

# بهترین باش

برقراری ارتباط مؤثر با دیگران

لیندا آدامز

الینور لنز

برگردان مهدی قراچه‌داغی

نشر آسیم

تهران، ۱۳۸۸

این کتاب برگردانی است از:

**BE YOUR BEST**

*Personal Effectiveness In Your Life and Your Relationships*

by

Linda Adams & Elinor Lenz

چاپ دوم: ۱۳۸۸

شمار نسخه‌های این چاپ: ۱۱۰۰

حق چاپ برای نشر آسیم محفوظ است

چاپ: چاپخانه آسمان

بها: ۳۴۰۰۰ ریال

سرشناسه: آدامز، لیندا (Adams, Linda)

عنوان و نام پدیدآور: بهترین باش: برقراری ارتباط مؤثر با دیگران / نوشته لیندا آدامز، الینور لنز؛ ترجمه مهدی قراچه‌داغی.

مشخصات نشر: تهران: آسیم، ۱۳۸۸.

مشخصات ظاهری: ۲۲۹ص: نمودار.

شابک: 978-964-418-455-0

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا

عنوان اصلی: یادداشت:

Be your best:

Personal Effectiveness In Your Life and Your Relationships: 1989.

یادداشت: چاپ قبلی: کتابسرا، ۱۳۷۷.

یادداشت: چاپ دوم.

یادداشت: کتاب حاضر با عنوان «فرهنگ تفاهم در ازدواج» نیز منتشر شده است.

عنوان دیگر: برقراری ارتباط مؤثر با دیگران / فرهنگ تفاهم در ازدواج.

موضوع: قاطبیت (روان‌شناسی) / ارتباط بین اشخاص / روابط بین اشخاص / خودسازی.

شناسه افزوده: لنز، الینور.

شناسه افزوده: قراچه‌داغی، مهدی، ۱۳۲۶ - مترجم.

رده‌بندی کنگره: ۱۳۸۸ / ۲۱۴ ق / BF ۵۷۵

رده‌بندی دیویی: ۱۵۸/۱

شماره کتابشناسی ملی: ۱۳۵۸۸۲

دفتر مرکزی و مرکز توزیع

خیابان استاد مطهری ○ خیابان میرعماد ○ خیابان سیزدهم ○ شماره سیزده

تلفن و دورنگار: ۸۸۷۴۰۹۹۲-۴

مستقیم شهرستان: ۸۸۷۵۴۴۲۲

مستقیم تهران: ۸۸۷۵۰۳۸۳



## فهرست مطالب

۵	مقدمه
۹	یادداشت نگارنده
۱۱	فصل ۱ - شخص مؤثرتری بشویم
۲۱	فصل ۲ - سررشته زندگی خود را به دست گیرید
۳۵	فصل ۳ - خودابرازی: چگونه به طور مؤثر ابراز وجود کنیم
۵۹	فصل ۴ - «نه» گفتن را بیاموزیم
۷۱	فصل ۵ - چگونه از بروز اختلاف جلوگیری کنیم
۸۵	فصل ۶ - مسئله از آن کیست؟
۹۹	فصل ۷ - وقتی شما مسئله دارید
۱۱۵	فصل ۸ - برخورد با اضطراب
۱۳۱	فصل ۹ - اختلاف: کی می‌برد؟ کی می‌بازد؟
۱۴۷	فصل ۱۰ - حل اختلاف بدون بازنده
۱۶۷	فصل ۱۱ - توافق در زمینه ارزشها
۱۸۵	فصل ۱۲ - تغییر دادن شرایط محیطی
۱۹۵	فصل ۱۳ - کمک به رفع مشکلات دیگران
۲۱۵	فصل ۱۴ - برنامه‌ریزی برای اثربخشی بیشتر
۲۲۵	یک پیشنهاد برای روابط شما با دیگران
۲۲۷	ضمیمه: روشی ساده برای توار گرفتن در آرامش

## مقدمه

مفاهیم، روشها و مهارتهای توصیف شده در این کتاب در دوره‌های مختلف «آموزش اثربخشی» که مدت ۲۵ سال به بیست و شش زبان برای بیش از یک میلیون نفر تدریس شده‌اند، آزمون و پالایش گردیده‌اند. هر دوره برای آموزش به گروهی مشخص طراحی شده است. شروع برنامه‌های ما به سال ۱۹۶۲ برمی‌گردد که برای نخستین بار «آموزش اثربخشی برای والدین» را طراحی کردیم و در ادامه آن برنامه‌های آموزش اثربخشی برای آموزگاران، مدیران، سرپرستان، جوانان، روحانیون، مسئولین مدارس، فروشندگان و متصدیان روابط با مشتریان، طراحی و به مرحله اجرا گذاشته شدند.

