

پرورش ابراز وجود

## سخن مترجمان

هر رفتاری نوعی ارتباط است. برقراری ارتباط جزء جدایی‌ناپذیر از وجود است. انواع ارتباط شامل ارتباط با خود، خلق، خلقت و خداست. کلید قفل اکثر نیازهای فردی هم در دست دیگران است، پس برای رفع نیاز به برقراری ارتباط محتاجیم. از طرفی، چون نیازها به صورت دوره‌ای آشکار می‌شوند، نه تنها نیازمند برقراری ارتباط هستیم بلکه به حفظ ارتباط هم محتاجیم. مهارت ابراز وجود در روابط مردمی، حامی حفظ ارتباط است. بنابراین، ابراز وجود مهم‌ترین مهارت ارتباطی است. خوشبختانه می‌توان این مهارت را آموخت.

ابراز وجود، مهارتی ارتباطی و مربوط به روابط بین‌فردی است. اگرچه ابراز وجود کردن همیشه به تأمین خواسته‌ها منجر نخواهد شد، اما باعث احساس خوبی نسبت به خود می‌شود که برای سلامت جسم و روان اهمیت به‌سزایی دارد. ابراز وجود کردن یعنی حمایت نمودن از حق و عقیده خود بدون اینکه به حق و عقیده دیگران تجاوز شود. ژوزف ولپی مُبدع ابراز وجود آن را این‌گونه تعریف می‌کند: ابراز مناسب هر احساسی غیر از اضطراب. بنابراین، افرادی که در موقعیت‌های میان‌فردی منفعل یا مهاجم هستند موردهای مناسبی برای پرورش مهارت ابراز وجود تلقی می‌شوند.

آموزش ابراز وجود یا جرأت‌آموزی برای اغلب اضطراب‌های مربوط به تعامل‌های میان‌فردی یک درمان انتخابی محسوب می‌شود. ابراز وجود، مخالف سبک زندگی روان‌رنجور است؛ کسانی که دچار کسالت روانی هستند همیشه از زیادی نیروهای بازدارنده رنج می‌برند. به عبارتی، شخص غیرقاطع چون در عمل، خودش نیست مضطرب است. فرد روان‌رنجور وقتی آنچه را درست می‌داند انجام نمی‌دهد، به خود شک خواهد کرد و اعتماد به نفسش را از دست خواهد داد، و هنگامی که برای رسیدن به آنچه که می‌خواهد تلاش نمی‌کند عزت نفس خود را از دست می‌دهد، و در نتیجه احساس حقارت خواهد نمود.

البته، قاطع بودن و ابراز وجود کردن کار آسانی نیست. در برخی موقعیت‌ها نیز بر سر حرف خود ایستادن و رفتار قاطع داشتن می‌تواند خطرناک باشد. برای مثال، در مواجهه با یک زورگیر! علاوه بر این، رفتار قاطع در برخی فرهنگ‌ها، به ویژه برای زنان متداول نیست. با این وجود، رفتار قاطع اغلب نتایج مثبتی دارد. نکته اساسی در ابراز وجود کردن، مناسب بودن رفتار است. ابراز وجود کردن شامل دو روی یک سکه است؛ یک روی آن درخواست چیزی است که می‌خواهید و روی دیگر آن امتناع از انجام آنچه نمی‌خواهید. ابراز وجود بیش از حد، اغلب اوقات تجاوز و پرخاشگری محسوب می‌شود و همیشه مقتضی نیست. پرخاشگری را نباید با قاطعیت اشتباه گرفت. پرخاشگری عملی بر علیه دیگران بوده، اما ابراز وجود ایستادگی مناسب برای حقوق خودتان است. به علاوه، قاطعیت یک حالت دائمی نیست. برای مثال، بیان نکردن احساس واقعی یک مانع عمده بر سر راه برقراری ارتباط مؤثر است اما ابراز وجود و قاطعیت مداوم در روابط صمیمی و عاشقانه هم، خوشایند و امکان‌پذیر نیست! به هر حال، ابراز وجود کردن رسیدن به خواسته را تضمین نمی‌کند اما همواره حال خوب را به همراه می‌آورد.

