



SEIU 775
BENEFITS GROUP

学习手册

果敢交流



关于 SEIU 775 Benefits Group

SEIU 775 Benefits Group 培训和培养专业的长期护理工作者，为老年人和残疾人提供高质量的护理和支持。SEIU 775 Benefits Group 也为华盛顿州和蒙大拿州的长期护理工作者争取和购买高质量的卫生保健福利。

本课程资料包含所有者为 SEIU Healthcare NW Training Partnership 或者由其授权使用的版权作品。在非商业目的的前提下，允许组织内部使用或个人使用。其他用户必须事先获得版权所有者的授权。

SEIU 775 BENEFITS GROUP

215 Columbia St #300, Seattle, WA 98104 • 电话: (206) 254-7120 • www.learning.myseiubenefits.org

© 2022 SEIU 775 Benefits Group

果敢交流

目录

课程概述.....	4
课程时间分配.....	5
第 1 课：果敢与非果敢交流方式.....	8
知识检测：果敢交流	8
练习：Perri 的情境？	9
果敢交流的好处.....	10
知识检测：果敢交流的好处.....	10
练习：角色扮演.....	10
非果敢交流.....	11
非果敢交流的示例	12
练习：非果敢交流的种类	13
知识检测：非果敢交流类型配对.....	14
非果敢交流的影响	15
练习：非果敢交流的影响	15
第 2 课：果敢交流的好处	16
知识检测：果敢交流的阻碍.....	16
看护人的权利	17
练习：Sabrina 的情境.....	18
练习：Alma 的情境.....	18
看护工作中进行果敢交流的好处.....	19
帮助防止虐待	20
知识检测：看护工作中进行果敢交流的好处.....	20
练习：Lily 的情境.....	21
练习：Sandy 的情境	21
非果敢交流也可能更为有利.....	22

知识检测：非果敢交流.....	22
练习：Joan 的情境	23
第 3 课：果敢的身体语言	23
练习：Sandra 的情境.....	23
第 3 课：果敢的身体语言	24
视频：如何使用果敢的身体语言.....	24
练习：果敢的身体语言建议.....	24
视频：消极的身体语言	25
视频：攻击性身体语言	25
知识检测：Neeta 的情境	25
知识检测：Masha 的情境	26
讨论：应当避免的身体语言.....	26
第 4 课：果敢的言语交流技巧	27
知识检测：常用的果敢交流技巧.....	28
视频：如何使用基础主张技巧	28
练习：Luna 的情境.....	28
视频：如何使用共情主张技巧	29
练习：Ishal 的情境	29
视频：如何使用简单重复技巧	29
练习：Alesya 的情境	30
视频：如何使用选择性忽视技巧.....	30
练习：Umida 的情境	31
视频：如何使用果敢远离技巧	31
练习：Ivor 的情境.....	32
视频：如何使用负面情绪主张技巧	32
练习：Seong 的情境	33
如何使用负面情绪主张技巧.....	33
拒绝的重要性	34
拒绝时	34
提高果敢交流能力的方法	35

提高果敢交流能力的方法	35
课程关键术语.....	36
参考资料.....	37

课程概述

描述

在本课程中，你将了解果敢和非果敢交流方式，以及果敢交流对工作的帮助。你还将学习如何使用果敢的言语和非言语交流技巧防范不受欢迎的行为。

完成本课程需要 3 个小时。

学习目标

学完本课程，你将能够：

- 认识果敢与非果敢交流方式的区别。
- 解释在工作中行使果敢交流权利的好处。
- 塑造果敢的非言语（身体）语言。
- 培养果敢的交流技巧，防范不受欢迎的行为。

课程时间分配

下表展示了本课程的时间分配。

内容	时间（分钟）
简介和欢迎	5
预评估	15
第 1 课：果敢与非果敢交流方式	40
果敢交流	
果敢交流的好处	
什么是非果敢交流？	
非果敢交流的影响	
不同文化中果敢的区别	
第 2 课：果敢交流的好处	30
果敢交流的常见阻碍	
看护人进行果敢交流的权利	
看护工作中进行果敢交流的好处	
何时采用非果敢交流更为有利	
休息	10
第 3 课：果敢的身体语言	25
果敢的身体语言的重要性	
果敢的身体语言的实践	
消极和攻击性身体语言	

