ابراز وجود و مهارت جرات ورزی (صراحت و قاطعیت)

)از وبسایت متمم(

آیا تا به حال پیش آمده که یک نفر، در صف صندوق فروشگاه، بدون نوبت بیاید و جلوی شما بایستد و شما هم سکوت کنید و چیزی به او نگویید؟ آیا پیش آمده که به چنین فردی به تندی تذکر دهید و تذکر شما به دعوا و درگیری منتهی شود؟

آیا تا به حال پیش آمده که فردی در گفتار خود به شما توهین کند، دل‌تان بخواهد به او تذکر دهید، اما خجالت بکشید و از کنار توهین او بگذرید؟ آیا پیش آمده توهین کردن چنین افرادی، شما را خشمگین کند و برخورد بسیار تندی با آن‌ها انجام دهید و درگیری لفظی بالا بگیرد؟

بینِ **کوتاه آمدن (رفتار منفعلانه)** و **برخورد تهاجمی** مرز باریکی وجود دارد و همه‌ی ما نیاز داریم که حرکت در میانه‌ی این دو را بدانیم و بلد باشیم.

این همان مهارتی است که از آن با عنوان Assertiveness یا **مهارت ابراز وجود** یا **جرات مندی** یا **جرات ورزی** یا **خود ابرازی** نام برده می‌شود.

مهارت ابراز وجود به چه معناست؟

ناتانیل براندن در کتاب روانشناسی عزت نفس مهارت ابراز وجود یا جرأت ورزی را چنین تعریف می‌کند:

جرأت ورزی یا **ابراز وجود** یعنی اینکه من به **خواسته‌ها** و **نیازها** و **ارزش‌های خودم** احترام بگذارم و به دنبال شیوه‌هایی باشم که آنها را به شکل مناسب ابراز کنم.

ریچارد راکوس به این تعریف، نکته‌ی دیگری را هم اضافه می‌کند» :(+) ابراز نیازها و خواسته‌ها نباید به صورت تهاجمی باشد. بنابراین جرأت ورزی و صراحت و قاطعیت به این معناست که از برخورد منفعلانه فاصله بگیرید اما به رفتار تهاجمی هم نزدیک نشوید«.

فرض کنید هنگام سفارش غذا در یک رستوران، فردی که پشت صندوق ایستاده به شما اصرار می‌کند که سالاد آن رستوران را هم امتحان کنید. شما به او توضیح می‌دهید که سالاد نمی‌خواهید و او مجدداً اصرار می‌کند.

در نهایت می‌بینید که در ثبت سفارش، سالاد را هم برای شما ثبت کرده است.

روش انفعالی این است که هیچ چیز نگویید و رفتار او را تحمل کنید. شاید هم خودتان را توجیه کنید که: «اصلاً بهتر شد. سالاد را هم تست می‌کنم. شاید واقعاً سالاد خوبی باشد«.

روش تهاجمی این است که بر سر او فریاد بزنید و چند مرتبه هم مشت‌تان را روی میز بکوبید و به او یادآوری کنید که شما سالاد نمی‌خواهید.

اما جرأت‌ورزی و ابراز وجود این است که: با لحن آرام و محترمانه، به طرف مقابل یادآوری کنید که شما سالاد نمی‌خواسته‌اید و از او بخواهید که فیش قبلی را اصلاح کرده و فیش جدیدی صادر کند.

پس می‌توان گفت :**ضعف در ابراز وجود** به رفتاری انفعالی و **افراط در ابراز وجود** به رفتار تهاجمی تبدیل می‌شود:

اهمیت ابراز وجود و مهارت جرأت ورزی

در زمینه‌ی اهمیت مهارت ابراز وجود، مطالعات فراوانی انجام شده است .(+) اما حتی بدون مراجعه به مطالعات و تحقیقات هم، به سادگی می‌توانید بعضی از دستاوردهای مهارت ابراز وجود را حدس بزنید.

قدرت ابراز وجود کمک می‌کند که در مذاکره موفق‌تر باشید؛ نه بگذارید که حق‌تان خورده شود و نه با برخورد تهاجمی، فضای مذاکره را ملتهب کنید.

