

مهارت‌های ارتباطی برای داروسازان



ترجمه: دکتر امیر هوشنگ زرگرزاده^۱، دکتر احمد رضا زمانی^۲.....

۱. گروه داروسازی بالینی، دانشکده داروسازی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

۲. گروه پزشکی اجتماعی، دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

در این نوشتار با موضوعات ذیل آشنا می‌گردید:

- اصول ارتباط
- تصورات و پیش فرض‌ها
- ارتباط غیر کلامی
- الگوهای رفتاری
- همدلی
- مهارت‌های سوال کردن و مهارت‌های گوش دادن
- موانع ارتباط
- رازداری
- برقراری ارتباط با افراد دارای نیازهای ویژه
- مدیریت موقعیت‌های دشوار ارتباطی

■ مقدمه

زندگی بشر بر پایه ارتباط بنا شده است. داروسازان نیز بخش اعظم هر روز کاری را صرف ارتباط با سایر افراد از جمله بیماران، پزشکان، دیگر اعضای تیم سلامت، پرسنل و غیره می‌نمایند. تبلیغات دارویی در سال‌های اخیر مردم را متوجه بهره‌گیری بیشتر از داروسازان به‌عنوان منبع موثق اطلاعات دارویی نموده است. پزشکان عمومی نیز از مشاوره دارویی داروسازان استفاده می‌کنند. همچنین در بیمارستان‌ها نقش داروساز در گفت‌وگوی مستقیم با بیماران و کادر پزشکی روز به روز پررنگ‌تر می‌گردد. ارتباط ضعیف مشکلات متعددی در پی خواهد داشت. مثلاً اگر در مورد دوزبندی صحیح دارو ارتباط کافی با تیم سلامت وجود نداشته باشد و یا توصیه‌های نامناسب یا ناکافی برای استعمال دارو صورت گیرد، ممکن است بیمار را در معرض آسیب قرار دهد.

بنابراین داروسازان نیازمند مهارت‌های موثر ارتباطی می‌باشند. اما منظور از ارتباط موثر چیست؟ افراد زیادی می‌توانند مدتی طولانی صحبت کنند، اما ممکن است شنوندگان از سخنانشان سودی نبرند و یا عده‌ای ممکن است سخن گفتن با غریبه‌ها را دشوار ببینند. ارتباط مطلوب نیازمند تلاش، تفکر، صرف وقت و اشتیاق به یادگیری مهارت‌های مربوطه می‌باشد. ارتباط مطلوب دشوار به دست می‌آید و اطلاع از این واقعیت اساسی‌ترین گام در جهت بهبود ارتباط محسوب می‌گردد.

این نوشتار به بررسی اصول ارتباط موفق می‌پردازد. ابتدا باید چگونگی شکل‌گیری تصور و پندار نسبت به سایر افراد و میزان قابلیت تاثیر آن

بر طرز برخورد با یکدیگر را مورد مطالعه قرار دهیم. در ادامه به بیان راه‌های برقراری ارتباط غیر کلامی، الگوهای رفتار در ایجاد ارتباط و توضیح همدلی می‌پردازیم. پس از آن مهارت‌های سؤال کردن، مهارت‌های گوش دادن و موانع ارتباط موثر مطرح می‌گردند و در انتها پس از طرح اهمیت رازداری و نیازهای گروه‌های ویژه، چند موقعیت دشوار برای تمرین ذهنی شما ارایه گردیده است.

نگاه کلی، ارتباط مطلوب بر مبنای حس مشترک و عقل جمعی صورت می‌گیرد. با این وجود هیچ‌کس با هم یکسان نیستند و شخصیت فرد بر توانمندی‌های ارتباطی تاثیرگذار است. مطالعه این نوشتار کمک می‌کند که نقاط قوت خود را شناسایی کرده و بر آن‌ها تکیه کنید، در حالی که سعی در اصلاح ضعف‌هایتان دارید و بدین ترتیب بر موفقیت و رضایتمندی شخصی و حرفه‌ای شما خواهد افزود.