第 4 课：果敢的言语交流技巧	40
常用的果敢交流技巧	
基础主张技巧的实践	
共情主张技巧的实践	
简单重复技巧的实践	
选择性忽视技巧的实践	
果敢远离技巧的实践	
负面情绪主张技巧的实践	
拒绝的重要性	
提高果敢交流能力	
资源和总结	15
资源	
总结和结束语	
后评估	
总时长：3 小时	180

本页故意留空。

第 1 课：果敢与非果敢交流方式

讨论：什么是果敢交流？

注意：

果敢交流

- 果敢交流是指在不贬低他人感受和意见的情况下向他们清楚地表达自己的想法和需求。
- 果敢交流是以坦率、妥善、尊重和直接的方式表达自己的想法、感受和愿望。
- 果敢不是一种个性特征，而是一种任何人都能逐步习得的技能。

知识检测：果敢交流

说明：请圈出下列问题的最佳答案。

哪项陈述最准确地描述了果敢交流？

- a. 忽略他人感受，大声表达自己的感受和意见
- b. 轻声交流，远离说话对象，避免冲突
- c. 在不贬低他人感受和意见的情况下向他们清楚地表达自己的想法和需求

练习：Perri 的情境？

哪个情境最准确地体现了果敢交流？

Perri 的情境 1：

Perri 是 Humphrey 先生的看护人。

Perri 说：“Humphrey 先生，需要我把电视打开吗？”

Humphrey 先生说：“想看电视的时候我自己会开。你总是试图控制我，你这个蠢货！”

Perri 说：“对不起，Humphrey 先生，我没想到您会这样认为。我只是想提供帮助，Humphrey 先生。”

Perri 的情境 2：

Perri 说：“Humphrey 先生，需要我把电视打开吗？”

Humphrey 先生说：“想看电视的时候我自己会开。你总是试图控制我，你这个蠢货！”

Perri 说：“Humphrey 先生，我不喜欢您对我的说话方式。我从没有想过要控制您。我只是想提供帮助。”

注意：

果敢交流的好处

果敢交流能够帮助：

- 提升自信
- 促进与他人建立开诚布公的关系
- 与他人建立更紧密的联系
- 获得对自己生活的掌控感
- 及时解决问题
- 为自己和他人的成长与成熟创造相互尊重的环境

知识检测：果敢交流的好处

说明：请圈出下列问题的最佳答案。

以下哪些是果敢交流的好处？（圈出所有适用项。）

- a. 提升自信
- b. 与他人建立更紧密的联系
- c. 获得对自己生活的掌控感
- d. 帮助以攻击性方式解决问题

练习：角色扮演

说明：一个人扮演看护人，另一个人扮演客户。按照下方脚本进行练习，然后互换角色。

脚本 1：

Humphrey 先生正在和朋友打电话，他说：“没问题。我叫我的女仆去准备。她菜做得很好。”

看护人走到客户面前，说：“我是一名看护人，不是您的女仆。我不喜欢别人叫我女仆。我觉得您并没有把我当做卫生保健专家对待。请用我的名字称呼我。”

脚本 2:

Humphrey 先生正在和朋友打电话，他说：“没问题。我叫我的女仆去准备。她菜做得很好。”

看护人走到客户面前，说：“不好意思，可以请您用我的名字称呼我吗？”

非果敢交流

消极（顺从性）交流	无法坦率地表达自己的想法、感受和信念。冲突发生时，即便自己没有做错，你也会道歉。你会把对方看得比自己更重要。
攻击性交流	以苛刻、粗暴或威胁的方式表达自己的感受和意见、主张自己的需求。这种交流的目标是支配和取胜。采用攻击性交流时，你把自己的感受看得比他人的感受更重要。你会侵犯他人的权利。
消极-攻击性交流	通过间接方式或以言外之意表达愤怒或怨恨。你认为自己的感受和需求很重要，但你感到无力捍卫自己的权利。

非果敢交流的示例

消极交流

注意：

攻击性交流

注意：

消极-攻击性交流

注意：

练习：非果敢交流的种类

说明：阅读以下三个情境。然后，圈出每个情境对应的非果敢交流类型。

情境 1

Humphrey 先生正在打电话。他说：“没问题。我叫我的女仆去准备。” Perri 听见了，大叫道：“没门儿！你这蠢货！你有种再说一次！”

