

فهرست مطالب

مقدمهٔ معاونت پژوهش	۱۵
مقدمه	۱۸
شیوهٔ استفادهٔ بهینه از کتاب	۲۲

بخش نخست: شناخت ابراز وجود

فصل ۱: فراگیری قاطعیت، به‌منابه روش برتر

افراد قاطع چه کسانی هستند؟	۲۶
آیا شما هم با این تصور عمومی موافقید؟	۲۶
قاطعیت؛ ابزار اداره کردن خویشتن	۲۸
رابطهٔ قاطعیت با استواری درونی	۲۹
مزایای قاطعیت	۳۰
قلمرو رفتار قاطعانه	۳۱
برداشتهای نادرست از قاطعیت	۳۱
دلایل اجتناب از رفتارهای قاطعانه	۳۴
رابطهٔ قاطعیت با ابراز وجود	۳۷
ویژگی‌های رفتار قاطعانه	۳۸
۱. اصالت	۳۹

۲. صراحت ۴۱
۳. توجه به حقوق خود ۴۲
۴. توجه به حقوق دیگران ۴۲
۵. انعطاف‌پذیری ۴۳

فصل ۲: شناخت رفتارهای پرخاشگرانه

- انواع رفتار غیرقاطعانه ۴۶
- تفاوت پرخاشگری با برخی مفاهیم مرتبط ۴۸
- عوامل پرخاشگری ۵۱
- بررسی پرخاشگری از جنبهٔ بدنی و فیزیولوژیک ۵۲
- پرخاشگری با منشأ ناهشیار ۵۳
- پرخاشگری براساس یادگیری مشاهده‌ای ۵۳
- پرخاشگری براساس یادگیری کنشگر ۵۴
- پرخاشگری براساس ناکامی ۵۵
- اقدامات درمانی در پرخاشگری ۵۵
- پرخاشگری در روابط بین‌فردی و اجتماعی ۵۶
- پیامدهای رفتار پرخاشگرانه ۵۷
- سبک‌های پرخاشگری ۵۹
۱. پرخاشگری رفتاری مستقیم ۵۹
۲. پرخاشگری رفتاری غیرمستقیم ۵۹
۳. پرخاشگری کلامی مستقیم ۶۰
۴. پرخاشگری کلامی غیرمستقیم ۶۰

فصل ۳: شناخت رفتارهای سلطه‌پذیرانه

- مفهوم سلطه‌پذیری ۶۴

سلطه‌پذیری در برابر افراد متخصص و حرفه‌ای.....	۶۶
موقعیت‌های ویژه در سلطه‌پذیری.....	۶۷
نقش ما در سلطه‌گری دیگران.....	۶۸
دلایل رفتارهای سلطه‌پذیرانه.....	۷۰
پیامدهای رفتار سلطه‌پذیرانه.....	۷۱
۱. احساس تحقیر خویشتن.....	۷۲
۲. احساس گناه.....	۷۲
ترفندبازی و پیامدهای آن.....	۷۳

فصل ۴: آموزش مهارت‌های قاطعیت

تفاوت قاطعیت و رُک‌گویی.....	۷۶
تفاوت قاطعیت با سبک‌های پرخاشگری و سلطه‌پذیری.....	۷۷
مؤلفه‌های رفتار قاطعانه.....	۷۸
۱. کسب شناخت و باور مناسب.....	۷۸
۲. محتوای کلامی عبارات قاطعانه.....	۸۰
۳. الگوی رفتار غیر کلامی ابراز وجود.....	۸۱
۴. کسب تجربه در اجرای ابراز وجود.....	۸۱

فصل ۵: نقش بینش و شناخت مناسب در ابراز وجود

باورهای تحریف شده، موانع ابراز وجود.....	۸۴
روش‌های تغییر افکار و بینش.....	۸۶
انواع خطاهای شناختی در ابراز وجود.....	۸۸
مهارت کاربردوری ۱: به‌کارگیری افکار خودآیند مثبت.....	۹۶
گفت‌وگو با خود.....	۹۷