■ تصورات

نخستین برخورد با افراد، تصور ذهنی ما را شکل می‌دهد (و هرگز قابل تکرار نمی‌باشد). وقتی کسی را برای اولین بار ملاقات می‌کنیم، تصوراتی در مورد وی پیدا می‌کنیم و او را در یکی از قالب‌هایی که از قبل در ذهن داریم می‌گنجانیم. این تصورات به‌طور ناخودآگاه موجب می‌شود که رفتار، شغل و ویژگی‌های شخصیتی او را پیش‌بینی کنیم.

در غالب موارد این قضاوت اولیه صرفاً بر اساس دیده‌ها و شنیده‌ها ما یعنی ظاهر، لباس، سن، جنس، نژاد و توانی‌های جسمی افراد می‌باشد. نظارت آگاهانه بر این تصورات به منظور اجتناب

■ لحن صحبت، لهجه، حالت ظاهری

این سه عامل تاثیر بسزایی بر ارتباط بین افراد دارند. پاسخی که به شخصی که با لحنی گلایه‌آمیز و با شکوه سخن می‌گوید می‌دهیم، با پاسخمان به فردی که برخورد گرم و صمیمی دارد متفاوت خواهد بود. همچنین طرز برخورد متفاوتی با شخصی که لهجه متفاوتی با محل زندگی ما دارد، خواهیم داشت.

افراد مختلف موقعیت‌های یکسان را به طرق متفاوتی تجربه می‌کنند. افرادی که در ظاهر شبیه یکدیگر به نظر می‌رسند ممکن است احساس‌هایی متفاوت داشته باشند. ما تنها بر اساس ظاهر و رفتارشان می‌توانیم حدس بزنیم که به چه فکر می‌کنند و چه احساسی دارند. مثلاً اگر شخصی بی‌قرار است و حرکات ناگهانی دارد، ممکن است فکر کنیم عصبی است، اما حقیقت امر چنین نباشد. همچنین برای ما مفید است که بدانیم رفتار و ظاهرمان چقدر آگاهانه است و چه پیامی ممکن است برای دیگران داشته باشد.

■ ارتباط غیر کلامی

شکل‌گیری پیام یک سخن را چند قسمت اصلی بر عهده دارند: کلمات بیان شده، آهنگ یا لحن کلام، سرعت سخن گفتن، زیر و بم بودن، بلندی یا رسا بودن صدا و حرکات و وضعیت‌های مختلف بدن. عموماً متفقدند که در هر ارتباطی کلمات فقط حدود ۱۰ درصد پیام را منتقل می‌کنند، که ارتباط کلامی نامیده می‌شود. ۹۰ درصد باقیمانده توسط ارتباط غیر کلامی که شامل ۴۰ درصد چگونه گفتن و حدود ۵۰ درصد زبان بدن است، منتقل می‌گردد.

از برخورد کلیشه‌ای با مردم اهمیت زیادی دارد. به‌عنوان مثال ممکن است با تغییر لباس یک شخص از کت و شلوار به کاپشن جین، نگرش ما نیز تغییر یابد. دیگران نیز بر اساس نخستین برداشتشان تصویری درباره ما دارند، مثلاً داروساز با یک روپوش سفید در یک محیط آموزشی شیک، ممکن است در مقایسه با داروسازی که یک روپوش نامرتب پوشیده و در یک محیط کثیف و در هم ریخته کار می‌کند اعتماد بیشتری جلب نماید.

با ادله محکم ثابت شده است که سن و جنس افراد به خاطر تصورات و پیش‌فرض‌هایی که داریم بر ارتباطمان تاثیر می‌گذارد. به یاد داشته باشیم که نشستن روی صندلی چرخدار از توان ارتباطی فرد نمی‌کاهد. باید مراقب باشیم که هم سطح وی قرار گرفته و به جای برقراری ارتباط با شخصی که صندلی‌اش را هل می‌دهد، خود فرد را مخاطب قرار دهیم.