在这个示例中，Perri 采用的是哪种交流方式？

- a. 消极交流
- b. 攻击性交流
- c. 消极-攻击性交流

情境 2

Humphrey 先生正在打电话。他说：“没问题。我叫我的女仆去准备。” Perri 听见了，说：“对不起，Humphrey 先生，我不是您的女仆。不过...算了。”

在这个示例中，Perri 采用的是哪种交流方式？

- a. 消极交流
- b. 攻击性交流
- c. 消极-攻击性交流

情境 3

Humphrey 先生正在打电话。他说：“没问题。我叫我的女仆去准备。” Perri 听到了，小声嘀咕道：“我才不是你的女仆。”然后，Perri 摔门而去，进了另一个房间。

在这个示例中，Perri 采用的是哪种交流方式？

- a. 消极交流
- b. 攻击性交流
- c. 消极-攻击性交流

知识检测：非果敢交流类型配对

说明：将各非果敢交流类型与适当的描述进行匹配。将各非果敢交流类型的选项标记在正确的描述旁。

描述	非果敢交流的类型
____ 1. 以苛刻、粗暴或威胁的方式表达自己的感受、意见和需求。	a. 消极交流 b. 攻击性交流 c. 消极-攻击性交流
____ 2. 通过间接方式或以言外之意表达愤怒或怨恨。	
____ 3. 无法坦率地表达自己的想法、感受和信念。冲突发生时，即便自己没有做错，你也会道歉。	

非果敢交流的影响

非果敢交流的种类	影响
消极交流	• 需求得不到满足 • 出现自卑 • 缺乏对生活的掌控感
攻击性交流	• 需求得不到满足 • 无法化解局势，会导致局势升级 • 指责他人的行为和问题 • 与他人的联系减弱 • 引起他人恐惧和厌恶
消极-攻击性交流	• 需求得不到满足 • 与他人的联系减弱 • 感到无能为力 • 浪费精力进行无效交流

练习：非果敢交流的影响

说明：阅读情境。然后讨论 Tam 的反应可能会产生什么影响。

Brown 先生走进厨房，说：“嘿，小子，我想出去走走。” Tam 说：“我警告你！不要再叫我小子！你这蠢货！”

Tam 的反应可能产生什么影响？

第 2 课：果敢交流的好处

警告！ 以下课程包含对看护人的身体暴力、虐待和侵犯的材料。

讨论：果敢交流的常见阻碍

说明：请与身边的学习者进行讨论。

你通常会果敢地进行交流吗？在尝试进行果敢交流时，你是否遇到过任何阻碍？

注意：

知识检测：果敢交流的阻碍

说明：请圈出下列问题的最佳答案。

看护人的哪些行为对果敢交流构成了阻碍？（圈出所有适用项。）

- a. 认为自己没有表现出果敢的权利
- b. 认为自己必须为看护对象做一切事情
- c. 想要避免遭到评判和拒绝
- d. 认为自己不善于表达自我

看护人的权利

从独立个体的角度，说明自己的需求，确定自己的优先事项。
作为聪慧、能干且平等的人受到尊重。
表达自己的感受、意见和价值观。
犯错。
改变主意。
索取自己想要的东西。
不为他人的问题担责。
享有尊严和自尊。
在不感到强迫或内疚的情况下同意或拒绝。
对自己感觉良好。
发生冲突时进行谈判并达成妥协。

练习：Sabrina 的情境

说明：阅读情境。然后回答下列问题。

Sabrina 是 Won 先生的看护人。

Won 先生说：“Sabrina，你能帮我遛狗吗？我女儿出去办事了。”

Sabrina 说：“我不能这样做。遛狗不在您的护理计划中。”

Won 先生说：“你要是不帮忙的话，今天狗就没人遛了。”

Sabrina 说：“您可以叫其他家庭成员或朋友来遛狗。”

在这个情境中，Sabrina 展现了哪种权利？

练习：Alma 的情境

说明：阅读情境。然后回答下列问题。

Alma 去见一名新客户。在客户家中时，客户的一名家庭成员发现护理计划中有一些不准确的地方，并因此指责了 Alma。Alma 解释说，护理计划是个案经理制定的。她说自己会与个案经理讨论护理计划中的问题。