ابراز وجود و جرأت مندی، هم‌چنین باعث افزایش رضایت شغلی می‌شود؛ چون بسیاری از نارضایتی‌های ما، ناشی از موارد جزئی و کوچکی است که آن‌ها را ابراز نکرده‌ایم و به اصطلاح، در خودمان ریخته‌ایم.

حتی بررسی‌ها نشان می‌دهد که افراد دارای این مهارت هنگام ارزیابی عملکرد، از همکاران و مدیران خود امتیازهای بهتری می‌گیرند.

تأثیر این مهارت در رابطه عاطفی هم، واضح است. رفتارهای انفعالی و رفتارهای تهاجمی، هر دو می‌توانند به رابطه عاطفی لطمه بزنند و ایستادن در مرز این دو، می‌تواند نقش مهمی در حفظ و بهبود رابطه ایفا کند.

بر همین اساس، مهارت ابراز وجود و جرأت ورزی (یا اصطلاحاً: صراحت و قاطعیت) را یکی از زیرمجموعه‌های مهم مهارت ارتباطی می‌دانند و کارگاه‌های آموزشی فراوانی با این موضوع برگزار می‌شود.

رابطه مهارت ابراز وجود و عزت نفس

توضیحات ناتانیل براندن نشان می‌دهد که میان ابراز وجود و عزت نفس، یک رابطه‌ی دوسویه وجود دارد.

از یک سو، اگر عزت نفس شما پایین باشد و احساس ارزشمندی نکنید، حاضر نمی‌شوید در برابر دیگران، از حق و حقوق و خواسته‌ها و نیازها و ارزش‌های خودتان دفاع کنید.

از سوی دیگر، اگر در مهارت ابراز وجود ضعیف باشید، گاهی با رفتارهای انفعالی و گاهی با رفتارهای تهاجمی، درباره‌ی حقوق و خواسته‌های خود با دیگران صحبت می‌کنید و احتمالاً نتیجه هم نمی‌گیرید و به تدریج به این باور می‌رسید که «خواسته‌ها و انتظارات و نیازهای شما آن‌قدر ارزشمند نیست که دیگران آن را جدی بگیرند» و بدین ترتیب، عزت نفس‌تان کاهش پیدا می‌کند.

به همین علت، ناتانیل براندن مهارت ابراز وجود و جرأت مندی را یکی از شش ستون عزت نفس در نظر می‌گیرد.مهارت ابراز وجود و جرأت ورزی را می‌توان به مهرطلبی هم ربط داد.

خود ابرازی یعنی این‌که برای تبدیل شدن به یک فرد دوست داشتنی، از خواسته‌های برحق خودم کوتاه نیایم و خودم یک تصویر Fake و غیرواقعی نسازم و به خاطر داشته باشم که: «این منصفانه نیست که برای جلب محبت و دوست‌داشته‌شدن توسط دیگران، بخشی از خودم و هویتم را هزینه کنم» و البته بدیهی است که باید همین حق را برای دیگران هم قائل باشم.

مصداق‌های ابراز وجود و جرأت‌ورزی

شاید از خودتان بپرسید که «تمرین جرأت‌ورزی را از باید از کجا آغاز کنم؟ چه رفتارهایی مصداق ابراز وجود و جرأت‌ورزی محسوب می‌شوند؟»

شرودر و راکوس در یک مقاله به برخی از مصداق‌های ابراز وجود و جرأت‌ورزی پرداخته‌اند .(+) بعضی از این رفتارها ساده‌تر و برخی دشوار و چالش‌برانگیز هستند. بنابراین بسته به این‌که در حال حاضر توانایی جرأت‌ورزی شما در چه سطحی است، می‌توانید تعدادی از آن‌ها را انتخاب کرده و در تعامل با دیگران تمرین کنید:

پذیرش ضعف‌ها و کاستی‌ها (خودافشایی) :بله. شاید برایتان جالب باشد که پذیرش ضعف‌ها و کاستی‌ها و حرف زدن از آن‌ها، از جمله مصداق‌های جرأت‌ورزی به شمار می‌آید. صراحت و قاطعیت و ابراز وجود فقط به معنای محکم حرف زدن و طرح درخواست‌های

مختلف از دیگران نیست. بخشی از ابراز وجود و جرأت‌مندی در این است که بتوانیم به سادگی با دیگران درباره‌ی ضعف‌ها و کاستی‌هایمان حرف بزنیم و به اصطلاح، خودافشایی کنیم.

