روان‌شناسی روابط انسانی

(مهارت‌های مردمی)

---

* چگونه ابراز وجود کنید *
* چگونه به‌صحبت‌های دیگران گوش فرا دهید *
* چگونه تعارض‌ها و تضادها را رفع کنید *

نوشته: رابرت بولتون

ترجمه: محمدرضا سهرابی

همکار مترجم: افسانه حیات روشنایی

انتشارات رشد
تهران ـ ۱۳۹۷

www.ketab.ir

www.ketab.ir

بولتن، رابرت
Bolton, Robert
روان‌شناسی روابط انسانی (مهارت‌های مردمی): چگونه ابراز وجود کنید / نوشته رابرت بولتون؛ ترجمه حمیدرضا سهرابی، همکار مترجم افسانه حیات روشنایی. ـ تهران: رشد، ۱۳۹۷.
۴۰۸ ص.: جدول.
ISBN 978 - 964 - 753[illegible] 5 - 4
فهرستنویسی براساس اطلاعات فیپا.
عنوان اصلی: People skills: how to assert yourself, Listen to others, and resolve conflicts.
کتابنامه: ص. ۴۰۸ـ۳۹۳.
۱. روابط بین اشخاص. ۲. ارتباط بین اشخاص. الف. سهرابی، حمیدرضا، مترجم. ب. حیات روشنایی، افسانه، مترجم. ج. عنوان. د. عنوان: مهارت‌های مردمی. ه. عنوان: چگونه ابراز وجود کنید.
HM ۱۳۲ / ۹ / ۹ ب / ۳۰۱/۱۱ کتابخانه ملی ایران
۸۱ـ۴۲۴۶ م

حق چاپ محفوظ است

www.ketab.ir

روان‌شناسی روابط انسانی

(مهارت‌های مردمی)

نوشته: رابرت بولتون

ترجمه: حمیدرضا سهرابی

همکار مترجم: افسانه حیات روشنایی

چاپ دهم: زمستان ۱۳۹۷ ـ شمارگان ۱۰۰۰ نسخه

چاپ نهم: پاییز ۱۳۹۶

چاپ هفتم: بهار ۱۳۹۳ ـ چاپ هشتم: زمستان ۱۳۹۶

چاپ و صحافی: آرمانسا

انتشارات رشد

مرکز نشر و پخش کتاب‌های روان‌شناسی و تربیتی

ساختمان مرکزی: خیابان انقلاب، خیابان شهدای ژاندارمری، بین خیابان دانشگاه و ابوریحان، شماره ۴۱، تلفن: ۶۶۴۰۴۴۰۶

فروشگاه: میدان انقلاب، روبروی سینما بهمن، خیابان منیری جاوید (اردیبهشت)، شماره ۷۲،

تلفن: ۶۶۴۱۰۲۶۲ ـ ۶۶۴۹۸۳۸۶ ـ ۶۶۴۹۷۱۸۱

۴۴۰۰۰ تومان

تهران ـ ۱۳۹۷

فهرست مطالب

مقدمه مترجم ۱۳
پیش‌گفتار نویسنده ۱۷
بخش اول: مقدمه ۲۱
فصل یک ـ مهارت‌های نرم و فاصلهٔ بین فردی ۲۳
ارتباط: عالی‌ترین دستاورد بشری ۲۴
مؤثر نبودن بیشتر ارتباط‌ها ۲۴
درد تنهایی ـ عشق از دست رفته ـ رمز موفقیت در کار ۲۵ـ۲۸
موضوع مرگ یا زندگی ـ می‌توانید تغییر کنید ـ تغییر خواهید کرد! ۲۹ـ۳۳
کنترل مقاومت در برابر تغییر ـ پنج مجموعهٔ مهارتی ـ خلاصه ۳۴ـ۳۶
فصل دو ـ موانع ارتباطی ۳۷
موانع ارتباطی رایج ۳۸
چرا موانع، به‌عنوان پاسخ‌های دارای احتمال خطر بالا تلقی می‌شوند؟ ۴۰
قضاوت: مانع مهم ـ انتقاد ـ نام‌گذاری و برچسب زدن ـ تشخیص‌گذاری ۴۲ـ۴۴
ستایش همراه با ارزیابی ـ ارائه راه حل می‌تواند یک مشکل باشد ۴۵ـ۴۶
دستور دادن ـ تهدید ـ اخلاقی‌سازی ـ سؤال‌های زیاد و نامناسب ۴۶ـ۴۷
نصیحت‌کردن ـ اجتناب از نگرانی‌های فرد دیگر ۴۸ـ۴۹
منحرف‌سازی ـ بحث منطقی ـ اطمینان آفرینی ۴۹ـ۵۰
مانع شمارهٔ سیزده ـ احساس گناه، پشیمانی، تأسف ۵۲
خلاصه ۵۳
بخش دوم: مهارت‌های گوش‌کردن ۵۵
فصل سه: گوش‌کردن فراتر از شنیدن صِرف است ۵۷
اهمیت گوش‌کردن ۵۸