■ وضع حرکات

اینکه انسان خودش را چگونه نشان دهد، منجر به شکل‌گیری قضاوت‌های معینی خواهد شد. به‌طور مثال ممکن است در مقابل شخصی که با حالت تهاجمی به سمت شما گام‌های بلند برمی‌دارد حالت تدافعی پیدا کنید، چون به نظر می‌رسد که برای شکوه و گلایه و احیاناً دعوا آمده است و بالعکس در مورد فردی که با تردید نزدیک می‌شود، تصور کنید که قصد طرح مسئله‌ای را دارد که موجب شرم و خجالتش می‌گردد. هر دو این حالات بر عکس‌العملی که نشان خواهید داد و همچنین بر رفتارهای بعدی با این فرد تاثیر می‌گذارند.

■ ارتباط صوتی

ارتباط صوتی، که گاه فرا-زبانی نامیده می‌شود، مربوط به طرز سخن گفتن می‌باشد، یعنی کیفیت و شیوایی سخن.

کیفیت سخن به لحن، زیر و بم صدا، رسا بودن آن و سرعت بیان کلمات بستگی دارد. لحن می‌تواند تا حدودی معنای بیشتری به کلمات ببخشد. (جمله «از سوالتان متشکرم» اگر با لحنی خشن بیان گردد، مغایر با ظاهر جمله است و نشان می‌دهد که مقصود چیز دیگری است. همان جمله با لحنی گرم بیانگر صدق معنای ظاهری می‌باشد.) میزان رسایی صدا باید بر اساس شرایط تنظیم گردیده، کلمات کلیدی بلندتر بیان شود. سرعت صحبت کردن نیز باید در حد توان فهم شنونده باشد. تغییر سرعت سخن گفتن یا زیر و بم کردن صدا می‌تواند کلام را جالب‌تر کرده، توجه شنونده را جلب نماید. اگر دقت کرده باشید، برخی افراد تکیه کلام‌هایی نظیر «ا»، «می‌دانیم که»، «چیز»، «مثلاً»، را مکرراً به کار می‌برند که باعث اشکال در فهم کلام می‌گردد و می‌تواند آزاردهنده باشد. چنین حالتی که اغلب حاکی از عصبی بودن، نامطمئن بودن یا فقدان اعتماد به نفس است ممکن است با خنده‌های عصبی و مکث‌های طولانی نیز همراه باشد.

جهت استفاده موثر از ارتباط صوتی باید در صحبت کردن با لحنی گرم و مطمئن، صدایی رسا و سرعتی مناسب و بدون تکیه کلام مهارت کسب نماییم.

■ زبان بدن

گفته شده که برداشت ما از افراد اغلب در

نخستین نگاه شکل می‌گیرد، اما با شناخت بیشتر ممکن است برداشت اولیه تقویت شود یا تغییر یابد. در بسیاری از موقعیت‌های زندگی این فرصت بهتر شناختن پیش نمی‌آید و اولین برداشت، تنها چیزی است که در ذهن می‌ماند. اگر برداشت اولیه مطلوب باشد ارتباط را تضعیف نخواهد کرد، اما برداشت منفی ممکن است منجر به مشکلاتی در ملاقات‌های بعدی شده و حتی مانع شکل‌گیری ملاقات گردد.

در زمینه کار داروسازی نیز نسبت به داروسازی که مهربان و خوش برخورد است و اشتیاق به صحبت نشان می‌دهد حرف شنوی و احترام بیشتری از سوی مشتریان، بیماران و پزشکان انتظار می‌رود. اما اعتماد کردن به داروسازی که نگرش منفی در دیگران ایجاد می‌کند به مراتب دشوارتر است. اگر مشتریان داروسازی را یاور و پشتیبان خود نیابند احتمالاً برای پیچیده نسخه خود و دریافت مشاوره به داروخانه دیگری مراجعه می‌کنند و یا به توصیه‌ها و اطلاعاتی که این داروساز به آن‌ها می‌دهد توجه نمی‌کنند.