بسیاری از شرکت‌کنندگان معتقد بودند که می‌توانیم همه این دوره‌ها را با عنوان «آموزش اثربخشی برای عموم» مشخص کنیم. به اعتقاد آنها ویژگی مشترک همه این دوره‌ها طرح مهارتهایی است که می‌توان از آن در تمام روابط و مناسبات میان اشخاص استفاده نمود. در واقع در اغلب کشورهای اروپایی، دوره‌های ما به «روش گوردون» شهرت یافته‌اند.

این باور که «روش گوردون» یک روش ژنریک و به مفهومی روشی است که در تمام روابط میان اشخاص کاربرد دارد، سرانجام سازمان ما را بر آن داشت تا به طراحی یک دوره ژنریک اقدام کند. این دوره جدید که لیندا آدامز آن را طراحی کرده، امکانی فراهم آورده تا همه کسانی را که به

بهبود روابط و مناسبات خود علاقه‌مند هستند، - در خانواده، در محل کار، در مجالس روحانی و در موسسات آموزشی - ثبت‌نام کنیم.

این کتاب حاوی مطالبی است که در دوره آموزشی ۳۰ ساعته اثربخشی تدریس می‌شود و خواننده با روشی که مفید بودنش در سطحی گسترده و فراگیر - در خانواده‌ها، در برخی از بهترین و بزرگترین شرکتها و موسسات، در مدارس عمومی و خصوصی، در بیمارستانها و سازمانهای دولتی - به اثبات رسیده است آشنا می‌شود. اساس مطلب همانی است که در دوره آموزش اثربخشی برای والدین تدریس می‌شود و بیش از شصت بررسی پژوهشی مختلف روی آن صورت گرفته است.

خوانندگان کتاب لیندا آدامز با روشهای جدید و مؤثری برای کنترل زندگی خود آشنا می‌شوند، به این نتیجه می‌رسند که می‌توانند بدون محروم کردن دیگران از رسیدن به خواسته‌هایشان، به هدفهای خود برسند، از بروز سوء تفاهم با دیگران جلوگیری کنند، به دیگران یاری برسانند و روابط نزدیک خود را تقویت نمایند.

و سرانجام، خوانندگان کتاب می‌آموزند که چگونه با استفاده از روش شش مرحله‌ای که راه‌حلهای بدون بازنده (یا راه‌حلهای همه برنده) ارائه می‌دهد، اختلافات خود را با دیگران برطرف سازند. وقتی اشخاص از این روش که حقانیتش به اثبات رسیده، در روابط خود با دیگران استفاده می‌کنند، یقین داریم که نه تنها شخصاً منتفع می‌شوند، بلکه شرایط را برای رسیدن به صلح جهانی هموار می‌کنند. زیرا تنها اگر اشخاص از روشهای صلح‌آمیز برای حل و فصل اختلافات خود در زندگی استفاده کنند، امید به صلح میان ملل شکل خارجی پیدا می‌کند.

به قول میلتون مایز<sup>۱</sup> مدیر ارشد سابق «آکادمی تلاش برای صلح ملی»: «ناگهان دانش و خرد منبعث از علوم رفتاری و اجتماعی در هم می‌آمیزند

1- Milton Mapes, Jr.

تا اختلافات را به طرزى مسالمت‌آمیز و بدون قهر و خشونت برطرف سازند... امیدی جدید شکل می‌گیرد.<sup>۱</sup>  
قویاً معتقدم که این کتاب بر این امیدواری می‌افزاید.