www.ketab.ir

توصیف گوش‌کردن ـ مجموعه مهارت‌های گوش‌کردن ۶۱
مهارت‌های توجه ـ اثرات توجه و عدم توجه ۶۲ـ۶۳
حالت درگیربودن ـ تحرک جسمانی مناسب ـ تماس چشمی ۶۴ـ۶۷
محیط غیرمزاحم ـ توجه روانی ـ کار هشیارانه بر روی توجه ۶۹ـ۷۰
مهارت‌های پیگیری ـ در، بازکن‌ها ۷۲
تشویق‌های کوتاه ـ سؤال‌های کمتری بپرسید ـ سکوت توجه‌آمیز ۷۶ـ۷۹
خلاصه ۸۳
فصل چهار: مهارت‌های گوش‌کردن انعکاسی ۸۳
پاسخ‌های انعکاسی: آینهٔ گوینده ۸۴
توضیح ـ انعکاس احساسات ۸۵ـ۸۸
روش‌های توانا شنیدن احساسات ۸۹
گوش کردن به کلمات احساسی ـ استنباط احساسات از مضمون کلّی ۹۲ـ۹۳
مشاهده زبان تن ـ چه احساسی به‌من دست می‌داد؟ ۹۳
انعکاس معانی ـ انعکاس اختصاری ۹۴ـ۹۶
خلاصه ۱۰۰
فصل پنج: علل کارایی پاسخ‌های انعکاسی ۱۰۱
سبک و ساختار در گوش‌کردن ۱۰۲
شش ویژگی ارتباط بشری ۱۰۵
کلمات: ابزارهای ارتباطی کم ـ دقت ۱۰۶
دخالت حدس و گمان در درک معنای «رمز» گوینده ۱۰۶
شاید مشکل فعلی، مهم‌ترین مشکل نباشد ۱۱۰
گوینده ممکن است خود نسبت به‌هیجان‌هایش نابینا بوده و
توسط آنهانابینا شده باشد ۱۱۱
بسیاری از شنوندگان به‌آسانی، دچار حواس‌پرتی می‌شوند ۱۱۴
فیلترها، شنیده‌های شنونده را تحریف می‌کنند ۱۱۵
آزمون درستی: مجرایی برای صمیمیت ۱۱۹
عمل، بهترین راه رفع شک و تردید ۱۱۹
خلاصه ۱۲۰
فصل شش: تفسیر زبان تن ۱۲۳
اهمیت زبان تن ۱۲۴

www.ketab.ir

رفتارهای غیرکلامی: زبان احساسات ۱۲۵
«تراوش» احساسات پنهان ۱۲۶
رهنمودهایی جهت تفسیر زبان تن ۱۲۷
معطوف کردن توجه بر مفیدترین نشانه‌ها ۱۲۸
خواندن نشانه‌های غیرکلامی در بافت و زمینه ۱۳۳
توجه به‌ناهماهنگی‌ها ۱۳۴
آگاهی از احساسات و واکنش‌های جسمانی ۱۳۵
انعکاس احساسات به‌فرستندهٔ پیام ۱۳۶
زبانی واضح اما گیج‌کننده ۱۳۷
خلاصه ۱۳۸
فصل هشت: بهسازی مهارت‌های انعکاسی ۱۳۹
رهنمودهایی برای گوش‌کردن بهتر ۱۴۰
تظاهر به‌فهمیدن نکنید ۱۴۰
به‌گوینده نمی‌دهید می‌دانید او چه احساسی دارد ۱۴۰
به‌پاسخ‌های خود تنوع دهید ۱۴۱
براحساسات تمرکز کنید ۱۴۲
صحیح‌ترین کلمهٔ احساسی را انتخاب کنید ۱۴۲
همدلی صوتی را در خود پرورش دهید ۱۴۴
تلاش برای عینی‌ساختن و ارتباط‌دادن ۱۴۶
پاسخ‌هایی قاطع، اما انعطاف‌پذیر ارائه کنید ۱۴۸
منابع یا توانائی‌های گوینده را منعکس کنید ۱۴۸
احساساتی راکه به‌طور ضمنی در سؤال‌ها وجود دارند، منعکس کنید ۱۴۹
بی‌ثمربودن بسیاری از تعامل‌ها را بپذیرید ۱۵۱
در تعامل‌های کوتاه نیز به‌انعکاس بپردازید ۱۵۱
ورای گوش‌کردن انعکاسی ۱۵۲
پاسخ‌های کاهشی، تبادلی و افزایشی ۱۵۳
زمینه‌سازی برای پاسخ‌های افزایشی ۱۵۴
دو موضوع مهم در مورد پاسخ‌های افزایشی ۱۵۴
پاسخ از طریق لمس ۱۵۵
ارائهٔ اطلاعات حقیقی ۱۵۶

www.ketab.ir

اقدام‌کردن ـ تسهیل حل مشکل ـ ارجاع ۱۵۷
خود ـ افشاسازی ۱۵۸
مواجهه ۱۵۹
گفتگوی من و تو ۱۶۰
زمان گوش‌کردن انعکاسی ـ قبل از اقدام ـ قبل از بحث یا انتقاد ۱۶۱
هنگامی که فرد دیگر، احساساتی شدید را تجربه می‌کند، یا
می‌خواهد از مشکلی صحبت کند ۱۶۱
وقتی فرد دیگر به‌طور رمزی صحبت می‌کند ۱۶۲
وقتی فرد دیگر می‌خواهد احساسات و افکار خود را به‌نظم درآورد ۱۶۲
وقتی که «گفتگوی مستقیم متقابل» جریان دارد ۱۶۲
وقتی که با خود حرف می‌زنید ۱۶۳
هنگام برخورد با ایده‌های جدید در یک کتاب، یک سخنرانی و یا کار ۱۶۳
زمان‌های نامناسب برای گوش‌کردن به‌شکل انعکاسی ۱۶۴
وقتی نمی‌توانید پیدا کنید ۱۶۴
وقتی که مطمئن نیستید فرد دیگر خود می‌تواند راه حل مشکلش
را پیدا کند ۱۶۵
وقتی از فرد دیگر «جدا» نیستید ۱۶۶
وقتی از گوش‌کردن به‌عنوان راهی برای امتناع خود استفاده می‌کنید ۱۶۶
وقتی با احساس شدید تحت فشاربودن، به‌ستوه آمدن و یا
نقصان مواجه می‌شوید ۱۶۶
خبرهای خوب و خبرهای بد ۱۶۷
خلاصه ۱۶۸
بخش سه: مهارت‌های ابراز وجود ۱۷۱
فصل هشت: سه رویکرد به‌روابط ۱۷۳
گوش‌کردن و ابراز وجود: ین و یانگ ارتباط ۱۷۴
روش‌های پرورش ابراز وجود ۱۷۵
نیاز به‌دفاع از حریم شخصی ۱۷۶
تأثیرگذاری ۱۸۰
پیوستار سلطه‌پذیری ـ ابراز وجود ـ پرخاشگری ۱۸۱
رفتارهای سلطه‌پذیرانه ۱۸۱