زبان بدن به چندین جزء تقسیم می‌شود: حرکات بدن هنگام صحبت کردن، حالات صورت، ارتباط چشمی، تماس فیزیکی، محل استقرار و حریم شخصی. این اجزاء در مجموع باعث یک برداشت کلی می‌گردند.

۱ - اشارات و حرکات (دست و سر)

حرکات دست خصوصاً زمانی مفید است که بخواهیم روی نکته‌ای تاکید کرده یا به توصیف چیزی کمک کنیم و اگر درست استفاده شود، می‌تواند ارتباط را تقویت کرده، فهم شنونده را

را نشان می‌دهد و همچنین وسیله‌ای مفید برای تشخیص زمان سخن گفتن هر یک از طرفین می‌باشد. در عین حال باید مراقب بود، خیره شدن ممتد ممکن است از موفقیت ارتباط بکاهد.

۴ - تماس فیزیکی

تماس فیزیکی جنبه مهمی از هر فرآیند ارتباطی می‌باشد و می‌تواند برای تقویت ارتباط کلامی به کار رود. دستی که دوستانه بر شانه کسی می‌زنیم، اغلب گویاتر از هر کلامی است. البته تماس فیزیکی تحت تاثیر ضوابط اجتماعی گسترده‌ای قرار دارد که از فرهنگی به فرهنگ دیگر کاملاً متفاوتند. مثلاً انگلیسی‌ها در برخوردهای روزمره خود تماس فیزیکی برقرار نمی‌کنند، یا در بسیاری فرهنگ‌ها تماس با جنس مخالف ناپسند است. آگاهی از تفاوت نگرش به تماس فیزیکی در فرهنگ‌های مختلف برای داروسازی که ممکن است مراجعانی با پیش‌زمینه‌های اجتماعی و فرهنگی متفاوت داشته باشد، اهمیت می‌یابد. رفتاری که در یک فرهنگ پذیرفته شده است، در فرهنگ دیگر ممکن است اهانت‌آمیز باشد.

۵ - وضعیت بدنی

ما غالباً قادر به کنترل کلماتی که می‌گوییم هستیم، اما به همان خوبی زبان بدنی خود را کنترل نمی‌کنیم. لذا ممکن است در حالی که پیام کلامی مثبتی را بیان می‌داریم، وضعیت بدنمان پیامی منفی را برساند و شنونده این پیام منفی را برداشت کرده، پیام گفتاری از میان برود.

وضعیت بدنی می‌تواند تاثیر عمده‌ای بر ایجاد ارتباط و پیشبرد مطلوب آن داشته باشد. در زیر با چند وضعیت بدنی که مفهوم خاصی در بر دارند آشنا می‌شوید:

بهبود بخشد. اما نباید زیاد از آن استفاده کرد، چرا که می‌تواند کلام ایراد شده را تحت‌الشعاع قرار داده، شنونده را از فهم مطلب دور نماید. داروسازان باید در صورت لزوم برای تاکید روی یک نکته و یا نشان دادن عملی خاص از حرکات کمک بگیرند. توجه به اشارات دیگران می‌تواند اطلاعات ارزشمندی از وضعیت روحی روانی (مانند نگرانی، آشفتگی و یا تعادل فکری) آنان در اختیار ما قرار دهد. اگر مدتی به تماشای مردم بپردازید، متوجه می‌شوید که بدون شنیدن صداها اطلاعات زیادی را فقط با دقت کردن به حرکات اشاره‌ای آن‌ها می‌توان کسب کرد.