کتابی که در دست دارید، شامل سیزده فصل است. در هر فصل مثال، تمرین و نکاتی کاربردی ذکر شده است که به یادگیری مفاهیم کمک می‌کنند. شما با مطالعه دقیق این کتاب و انجام تمرین‌های آن، می‌توانید مهارت ابراز وجود را به خوبی فرا گرفته و از این مهارت در ارتباط‌های بین فردی استفاده کنید. فصل اول کتاب مربوط به شناخت ریشه‌های انواع رفتار منفعل، قاطع و پرخاشگر است. فصل دوم مقدمات لازم را برای فراگیری ابراز وجود توضیح می‌دهد. فصل سوم بر تفکر مثبت و خودتأییدگری تمرکز دارد. در این فصل به خواننده یادآوری می‌شود که او فردی مسئول است و حقوق مربوط به خود را دارد. فصل چهارم حقوق فردی را شرح می‌دهد. در این فصل چهل حق که جزء حقوق اساسی هر فردی است مطرح می‌شود. فصل پنجم به بررسی موقعیت‌های دشوار برای ابراز وجود می‌پردازد. فصل ششم بر بهبود مهارت گوش دادن تأکید می‌کند. زبان بدن درونمایه فصل هفتم را شکل می‌دهد. فصل هشتم بر اصلاح و بازنگری روابط متمرکز است. فصل نهم بر انتخاب دقیق واژگان برای ابراز وجود تأکید می‌کند. در فصل دهم قدرت، بلندی، لحن و آهنگ صدا مورد بررسی قرار می‌گیرد.

فصل یازدهم بر درخواست و رد کردن درخواست متمرکز است. در این فصل با معرفی فن «نوار صوتی بریده شده» چگونگی امتناع از پذیرش درخواست نشان داده می‌شود. فصل دوازدهم بر افراد مشکل‌ساز متمرکز است. فصل آخر کتاب به موقعیت‌های دشوار برای ابراز وجود، از جمله انتقاد کردن، تعریف کردن، مصاحبه استخدامی، معرفی کردن خود، و اداره کردن جلسات به‌عنوان رئیس جلسه اشاره می‌کند. کتاب با بخش نتیجه‌گیری و تأکید بر تمرین عملی مفاهیم، نکات و فنون مطرح‌شده در متن، به‌منظور تسلط یافتن بر مهارت ابراز وجود به پایان می‌رسد. در انتها مترجمان بر خود لازم می‌دانند تا از همگی همکاران پرتلاش انتشارات ارجمند، به‌ویژه ویراستار گرامی سرکار خانم تینا جلالی، مسئول کتاب‌های روان‌شناسی سرکار خانم پروین عبدی و ریاست انتشارات، استاد فرهیخته؛ جناب آقای دکتر محسن ارجمند که زحمت چاپ و انتشار این اثر را برعهده گرفته‌اند نهایت سپاس و قدردانی را داشته باشند.

**دکتر مجتبی دلیر**

متخصص روان‌شناسی و مدرس دانشگاه

**فرزانه رسانه**

کارشناس ارشد روان‌شناسی



## مقدمه

ابراز وجود چیست؟ و ابراز وجود کردن مستلزم چه چیزی است؟ ابراز وجود توانایی ابراز خودتان همراه با اطمینان و بدون متوسل شدن به رفتارهای منفعلانه، پرخاشگرانه، یا فریبکارانه است. ابراز وجود مستلزم خودآگاهی بیشتر است؛ یعنی شناختن، دوست داشتن و پذیرش مسئولیت "خود" واقعی تان. ابراز وجود نیازمند گوش دادن و پاسخگو بودن نسبت به نیازهای دیگران بدون غفلت از علائق خودتان یا زیرپا گذاشتن اصول تان است. ابراز وجود تقویت مهارت‌های بین فردی، ارتباط مؤثرتر، مهار کردن فشار روانی از طریق اداره بهتر افراد و شرایط دشوار است. مربوط به انتخاب است؛ یعنی توانایی بیان نیازها، عقاید یا احساس‌ها، و اطمینان از اینکه برخلاف میل‌تان تحت سلطه، سوءاستفاده یا اجبار نخواهید بود.