www.ketab.ir

رفتارهای پرخاشگرانه ـ رفتارهای ابراز وجودی ۱۸۳ـ۱۸۴
نمونه‌هایی از سه شیوهٔ برقراری رابطه ۱۸۵
چرخش به‌سمت شیوهٔ مخالف ـ خود را در پیوستار جای دهید ۱۸۷ـ۱۸۸
پاداش‌ها و زیان‌های سه شیوهٔ برقراری رابطه ۱۸۹
فواید رفتار سلطه‌پذیرانه ۱۸۹
«بهای خوب‌بودن» ۱۹۰
فواید رفتار پرخاشگرانه ۱۹۳
مضرات پرخاشگری ۱۹۴
فواید ابراز وجود ۱۹۸
بهای ابراز وجود ۱۹۹
به‌خاطر خود تصمیم بگیرید ۲۰۱
خلاصه ۲۰۱
فصل نه: پرورش [illegible] بخشی ابراز وجود ۲۰۳
ابراز وجود کلامی: گزینهٔ سوم ۲۰۴
پیام‌های سه بخشی ابراز وجود ۲۰۶
راه‌های مؤثر و [illegible] ۲۰۸
نگارش و آماده‌سازی پیام‌های سه ـ بخشی ابراز وجود ۲۰۹
توصیف غیرقضاوتی از رفتار ۲۰۹
افشاسازی احساسات ۲۱۷
روشن‌سازی اثرات ملموس ۲۲۰
سفری برای خود ـ اکتشافی و کمال ـ خلاصه ۲۲۵
فصل ده: کنترل پدیدهٔ حمله و حملهٔ متقابل ۲۲۷
حملهٔ غیرمترقبه ۲۲۸
گرایش انسان به‌تدافعی‌بودن ۲۲۹
مارپیچ صعودی حالت دفاعی ۲۳۱
مراحل شش‌گانهٔ ابراز وجود ـ آمادگی ۲۳۲
ارسال پیام ابراز وجود ۲۳۴
سکوت ـ گوش‌کردن انعکاسی به‌پاسخ دفاعی ۲۳۹
تکرار فرایند ـ تمرکز بر راه حل ۲۴۷ـ۲۴۹
خلاصه ۲۵۰

www.ketab.ir

فصل یازده: افزایش گزینه‌ها و شیوه‌های ابراز وجود ۲۵۱
تنوع رفتارهای ابراز وجود ـ ابراز وجودهای طبیعی ۲۵۲
خود ـ افشاسازی ۲۵۴
تأیید توصیفی ۲۵۶
ابراز وجودهای رابطه‌ای ۲۶۰
بی‌توجهی انتخابی ۲۶۳
کناره‌گیری ـ کناره‌گیری موقت ۲۶۵
کناره‌گیری دائمی ۲۶۶
پاسخ جامع یا طیف ـ گون ۲۶۷
گزینه‌ها و راهکارها ۲۶۹
پیامدهای طبیعی و منطقی ۲۷۰
اقدام: موقف سازید؛ احساسات را بپذیرید ۲۷۴
بگو «نه!» ۲۷۶
محیط را تغییر دهید ۲۸۱
خطر افراط کاری ۲۸۲
هالهٔ ابراز وجود ۲۸۳
خلاصه ۲۸۴
بخش چهار: مهارت‌های کنترل تعارض و تضاد ۲۸۵
فصل دوازدهم: پیشگیری و مهار تعارض ۲۸۷
اجتناب‌ناپذیربودن تعارض ۲۸۸
مخرب‌بودن تعارض ـ مزایای تعارض ۲۸۹
تعارض واقع‌بینانه و غیرواقع‌بینانه ۲۹۱
روش‌های پیشگیری و مهار تعارض‌های شخصی ۲۹۴
روش‌های پیشگیری و مهار تعارض گروهی و سازمانی ۲۹۷
خطرهای پیشگیری و مهار تعارض ـ خلاصه ۳۰۰
فصل سیزدهم: مقابله با عناصر عاطفی تعارض ۳۰۱
ابتدا بر هیجان‌ها یا عواطف تمرکز کنید ۳۰۲
روش رفع تعارض ۳۰۳
مرحله یک: با فرد دیگر به‌احترام رفتار کنید ۳۰۴
مرحله دو: گوش کنید تا وقتی که «سوی دیگر را تجربه کنید» ۳۰۶