۲ - حالت چهره

مهمترین جزء غیرکلامی ارتباط، حالت چهره افراد است. قیافه‌ای که داروساز در آغاز مکالمه به خود گرفته است می‌تواند کاملاً تعیین کند که بیمار تا چه اندازه اطلاعات و توصیه‌های دارویی وی را قبول خواهد کرد. چهره، به ویژه حالت چشم‌ها و دهان، بیانگر احساس و حالت درونی افراد است. یک داروساز علاوه بر اینکه باید مراقب باشد تا چهره‌اش حالت پذیرا و باز داشته باشد، باید بتواند مفهوم حالت چهره بیمار را دریابد تا از این طریق میزان درک و پذیرش بیمار را تشخیص دهد.

۳ - ارتباط چشمی

اجتناب از نگاه کردن به چشمان اشخاص راهی موثر در جلوگیری از ایجاد ارتباط است، همانطور که دانشجویان یک کلاس در پاسخ به سوال استادشان، سر را به زیر می‌اندازند!

حفظ ارتباط چشمی طی مکالمه، جهت تضمین ادامه آن ضروری است، چرا که علاقه ما به موضوع

وضعیت بسته: شخصی که دست به سینه ایستاده بیانگر این حالت است. یک وضعیت نسبتاً منفی به نظر می‌رسد و احتمالاً مشوق آغاز ارتباط نیست. **وضعیت پاها:** معمولاً پاهای فرد در جهتی که می‌خواهد برود قرار می‌گیرد. این نکته به ما کمک می‌کند ارزیابی کنیم که آیا شنونده تمام توجهش را به ما معطوف کرده یا بیشتر متوجه جای دیگری است.

وضعیت بدنی مثبت: خم نمودن مختصر بدن به سمت شخص مقابل یا راحت نشستن بدون داشتن عجله، هر دو مثال‌هایی از زبان غیر کلامی هستند که امکان ارتباط سودمند را فراهم می‌آورند. ما به عنوان داروساز پیوسته در تلاشیم که تصویر کاملی از مشکلات بیمار به دست آوریم. در بسیاری از موارد یکی از مهمترین منابع اطلاعاتی در دسترس، شخص بیمار می‌باشد. ارتباط مطلوب اطلاعات مفید فراوانی را فراهم خواهد کرد که نهایتاً به سود بیمار قابل استفاده‌اند.

۶ - حریم شخصی

منظور از حریم شخصی فاصله فیزیکی متداولی است که بین دو نفر هنگام صحبت کردن رعایت می‌شود. حریم شخصی باعث ایجاد امنیت فکری و آرامش روانی شخص می‌گردد. در فرهنگ‌های مختلف این فاصله متفاوت است و بسته به شرایط مختلف می‌تواند تغییر کند. حریم‌های شخصی مختلف را می‌توان کلاً به چهار محدوده عمده تقسیم نمود:

محدوده عمومی: این محدوده تقریباً ۳ متر یا بیشتر می‌باشد و فضایی است که معمولاً هنگام یک سخنرانی رسمی یا زمانی که به تنهایی کار می‌کنیم

ترجیح می‌دهیم در اطرافمان وجود داشته باشد. **محدوده اجتماعی:** این محدوده تقریباً ۱ تا ۳ متر می‌باشد و فاصله‌ای است که در ارتباط برقرار کردن با اشخاصی که به خوبی آن‌ها را نمی‌شناسیم، رعایت می‌گردد.

محدوده شخصی: این محدوده تقریباً ۰/۵ تا ۱ متر است و با حفظ آن در جلسات شغلی یا دوستانه با افراد آشنا احساس راحتی می‌کنیم. این فاصله ارتباطات دوستانه و صمیمی را میسر می‌سازد بدون اینکه کسی از راهیابی دیگران به محدوده خصوصی‌اش بیم داشته باشد.