فصل ۶: مهارت‌های کلامی

- استفاده از پیام‌های «من» ۱۰۰
- عادت رایج نادرست ۱: استفاده از عبارات «تو» ۱۰۱
- لزوم توجه به حقوق دیگران ۱۰۳
- پیامدهای به‌کارگیری عبارات «تو» ۱۰۵
- انواع واکنش‌های سلطه‌جویانه ۱۰۷
- الف) واکنش برتری‌جویانه ۱۰۷
- ب) واکنش خصمانه ۱۰۷
- ج) واکنش کنایه‌آمیز ۱۰۸
- لزوم شنونده خوب بودن ۱۰۹
- مهارت کاربردی ۱: لزوم تمرکز برای درک فرد مقابل ۱۱۰
- پرهیز از گوش دادن ساختگی ۱۱۱
- پرهیز از گوش دادن تدافعی ۱۱۱
- مهارت کاربردی ۲: لزوم پذیرنده بودن ۱۱۲

فصل ۷: مهارت‌های غیرکلامی در رفتار قاطعانه

- تفاوت نشانه‌ای «قاطعیت» با «پرخاشگری» ۱۱۳
- مهارت کاربردی ۱: برقراری تماس چشمی مناسب ۱۱۴
- مهارت کاربردی ۲: استقرار وضع بدنی در حالت مناسب ۱۱۷
- مهارت کاربردی ۳: به‌کارگیری نشانه‌های چهره‌ای مناسب ۱۱۸
- مهارت کاربردی ۴: به‌کارگیری لحن صدای مناسب ۱۲۰
- مهارت کاربردی ۵: سرعت ادای کلمات ۱۲۲
- مهارت کاربردی ۶: به‌کارگیری تأکید و فشار مناسب ۱۲۳
- مهارت کاربردی ۷: درجه صدای مناسب ۱۲۴
- مهارت کاربردی ۸: زیرویم بودن صدا ۱۲۵

- مهارت کاربردی ۹: حرکات بدنی بیانگر (ژست) مناسب ۱۲۶
- مهارت کاربردی ۱۰: رعایت فاصلهٔ بدنی مناسب ۱۲۸
- مهارت کاربردی ۱۱: استفادهٔ مناسب از مکث و سکوت ۱۲۹

فصل ۸: مهارت‌های ابراز وجود

- مؤلفه‌های ابراز وجود ۱۳۱
- حل مسائل بین‌فردی از طریق ابراز وجود ۱۳۳
- علل علاقه‌مندی روان‌شناسان به فنون ابراز وجود ۱۳۵
- باور نادرست دربارهٔ ابراز وجود ۱۳۷
- مهارت کاربردی ۱: توجه به واقعیت ابراز وجود ۱۳۷
- مهارت کاربردی ۲: پرهیز از تمرکز بر معانی قضاوتی ۱۳۸
- سازگاری و اثربخشی در ابراز وجود ۱۴۰
- مهارت کاربردی ۳: ساختن عبارات ابراز وجودی اثربخش ۱۴۳
- مهارت کاربردی ۴: فقط رفتار را توصیف کنید ۱۴۴
- مهارت کاربردی ۵: پرهیز از قضاوت و ارزیابی رفتار ۱۴۶
- عادت رایج نادرست ۱: به‌کارگیری عناوین کلی ۱۴۷
- عادت رایج نادرست ۲: به‌کارگیری کلمات مطلق ۱۴۹
- عادت رایج نادرست ۳: به‌کارگیری برچسب منفی و کنایه ۱۴۹
- مهارت کاربردی ۶: بیان احساس شخصی خود ۱۵۱
- مهارت کاربردی ۷: لزوم برخورداری از ویژگی سازنده بودن ۱۵۴

بخش دوم: ابراز وجود در موقعیت‌ها

فصل ۹: مهارت‌های پیگیری درخواست‌ها

- راهبردهای کاهش فشار روانی در ابراز وجود ۱۵۹
- مهارت کاربردی ۱: صحبت کردن با زبان ساده ۱۶۰

- مهارت کاربردی ۲: پرهیز از ارائه دلیل و تشریح جزئیات ۱۶۱
- مهارت کاربردی ۳: کاهش اثر شرم پیش از درخواست ۱۶۵
- مهارت کاربردی ۴: تمرکز بر مقصود اصلی خود ۱۶۶
- مهارت کاربردی ۵: تمرکز بر پیامدهای تحقق نیافتن درخواست ۱۶۹
- مهارت کاربردی ۶: پرهیز از گفت‌وگوهای بی‌نتیجه ۱۷۳