www.ketab.ir

مرحله سه: دیدگاه‌ها، نیازها و احساسات خود را بیان کنید ۳۰۸
روش رفع تعارض در عمل ۳۱۰
چهار شیوهٔ کاربرد روش رفع تعارض ۳۱۴
آمادگی برای رویارویی ۳۱۶
ارزیابی تعارض ۳۱۷
پیامدهای احتمالی روش رفع تعارض ۳۱۸
خلاصه ۳۲۱
فصل چهاردهم: حل مشکل مشارکت‌آمیز: یافتن بهترین راه حل ۳۲۳
سه نوع تعارض ۳۲۴
روش‌های جایگزین ـ انکار، اجتناب ۳۲۵
تسلیم ـ سلطه‌گری ۳۲۶
توافق: تو را در نیمهٔ راه ملاقات خواهم کرد ۳۲۹
جستجوی بهترین راه حل از طریق مشارکت ۳۳۱
مراحل روش حل مشکل از طریق مشارکت ۳۳۲
مرحلهٔ اوّل: مشکل را در قالب نیازها تعریف کنید نه در قالب
راه حل‌ها ۳۳۳
مرحله دوم: از طریق سیال‌سازی ذهنی، راه‌حل‌های ممکن را
بررسی کنید ۳۳۷
مرحلهٔ سوم: راه حل [یا ترکیبی از راه حل‌ها] را انتخاب کنید؛
چنین کاری نیازهای هر دو طرف را برآورده وجه برآورده می‌کند ۳۳۹
مرحلهٔ چهارم: در مورد این‌که چه کسی، چه کاری را کجا و تا
چه وقت باید انجام دهد برنامه‌ریزی کنید ۳۴۱
مرحلهٔ پنجم: اجرای نقشه ۳۴۲
مرحلهٔ ششم: فرایند حل مسأله را ارزیابی کنید و کمی بعد، به‌بررسی
میزان خوب‌بودن راه‌حل بپردازید ۳۴۳
پیام این روش ۳۴۳
حل مشکل مشارکت‌آمیز در عمل قبل و بعد ۳۴۴
حل مسأله توسط نفر سوم ۳۴۵
کنار آمدن با مقدمات ضروری ۳۴۷
در هنگام عدم موفقیت این روش، چه باید کرد؟ ۳۴۹

www.ketab.ir

از تله‌های رایج این فرایند، اجتناب کنید ۳۴۹
از اهداف پنهان آگاه شوید ـ از سر گرفتن فرایند ۳۵۱
کاربردهای حل مشکل مشارکت‌آمیز ـ تعیین اهداف ۳۵۱
در یک «رابطهٔ مفید» تک ـ به ـ تک ۳۵۳
سایر کاربردها ـ خلاصه ۳۵۴
فصل پانزدهم: مبانی ارتباط اثربخش ۳۵۷
مهارت به‌تنهایی کافی نیست ۳۵۸
صداقت ۳۵۹
آگاهی از خود ـ پذیرش خود ۳۶۰
بیان خود ۳۶۱
عشق بدون انحصارطلبی ۳۶۲
شریک بودن، لزوماً دوست داشتن نیست ۳۶۴
پذیرش، تحملی مهم عشق است ۳۶۷
احترام: دیگر عناصر اصلی عشق ۳۶۸
صمیمیت: «عشق» به‌ایجاد «محبت» گرایش دارد ۳۷۱
همدلی ۳۷۲
پیوستار بی‌تفاوتی ـ همدلی ـ همدردی ۳۷۳
اجزاء همدلی ۳۷۵
تحقق نگرش‌های اساسی ۳۷۶
سخن آخر: مراحل بهبود ارتباط ۳۷۹
تعهد کتبی یا عینی در به‌کارگیری مهارت‌ها ۳۷۹
انتخاب موقعیت‌های مناسب ۳۸۱
نهراسیدن از شکست‌های تصادفی ۳۸۱
آماده‌سازی دیگران برای تغییر ۳۸۲
آموزش مهارت‌ها ۳۸۴
پیوست مترجم: درجه‌بندی میزان ابراز وجود ۳۸۵
پرسشنامهٔ اصلاح شدهٔ رفع تعارض ۳۸۵
فهرست نام‌ها ۳۸۹
منابع ۳۹۳

www.ketab.ir

مقدمهٔ مترجم

به‌تکلم، به‌خموشی، به‌تبسم، به‌نگاه
می‌توان برد به‌هر شیوه دل آسان از من
کلیم کاشانی

شاید بتوان گفت که ارتباط، یکی از قدیمی‌ترین و در عین حال، عالی‌ترین دستاوردهای بشر بوده است. ارتباط در گذشته و برای انسان اولیه، علاوه بر کارکردهایی که در جهت حفظ حیات و یاری گرفتن از دیگران داشته، زمینه‌ساز فعالیت‌های جمعی و سرآغازی بر زندگی اجتماعی نیز بوده است. اما در عصر حاضر اهمیت برقراری رابطه به‌حدی است که انسان، پیوسته، در جهت ابداع و ساخت انواع وسایل، ابزارها، روش‌ها و شیوه‌های کارآمدتر ارتباط جمعی و بین فردی کوشیده است. ارتباط، اساساً، میان دو یا چند نفر اتفاق می‌افتد و ما همه، در طول روز، با افراد مختلف ارتباط برقرار می‌کنیم. برقراری ارتباط به‌دلایل مختلفی مانند وقت‌گذرانی، بررسی مسائل شغلی و مسائل فردی، بیان انتظارات زناشویی و یا توقعات والدین از فرزندان، طرح اختلاف عقاید و ایده‌ها و موارد مشابه دیگر صورت می‌گیرد و هر یک از انواع آن در سطوح مختلفی مانند سطح کلامی، سطح غیرکلامی و یا هر دو این سطوح روی می‌دهد. امّا در هر حال، هیچ نوع ارتباطی جز به‌دلیل احساس نیاز شدید انسان برای برقراری تعامل اجتماعی به‌وقوع نمی‌پیوندند. همان‌طور که در کتاب حاضر خواهید دید، و شعر کلیم کاشانی نیز به‌آن اشاره کرده است، انسان برای برقراری رابطه با دیگران، روش‌های مختلفی را پرورانده است، که رشد و تکامل زبان و شیوه‌های غیرکلامی مانند حالت چهره، حالت کلی بدن یا وضعیت اندام‌ها و حرکات بیانگر و... را شامل می‌شود. هر یک از این شیوه‌ها می‌توانند بخشی از اطلاعات و احساسات مورد نظر فرد در حال صحبت، یا گوینده، را به‌فرد دیگر، یا شنونده، انتقال دهند.