在这个情境中，Alma 展现了哪种权利？

看护工作中进行果敢交流的好处

满足需求	作为看护人，你有权让自己的需求得到满足。直接说明自己的需求能够让这些需求更有可能得到满足，这对于防止倦怠和提供更好的客户关怀至关重要。
建立合理的界限	你可以通过清楚地表达自己的需求和禁忌，在客户家中创造并保持界限。
管理压力	超负荷工作和进行护理计划中没有列出的任务会造成压力。果敢交流可以帮助避免进行护理计划中没有列出的任务，同时缓解压力。
赢得他人的尊重	表现果敢意味着你尊重自己，并且愿意捍卫自己的利益。这也表明你了解他人的权利。尊重自己和他人可以赢得他人的尊重。
增强自尊心	赢得他人的尊重时，你的自尊心可能会得到增强。

帮助防止虐待



果敢训练

研究表明，专注于冲突解决和交流能力的果敢训练是应对虐待的有效方法。

知识检测：看护工作中进行果敢交流的好处

说明：在所有属于看护工作中进行果敢交流的好处的项目旁边打上勾。

果敢交流的好处

- ___ 让自己的需求得到满足
- ___ 管理压力
- ___ 建立合理的界限
- ___ 赢得他人的尊重
- ___ 凌驾于客户之上
- ___ 控制客户的生活
- ___ 增强自尊心
- ___ 减少工作量

练习：Lily 的情境

说明：阅读情境。然后与身边的学习者讨论以下问题。

Lily 是 Baker 先生的看护人。

Baker 先生说：“可以借我点儿钱吗？我需要偿还抵押贷款。”

Lily 说：“我不能借钱给您。Baker 先生，您的借钱请求让我很不舒服。”

Baker 先生说：“你要是不借钱给我，我就去向个案经理举报说你虐待。”

如果你是 Lily，你会怎么做？

注意：

练习：Sandy 的情境

说明：阅读情境。然后回答下列问题。

Berg 先生想上厕所，他请 Sandy 帮他脱下裤子。该客户的护理计划中没有列出帮助上厕所这一任务。

如果你是 Sandy，你会怎么做？

注意：

非果敢交流也可能更为有利

讨论：各位曾经采用过非果敢交流吗？进行得怎么样？

注意：

知识检测：非果敢交流

说明：请圈出下列问题的最佳答案。

哪一项陈述是正确的？

- a. 果敢交流在任何情况下都是解决问题的最佳方式
- b. 攻击性交流总是可以防止问题变得更加严重
- c. 当你认为冲突可能升级为暴力时，消极交流可能更为安全

练习：Joan 的情境

说明：阅读情境。然后与身边的学习者讨论以下问题。

Bean 先生把电视遥控器放错了地方，他责怪看护人 Joan 弄丢了遥控器。他用手指着 Joan 的脸，说：“这都是你的错。你总是什么事都干不好！”

