

من خوب نیستم، تو خوبی

تحلیل مبادلات (تم) در محیط کار

درک رفتارها و ایجاد روابط

نوشته جولی هی

ترجمه: پروین عظیمی (قاسم زاده)



نشر فیروز

تهران - ۱۳۸۵

Hay, Julie

هی، جولی، ۱۹۴۲ -

من خوب نیستم - تو خوبی؟ (تحلیل مبادلات (تم) در محیط کار) درک رفتارها
و ایجاد روابط / نوشته جولی هی؛ ترجمه پروین عظیمی (قاسم‌زاده). - تهران:
دنیای نو، ۱۳۸۵.

ISBN 964 - 8263 - 47 - 7

۲۵۴ ص.

فهرست‌نویسی براساس اطلاعات فیبا.

Working it out work: understanding attitudes and building
عنوان اصلی: relationships.

واژه‌نامه.

۱. روانشناسی صنعتی. ۲. کار - جنبه‌های روانشناسی. الف. پروین عظیمی
(قاسم‌زاده)، مترجم. ب. عنوان. ج. عنوان: روانشناسی موفقیت در محیط کار.

۱۵۸ / ۷

HF ۵۵۴۸ / ۰۹ ر ۹

۱۳۸۵

م۸۵-۱۲۸

کتابخانه ملی ایران



نشریه نو

تهران - خ انقلاب، خ ۱۲ فروردین، پلاک ۲۱، صندوق پستی ۱۳۱۴۵/۱۶۹
تلفن: ۶۶۴۰۲۵۷۱ - دورنویس: ۶۶۴۹۱۹۰۸

من خوب نیستم، تو خوبی

جولی هی

ترجمه پروین عظیمی (قاسم‌زاده)

صفحه‌آرا: سحر اسماعیلی

حروفچینی: گنجینه، لیتوگرافی: نقش آفرین، چاپ رهنما

چاپ اول: ۱۳۸۵ تیراز: ۱۶۵۰ نسخه

ISBN 964 - 6564 - 47 - 7

حق چاپ محفوظ است.

پست الکترونیکی: info@donyayenopub.ir

فهرست مطالب

پیش‌گفتار.....	۹	لوزی گرایش‌ها.....	۳۴
مقدمه.....	۱۱	خودمختاری.....	۴۱
		درک خود.....	۴۲
فصل اول - مقدمه.....	۱۳		
چگونه از این کتاب استفاده کنید ...	۱۴	فصل سوم - راهبردهای تنش.....	۴۵
اصطلاحات حرفه‌ای.....	۱۵	باج‌گیری‌ها.....	۴۵
چگونه و چرا.....	۱۶	گوناگونی باج‌گیری.....	۴۷
تحلیل مبادلات (تم).....	۱۸	باج‌گیری‌های مفید، بی‌فایده و مضر.....	۵۰
مقایسه نظریه‌ها با عقل سلیم.....	۱۹	سرنخ‌های باج‌گیری.....	۵۱
		سیستم باج‌گیری.....	۵۳
فصل دوم - پنجره‌هایی به دنیا.....	۲۱	باورها.....	۵۴
طرز تفکر یعنی چه؟.....	۲۱	اقدام‌ها.....	۵۶
پنجره‌هایی به دنیا.....	۲۵	تقویت‌کننده‌ها.....	۵۷
آیا موضع شما من خوریم - تو خوبی.....	۲۵	خلاص شدن از حلقه بسته.....	۵۸
است.....	۲۶	نمایشنامه کوچک.....	۶۱
یا کسی در اینجا وجود دارد که خوب.....	۲۶	جمع آوری تمبرهای روانی.....	۶۴
نیست.....	۲۶	مروری بر مجموعه تمبرهای من.....	۶۷
من خوب نیستم - تو خوبی.....	۲۸		
من خوب نیستم - تو خوب نیستی.....	۲۹	فصل چهارم - روش‌های فردی.....	۶۹
من خوریم - تو خوب نیستی.....	۳۰	طول موج‌ها.....	۶۹
من خوریم - تو خوبی.....	۳۱	کودک طبیعی.....	۷۴
دیدگاه شما نسبت به این کتاب.....	۳۳	کودک ادب شده.....	۷۶