فصل ۱۰: مهارت‌های رویارویی با پرسش

- اهمیت پرسش و پاسخ ۱۷۶
- لزوم فراگیری مهارت‌های پرسش و پاسخ ۱۷۶
- مهارت کاربردی ۱: بازگرداندن پرسش به گوینده ۱۷۹
- عادت رایج نادرست ۱: استفاده از پاسخ‌های فریب‌کارانه ۱۸۰
- پی بردن به منظور پرسشگر ۱۸۱
- تفسیر دوقطبی پاسخ‌ها ۱۸۴
- مهارت کاربردی ۲: پاسخ‌دهی با استفاده از شوخ‌طبعی ۱۸۵

فصل ۱۱: مهارت‌های رویارویی با بدرفتاری‌ها

- نقش ما در تعیین چگونگی روابط ۱۸۹
- سهم ما در تغییر نوع رابطه ۱۹۰
- واکنش مردم در برابر بدرفتاری ۱۹۳
- مهارت کاربردی ۱: بازخورد مناسب به بدرفتاری ۱۹۴
- نقش نشانه‌های ارتباطی در افزایش بدرفتاری ۱۹۵
- عادت رایج نادرست ۱: سلطه‌جویی متقابل و مقابله به مثل ۱۹۷
- عادت رایج نادرست ۲: سلطه‌پذیری در برابر بدرفتاری ۱۹۹
- رفتار ما تعیین‌کننده الگوی رفتاری دیگران ۱۹۹
- تلاش برای ایجاد تغییر در رفتار، و نه در شخصیت ۲۰۱

۲۰۴	ناکارآمدی فن «قهر کردن» در مقابله با بدرفتاری.....
۲۰۶	ابهام‌آمیز بودن شیوه «قهر کردن».....
۲۰۷	بدرفتاری در برابر بدرفتاری.....
۲۰۸	مهارت کاربردی ۲: استفاده از فن «بی‌توجهی انتخابی».....
۲۱۱	شاخصه‌های بی‌توجهی انتخابی قاطعانه.....
۲۱۲	بی‌توجهی کامل و محروم‌سازی در همه جنبه‌ها.....
۲۱۴	واکنش‌های افراد به فن بی‌توجهی انتخابی.....
۲۱۶	تلاش برای استمرار بخشیدن به رفتار نامطلوب.....
۲۱۷	خروج از ابراز وجود.....
۲۱۸	واکنش‌های نامناسب برای ابراز وجود.....
۲۱۹	مهارت کاربردی ۳: شرایط رفتار قاطعانه در برابر بدرفتاری.....
۲۲۰	علل بازگشت بدرفتاری پس از ابراز وجود.....
۲۲۲	مهارت کاربردی ۴: فقط رفتار فرد را هدف قرار دهید.....
۲۲۳	مهارت کاربردی ۵: استناد درخواست به احساس ناخوشایند.....

فصل ۱۲: مهارت‌های رویارویی با مداخله نامطلوب و عیب‌جویی

۲۲۶	خطاهای ارتباطی افراد عیب‌جو.....
۲۲۸	الگوهای غیرقاطعانه مقابله با افراد عیب‌جو.....
۲۲۹	راهبردهای رویارویی قاطعانه با افراد عیب‌جو.....
۲۳۰	به‌کارگیری مهارت‌های حفاظتی.....
۲۳۱	مهارت کاربردی ۱: مبهم کردن.....
۲۳۲	شیوه‌های مبهم‌سازی.....
۲۳۳	مهارت کاربردی ۲: به‌کارگیری پاسخ‌های تک‌واژه‌ای.....
۲۳۴	مهارت کاربردی ۳: به‌کارگیری پاسخ‌های تکراری.....

فصل ۱۳: مهارت‌های رویارویی با بی‌اعتنایی دیگران

- ۲۳۸ پیامدهای خودتخریب‌گری
- ۲۴۰ مهارت کاربردی ۱: به‌کارگرفتن پاسخ‌های همدلانه و فعال
- ۲۴۰ شاخصه‌های غیرکلامی پاسخ همدلانه و فعال
- ۲۴۲ اثربخشی ابراز وجود در برابر ترندها

فصل ۱۴: مهارت‌های روشن‌سازی

- ۲۴۶ هدف از ایجاد ابهام در ارتباط
- ۲۴۷ پیامدهای ارتباط مبهم
- ۲۴۸ پیامدهای تلاش برای روشن‌سازی
- ۲۴۹ انگیزه به‌کارگیری ارتباط مبهم
- ۲۵۰ راهبردهای روشن‌سازی
- ۲۵۱ اجزای عبارات روشن‌کننده
- ۲۵۲ مهارت کاربردی ۱: آگاه کردن فرد بدرفتار، از رفتار نامطلوبش
- ۲۵۲ مهارت کاربردی ۲: تأکید بر نکته مبهم
- ۲۵۳ مهارت کاربردی ۳: بیان احساس خود و پیامد رفتار فرد
- ۲۵۴ مهارت کاربردی ۴: بیان پیشنهاد و درخواست خود
- ۲۵۵ مهارت کاربردی ۵: پاسخ‌های مبتنی بر ابراز وجود
- ۲۵۷ استفاده از آشکارسازی در رفتار دارای ابهام

