

موسسه فرهنگی راه سعادت برگزار می کند

وینار

شناخت سبک های ارتباطی
و مهارت جراتمندی

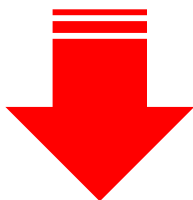
مدرس: محمدابراهیم ابراهیمی
مشاور و مدرس مهارت های فردی و موفقیت

www.MeEbrahimi.com

سیر به سوی موفقیت و خوشبختی

انواع سبک های ارتباطی

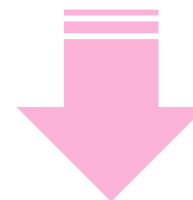
پرخاشگرانه



جراتمندانه



منفعلا نه



باورها: هرگز عواطف واقعی خود را ابراز نمی کند - مخالفت نمی کند - طوفان ایجاد نمی کند
دیگران همیشه بیشتر از او حق دارند و..

سبک ارتباطی: غیر مستقیم - همیشه موافق - بدون اعتراض - محتاط

رفتارها: زیاد آه می کشد - بدون آنکه لازم باشد معذرت خواهی می کند - در برنامه ریزی

مشکل دارد خود را نادیده می گیرد و فدا می کند - اجازه می دهد دیگران برای او تصمیم بگیرند

رفتار غیر کلامی: بیقراری - حرکات چهره ای ندارد - از سر توافق لبخند رضایت می زند

وضعیت بدنی خمیده دارد - تن صدایش پایین و ملایم است - چشمهایش را پایین میاندازد

سبک ارتباطی

منفعلا نه

Passive

Type

سبک ارتباطی

منفعلا نه

Passive

Type

رفتار کلامی: شما بیشتر از من تجربه دارید - من نمی توانم - من سعی خواهم کرد

ممکن است اشتباه باشد.

رویارویی با مشکلات و مساله: اجتناب - نادیده انگاری - رها کردن - در باطن مخالف

ولی ر ظاهر موافق - کناره گیر - بیش از حد با هر چیزی موافق

احساساتی که تجربه می کند: ناتوانی - اضطراب - ناکامی - خشم

تأییراتی که بر دیگران می گذارد: دیگران را پرتوقع می سازد - دلیل تراشی را در

دیگران برمی انگیزد .

سبک ارتباطی پرخاشگرانه Aggressive Type

- **باورها:** همه باید مثل من باشند - من هرگز اشتباه نمی کنم - حق بامن است و تواستباه می کنی - خودم همه چیز را می دانم
- **نحوه برقراری ارتباط:** ذهن بسته است و فرد راه را بر ورود هر نوع اطلاعات بسته است. حرف دیگران را قطع می کند و شنونده ضعیفی است - در دیدن نقطه نظرات دیگران ضعیف است.
- **رفتار:** دیگران را تحقیر میکند - مانند رئیس رفتار می کند - هرگز فکر نمی کند که احتمال دارد اشتباه کند - حریم شخصی دیگران را رعایت نمی کند.
- **رفتار کلامی:** (توباید) اصل کلام را تشکیل می دهد؛ نپرس فقط انجام بده
با کلامش موجب رنجش خاطر دیگران می شود.

سبک ارتباطی پرخاشگرانه Aggressive Type

- **رفتار غیر کلامی:** اخم ها را درهم کشیدن - چپ چپ نگاه کردن - خیره نگاه کردن
آهنگ صحبت تند و بلند - حالت بدنی خشک و بدون انعطاف
- **رویارویی و حل مساله:** باید در هر بحث و جدال پیروز گردد - با هر چیزی از موضع برنده بازنده برخورد می کند.
- **احساساتی که تجربه می کند:** خشم - عصبانیت - بی طاقتی و ناکامی
- **تاثیری که بر دیگران می گذارد:** در دیگران رفتار مقابله با خشم را بر می انگیزد.
باعث ایجاد مقاومت، برخورد دفاعی و درغگویی و... در طرف مقابل می شود.
- کاری می کند دیگران از او اطاعت کنند ولی این اطاعت همراه با رنجش خواهد بود.

سبک ارتباطی منفعلانه - پرخاشگرانه

Passive - Aggressive Type

این سبک؛ پیچیده ترین سبک ارتباطی است.

پرخاشگری را به شکل غیر مستقیم و پنهان نشان می دهد.