فصل ششم - روش های کاری ۱۱۸	والد نوازشگر ۷۹
آیا شما می توانید چنین باشید؟ ۱۱۸	والد کنترل کننده ۸۱
روش های کاری ۱۲۰	بالغ ۸۲
محرك ها ۱۲۲	در دسترس بودن حالات نفسانی ۸۳
عجله كن ۱۲۳	گام اول: معین کردن حالات نفسانی
كامل باش ۱۲۵	خود ۸۴
مردم را راضی كن ۱۲۶	گام دوم: ترسیم نمودار حالات نفسانی
سخت بکوش ۱۲۸	خود ۸۵
قوی باش ۱۲۹	گام سوم: طراحی یک تغییر ۸۶
روش های کار و روابط ۱۳۱	در درون ما چه اتفاقی می افتد ۸۷
روش های کاری و سازماندهی	كودك درونی ۸۸
وقت ۱۳۵	والد درونی ۹۱
به كارگیری سیستم سازماندهی	بالغ درونی ۹۲
وقت ۱۳۷	درهم آمیختن آنها ۹۴
سود بردن از روش های کاری ۱۳۹	
	فصل پنجم - تأثیر گذاردن و تأثیر -
فصل هفتم - ساختن روابط ۱۴۲	پذیرفتن ۹۶
نوازش ها ۱۴۲	راه های تأثیر گذاری ۹۶
مثبت یا منفی ۱۴۴	روش های برقراری ارتباط ۹۸
مشروط یا غیر مشروط ۱۴۶	مبادلات مكمل ۱۰۱
الگوهای نوازشی ۱۴۷	مبادلات متقاطع ۱۰۳
عوض بدل کردن نوازش ۱۴۹	مبادلات دوپهلو ۱۰۴
تجزیه و تحلیل الگوی نوازش ۱۵۱	حل درگیری ها ۱۰۶
مشكلات نوازش کردن ۱۵۳	رسیدگی به شكایات ۱۱۰
الگوهای نوازشی سازمانی ۱۵۵	پاسخ قسمت اول ۱۱۰
پیوستن به گروهی جدید ۱۵۷	پاسخ قسمت دوم ۱۱۰
تصویر ذهنی از گروه ۱۵۷	پاسخ قسمت سوم ۱۱۱
تصویر ذهنی موقتی از گروه ۱۵۸	حالات نفسانی در یک سلسله
تصویر ذهنی متناسب با گروه ۱۶۰	مراتب ۱۱۱
تصویر ذهنی عملی از گروه ۱۶۱	قاطعیت و اعتماد به نفس ۱۱۴
تصویر ذهنی وفق داده شده گروه ۱۶۳	

نکات بیشتری درباره حالات	تعیین رفتارهای ذهنی شما ۱۶۴
نفسانی ۱۹۶	تصویرهای ذهنی و نوازش ها ۱۶۵
کودک درونی ۱۹۸	
والد درونی ۲۰۰	فصل هشتم - اجتناب از مشکلات مردم
بالغ درونی ۲۰۱	 ۱۶۷
تصمیم گیری ۲۰۲	صافی های نوازش ۱۶۷
روش سازمان یافته ۲۰۶	نمایشنامه هایی که مردم بازی
	می کنند ۱۶۹
فصل دهم - همه دنیا یک صحنه نمایش	مثک کارپمن ۱۷۰
است ۲۰۸	بله، اما! ۱۷۱
رایین هود ۲۰۸	عوامل بازی های روانی ۱۷۴
نمایش نامه ۲۰۹	گیرت انداختم ۱۷۵
نقش ما در داستان ۲۱۱	طرد کردن ۱۷۶
تفسیرهای ما ۲۱۳	بازی های سه جانبه ۱۷۷
ممنوعیت ها ۲۱۴	چرا مردم بازی می کنند؟ ۱۷۸
پروچسب زدن ۲۱۶	سازماندهی وقت ۱۸۰
مجورزا ۲۱۸	کناره گیری ۱۸۱
ضدنمایش نامه ۲۲۰	مراسم ۱۸۲
پاداش ها ۲۲۱	وقت گذرانی ۱۸۲
مشخص کردن داستان خود شما ۲۲۳	کار ۱۸۳
	بازی ۱۸۴
فصل یازدهم - چالش برای تغییر .. ۲۲۵	بازی های روانی ۱۸۵
منحنی شایستگی ۲۲۶	صمیمیت ۱۸۵
عدم تحرک ۲۲۶	سازماندهی وقت و باجگیری ۱۸۶
انکار ۲۲۷	
پریشان حالی ۲۲۸	فصل نهم - حل خلاق مسایل ۱۸۹
پذیرش ۲۲۹	تخطئه ۱۹۰
گسترش ۲۲۹	تخطئه توسط مدیریت ۱۹۱
کاربرد ۲۳۰	تخطئه توسط افراد ۱۹۲
خاتمه ۲۳۰	فرایند یک تخطئه ۱۹۳
چرخه های رشد ۲۳۲	مبارزه با تخطئه ۱۹۶