**توماس گوردون<sup>۱</sup>**

رئیس مؤسسه آموزش اثربخشی

---

1- Thomas Gordon

## یادداشت نگارنده

این کتاب حاصل تجارب ۱۱ سال گذشته ماست. دقیقاً ۱۱ سال پیش بود که آموزش دوره‌ای را که با نام «آموزش اثربخشی برای زنان» طراحی کرده بودم، شروع کردیم. در این مدت ۳۰۰۰۰ زن و معدودی مرد در دوره‌های آموزشی ما در آمریکا و در خارج از آمریکا، در کشورهای استرالیا، ژاپن، شیلی، کانادا، ایرلند، سوئیس، فرانسه، بلژیک، هلند، سوئد و فنلاند، شرکت کرده‌اند.

مشتاقانه به اظهار نظر بسیاری از زنان شرکت‌کننده در دوره‌ها گوش دادم؛ از تجربیاتشان پرسیدم، سؤال کردم که چگونه می‌توانند از این فلسفه و از این مهارت‌ها در زندگی خود استفاده کنند. بعضی از آنها در گزارشهایی که نوشتند به اهمیت و فواید این دوره آموزشی اشاره کردند، جمعی از آنها برای نخستین بار بود که در یک دوره آموزشی ویژه زنان شرکت می‌کردند. بعضیها به این نکته اشاره کرده بودند که توجه دوره به رعایت نیازها و خواسته‌های دیگران تا چه اندازه مهم بوده است. بعضی می‌گفتند حتی به فکرشان نمی‌رسیده که می‌توانند نیازهای خود را برطرف سازند، گروهی دیگر معتقد بودند که تا حدودی تغییر کرده‌اند و در این میان نظر جمعی دیگر این بود که اثربخشی دوره بسیار زیاد و حتی چشمگیر بوده است.

اغلب شرکت‌کنندگان معتقد بودند که همسران، فرزندان، دوستان و یا همکارانشان از اعتماد به نفس جدید آنها استقبال کرده‌اند، هر چند جمعی نیز تجربه‌ای مغایر داشتند و معتقد بودند که برخی از معاشرین سابق آنها، از تغییری که در آنها ایجاد شده استقبال نکرده‌اند.

بسیاری می‌گفتند که این فرایندی ساده نبوده است و اضافه می‌کردند که به تمرین و تجربه بسیار بیشتری نیاز دارند. آنها از طرز برخورد مدرس دوره و حمایت سایر زنان شرکت‌کننده در کلاس و نیز حمایت دوستان و بستگانشان راضی بودند.

در تمام این مدت مدرسین «آموزش اثربخشی برای زنان» و برخی از شرکت‌کنندگان تماس می‌گرفتند و می‌گفتند «مردها نیز به این دوره احتیاج دارند». در یک مورد خانم لاورن مک ویلیامز<sup>۱</sup> مدرس دوره «آموزش اثربخشی برای زنان» در سال ۱۹۷۹ به من زنگ زد و گفت «اخیراً یک دوره «آموزش اثربخشی» برای بیست و پنج زن را به پایان رساندم. حالا همسران این خانمها زنگ می‌زنند و می‌خواهند آنها نیز در این دوره شرکت کنند. می‌خواهند دوره‌ای برای آنها دایر کنم». ۱۶ مرد و دو پسر نوجوان در این دوره شرکت کردند. به این نتیجه رسیدیم که مردها هم به این دوره احتیاج دارند اما احتمالاً دلایلیشان برای طی دوره متفاوت بود. مردها هم طوری تربیت شده‌اند که آنها را محدود می‌کند.

در سال ۱۹۸۷، دوره‌ای را طراحی کردم و نام آنرا «آموزش اثربخشی برای رشد شخصی و حرفه‌ای» گذاشتم. مدرسین این دوره را برای زنها و مردها، تنها مردها، کارکنان واحدهای درمانی و بسیاری از گروههای دیگر تدریس می‌کنند. البته دوره «آموزش اثربخشی برای زنان» همچنان به عنوان یک دوره مستقل جایگاه خود را دارد.

وقتی یکی از مردهای شرکت‌کننده در «آموزش اثربخشی برای زنان» در استرالیا به من گفت که از خواندن کتاب دوره بسیار لذت برده، اما آنرا جلد کرده تا هم‌اتاقی او متوجه نشود که کتابی مربوط به زنان را می‌خواند، به نظرم رسید زمان آن رسیده که در آن کتاب تجدیدنظر کنم تا مردها را هم شامل بشود. کتابی که هم اکنون می‌خوانید حاصل این اقدام است.