- رفتار کلامی و غیر کلامی: خود را به کوری و کوری می زند - با طعنه و کنایه صحبت می کند - زیاد غیبت می کند - در انجام وظایف کار شکنی می کند.

- شیوه حل مسئله: از تبعات پرخاشگری مستقیم می گریزد اما حس خشمش را به شکل دیگر خالی می کند.

- احساسات: از خودش بدش می آید و احساس عدم آرامش دارد. کاهش عزت نفس را تجربه می کند.

- تاثیری که بر دیگران می گذارد: خشمگین شدن طرف مقابل - از بین رفتن احترام اجتماعی در بین دیگران

دیگران او را فردی مودبی و فریبکار می شناسند. در دراز مدت اعتماد دیگران نسبت به او سلب می شود.

سبک ارتباطی جراتمندانه

Assertiveness Type

• **باورها:** ارزشمند بودن خود و دیگران - برحق بودن هم خود و هم دیگران

جراتمندی همیشه برنده بودن نیست - موفقیت را اداره می کند

• **سبک ارتباطی:** گوش دهنده فعال و کارآمد است - محدودیتها و انتظارات را ابراز

می کند - خواسته های خود را مستقیماً و صادقانه ابراز می کند - مشاهداتش را بیان

می کند و از برچسبها استفاده نمی کند - مراقب احساسات دیگران است

• **رفتار:** براساس انتخاب خویش عمل می کند - عملگرا است - انتظاراتش واقع بینانه

است - منصفانه و عادلانه رفتار می کند - قابل پیش بینی است - محکم و با اقتدار

است.

سبک ارتباطی جراتمندانه

Assertiveness Type

- **رفتار کلامی:** به نظر من ... - من فکر می کنم ... - انتخاب من اینه ... نظر شما چیه
- **رفتار غیر کلامی:** ژستهای باز و طبیعی - آهنگ صدای مناسب و متناسب - تنوع در میزان صحبت - وضعیت بدنی مناسب - تماس چشمی مستقیم
- **احساساتی که تجربه می کند:** شوق - رضایت - آرامش
- **رویارویی و حل مسئله:** مذاکره - درخواست - معامله - رویارویی با مشکل در لحظه عدم اجازه حضور به احساسات منفی
- **تأثیراتی که بر دیگران می گذارد:** افزایش عزت نفس دیگران - دریافت احترام از دیگران چون آن ها می دانند که جایگاهش کجاست، بنابراین جایگاه خود را نیز حفظ می کنند. دیگران احساس درک از طرف مقابل دارند.

تعریف جراتمندی

به طور کلی جراتمندی را می‌توان توانایی ابراز صادقانه نظرات، احساسات و نگرش‌ها بدون احساس اضطراب دانست. جراتمندی همچنین شامل دفاع فرد از حقوق خود می‌باشد، به شکلی که حقوق دیگران پایمال نشود.



مشکلات ناشی از جرأت‌مند نبودن

- افسردگی: عصبانیت از خود و درماندگی و ناامیدی
- رنجیدگی: عصبانیت از دیگران مبنی بر سوءاستفاده از او
- ناکامی: عدم توانایی فرد در رسیدن به اهداف
- انفجار خشم: عدم کنترل خشم
- اضطراب و به‌دنبال آن اجتناب: ازدست دادن فرصت‌ها
- ضعف در روابط بین فردی
- مشکلات جسمانی
- مشکلات مربوط به فرزندپروری: عدم امکان رفتار قاطعانه در برابر مسائل خانوادگی و تربیتی و داشتن خصوصیت منفعلانه



رفتار جرأت‌مندانه به فرد کمک می‌کند که بتواند:

- به خود اطمینان داشته باشد.
- اعتماد به نفس خود را افزایش دهد.
- احترام دیگران را جلب کند.
- توانایی تصمیم‌گیری خود را بهبود بخشد.
- حقوق خود را حفظ کند.
- احساسات خود را ابراز کند.
- روابط خود را بهبود بخشد.
- اعتراض کند.
- نظر خود را بیان کند.
- درخواست کند.
- نه بگوید.