ابراز وجود دربارهٔ ارتباط مؤثر است و این فقط به معنی انتخاب واژگان درست هنگام سخن گفتن در شرایطی خاص نیست. لحن، زیر و بمی و بلندی صدا، بیان چهره‌ای، وضع اندامی و زبان بدن همگی بخشی از پیام شما هستند که برای شخص دیگر ارسال می‌کنید، و در صورتی که همهٔ این بخش‌ها با هم هماهنگ نباشند، شما یک پیام مبهم ارسال خواهید کرد.

به‌طور کلی اگر خود یا طرف مقابلتان را کم‌اهمیت بدانید، سبک ارتباطی تان قاطعانه نخواهد بود. اگرچه در برخی اوقات انتخاب می‌کنید که منفعل باشید، یا پرخاشگری کنید، اما پاسخ قاطعانه همواره ترجیح داده می‌شود و به موقعیت برد-برد منجر می‌گردد که در آن، هر دو طرف ارتباط احساس خوبی نسبت به خودشان خواهند داشت. مهارت ابراز وجود آموختنی است. در فصل‌های پیش رو رویکردها و فنون متنوع و پرکاربردی را بررسی خواهیم کرد.



## بودن یا نبودن؟

### شرطی سازی

از وقتی که متولد می شوید و تا حدود شش ماهگی، دو نوع رفتار را از خود نشان می دهید: ۱- رفتار منفعلانه و وابسته و ۲- رفتار پرخاشگرانه و مطالبه‌ای. همانطور که بزرگ‌تر می شوید، یکی از اولین کلماتی که فرا می گیرید و استفاده می کنید، "نه" است. نه، روشی برای بیان این موضوع است که "من اکنون می توانم برای تصمیم هایم توضیح منطقی داشته باشم". نه گفتن برای هر فرد، راهی جهت دستیابی به استقلال، به عنوان شخصی منحصر به فرد است.

برای خردسالان، منفعل بودن و گاهی اوقات پرخاشگری کردن نسبت به دیگران، ابراز آزادانه احساسات، و "نه گفتن" بدون احساس گناه یا تقصیر، امری خودانگیخته و طبیعی محسوب می شود. آیا وقتی که کودکی خردسال بودید برای "نه گفتن" مؤاخذه شده اید؟ آیا به خاطر نه گفتن، به شما گفته شده است که «نه» مؤدبانه نیست... ممکن است احساسات دیگران آسیب ببیند... و در نظر دیگران دوست داشتنی نباشید؟ اگر پاسخ این سؤالات مثبت است، می تواند دلیلی باشد مبنی بر اینکه چرا امروز به زبان آوردن کلمه "نه" برای شما سخت شده است.

ما در اوایل رشدمان به وسیله افراد و وقایع، شرطی می شویم و در راستای خوشحال کردن والدینمان یا دیگر بزرگسالانی گام برمی داریم که مسئول آموزش اجتماعی ما هستند. به ما گفته می شود که چه چیزی خوب و چه چیزی بد است؛ چه



کاری انجام دهیم و چه کاری انجام ندهیم. درخواست مؤدبانه و مطیع بودن، رفتار مناسبی برای کودک محسوب می‌شود؛ رفتار خوب با لبخند و مهربانی پاداش داده می‌شود. گاهی اوقات رفتار بد با پاداش همراه می‌شود و این فکر را قوت می‌بخشد که "اگر من نتوانم توجه دیگران را به هر روش دیگری به دست آورم، با فریاد زدن و پرتاب کردن چیزها آن توجه را کسب خواهم کرد؛ هر توجهی حتی اینکه بگویند ساکت! بهتر از نادیده گرفته شدن است". الگوهای منفعل - پرخاشگر به این ترتیب ایجاد می‌شوند و ما بزرگسالان جهت دستیابی به اهدافمان، برای حفظ آرامش یا پاسخگویی به نیازهای دیگران که اغلب به زیان سلامتی مان است به سمت رفتار انطباقی سوق داده می‌شویم.

