمل می‌کند.</p> <p>می‌داند چه چیزی لازم است و برای رسیدن به آن برنامه ریزی می‌کند.</p> <p>عمل مدار است.</p> <p>محکم است.</p> <p>انتظاراتش واقع بینانه هستند.</p> <p>منصفانه و عادلانه رفتار می‌کند.</p> <p>قابل پیش‌بینی است.</p> <p>اقدامات مقتضی را جهت رسیدن به اهدافش انجام می‌دهد بی آنکه حق دیگران را نادیده انگارد .</p>
---	--	---

مقایسه سه سبک از نظر رفتار غیر کلامی

پرخاشگرانه	منفعل	جرأت مندانه
------------	-------	-------------

مقایسه سه سبک از نظر نوع کلام

پرخاشگرانه	منفعل	جرأت مندانه
------------	-------	-------------

<p>انگشت اشاره را به سمت طرف مقابل تکان می‌دهد.</p> <p>اخم‌ها را در هم می‌کشد.</p> <p>چپ‌چپ نگاه می‌کند.</p> <p>خیره نگاه می‌کند.</p> <p>به طرف مقابل چشم می‌دوزد.</p> <p>حالت بدنی خشک و بدون انعطافی دارد.</p> <p>لحن صدایش انتقادی، بلند، و سرزنش‌آمیز بوده و غرولند می‌کند.</p> <p>آهنگ صحبت تند و مقطع است.</p>	<p>بیقراری</p> <p>حرکات چهره‌ای ندارد.</p> <p>از سر توافق لبخند می‌زند و سرش را تکان می‌دهد.</p> <p>چشم‌هایش را پایین می‌اندازد.</p> <p>وضعیت بدنی خمیده دارد..</p> <p>تن صدایش پایین و ملایم است.</p> <p>هنگام اضطراب نشانه‌های غیر کلامی سریع و هنگام شک و ابهام نشانه‌های کند می‌دهد.</p>	<p>ژست‌های باز و طبیعی</p> <p>بیان چهره‌ای حاکی از توجه و علاقه</p> <p>تماس چشمی مستقیم</p> <p>وضعیت بدنی مطمئن و آسوده</p> <p>آهنگ صدای مناسب و متناسب</p> <p>تنوع در میزان صحبت</p>
<p>“ تو باید... ” اصل کلام را تشکیل می‌دهد.</p> <p>“ نپرس چرا فقط این کار را انجام بده ” بخشی از کلام عادی است.</p> <p>با کلامش دیگران را رنجانده یا آزار می‌دهد.</p>	<p>“ شما باید این کار را انجام دهید.”</p> <p>“ شما بیشتر از من تجربه دارید.”</p> <p>“ من نمی‌توانم.”</p> <p>ممکن است اشتباه باشد، ولی ...</p> <p>“ من سعی خواهم کرد ... ”</p>	<p>“ انتخاب من این است که ... ”</p> <p>“ من فکر می‌کنم ... ”</p> <p>“ به نظر من ... ”</p>

مقایسه سه سبک از نظر رویارویی و حل مساله

پرخاشگرانه	منفعل	جرأت مندانه
<p>باید در هر بحث، جدال یا تهدیدی که وارد می شود، پیروز گردد.</p> <p>از موضع برنده- بازنده با هر چیزی برخورد می کند.</p>	<p>اجتناب، نادیده انگاری، رها کردن و به تأخیر انداختن شیوه برخورد فرد منفعل با مشکلات است.</p> <p>در هنگام رویارویی، کناره گیر، عبوس و غیر معاشرتی است.</p> <p>به ظاهر موافق و در باطن مخالف است.</p> <p>انرژی زیادی صرف پرهیز از تعارضات و مقوله های اضطراب برانگیز می کند.</p> <p>وقت زیادی صرف گرفتن نصیحت و توصیه و نظارت از دیگران می کند.</p> <p>بیش از حد معقول با هر چیزی موافق است .</p>	<p>مذاکره، درخواست، معامله، تراضی</p> <p>رویارو شدن با مشکلات در همان زمانی که اتفاق می افتند.</p> <p>اجازه حضور ندادن به احساس های منفی</p>

مقایسه سه سبک از نظر تاثیراتی که بر دیگران می گذارند

پرخاشگرانه	منفعل	جرأت مندانه

افزایش عزت نفس دیگران	دیگران را پرتوقع می‌کند.	در دیگران رفتار مقابله با خشم را بر می‌انگیزد.
احساس اینکه انگیزه کافی پیدا کرده و درک شده است.	دلیل تراشی را در دیگران بر می‌انگیزد.	باعث ایجاد مقاومت، برخورد دفاعی، دروغ‌گویی، پنهان‌کاری، فاصله‌گیری و عقب‌نشینی در طرف مقابل می‌شود.
دیگران می‌دانند جایگاهشان کجاست.		کاری می‌کند که دیگران از آنها اطاعت کنند ولی این اطاعت توأم با رنجش می‌باشد.

مراحل انجام رفتار جرأت‌مندانه

زمان و مکان مناسبی را انتخاب کنید.