۲۴۴..... فصل دوازدهم - حالا چی	۲۳۳..... مرحله ۱- بودن
۲۴۴..... برنامه‌های عمل	۲۳۳..... مرحله ۲- کشف کردن
۲۴۵..... قابل اندازه‌گیری	۲۳۴..... مرحله ۳- اندیشیدن
۲۴۵..... مهارپذیری	۲۳۴..... مرحله ۴- هویت
۲۴۶..... برانگیختگی	۲۳۴..... مرحله ۵- مهارت‌ها
۲۴۷..... فیل‌ها و خرگوش‌ها	۲۳۵..... مرحله ۶- اتحاد
۲۴۷..... غلبه بر خودتخریبی	۲۳۵..... مرحله ۷- تکرار چرخه
۲۴۸..... حالات نفسانی درونی	۲۳۵..... ماریچ‌ها درون ماریچ‌ها
۲۴۹..... الگوهای نوازش	۲۳۹..... مدیریت یک تغییر
۲۵۰..... محرک‌ها	۲۴۰..... کنار آمدن با تغییر
۲۵۱..... عمل کردن به برنامه‌ها	

پیش‌گفتار

به تخصص در کار بیش از هر چیز توجه می‌شود و این یک ضرورت تردیدناپذیر است. اما هر مدیری در می‌یابد که وجود روابط مطلوب با کارکنان و روابط کارکنان با یکدیگر و با کسانی که در انجام کار با آنان سروکار دارند - به عبارت روشن‌تر ایجاد روابطی مطلوب و صمیمانه برای انجام کارها - اگر نه بیش از تخصص، حداقل به همان میزان، نقشی حیاتی در پیشبرد هدف‌های سازمان ایفا می‌کند. کتاب تحلیل مبادلات در محیط کار به شایسته‌ترین وجه عوامل مؤثر در نیل به منظور فوق را تشریح می‌نماید.

شاید کتابی چنین مفید، مؤثر و جامع دربارهٔ ایجاد روابطی مؤثر مابین مدیران، کارکنان و سایر کسانی که در پیشبرد هدف‌ها و انجام بهینهٔ کارهای یک سازمان ایفای نقش می‌کنند نگاشته نشده باشد. نویسنده تجارب بیش از ۲۰ سال خود را در تدریس و مشاوره در چهار قارهٔ جهان دربارهٔ بهبود روابط در محیط‌های متنوع کاری و فعالیت گسترده در ترویج تحلیل مبادلات، از جمله انتخاب شدن به عنوان رئیس مهم‌ترین انجمن‌های تحلیل مبادلات - انجمن بین‌المللی تحلیل مبادلات و انجمن اروپائی تحلیل مبادلات - در این کتاب گنجانده است. تحلیل مبادلات پایه و زبان این کتاب است.

بنابراین ترجمهٔ چنین کتابی مستلزم نه تنها تسلط کافی بر مفاهیم تئوری و عملی تحلیل مبادلات می‌باشد بلکه همچنین تسلط بر مفاهیم، اصطلاحات و موضوع‌های گستردهٔ کاری را نیز در بر می‌گیرد - از کسب و کار گرفته تا صنعت، اقتصاد، آموزش و بسیاری زمینه‌های دیگر - و سازمان‌های متعددی که در آنها کار انجام می‌شود و پیچیدگی‌ها و بسیاری از ریزه‌کاری‌های دیگری که در محل‌های کار پیش می‌آید. بر این اساس، ترجمهٔ کتاب با در نظر داشتن مسائل ذکر شده، با دقت زیاد و با مشاوره با

مدیران، کارشناسان، و کارکنان سازمان‌های مختلف در کشور برای حصول اطمینان از آشنا و قابل فهم بودن مطالب برای اهالی کار انجام شده است.

چنان که اشاره شد، اساس کتاب تحلیل مبادلات (رفتار متقابل) است. این روش که اکنون به عنوان مؤثرترین شیوه روان درمانی شناخته شده است، در اوایل دهه ۱۹۶۰ میلادی توسط دکتر اریک برن ابداع گردید و مورد استقبال فراوان قرار گرفت. اریک برن در آن زمان به تأسیس انجمن بین‌المللی تحلیل مبادلات مبادرت نمود و اکنون ۶۵ کشور جهان از طریق انجمن‌های ملی تحلیل مبادلات در کاربرد و ترویج این زمینه فعالیت دارند.

نویسنده جولی هی (Julie Hay)، با بیش از ۳۵ سال تجربه به عنوان یک کارمند <معمولی>، سرپرست، مدیر، مربی، مشاور و هدایت‌گر انجمن‌های حرفه‌ای، از جمله انجمن‌های ذکر شده در بالا، توانسته است با آوردن مثال‌هایی از صنایع، بخش دولتی، و حکومت‌های ملی و محلی در اروپا، استرالیا، هندوستان، آسیا، آمریکای شمالی، مرکزی، و جنوبی، چگونگی کاربردهای عملی روش‌های ارائه‌شده را روشن کند. خانم هی با توانایی کم‌نظیری در مقابل درک موضوع‌های پیچیده، در این کتاب، گام‌های ساده‌ای برای بهره‌بردن از تحلیل مبادلات در محیط کار عرضه کرده است.

دکتر حسن قاسم‌زاده