www.ketab.ir

متأسفانه، اغلب ما، یا قادر نیستیم گوینده‌های خوبی باشیم و یا از مهارت‌های یک شنوندهٔ خوب بی‌بهره‌ایم. بسیاری از اوقات، وقتی موضوعی را با فردی دیگر در میان می‌گذاریم، به‌ناگهان، پاسخی می‌شنویم که برایمان بسیار ناگوار و غافلگیرکننده است. اما هرقدر سعی می‌کنیم به‌او بفهمانیم که به‌هیچ وجه قصد توهین یا تحقیر او را نداشته‌ایم، موفق نمی‌شویم. گویی، او حفاظی به‌دور خود کشیده است و هر توضیح ما را به‌مثابهٔ حمله دیگری تلقی می‌کند که در نتیجه، یا با حمله‌ای متقابل به‌آن پاسخ می‌دهد و یا حفاظ دفاعی خود را محکم‌تر می‌سازد و به‌درون آن پناه می‌برد. یا سعی می‌کند حرف‌های ما را ناشنیده بگیرد، و یا با احساسی نمیق از غبن و زبان، حرف‌هایمان را می‌شنود، امّا تصور می‌کند که ما فردی قدرناشناس هستیم که لطف و مهربانی او را نادیده گرفته‌ایم. پس، از لحاظ روانی، از ما فاصله می‌گیرد و سعی می‌کند که دیگر مثل گذشته با ما مهربان نباشد!

در این‌جا چه اتفاقی افتاده است؟ ما فقط سعی کرده بودیم موضوعی را که برایمان اهمیت زیادی داشته است با فرد دیگر در میان بگذاریم. متخصصان ارتباط معتقدند که در چنین موردی (و البته در بسیاری از موارد دیگر)، سه احتمال وجود دارد یا گوینده از روش‌های اثربخش برقراری رابطه، آگاه نبوده است، یا شنونده روش‌های کارآمد گوش دادن را یاد نگرفته بوده است و یا میان منظور واقعی گوینده و روش ارتباطی او، هماهنگی و همخوانی مناسبی وجود نداشته است. در نتیجه، تعاملی روی داده است که هم برای گوینده، هم برای شنونده، و هم برای تداوم رابطه آنان مضر بوده است. آنان، به‌جای آن‌که از این فرصت برای نیرومندکردن رابطهٔ میان خود استفاده کنند، آن را در جهت تضعیف رابطه به‌کار برده‌اند و بنابراین، هم گوینده به‌خواستهٔ خود نرسیده است، و هم شنونده به‌احساس گناه، افسردگی، دلسرد شدن از طرف مقابل و یا احساس دور شدن از او دچار شده است و هم رابطه تضعیف شده است.

برای آن‌که چنین مشکلاتی روی ندهد می‌توان روش‌های بسیار سودمند و اثربخش برقراری ارتباط را آموخت. این روش‌ها، آن‌قدر متنوع، متفاوت و گاه متضاد هستند که نویسندگان مختلف، هریک شیوه‌های خاصی را توصیه کرده‌اند. وجود کتاب‌های متعدد در زمینهٔ تعامل اجتماعی، ارتباط بین فردی و مهارت‌های اجتماعی و موارد مشابه، گواهی بر این تنوّع و تعارض است.

متأسفانه بیشتر کتاب‌های موجود در بازار دارای چند ایراد بسیار مهم است. نخست، اغلب این کتاب‌ها، که شاید برخی از آنها از پرفروش‌ترین کتاب‌های منتشر شده هستند، توسط افرادی نوشته شده‌اند که با دانش روان‌شناسی و علوم ارتباطات آشنایی زیادی ندارند. در نتیجه، مطالب موجود در

www.ketab.ir

کتاب‌هایشان، فقط بر تجارب کاملاً شخصی خود آنان استوار است. بدیهی است که چنین اطلاعاتی، به‌لحاظ علمی فاقد ارزش بوده و کارایی زیادی ندارند. زیرا، علم بر تجارب مکرر و قابل اندازه‌گیری و پژوهش استوار است نه تجارب فردی و یا حتی معیارهای اخلاقی و پندآمیز. دوم، مترجمان بسیاری از کتاب‌های موجود نیز، متأسفانه، با روان‌شناسی و علوم ارتباطات بیگانه‌اند و فقط به‌صِرف علاقهٔ شخصی و یا با انگیزه‌های مادی اقدام به‌ترجمه می‌کنند. در نتیجه، ترجمه‌هایشان از نظر علمی دارای اشتباهات بسیار فاحشی است که موجب کج فهمی خواننده و یا عدم کارایی می‌شود.

ما، ضمن تقدیر از مترجمان محترمی که سعی کرده‌اند دانش روان‌شناسی را با زندگی روزمره پیوند بزنند و ضمن اذعان به‌این‌که معتقدیم علم روان‌شناسی نباید برفراز برج عاج و به‌دور از دسترس عامه مردم قرار گیرد، تذکر این نکته را لازم می‌دانیم که مسائل فوق موجب شده است بسیاری از روان‌شناسان و متخصصان علوم ارتباطات، به‌خود اجازه ندهند که در نگارش و ترجمهٔ آثار سودمند برای بهبود وضعیت روان‌شناسی و ارتباطی عامهٔ مردم وارد شوند، چراکه برچسب «مترجم یا نویسنده بازاری‌بودن» در انتظار آنان است. امّا نباید خدمت به‌مردم را کاری صرفاً «بازاری» تلقی کرد. بلکه باید میان «ترجمه‌های بازاری» و «غیربازاری» با دو ملاک عمده تمایز گذارد. اول آن‌که، «مترجم غیربازاری» هم به‌زبان مبدأ (مثلاً زبان انگلیسی یا فرانسه و...) و هم به‌زبان مقصد (مثلاً زبان فارسی) مسلط است و دوم آن‌که، او نه تنها با علم مربوطه بیگانه نیست که به‌مقدار زیادی بر کسب معلومات دانشگاهی آن حوزه نیز همت گماشته است. در نتیجه اثر او به‌لحاظ علمی، مؤلف اصلی کتاب، سهواً اشتباهاتی را مرتکب شده باشد، مترجم آن را تصحیح می‌کند و ثانیاً مفاهیم علمی ناآشنا را برای خوانندهٔ غیرمتخصص روشن می‌سازد. به‌علاوه، از اصطلاحات ساده استفاده می‌کند که معادل‌های صحیح، دقیق و جاافتادهٔ علم مربوطه محسوب می‌شوند.