محدوده خصوصی: این محدوده معمولاً تا ۵۰ سانتی‌متر است و به افرادی که به خوبی می‌شناسیم تعلق دارد. همسر، بچه‌ها، دوستان نزدیک و افراد خانواده مثال‌هایی از افراد هستند که در این فاصله با آن‌ها راحتیم. اگر شخص دیگری به محدوده خصوصی ما وارد شود، احساس تهدید نموده به درون خود می‌خزیم. مواقعی وجود دارد که ما خود را در چنین موقعیتی می‌یابیم. دفعه بعد که در یک آسانسور شلوغ قرار گرفتید به رفتار افراد توجه کنید، چون حفظ حریم شخصی در آنجا امکان ندارد لذا احتمال این که با یکدیگر صحبت کنند یا ارتباط چشمی برقرار کنند خیلی کم است.

برای یک داروساز، توجه به حریم شخصی افراد اهمیت دارد. چرا که می‌تواند نقش مهمی در موفقیت یا شکست ارتباط ایفا کند. اگر شما از فاصله دوری با بیمار صحبت کنید، ممکن است پذیرش لازم را کسب نکنید و اگر آنقدر از فاصله نزدیک با وی صحبت کنید که برایش ناخوشایند باشد و احساس کند، ارتباط کلامی موثری برقرار

نمی‌گردد. یک درخواست ساده که اگر با رعایت فاصله مناسب از فرد یعنی مثلاً در ناحیه عمومی صورت می‌گرفت کاملاً برای وی قابل قبول بود، اگر در فاصله نزدیک‌تری مانند ناحیه شخصی مطرح شود، به صورت تهدیدی برای وی تلقی می‌گردد.

■ **الگوهای رفتار در برقراری ارتباط**
طرز رفتار حین برقراری ارتباط را می‌توان با یکی از اصطلاحات زیر بیان کرد:
۱ - خودابرازی (ابراز وجود) را می‌توان به صورت دفاع از حقوق خود و بیان افکار، احساسات و عقاید از راه‌های مناسب، مستقیم و صادقانه به

تمرین ۱

با انجام این تمرین ساده به میزان تسلط بر ارتباطات و تصورات خود پی می‌برید. این آزمون در صورتی موثر خواهد بود که پیش از انجام آن، سوالات زیر را نخوانید.

ابتدا حدود پنج دقیقه با شخصی که او را به خوبی نمی‌شناسید صحبت کنید. موضوع خاصی نیاز نیست، فقط اجازه دهید مکالمه جریان یابد. بعد از آن از هم جدا شوید و هر کدام پاسخ سوال‌آهای زیر را بنویسید.

۱ - کدام ویژگی‌های ظاهری او توجهتان را جلب نمود؟ چهره‌اش چه حالتی داشت؟ وضعیت بدنی او چگونه بود؟ چطور صحبت می‌کرد (از لحاظ لحن و سرعت و نیز رسا بودن صدا)؟ در مجموع چه برداشتی از وی دارید؟

۲ - چقدر به ارتباط غیرکلامی خود توجه داشتید؟ قیافه، نحوه نشستن، حرکات و طرز صحبت کردن شما چگونه بود؟

۳ - چه پیش‌فرض‌هایی درباره او پیدا کردید؟ به‌عنوان مثال غذای مورد علاقه وی، برنامه تلویزیونی دلخواهش، دیدگاه سیاسی او وضعیت خانوادگی‌اش.

اکنون جواب‌ها را با هم در میان گذارید. آیا جواب‌ها شما را حیرت‌زده می‌کند؟

۴ - پیش‌فرض‌های شما چقدر درست بوده است؟ از وی پرسید.

۵ - چه فاکتورهایی بر شکل‌گیری پیش‌فرض‌های شما تاثیر گذارده است؟ آیا قضاوت اولیه شما از افراد بر اساس جنس، سن، لباس و سطح اجتماعی است؟

اگر این تمرین را طبق دستورالعمل و بدون تقلب به انجام برسانید، درمی‌یابید که تا چه میزان پیش‌فرض‌هایمان در مورد دیگران بدون داشتن ملاکی منطقی شکل می‌گیرند و بعضی از آن‌ها چقدر اشتباه هستند!