تحسین کردن دیگران و پذیرش تحسین از سوی دیگران :یکی دیگر از مصداق‌های جرأت‌ورزی این است که بتوانیم از دیگران تعریف کرده و توانمندی‌ها و ویژگی‌های مثبت آن‌ها را تحسین کنیم. البته «پذیرش تحسین شدن» هم کار ساده‌ای نیست. شاید برایتان پیش آمده باشد که وقتی دیگران از شما تعریف می‌کنند، معذب شوید و احساس بدی پیدا کنید. بخشی از مهارت ابراز وجود این است که بتوانید بدون معذب شدن، از تحسین شدن لذت ببرید و از لطف و محبت دیگران، سپاسگزاری کنید.

آغاز کردن تعامل و گفتگو با دیگران :این‌که بتوانید در یک مهمانی، در ایستگاه تاکسی و اتوبوس و در یک جلسه‌ی کاری، سر صحبت را با افراد ناشناس باز کنید و با آن‌ها ارتباط برقرار کنید، مصداق دیگر جرأت‌ورزی و ابراز وجود است. بنابراین اگر احساس می‌کنید که باید مهارت ابراز وجود را در خود تقویت کنید، بهتر است به افراد غریبه‌ای که در مهمانی‌ها و جلسات و محیط‌های مختلف می‌بینید، به عنوان فرصتی برای تمرینِ گفتگو نگاه کنید؛ حتی اگر گفتگوی شما ساده و کوتاه باشد.

بیان احساسات مثبت :وقتی حال خوبی دارید یا حس خوبی نسبت به کسی دارید، بتوانید از احساس خوب خودتان حرف بزنید. اگر احساسات خود را پنهان می‌کنید و به تجربه‌ی درونی آن‌ها (بدون برون‌ریزی) راضی می‌شوید، شاید باید علت را در ضعف در مهارت ابراز وجود جستجو کرد. این حق شماست که در گفتگو با دیگران، از احساسات خودتان حرف بزنید (البته نه در حدی که تمام مدت مکالمه را به خودتان و احساسات‌تان اختصاص دهید).

بیان دیدگاه‌های متفاوت :وقتی قدرت ابراز وجود پیدا می‌کنید و جرأت‌ورزی در شما تقویت می‌شود، باید بتوانید دیدگاه‌ها و عقایدی را که با نظر اکثریت تفاوت دارد مطرح کنید. به عبارت دیگر، در عین این‌که می‌دانید طرف مقابل یا اطرافیان، ممکن است با دیدگاه و نظر شما موافق نباشند، جرأت کنید و دیدگاه خود را بیان کنید. حتماً درباره‌ی تفکر گروهی یا گروه اندیشی شنیده‌اید. گروه‌اندیشی به معنای تسلیم شدن اعضای یک گروه در برابر یکی از اعضا یا تعدادی از اعضا است. به شکلی که جرأت نمی‌کنند دیدگاه خود را بیان کنند و تابعِ نظر غالب می‌شوند. شما با تقویت جرأت‌مندی، به عضوی موثرتر برای تیم خود نیز تبدیل می‌شوید و می‌توانید کمک کنید که تیم‌تان، در دام گروه‌اندیشی گرفتار نشود.

درخواست تغییر رفتار از دیگران :یکی دیگر از مصداق‌های جرأت‌ورزی این است که وقتی فرد دیگری با رفتار خود، به اصول و ارزش‌ها و حقوق شما بی‌توجهی می‌کند، با او صحبت کنید و از او بخواهید که رفتار خود را تغییر دهد.