如果你是 Joan，你会采用哪种交流方式？你会做些什么或说些什么？

注意：

练习：Sandra 的情境

说明：阅读情境。然后回答下列问题。

Kim 先生在床上躺了一整天。看护人 Sandra 前来查看情况，问 Kim 先生是否还好。Kim 先生把手放在 Sandra 的大腿上，挑逗地揉了揉。

如果你是 Sandra，你会采用哪种交流方式？你会做些什么或说些什么？

注意：

第 3 课：果敢的身体语言

果敢的身体语言的重要性



身体语言

研究表明，50% 到 80% 的交流都属于非言语交流。对身体语言的认识是至关重要的。

视频：如何使用果敢的身体语言

注意：

练习：果敢的身体语言建议

说明：写下你给 Tara 的任何身体语言建议。

注意：

视频：消极的身体语言

注意：

视频：攻击性身体语言

注意：

知识检测：Neeta 的情境

说明：阅读情境。然后回答下列问题。

Neeta 正在与客户谈论护理计划。Neeta 瞪大了眼睛盯着客户。她双手抱胸，捏紧了拳头。

Neeta 采用的是哪种身体语言？

注意：

知识检测：Masha 的情境

说明：阅读情境。然后回答下列问题。

Masha 正在与客户谈论护理计划。Masha 盯着地板，双臂交叠，说话轻声细语。

Masha 采用的是哪种身体语言？

注意：

讨论：应当避免的身体语言

说明：写下一些在果敢交流时应当避免的身体语言示例。

注意：

第 4 课：果敢的言语交流技巧

常用的果敢交流技巧

基础主张	基础主张是最常用的果敢交流技巧，也是本清单中所有其他技术的基础。基础主张就是简单、直接地表达自己的需要、愿望、信仰、意见或感觉。基础主张在初次面临某个问题时效果最好。
共情主张	共情主张就是承认对方的处境、感受或需求，但同时要捍卫自己的权利。
简单重复技巧	简单重复技巧是指准备好自己要说的话并不断重复。使用该技巧时，请保持声音平静。避免使用愤怒的语气或提高声音。
选择性忽视	选择性忽视技巧就是拒绝对特定问题做出回应。你可以反复声明自己不会讨论某个特定的问题，或者可以改变话题。
果敢远离	果敢远离就是发出明确的对话中止信号。该信号可以是言语或非言语形式的。果敢远离技巧通常在局面失控时采用。
负面情绪主张	负面情绪主张技巧就是将注意力吸引到某人引起的负面情绪上来。当因某人的言行而感到愤怒、怨恨或痛苦时，可以使用该技巧。

知识检测：常用的果敢交流技巧

说明：请圈出下列问题的最佳答案。

哪种果敢交流技巧是其他所有技巧的基础？

- a. 基础主张技巧
- b. 简单重复技巧
- c. 果敢远离技巧

视频：如何使用基础主张技巧

注意：

练习：Luna 的情境

说明：阅读情境。然后回答下列问题。

Luna 通常在下午 3 点下班，现在是下午 2 点。Luna 正在与自己看护的客户一同制定膳食计划，这时客户要求 Luna 加班。

如果你是 Luna，你会选择采取哪种果敢交流技巧？ 你会如何拒绝？

注意：

视频：如何使用共情主张技巧

注意：

练习：Ishal 的情境

说明：阅读情境。然后与身边的学习者讨论以下问题。

Collins 夫人独居，家人也不住在附近。她总是会叫自己的看护人 Ishal 多待一会儿，这样自己就不会感到孤独。

如果你是 Ishal，你会选择采取哪种果敢交流技巧？你会如何拒绝？

注意：

视频：如何使用简单重复技巧

注意：

练习：Alesya 的情境

说明：阅读情境。然后回答下列问题。

Alesya 的一个客户总是对她采用冒犯性称谓。她曾要求客户停止使用冒犯性称谓称呼自己，但客户不听。

如果你是 Alesya，你会选择采取哪种果敢交流技巧？你会对客户说些什么？

注意：

视频：如何使用选择性忽视技巧

注意：

练习：Umida 的情境

说明：阅读情境。然后回答下列问题。

午休时间，Umida 正在和一名客户聊天。客户问 Umida 为什么要离婚。Umida 不想谈论这个话题。客户说：“只要你告诉我，我发誓绝不告诉其他人。”

如果你是 Umida，你会选择采取哪种果敢交流技巧？你会对客户说些什么？

注意：

视频：如何使用果敢远离技巧

注意：

练习：Ivor 的情境

说明：阅读情境。然后与身边的学习者讨论以下问题。

Ivor 正在帮助客户 Sam 先生进行卧床擦浴。进行卧床擦浴前，Ivor 试了水温。客户对 Ivor 大喊：“你想杀了我吗？水太烫了！”

如果你是 Ivor，你会选择采取哪种果敢交流技巧？你会怎么做？

注意：

视频：如何使用负面情绪主张技巧

注意：

练习：Seong 的情境

说明：阅读情境。然后回答下列问题。

Seong 去见新客户 Bean 先生。Bean 先生上下打量了一下 Seong，说：“你不会就是我的看护人吧？你确定自己知道怎么照顾人？”

如果你是 Seong，你会选择采取哪种果敢交流技巧？你会怎么做？

注意：

如何使用负面情绪主张技巧

步骤	示例
用陈述和事实来描述对方的行为。避免解读对方的行为。	“您叫我‘宝贝儿’、‘亲爱的’...”
描述对方行为对你的影响。表述要清晰明确。不要太过概括。	“...这让我很不舒服。”
描述自己的感受。	你可以说：“我觉得您并没有把我当作专业人士对待。”
说明你希望今后出现怎样的行为。	“今后请用我的名字_____称呼我。”

拒绝的重要性



拒绝时

- 不要道歉或给出详尽的理由。你有权拒绝执行护理计划中没有列出的事项。
- 要直截了当，要坦率但不粗鲁。
- 保持内容简短。
- 语速放慢，声音平缓。
- 不要指责对方或找借口。
- 在拒绝时，对自己想要的东西负责。