رفتارهای منفعلانه و پرخاشگرانه به طور طبیعی از ما سر می‌زنند و اغلب انتخاب آسانی به نظر می‌رسند (اگرچه به ندرت مؤثر واقع می‌شوند)، حال آنکه رفتار قاطعانه مستلزم فرایندی شناختی است نه واکنش نامناسب. ابراز وجود آموختنی است؛ ما با مهارت ابراز وجود متولد نمی‌شویم.

بسته به حالات خلقی، موقعیت و مخاطبانمان، بیشتر اوقات در پیوستاری از رفتار منفعلانه تا پرخاشگرانه واکنش نشان می‌دهیم، بدون آنکه گزینه‌های قاطعانه‌ای را در نظر آوریم که برای نیازها، احساسات، عقاید و مخاطبان اهمیت دارد.

شرطی‌سازی، نقش برجسته‌ای در نحوه کنش و واکنش شما به عنوان یک بزرگسال بازی می‌کند. انتظارات نقش نیز چنین است. ممکن است تصور کنید که ابراز خشم ویژگی ناپسندی برای خانم‌ها بوده، یا اینکه گریه کردن در انظار، نشانه ضعف است، یا اینکه مردان باید به شدت جاه طلب باشند، از ارتباط‌های جسمی لذت ببرند و غیره. شرطی‌سازی، نحوه تصور از خودتان و دیگران را تحریف می‌کند، اما خبر خوب این است که، شخصیت شما را برای همیشه تثبیت نکرده است. شما دائماً در حال رشد و تغییر هستید. می‌توانید به مسائل آموخته شده کمتر توجه کنید و رفتارهای بهتری را تمرین کرده و جایگزین آن‌ها نمایید.

## انتخاب رفتار مناسب

پیش از بررسی جنبه‌های مختلف آموزش ابراز وجود، باید تأکید کنیم که رفتارهای منفعل و پرخاشگرانه، همیشه بد نیستند. هر دوی این رفتارها می‌توانند در مواقعی مناسب باشند. برای مثال، خشمی که در برابر بی‌عدالتی‌های اجتماعی اتفاق می‌افتد، رواست. گزینهٔ ابراز وجود همیشه بهترین انتخاب نیست. برای آزمودن اینکه رفتار فعلی شما چقدر مؤثر است، تمرین زیر را انجام دهید.

### تمرین

پاسخی را که نمایانگر بهترین واکنش شما به هر موقعیت است علامت بزنید، نه آنچه را که به‌عنوان پاسخ درست تصور می‌کنید. سپس پاسختان را با توضیحات زیر مطابقت دهید.

۱. شما برای سازمانی کار می‌کنید که بر قوانین برابری تأکید می‌کند. یکی از کارمندان نژادپرست است. شما شوخی نژادپرستانهٔ او را با همکاری می‌شنوید.

الف) "من به شما توضیح داده بودم که چرا چنین شوخی‌هایی توهین‌آمیز هستند. همچنین یادآوری می‌کنم که قوانین سازمان، تبعیض جنسیتی یا نژادپرستانه را در محیط کار مناسب نمی‌داند. آیا شما با این موضوع مشکلی دارید و تمایل دارید در مورد آن صحبت کنیم؟"

ب) "می‌دانم که تصور می‌کنید یک شوخی نژادپرستانه فقط کمی سرگرمی است. اگر من بودم... اما شما قوانین را می‌دانید، اگر رئیس بفهمد، اتفاق بدی خواهد افتاد."

ج) "شما پیش از این نیز در مورد عقاید نژادپرستانه‌تان صحبت کرده‌اید. این آخرین اخطار به شما است. سرپیچی مجدد از قوانین سازمان، اخراجتان را در پی خواهد داشت."

۲. شما از رفتار نسنجیده یکی از کارمندان تان ناراضی هستید و او را برای گفتگو در مورد مشکل به اتاق کارتان دعوت می کنید. پیش از اینکه بحث را آغاز کنید، با چشمانی اشکبار می گوید "می دانم می خواهید چه بگویید، بله، من این اواخر با برخی مشتریان کمی تندخو و گاهی بی ادب بوده ام. اما خیلی نگران همسرم هستم؛ او دچار اختلال خونی شده است."

(الف) "امیدوارم حال همسرتان خوب شود اما کار ما به دلیل نحوه رفتار شما دچار مشکل شده است. باید یاد بگیرید که مشکلاتتان را در خانه بگذارید و وقتی که اینجا هستید همه حواستان به شرکت باشد."