کتاب حاضر توسط یکی از متخصصان علوم ارتباطات، دکتر رابرت بولتون، نوشته شده است. او بنیانگذار مؤسسهٔ مشاوران ریج[1] است و چنان‌که خواهید دید، فنون معرفی شده در کتاب را به‌هزاران نفر (از مردم عادی گرفته تا روان‌شناسان، مدیران، معلمان، پرستاران، کشیشان، استادان دانشگاه و...) آموزش داده است. افزون بر این، مطالب مطرح شده از پشتوانهٔ غنی پژوهش‌های روان‌شناسی و فنون ارتباطی برخوردار است که می‌توان گفت سودمندی و اثربخشی آن‌ها، بارها به‌اثبات رسیده است و حتی روان‌شناسان، در جلسات مشاوره و روان‌درمانی خود، بسیاری از این فنون را به‌کار می‌گیرند. اما

1. Ridge Consultant

www.ketab.ir

با وجود این، از آن‌جایی که این کتاب برای افرادی نوشته شده است که از اطلاعات روان‌شناسی عمیقی برخوردار نیستند، مؤلف به‌عمد از ذکر مطالب نظری و تحقیقات فنی، خودداری کرده است.

در ترجمهٔ کتاب حاضر کوشیده‌ایم علاوه بر ارائه ترجمه‌ای ساده و نزدیک به‌زبان عامهٔ مردم (که متن اصلی کتاب نیز از همین رویّه پیروی کرده است) برخی از اصطلاحات فنی روان‌شناسی را از طریق زیرنویس‌های توضیحی، برای خوانندگان تشریح کنیم تا افرادی که با روان‌شناسی، آشنایی چندانی ندارند به‌درک دقیق‌تر منظور نویسنده نائل آیند. در همین رابطه، پرسشنامه‌ای را از منبعی دیگر ترجمه کرده و به‌کتاب اضافه کرده‌ایم تا خواننده بتواند وضعیت خود را در بعضی از حوزه‌های ارتباطی بررسی نموده و رفتارهای نیازمند تغییر خود را بشناسد. افزون بر این، هر جا که ممکن بوده است اسامی ساختگی خارجی را به‌اسامی رایج ایرانی تغییر داده‌ایم تا خواننده نسبت به‌موضوع و مطالب کتاب احساس نزدیکی بیشتری داشته باشد. در نتیجه و با این تفاصیل می‌توان گفت که ترجمهٔ حاضر بیشتر به‌نوعی ترجمهٔ همراه با اقتباس نزدیک است تا یک ترجمهٔ صِرف. به‌ویژه آن‌که با وجود تلاش برای رعایت امانتداری، خود را کاملاً به‌متن محدود نکرده‌ایم و از نوعی ترجمهٔ نسبتاً آزاد تبعیت کرده‌ایم.

فصل‌های یک تا یازده کتاب و نیز بخش آخر توسط نویسندهٔ مقدمهٔ حاضر و فصل‌های دوازده تا پانزده توسط همکار گرامی، سرکار خانم روشنایی ترجمه شده‌اند. ما هر دو در مقابلهٔ ترجمه‌ها با متن اصلی و ویرایش کتاب سهیم بوده‌ایم و نیز کار مصرّانه کوشیده‌ایم. خانم شهناز زینلی، همسر اینجانب در مقایسهٔ متن‌های غلط‌گیری شده سهم زیادی داشته است و پیشنهادهای دقیق و مناسب وی برافزایش کیفیت ترجمه افزوده است که به‌این طریق از او تشکر می‌کنم. همچنین تلاش‌های مجدانهٔ آقای مختار صحرایی که امکان چاپ به‌موقع کتاب را برای ما فراهم کرد قابل تقدیر و تشکر است. با وجود این، به‌لحاظ برخی کاستی‌ها و ایرادهایی که از چشم دور مانده است پیشاپیش از خوانندگان محترمی که با دقت نظر خود، ایرادها و اشکالات احتمالی را با ما در میان خواهند گذارد تشکر می‌کنیم. در پایان امیدواریم که کتاب حاضر به‌همان اندازه که برای خود ما، چه در روابط بین فردی و چه در کار با مراجعان مشاوره و روان‌درمانی، سودمند بوده است برای خوانندگان گرامی نیز مفید واقع شود.

حمیدرضا سهرابی

۱۳۸۱

www.ketab.ir

پیش‌گفتار نویسنده

رالف والدو امرسون[1] می‌گفت: «خوانندهٔ خوب است که کتاب را می‌سازد.» این حقیقت، بخصوص، در مورد چنین کتابی مصداق دارد. خواننده‌ای که فقط قصد دارد خود را با معدودی از عقاید مختلف سرگرم کند، بهرهٔ چندانی از این کتاب نخواهد برد. کتاب برای افرادی نوشته شده است که تمایلی قوی به‌بهبود روابطی دارند که هم‌اکنون با رویکردهای رابطه‌ای مطرح شده در صفحه‌های بعد تجربه خواهند کرد. صرف خواندن کتاب فایده بسیار اندکی خواهد داشت. امّا، کسانی که این مهارت‌ها را با پشتکار و به‌شکلی خلاّق، در زندگی روزمرهٔ خود به‌کار می‌برند متوجه تحول مهمی در روابطشان خواهند شد.