提高果敢交流能力的方法



提高果敢交流能力的方法

- **了解自己目前的交流方式。**
 - 你倾向于说出自己内心的想法还是保持沉默？
 - 你是否即便在几乎没有余力时仍同意进行额外工作？
 - 你是否会立即用愤怒的语气回应？
 - 人们似乎害怕与你交谈吗？
- **是时候果敢地进行交流了。**请果敢地进行交流。做好规划，练习你在本课程中学到的技巧。
- **从基础着手。**
 - 在低风险情况下练习你的新技能。
 - 面对镜子或与朋友一起果敢地交谈。
 - 注意自己的身体语言和所说的话。
 - 练习后，对自己进行评估，并根据需要调整方法。
- **练习拒绝。**如果你很难拒绝请求，试着说：“不，我现在不能这样做。”不要犹豫，要直截了当。可以视情况进行简短的解释。
- **提前演练自己想说的内容。**
 - 如果难以说出自己的愿望或想法，可以练习你遇到的典型情境。
 - 大声说出你想说的内容。你可以先把内容写下来，然后根据脚本进行练习，这样可能会有所帮助。
 - 考虑与朋友或同事进行角色扮演，获取直接反馈。
- **要有耐心。**要想表现得果敢，需要勤加练习。记住，虽然有时你能比别人做得更好，但你依旧可以不断从错误中汲取教训。

课程关键术语

关键术语	定义
攻击性交流	以苛刻、粗暴或威胁的方式表达自己的感受、意见和需求。这种交流的目标是支配和取胜。采用攻击性交流时，你把自己的感受看得比他人的感受更重要。你会侵犯他人的权利。
果敢交流	清楚、坦率、尊重地表达你的想法和需求。这并不意味着轻视他人的感受和意见。
消极-攻击性交流	通过间接方式或以言外之意表达愤怒或怨恨。你认为自己的感受和需求很重要，但你感到无力捍卫自己的权利。
消极交流	无法坦率地表达自己的想法、感受和信念。冲突发生时，即便自己没有做错，你也会道歉。你会把对方看得比自己更重要。