فصل ۱۵: مهارت‌های رویارویی با درخواست‌ها

- ۲۶۱ دشواری مقاومت در برابر درخواست‌ها
- ۲۶۱ توجه به پیامدهای پذیرفتن درخواست‌ها
- ۲۶۳ مهارت کاربردی ۱: به‌کارگیری پاسخ‌های مشروط
- ۲۶۵ عادت رایج نادرست ۱: پاسخ مبهم به درخواست

مهارت کاربردی ۲: به کارگیری عبارات مشروط منفی	۲۶۶
عوامل زیاده‌روی در موافقت با دیگران	۲۶۶
تأثیر موافقت بدون فکر	۲۶۷
علل پاسخ‌دهی بدون دقت و تأمل	۲۶۸
پاسخ‌های قالبی نامناسب	۲۶۹
مهارت کاربردی ۳: بی‌توجهی به اظهارات نامربوط	۲۷۱
افزایش انتظارات در دیگران	۲۷۲
مهارت کاربردی ۴: خاموش‌سازی توقعات در افراد پرتوقع	۲۷۳
مهارت کاربردی ۵: ابراز پاسخ «نه» به شیوه قاطعانه	۲۷۴
روش ساختن عبارات قاطعانه	۲۷۵

فصل ۱۶: مهارت‌های رویارویی با تحمیل

فنون هدایت به سوی اجابت درخواست	۲۷۸
فن «واداشتن به مقابله‌به‌مثل»	۲۷۹
فن «تور انداختن»	۲۸۲
فن «بمباران کلامی»	۲۸۳
مهارت کاربردی ۱: کاستن از سرعت کلمات فرد مقابل	۲۸۴
مهارت کاربردی ۲: پاسخ‌های طنزآمیز	۲۸۵
فن «گام‌به‌گام»	۲۸۵
فن «به مرگ بگیر تا به تب راضی شود»	۲۸۷
فن «دبّه کردن»	۲۸۷
فن «همه‌اش همین نیست»	۲۸۸
مهارت کاربردی ۳: بکارگیری پاسخ‌های تأخیری	۲۸۹
مهارت کاربردی ۴: شناساندن خود به‌مثابه فاعل صریح	۲۹۱

- مهارت کاربردی ۵: استفاده از الگوی «نمی‌خواهم» به جای «نمی‌توانم»..... ۲۹۲
 ابراز وجود برای نپذیرفتن کمک دیگران..... ۲۹۴

بخش سوم: پس از فراگیری ابراز وجود

فصل ۱۷: مهارت‌های رویارویی با افراد مقابله‌جو با ابراز وجود

- شیوه‌های مقابله با فرد جرئت‌ورز..... ۲۹۹
 مقابله با ابراز وجود..... ۲۹۹
 پرخاشگری..... ۳۰۱
 غیبت کردن..... ۳۰۱
 خصومت و انتقام‌جویی..... ۳۰۲
 تمسخر و طعنه..... ۳۰۳
 جدی نگرفتن..... ۳۰۳
 مهارت کاربردی ۱: بازگویی رفتار و احساس فرد مقابله‌جو..... ۳۰۳
 مهارت کاربردی ۲: فراهم کردن زمینه ابراز وجود..... ۳۰۵

فصل ۱۸: مهارت‌های کنترل و ارزیابی ابراز وجود

- ابراز وجود؛ راهبردی روان‌شناختی..... ۳۰۸
 مهارت کاربردی ۱: پرهیز از ابراز وجود هنگام درماندگی دیگران..... ۳۱۰
 مهارت کاربردی ۲: انتظار نداشتن برای دریافت پاسخ فرد مقابل..... ۳۱۲
 مهارت کاربردی ۳: قرار دادن فرد مقابل در حالت بالغ..... ۳۱۳
 منابع..... ۳۱۵
 فارسی..... ۳۱۵
 انگلیسی..... ۳۱۹
 نمایه‌ها..... ۳۲۴