ارتباط اثربخش مهارتی نیست که به‌آسانی فرا گرفته شده باشد. به‌ویژه که، تصور می‌کنم اگر از دوران کودکی توانایی برقراری ارتباط بین فردی را داشتم، هرگز آن را چنین مصرّانه مطالعه نمی‌کردم. اما از آن‌جا که برقراری ارتباط با دیگران، برایم دشوار بوده است به‌بررسی و مطالعهٔ آن پرداختم و آموخته‌هایم را به‌کار بستم، آموزش دادم و در موردشان مطالعه کردم.

من در تدریس دقیق این مهارت‌ها احساس صلاحیت بیشتری می‌کنم زیرا آن‌ها را به‌راحتی به‌دست نیاورده‌ام. من نیز با بسیاری از همان بُن‌بست‌هایی مبارزه کرده‌ام که افراد مبتدی را از دستیابی به‌شیوه‌های سودمندتر برقراری رابطه بازمی‌دارد و شاید به‌خاطر برخی از همین نقص‌های اولیه است که اکنون می‌توانم شما را در غلبه بر بسیاری از مشکل‌های مربوط به‌فراگیری و کاربرد این مهارت‌ها کمک کنم.

نگارش این کتاب در گیرودار مشغلهٔ جذّاب و بی‌وقفهٔ مدیریت یک مؤسسهٔ مشاوره‌ای صورت گرفت. بدون شک، اگر کار نویسندگی کتاب، بر یک برنامهٔ زمانی مدت‌دار، بدون شتاب‌زدگی و کم‌فشار استوار باشد مزیت‌های بسیاری خواهد داشت. اما در این زمینه فشار روزانهٔ ناشی از یک شغل فعال و

1. Ralph Waldo Emerson

www.ketab.ir

زندگی آموزشی نیز می‌تواند، بیشتر سودمند باشد تا مضرّ. چراکه این مهارت‌ها، در طول زمان نگارش کتاب و در یک دورهٔ زمانی شش ساله، بارها، به‌کار رفته‌اند و هر روز، در جریان زندگی مورد آزمایش قرار گرفته‌اند.

این صفحات را با اطمینان از این نکته می‌نویسم که مطالب آن برای خواننده‌ای که آنها را به‌کار می‌گیرد بسیار سودمند خواهد بود. شرکت‌کنندگان کارگاه‌های آموزشیِ[1] مهارت‌های ارتباطی ما چندین هزار نسخه از تیراژهای قبلی را مطالعه کرده‌اند. بدون اغراق، صدها نفر از کسانی که چاپ‌های اولیهٔ این کتاب را خوانده‌اند به‌ما نامه نوشتند تا اطلاع دهند که رویکردهای مربوط به‌روابط بین فردی در مورد آنان مؤثر بوده است و زندگی آنان را تا حد زیادی غنی‌تر کرده است. بسیاری از آنان می‌گویند که این کتاب، نه تنها عقایدشان را در مورد تعامل انسان تغییر داده است که به‌آنان کمک کرده است تا رفتارهایشان را نیز تغییر داده و روابط خود را بهبود بخشند. پس بدیهی است که این کتاب مفصل‌تر، باید مفیدتر هم باشد.

کتاب حاضر را، که با سیر در درون خود و بررسی چگونگی امکان بهبود تعامل‌هایم با دیگران آغاز کردم، تفکرات، پژوهش‌ها، آموزش‌ها و نوشته‌های توماس گوردون[2]، کارل راجرز[3]، آلن آیوی[4]، جرارد ایگان[4] و رابرت کارکوف[5] تقویت کرده است. منابع موجود در کتابنامه، بسیاری از مؤلفان دیگری را که در افزایش درک من از ارتباط بین فردی سهیم بوده‌اند معرفی می‌کند. گاه، در هنگام مطالعه، سبک نویسنده در نگارش یک موضوع، از خود آن موضوع، برای من بیشتر اهمیت دارد. کلام همچون نقاشی جذابی است که مایلم آن را به‌دیوار اتاقم بیاویزم. دوست دارم برخی از جمله‌ها را با دیگران در میان بگذارم و این، نه به‌خاطر صحت آن، که به‌دلیل شیوهٔ جمله‌بندی است که باعث می‌شود آن عبارت، برایم معنایی خاص داشته باشد. بنابراین، چنان‌که پیش‌تر در مورد این گفته‌ها در همین صفحات آمده است، شما نقل قول‌های بسیاری را خواهید دید که نشان‌دهندهٔ تجربه، سلیقه و ارزش‌های من است.

مفاهیم موجود در کتاب را با برخی از همکارانم در مؤسسهٔ مشاوران ریج، بخصوص، دات بولتون[6] و اد لیسبی[7]، به‌طور عمیق مورد بحث قرار داده‌ام. تفکر و کلام آنان به‌مقدار زیادی در این کتاب سهیم بوده است.

---

1. workshops
2. Thomas Gordon
3. Carl Rogers
4. Allen Ivey
4. Gerard Egan
5. Robert Carkhuff
6. Dot Bolton
7. Ed Lisbe

www.ketab.ir

همچنین باید از دانشجویان کارگاه‌های آموزشی مهارت‌های ارتباطی نیز که در افزایش درک من سهم زیادی داشته‌اند، به‌طور ویژه تشکر و قدردانی کنم. آنان از بخش‌های مختلف جامعه برخاسته بودند: مدیران، فروشندگان، منشی‌ها، معلمان، متخصصان مراقبت بهداشتی، کارکنان روابط عمومی، کارگران ساختمانی، سرپرستان، روان‌شناسان، حقوق‌دانان، اعضای جامعهٔ کشیشان و بسیاری دیگر. همراه با تلاش آنان برای رشد مهارت‌های ارتباطی، من نیز به‌راه‌های ساده‌تر آموزش این مهارت‌ها دست یافته‌ام و همراه با کوشش آنان برای کاربرد این مهارت‌ها در موقعیت‌های خاص، من ضعف‌های نظریه و رو[illegible]هایم را کشف کرده‌ام و در نتیجه مفاهیم مفیدتری را پرورانده‌ام. بسیاری از مثال‌های موجود در کتاب از تجارب آنان سرچشمه می‌گیرد. نام‌ها و برخی جزئیات، برای حفظ گمنامی مراجعان، تغییر داده شده‌اند.*