参考资料

- Abraham, S. (2016 年). Management of sexual harassment through assertiveness skills (采用果敢技巧应对性骚扰). *Journal of Social Work Education and Practice* (社会工作教育与实践杂志), 1(1), 81-97.
https://www.jswep.in/uploads/3/1/7/2/31729069/management_of_sexual_harassment_through_assertiveness_skills.pdf
- Association for Behavioral and Cognitive Therapies (行为与认知治疗协会). (2021 年 2 月). *Assertiveness training [Fact sheet]* (果敢培训 [情况说明]). <https://www.abct.org/wp-content/uploads/2021/02/assertiveness.pdf>
- Better Health Channel. (2012 年 5 月) 10 tips for being assertive (10 条让人更为果敢的建议).
<https://www.betterhealth.vic.gov.au/health/ten-tips/10-tips-for-being-assertive>
- Buback, D. (2004 年 1 月). Assertiveness training to prevent verbal abuse in the OR (进行果敢培训, 防止手术室言语虐待). *AORN Journal* (围手术期注册护士协会杂志), 79(1), 147-164.
[https://doi.org/10.1016/S0001-2092\(06\)61149-6](https://doi.org/10.1016/S0001-2092(06)61149-6)
- Carers U.K. (2019 年). *Being heard: A self-advocacy guide for carers* (Publication No. S9036) (倾诉: 看护人的自我主张指南 [出版物编号: S9036]).
https://www.carersuk.org/images/Scotland/Self-advocacy/CS_Self_Advocacy_Toolkit_May_19_portrait.pdf
- Carers U.K. (未注明日期). Behaviours and body language (行为和身体语言). *Being heard: A self-advocacy toolkit for carers* (倾诉: 看护人的自我主张工具包).
https://www.carersuk.org/images/publications/Self-advocacy_UK/Behaviours_and_body_language.pdf
- Center for Integrated Healthcare, U.S. Department of Veterans Affairs (美国退役军人事务部综合医疗中心). (2013 年 7 月). *Assertive communication* (3rd ed.) (果敢交流 [第三版]).
https://www.mirecc.va.gov/cihvisn2/Documents/Patient_Education_Handouts/Assertive_Communication_Version_3.pdf
- HealthyPlace. (2008 年 12 月 5 日). Assertiveness, non-assertiveness, and assertive techniques (果敢与非果敢, 以及果敢技巧).
<https://www.healthyplace.com/depression/articles/assertiveness-non-assertiveness-and-assertive-techniques>
- Immigrant Women's Support Services (女性移民支持服务). (1998 年). *Culture and Violence Myth and Facts* (文化与暴力的误区和事实). <http://www.iwss.org.au/myths-facts/>
- Kalra, G. B. (2013 年). Sexual violence against women: Understanding cross-cultural intersections (对妇女的性暴力: 了解跨文化交集). *Indian Journal of Psychiatry* (印度精神病学杂志), 55(3), 244 - 249.
<https://doi.org/10.4103/0019-5545.117139>
- Lessons in assertiveness can prevent sexual assault (果敢相关课程可以防止性侵犯). (2002 年 1 月 16 日). *University Communications, UW-Madison* (威斯康星大学麦迪逊分校传播部).
<https://news.wisc.edu/lessons-in-assertiveness-can-prevent-sexual-assault/>
- Mayo Clinic (梅奥诊所). (2017 年 5 月 7 日). Being assertive: Reduce stress, communicate better (果敢表现: 减少压力, 帮助沟通).
<https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/assertive/art-20044644>
- Michel, F. (2008 年). Module 4: How to behave more assertively (模块 4: 如何表现得更为果敢). *Assert yourself* (塑造果敢的自我). Centre for Clinical Interventions (临床干预中心).
<https://www.cci.health.wa.gov.au/Resources/Looking-After-Yourself/Assertiveness>
- Michel, F. (2008 年). Module one: What is assertiveness (模块 1: 什么是果敢). *Assert yourself* (塑造果敢的自我). Centre for Clinical Interventions (临床干预中心).
<https://www.cci.health.wa.gov.au/~media/CCI/Consumer%20Modules/Assert%20Yourself/Assert%20Yourself%20-%202001%20-%20What%20is%20Assertiveness.pdf>
- Migrant Women's Emergency Support Service (女性移民紧急支持服务). (1998 年). *Myths & facts [Fact sheet]* (误区和事实 [情况说明]). <http://www.iwss.org.au/myths-facts/>
- Petrocelli, W., & Repa, B. K. (1998 年). *Sexual harassment on the job: What is it & how to stop it* (职场性骚扰: 是什么? 怎么办?). Nolo. <http://hrlibrary.umn.edu/svaw/harassment/explore/3causes.htm>
- Sandler, B. R., & Shoop, R. J. (1997 年). *Sexual harassment on campus. A guide for administrators, faculty, and students* (校园性骚扰: 给行政人员、教师和学生指南). Allyn & Bacon.
- U.S. Natural Resources Conservation Service (美国自然资源保护局). (未注明日期). Assertiveness techniques for handling difficult behaviors (应对棘手行为的果敢技巧).
https://www.nrcs.usda.gov/wps/PA_NRCSCConsumption/download?cid=nrcseprd1317430&ext=pdf
- UMatter, Princeton University (普林斯顿大学 Umatter 行动). (未注明日期). Choosing your communication style (选择你的交流方式). <https://umatter.princeton.edu/respect/tools/communication-styles>

University of Illinois at Urbana-Champaign（伊利诺伊大学厄巴纳-香槟分校）.（未注明日期）. *Being assertive in a multicultural world [Brochure]*（在多文化世界中表现果敢[手册]）.
<https://counselingcenter.illinois.edu/brochures/being-assertive-multicultural-world>

University of Kentucky Violence Intervention and Prevention Center（肯塔基大学暴力干预和预防中心）.（未注明日期）. *The four basic types of communication*（四种基本交流类型）.
https://www.uky.edu/hr/sites/www.uky.edu.hr/files/wellness/images/Conf14_FourCommStyles.pdf

University of Wisconsin Oshkosh Center for Career Development and Employability Training（威斯康星大学奥什科什职业发展和就业能力培训中心）.（2010 年 3 月）. *Assertiveness training: Let your voice be heard!*（果敢训练：让他人听到你的声音！）
http://www.uwosh.edu/ccdet/caregiver/Documents/Keys/AssertivessTrg_ParticipantGuide_030410.pdf

Women's Aid（女性援助）.（未注明日期）. *Challenging the myths [Fact sheet]*（挑战误区[情况说明]）.
<https://www.womensaid.org.uk/information-support/what-is-domestic-abuse/myths/>