(ب) "بسیار متأسفم؛ نمی دانستم که همسرتان بیمار است. آیا می توانم کمکی انجام دهم؟ می خواهید با بخش رفاهی در این باره صحبت کنم؟"

(ج) "فکر می کنم باید برخی مسائل روشن شود. متأسفم که در خانه دچار مشکلاتی شده اید. با این حال ما از کارمندان انتظار داریم که قواعد را رعایت کنند. باید شکایت های صورت گرفته را پیگیری کنیم."

۳. یکی از کارمندان تان مرتکب خطای جزئی شده است، شما آن را نادیده می گیرید، اما برداشت ریاستان این است که شرکت به دردر افتاده و به شما می گوید، این اشتباهات ناشی از کوتاهی شما هستند. شما بسیار بی دقت هستید، آیا خودتان را یک سرپرست می دانید؟

(الف) "حق با شماست. بسیار متأسفم... باید آن را بررسی می کردم. دیگر تکرار نخواهد شد. هم اکنون آن را اصلاح می کنم."

(ب) "آیا با این اشتباه آسمان به زمین رسیده؟ من اظهارات شما را نشنیده می گیرم - مشخص است که امروز حالتان خوب نیست!"

(ج) "متأسفم که با اشتباهان نظم اینجا را بر هم زدیم. با این حال، این تصوراتان اشتباه است که من بی دقت هستم. من از حرف شما در مورد

مهارت‌های سرپرستی‌ام رنجیدم. قواعدم و افرادی که با من کار می‌کنند عالی هستند. گاهی اشتباهات اتفاق می‌افتند."

## توضیحات

۱. گزینه (الف) قاطعانه است، اما این کارمند قوانین را می‌داند و پیش از این به او هشدار داده شده است. در این موقعیت، نگرشی که با پرخاشگری همراه باشد مؤثرتر خواهد بود.
  ۲. گزینه (ب) نه تنها منفعلانه است، بلکه سبک مدیریتی ضعیفی را نیز نشان می‌دهد؛ همدست شدن با "خطاکار" به جای دفاع از مقررات شرکت.
  ۳. گزینه (ج)، اگرچه اخراج خطاکار از جایگاهش اشاره صریحی به پرخاشگری دارد، اما به اندازه‌ای که باید، مؤثر است.
  ۴. گزینه (الف) نه تنها پرخاشگرانه است، بلکه در این موقعیت، بی‌تأثیر و نامناسب است.
  ۵. گزینه (ب) هرچند منفعلانه است، اما در حال حاضر روش مناسب و مؤثری برای مقابله با چنین موقعیتی است.
  ۶. گزینه (ج) قاطعانه است، اما آیا ابراز وجود در عمل انتخاب مناسبی برای رفتار کردن در چنین موقعیتی است؟ در این شرایط پاسخی که منفعلانه‌تر باشد مناسب‌تر است.
  ۷. گزینه (الف) بیش از حد منفعلانه است. خارا نیدن سرتان وقتی که شما یا افرادی که با شما کار می‌کنند مورد حمله کلامی قرار گرفته‌اند، زمینه سوءاستفاده‌های بعدی را فراهم می‌آورد.
- گزینه (ب) در صورتی که رئیس‌تان را به خوبی بشناسید، می‌تواند گزینه مناسبی باشد و ممکن است او را از حال خود خارج کرده و جالب باشد. با این حال

احتمال دارد به‌عنوان بی‌ادبی و پرخاشگری برداشت شود و مهم‌تر اینکه ممکن است چنین برداشت شود که نه تنها اشتباه کرده‌اید، بلکه حمله کلامی نیز انجام داده‌اید.

گزینۀ (ج) هم قاطعانه است و هم پاسخ مناسبی به حمله رئیس می‌باشد. در این نوع رفتار، فرد اشتباه واقعی را می‌پذیرد و به‌خاطر آن عذرخواهی می‌کند. به‌علاوه به رئیس اجازه نمی‌دهد که با او ناعادلانه رفتار کرده و از او و افرادی که با آنها کار می‌کند انتقاد نماید.