نحوی که به حقوق دیگران تجاوز نگردد، توصیف نمود. خودابرازی مستلزم گوش سپردن به دیگران و فهم احساسات آنهاست. فردی که خودابرازی دارد، می‌تواند راه‌حل‌های قابل قبول طرفین برای ایجاد ارتباط موثر را پیدا کند. برای ابراز وجود کردن لازم است که شخص مقاصد و اهدافی که به دنبال آنهاست را در ذهن خود به‌طور شفاف و روشن تعریف نماید. افرادی که خودابرازی دارند برای حقوق دیگران احترام قائلند.

۲- رفتار پرخاشگرانه تجاوز به حقوق دیگران تلقی می‌شود، چرا که فرد پرخاشگر به قیمت پایمال کردن حقوق دیگران درصدد دستیابی به اهداف خود می‌باشد. رفتار معمولاً ترسناک، تهدیدکننده و غیرقابل پیش‌بینی است، در فرد مقابل احساس منفی ایجاد می‌کند و ادامه ارتباط پرخاشگرانه را با مشکل مواجه می‌سازد.

۳- رفتار منفعلانه همراه با پرخاشگری معمولاً بیانگر حالت فردی است که پیامی متناقض صادر می‌کند، یعنی در حضور شما با گفته‌هایتان موافقت می‌کند سپس پشت سر شما به حالت اعتراض ابروها را بالا برده نارضایتی خود را ابراز می‌دارد.

۴- رفتار سلطه‌پذیرانه در افراد سازشکار، که اعتماد به نفس زیادی ندارند و از خودباوری بالایی برخوردار نیستند دیده می‌شود. آنها اغلب به دیگران اجازه می‌دهند که حقوق شخصی‌شان را پایمال کنند و از آنان سوءاستفاده نمایند.

خودابرازی یک راه مثبت ارتباط با دیگران است و یک ابزار ارتباطی موثر، به خصوص در موقعیت‌های آزاردهنده می‌باشد. خودابرازی در موقعیت‌های تنش‌زا در مذاکرات، در مدیریت و رهبری و ایجاد انگیزه، هنگام نشان دادن یا دریافت

عکس‌العمل (بازخورد)، در کارهای گروهی و در جلسات سودمند می‌باشد. خودابرازی به فرد اعتماد به نفس و خودشناسی واضح‌تری می‌دهد و باعث ایجاد احساس تسلط بیشتر بر موقعیت‌های خاص به‌ویژه هنگام بروز تعارض و درگیری می‌گردد.

افراد خودابراز معمولاً به اهدافی که دارند می‌رسند، این موضوع لزوماً بدین معنا نیست که افراد دیگر نیز به اهدافشان نرسند. خودابرازی کاملاً با سلطه‌جویی متفاوت است، چرا که افراد پرخاشگر تصور می‌کنند به هدف خود رسیده‌اند اما معمولاً این موضوع به قیمت از دست دادن وفاداری و احترام اطرافیان تمام می‌شود. همچنین افراد سلطه‌پذیر به ندرت به هدف خود دست می‌یابند.

بخشی از خودابرازی شناختن حقوق شخصی و حقوق دیگران است. لیست زیر شامل مثال‌هایی از حقوق شخصی می‌باشد:

- حق اظهار خواسته‌های خود و بیان اولویت‌بندی آنها
- حق مورد احترام قرار گرفتن به‌عنوان یک فرد باهوش و لایق
- حق ابراز احساسات خویش
- حق بر زبان آوردن ارزش‌ها، عقاید و نظرات شخصی
- حق گفتن «بله» یا «خیر» در هنگام لزوم
- حق اشتباه (خطا) کردن
- حق تغییر نظر و عقیده
- حق بیان «من متوجه منظورتان نمی‌شوم».
- حق اظهار درخواست‌های خود با درک این مطلب که شخص مقابل حق «نه» گفتن دارد
- حق نپذیرفتن مسئولیت خطاهای دیگران
- حق ایجاد ارتباط با دیگران بدون احساس نیاز به تایید آنان