مؤسسه‌های بسیار در توسعهٔ این برنامه سهیم بوده‌اند. اقدام مشارکت‌آمیز و بزرگ کالج سن رُز[1] در آلبانی نیویورک، هزاران معلم را قادر ساخت تا دوره‌های فوق‌لیسانسی را بگذرانند که در آن، روش‌های آموزش داده شده در کتاب حاضر را یاد می‌گرفتند و در امور روزمرهٔ خود به‌کار می‌بردند. شرکت فورچون پانصد[2]، برخی دیگر از شرکت‌های کوچک، آژانس‌های دولتی، گروه‌های مذهبی، بیمارستان‌ها، دانشگاه‌ها، مراکز مشاوره و [illegible]های دیگر نیز فرصت مناسبی را برای ما فراهم ساختند تا این مهارت‌ها را به‌افرادی با پیش‌زمینه‌های متفاوت آموزش دهیم. بازخوردی که از این آموزش‌ها دریافت کردیم در دقت بخشیدن به‌نحوهٔ ارائهٔ مطالب کتاب کمک زیادی کرده است. این بازخوردها، همچنین، اهمیت مهارت‌های آموخته شده و رابطهٔ آنها با هزاران موقعیت شغلی و نیز روابط خانوادگی و دیگر روابط شخصی تأیید کرده است.

لورا ویکس[3] در بررسی و ویرایش جمله‌بندی‌های بخش‌هایی از کتاب کمک بسیاری کرده است. پت فریبرن[4] نیز شیوهٔ بیان بعضی از فصل‌ها را بهبود بخشیده است. دات بولتون کل کتاب را مطالعه کرده است و تصحیح‌های کوچک و بزرگ بسیاری را انجام داده است و اد لیسبی نیز در مورد چند فصل اصلی کتاب همین کار را برعهده داشته است.

---

*. اسامی خارجی مربوط به‌این مثال‌ها، برای کمک به‌افزایش احساس نزدیکی خوانندهٔ فارسی زبان با متن کتاب، به‌اسامی فارسی تغییر یافته است؛ م.

1. College of Saint Rose 2. Fortune 500 Companies 3. Laura Weeks
4. Pat Freeborn

www.ketab.ir

با در نظر گرفتن چنین دِین بزرگی که به‌دیگران داشته‌ام شاید عجیب به‌نظر رسد که هنوز فکر می‌کنم، کتاب به‌من تعلق دارد. طنزی که مؤلف یکی از قدیمی‌ترین کتاب‌های گیاه‌شناسی انگلیسی به‌کار برده است احساسات مرا، به‌شکلی بسیار واضح توضیح می‌دهد:

برخی (از خوانندگانم)، در پی اقرار من، مبنی بر اینکه کتاب را از نوشته‌های نویسندگانی چنین پُرشمار گردآورده‌ام، خواهند گفت که بدون ارائه مطلبی از خویش، انبوهی از زحمات دیگران را به‌شما ارائه کرده‌ام. پاسخ من به‌آنان این‌است‌که اگرمنصفانه باشدچیزی راعسل زنبور بنامیم که زنبوران‌ازاین همه گل ـ بوته‌ها، درختچه‌ها و درختان روییده در چمنزارها، باغ‌ها و حیاط دیگران فراهم می‌کنند... من نیز این حق را خواهم داشت که آنچه را خود آموخته و گردآورده‌ام کتاب خود نام نهم.(۱)*.

با وجود تأثیر شدیدی که دیگران بر روش‌های ارتباطی من و تفکراتم در این مورد داشته‌اند، به‌طور قطع، خود مسوول نوشته‌های کتاب هستم.

تا زمانی که مجموعهٔ رضایت‌بخشی از ضمایر تک ـ جنسی[1] را به‌وجود آوریم،این موضوع که یک فرد، در مجموع، به‌عنوان مرد یا زن مورد اشاره قرارگیرد، موضوعی است که باید کنارگذارده شود. من از هر دو گزینهٔ قبل ناراضی‌ام. بنابراین، به ارجاع‌های کلی به‌انسان، در فصل‌های زوج براساس ضمایر مونث و در فصل‌های فرد برحسب ضمایر مذکر صورت گرفته است.**

برخی از افراد آشنا با محتوای کتاب اعتقاد دارند که فصل دانزده (مبانی ارتباط اثربخش) باید در ابتدا مورد مطالعه قرار گیرد. گروهی دیگر می‌گویند که این فصل باید پس از مطالعهٔ نیمی از کتاب مطالعه شود و برخی نیز معتقدند که بهتر است در پایان کتاب، به‌مطالعهٔ آن پرداخت. با وجود این، اگر در جایی، خواننده احساس می‌کند که کتاب، بیشتر برروش‌های ارتباطی متمرکز شده است تا بر روحی که به‌تعامل حیات می‌بخشد، بهتر است قبل از ادامهٔ مطالعه، نگاهی به فصل دانزده داشته باشد.

امیدوارم که مهارت‌های آموزش داده شده، به‌همان اندازه که برای من سودمند بوده است، برای شما نیز مفید واقع شود.

رابرت بولتون[2]

---

*. اعداد داخل پرانتز، شمارهٔ منبع و مرجع مورد استفادهٔ مؤلف است که در انتهای کتاب، براساس شمارهٔ فصل‌ها ارائه شده‌اند؛ م.

1. unisex

**. چون در زبان فارسی، چنین مشکلی وجود ندارد، مترجمان در همهٔ موارد فوق، از ضمیر سوم‌شخص مفرد استفاده کرده‌اند.

2. Robert Bolton

www.ketab.ir