سعی کنید احساس فرد مقابل را منعکس کرده و با او تا حدی همدلی کنید.

رفتار موردنظر و احساس خود را در مورد آن به‌طور واضح بیان کنید. از پیام “من” استفاده کرده و از سرزنش فرد مقابل یا برچسب زدن به او خودداری کنید.

تغییر مورد نظر و آنچه را که می‌خواهید واضح بیان کنید.

در مواردی که اعتراض کرده یا می‌خواهید “نه” بگویید، می‌توانید پیامد ادامه دادن به رفتار قبلی را بیان کنید.

چند نکته برای افزایش رفتار جرأت‌مندانه

با اظهارات مثبت آغاز کنید:

صریح باشید:

شدت خشم خود را مشخص کنید:

دیگران را به این خاطر که شما را عصبانی کرده اند، سرزنش نکنید:

از احساسات نگرانی استفاده کنید:

به مسوولیت های خود اذعان کنید:

از کوچک نشان دادن خود، واداشتن طرف مقابل به انتقاد از خود یا خشم تلافی جویانه پرهیز کنید:

سعی کنید نکات فوق را در موقعیت زیر بکار بگیرید:

شما در حال گرفتن شرح حال و انجام معاینه فیزیکی خانم مسنی با سابقه دیابت هستید که بدنبال مشاخره با فرزندانش دچار اختلال تعادل شده و نمی تواند روی پاهایش بایستد. خانواده وی که بسیار نگران هستند، مرتب در کار شما دخالت میکنند، از روش کار شما ایراد میگیرند و مرتب می گویند چرا بجای این کارهای بیهوده سریعتر بیمار را به بیمارستان منتقل نمیکنید؟ با این کار تمرکز شما را بهم زده و شما در خود احساس خشم میکنید .

شما....

نمونه یک رفتار جراثمتمندانه:

نگرانی شما بابت ایشان را درک می کنم. از اینکه میخواهید به من کمک کنید متشکرم. اما نگرانم در این شرایط نتونم بخوبی تمرکز کنم. اجازه بدین یه شرح حال مختصر و معاینات ضروری رو از خودتون داشته باشم تا قدم بعدی، و اینکه ایشون به چه جور کمکی نیاز دارن مشخص بشه. من در کنار ایشان هستم ...

گله و شکایت های گذشته را زنده نکنید:

نقش یک روانشناس آماتور را بازی نکنید:

از تعمیم دادن یا برچسب زدن اجتناب کنید:

از موعظه کردن و درس اخلاق دادن پرهیز کنید:

پای شخص سوم را وارد ماجرا نکنید:

بجای انتقاد از تمامی شخصیت فرد، به رفتاری بپردازید که شما را آزرده می کند.

در بیان خواسته های خود واقع بین و شفاف باشید.

پیامد تکرار رفتاری که شما را آزرده می کند را گوشزد کنید.

از شوخ طبعی بپرهیزید.

تلاش نمائید پاداشی را پیشنهاد کنید.

از ویژگی های غیر کلامی جرأتمندی استفاده کنید.

ایفای نقش

تصور کنید که بار دیگر در موقعیت های در نظر گرفته شده قرار گرفته اید با این تفاوت که این بار از شما انتظار می رود بارقه هایی از رفتار جرأتمندانه را نشان دهید...

در شیفت کاری به تازگی از یک ماموریت برگشته اید و خسته هستید. ماموریت دیگری اعلام شده که قرار بود دوستان برود ولی به دلیل سردرد از شما می خواهد بروید. شما....

رفتار جرأتمندانه ی شما در مواجه با فروشنده ای که ایراد وسیله ی فروخته شده ی خود را نمی پذیرد:

بعد از اینکه فروشنده طرز کار آبمیوه گیری را توضیح می دهد، به شما اطمینان می دهد که نیازی به باز کردن جعبه ی آن نیست. وقتی آنرا به خانه آورده و آن را باز می کنید متوجه می شوید که بدنه ی آن شکسته است. آن را به فروشگاه برگردانده ولی فروشنده قبول نمی کند و شما...

به اتاق رئیس احضار شده اید، قبل از اینکه بتوانید بنشینید وی گزارشی مواردی که در ماموریت انجام داده اید و بدرستی ثبت کرده اید را روی میز میکوبد و می گوید: این چه مزخرفاتی است که اینجا نوشته ای؟ شما به این میگین گزارش؟

و شما...

نکته پایانی

به یاد داشته باشید که رفتار جرأت‌مندانه ضرورتاً شما را در راه رسیدن به اهدافتان موفق نمی‌سازد. توجه داشته باشید که دیگران نیز حق دارند جرأت‌مندانه عمل کرده و با خواسته‌های شما مخالفت نموده و احساسات و عقاید خود را بیان کنند.

هر چند رفتار جرأت‌مندانه معمولاً نتایج مثبتی در پی دارد، اما برخی افراد در برابر آن واکنش منفی نشان می‌دهند؛ لذا در هر موقعیتی، پیش از تصمیم به انجام یک رفتار جرأت‌مندانه، ابتدا باید پیامدهای آن را در نظر گرفت.