انواع رفتارهای جرات‌مندانه

بیان احساسات منفی و مثبت ❁

قبول نکردن و مقاومت در برابر خواسته های نابجای دیگران
(رد درخواست یا نه گفتن)

ابراز نظرات شخصی ❁

موانع شناختی

جرأت‌مندی

(عدم توانایی نه گفتن)

ترس از، از دست دادن روابط یا آسیب زدن به رابطه با فرد مقابل. ❁

احساس گناه در مورد نه گفتن و رنجیدن یا ناراحت شدن دیگران. ❁

اعتقاد به اینکه اگر از قبول درخواست دیگران سرباز زنید آدم بد و خودخواهی هستید. ❁

احساس مهم و باارزش بودن در مواقعی که درخواستی از شما می‌شود. ❁

گام‌های لازم برای افزایش توانایی نه گفتن

۱

✿ مطمئن شوید که چه می‌خواهید، آیا می‌خواهید بگویید "بله" یا "نه".

اگر مطمئن نیستید بگویید که باید درموردش فکر کنید و زمانی را برای دادن پاسخ خود مشخص کنید.

✿ اگر مطمئن نیستید که چه چیزی از شما خواسته شده، توضیح بیشتری بخواهید.

✿ تا جایی که می‌توانید پاسخ کوتاهی داده و از دادن توضیحات طولانی و آوردن دلایل زیاد خودداری کنید.

گام‌های لازم برای افزایش توانایی نه گفتن

✿ از عباراتی با ضمیر "من" استفاده کنید و به جای سرزنش یا محکوم کردن دیگری به مطرح کردن موضوع بپردازید.

✿ به جای عباراتی مانند "فکر نمی‌کنم بتوانم" از کلمه "نه" استفاده کنید.

✿ به جای قضاوت کردن، مواردی را که وجود دارد مطرح کنید.


گام‌های لازم برای افزایش توانایی نه گفتن

❁ درخواست خود را به صورت واضح و مستقیم بیان کنید.

❁ سعی کنید حرکات غیر کلامی‌تان با پیامی که می‌دهید همخوانی داشته باشد.

❁ به جای گفتن "نمی‌توانم"، بگویید "این کار را نخواهم کرد".

گام‌های لازم برای افزایش توانایی نه گفتن

گاهی مجبورید امتناع خود را از انجام آن کار چند بار تکرار کنید. 

در این صورت به جای اینکه هر بار دلیل جدیدی بیاورید، "نه" گفته و همان دلیل قبلی را تکرار کنید.

اگر علیرغم اینکه چند بار نه گفتید فرد مقابل به اصرار خود ادامه داد، سکوت کرده یا موضوع صحبت را تغییر دهید.

در موارد بحرانی حتی می‌توانید به گفتگوی خود پایان دهید.

گام‌های لازم

برای افزایش

توانایی

نه گفتن

✿ افراد منفعل گاهی حتی وقتی با چیزی مخالف هستند، برای آرام نگه داشتن شرایط، تظاهر به موافقت می‌کنند، برای مثال لبخند زده، سرشان را تکان داده یا به دقت گوش می‌کنند. درحالی که لازم است به طور مستقیم یا غیرمستقیم مخالفت خود را نشان دهند.

✿ لزومی ندارد که احساس گناه کنید.

شما رسالت ندارید به هر قیمتی که شده تمام مشکلات دیگران را حل کرده یا همه را خوشحال کنید.

✿ اگر حتما می‌خواهید به فرد مقابل کمک کنید، می‌توانید پیشنهاد خود را به او بگویید .

تکنیک های خاص رفتار جرات مندانه

- **صفحه خط خورده:** به جای بحث کردن یا توضیحات بیشتر پاسخ خود را مرتباً تکرار کنید (بی توجهی به بازار گرمی)

- **خلع سلاح:** برخی افراد برای متقاعد کردن دیگران و وادار کردن آنها به انجام کاری از انتقاد منفی و تحقیر استفاده می کنند. (بچه ننه)

- **جراتمندی فزاینده:** بالا رفتن میزان قاطعیت، لحن جدی تر و زبان بدن جدی تر و در نهایت ترک محیط.

- **مه گرفتگی:** مه آلود کردن یعنی موافق بودن با هرگونه حقیقتی که می تواند در جملات باشد، حتی اگر انتقادی باشند.

موسسه فرهنگی راه سعادت

راه های ارتباطی



۰۹۱۹۰۷۷۴۴۵۸ - ۰۲۱-۷۶۲۳۳۲۰۰



50009190774458



@MeEWayBliss



@mebrahim_ebrahimi



www.meebrahimi.ir

موسسه فرهنگی راه سعادت ۰۲۱-۷۶۲۳۳۲۰۰

MeEbrahimi.ir

مسیری به سوی موفقیت و خوشبختی

راه سعادت