رد کردن درخواست‌های غیرمنطقی :این مورد نیاز به توضیح ندارد. بسیاری از درخواست‌هایی که دیگران مطرح می‌کنند، از دوست و آشنا گرفته تا همکار و مدیر، درخواست‌هایی غیرمنطقی هستند. یکی از مصداق‌های جرأت‌مندی این است که بتوانیم در مقابل این درخواست‌ها بایستیم و به طرف مقابل بگوییم که نمی‌توانیم درخواست او را بپذیریم.

چند پیشنهاد برای حرف زدن جرأت‌ورزانه

پیشنهادهای کوتاه و ساده‌ی زیر، کمک می‌کنند که در تمرین مهارت جرأت‌ورزی موفق‌تر باشید و نتیجه‌ی بهتری بگیرید:(+)

جملات خود را با «من» شروع کنید و نه «تو«

وقتی می‌گویید: «تو به اندازه‌ی کافی به من توجه نمی‌کنی» لحن شما کمی تند است و ممکن است از سوی طرف مقابل، به عنوان جمله‌ای تهاجمی برداشت شود. بهتر است بگویید: «من فکر می‌کنم که تو به اندازه‌ی کافی به من توجه نمی‌کنی» و یا این‌که: «برداشت من این است که تو، به اندازه‌ی کافی به من توجه نمی‌کنی«.

این قاعده هنگام انتقاد کردن هم مصداق دارد. اگر به خودتان جرأت داده‌اید تا از کسی انتقاد کنید، حتماً تأکید کنید که «برداشت و دیدگاه خودتان» را می‌گویید. جمله‌ای که با «تو» شروع می‌شود، معمولاً شبیه یک حکم سخت و محکم است و می‌تواند مقاومت طرف مقابل را برانگیزد.

روی یک موضوع خاص متمرکز شوید؛ کلی‌گویی نکنید

اگر می‌خواهید از جرأت‌ورزی خود نتیجه بگیرید، باید حرف شما روی یک موضوع خاص متمرکز باشد. همان جمله‌ی مثال قبل را در نظر بگیرید: «من فکر می‌کنم تو به من توجه نمی‌کنی».

مشخص نیست که منظور شما از «توجه نکردن» چیست. همین جمله را می‌توان کمی شفاف‌تر و مشخص‌تر بیان کرد: «من فکر می‌کنم، دیشب که داشتم مشکلم در محیط کار را می‌گفتم، آن‌قدر که باید به حرف‌هایم توجه نکردی».

به زبان ساده‌تر، «زمینِ بحث و میدان گفتگو» را آن‌قدر بزرگ و مبهم نکنیم که خودتان هم از عهده‌ی اداره‌ی آن برنیایید.

حرف‌تان را خیلی طولانی نکنید

در تمرین جرأت‌ورزی و صراحت و قاطعیت، مهم است که «مختصر و مفید» صحبت کنید.

اگر به جای دو یا سه یا پنج جمله، یک سخنرانی طولانی چند دقیقه‌ای ترتیب دهید، احتمال این‌که طرف مقابل در برابر حرف و خواسته‌ی شما مقاومت کند افزایش می‌یابد.

به ارتباط چشمی توجه داشته باشید

اگر پیوسته به چشمان طرف مقابل خود خیره شوید، ممکن است او احساس کند که موضع شما تهاجمی است.

از طرف دیگر، اگر اصلاً به چشمان او نگاه نکنید، عملاً جرأت‌ورزی را تمرین نکرده‌اید و مانند یک فردِ شرمسار و خجالت‌زده، حرف زده‌اید.

پس عادت کنید که هنگام حرف زدن، هر از چند گاهی به چشمان طرف مقابل خود نگاه کنید و سپس برای مدتی، نگاه خود را از چشمان او بردارید و این کار را تا پایان گفتگو، تکرار کنید.

تمرین درس مهارت خود ابرازی

چه تجربه‌هایی دارید که به شما **مهارت خود ابرازی** را آموخته باشد؟ به این معنا که به سمت انفعال یا به سمت تهاجم حرکت کرده باشید و بعداً ببینید که می‌شد کمی هم بیشتر به سمت میانه حرکت کرد.