

گزیده پرسشنامه‌ها و سیاهه‌ها

(نقش شغلی و مدیریت سازمان)

(جلد دوم)

مؤلف

سیا کی

مترجم

کاظم حاجی زاده



جامعه‌شناسان

سرشناسه: کوک، سارا، Cook, sarah
عنوان و نام‌پدیدآور: گزیده پرسشنامه‌ها و سیاهه‌ها (نقش شغلی و مدیریت سازمان) (جلد ۲)
تالیف: سارا کوک مترجم: کاظم حاجی‌زاده

مشخصات نشر: جامعه‌شناسان، ۱۳۹۵
مشخصات ظاهری: ۲۲۴ ص.
شابک: دوز: ۵-۲۳۹-۳۳۳-۶۰۰-۹۷۸؛ ج: ۱؛ ۱-۳۲۷-۲۲۳-۶۰۰-۹۷۸؛ ج: ۲؛ ۸-۳۲۸-۲۲۳-۶۰۰-۹۷۸

وضعیت فهرست نویسی: فیبا
یادداشت: عنوان اصلی: @2007, Compendium of questionnaires and inventories

موضوع: آموزش حین خدمت -- آزمون و تمرین‌ها
موضوع: روان‌شناسی صنعتی -- آزمون‌ها و تمرین‌ها
موضوع: رفتار سازمانی -- آزمون‌ها و تمرین‌ها
شناخت: نزوده: حاجی‌زاده، کاظم، ۱۳۶۷ - مترجم

رده بنیاد کنگره: ۱۳۹۴ HF۵۵۴۹/۵/آ۵۹
ردی دیویی: ۶۵۸/۳۱۴۰۷
شماره کتابشناسی: ۴۱۳۵۸۳



جامعه‌شناسان

گزیده پرسشنامه‌ها و سیاهه‌ها (نقش شغلی و مدیریت سازمان) (جلد ۲)
تالیف: سارا کوک مترجم: کاظم حاجی‌زاده

چاپ اول ۱۳۹۵ تهران/ تعداد ۲۰۰ نسخه
قیمت: ۱۸۰۰۰ تومان/ چاپ دیجیتال: نکین
شابک: ۸-۳۲۸-۲۲۳-۶۰۰-۹۷۸
همه حقوق چاپ نشر برای ناشر محفوظ است

حروفچینی، نمونه‌خوانی و صفحه‌آرایی: جامعه‌شناسان
ویراستاری: گروه ویراستاری انتشارات جامعه‌شناسان

فروشگاه و نمایشگاه مرکزی:

تهران، خیابان انقلاب، روبروی درب اصلی
دانشگاه تهران، پاساژ فروزنده، پلاک ۲۱۷
فروشگاه جامعه‌شناسان

تلفن ۶۶۹۵۹۶۸۰-۸۱، ۶۶۰۰۰۰۵۱
تلفن دفتر نشر: ۶۶۹۶۹۶۲۰

این اثر، مشمول قانون حمایت مولفان و مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸ است، هر کس تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه مولف (ناشر) نشر یا پخش یا عرضه کند مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

WWW.JAMEESHENASAN.COM
Email: Sociologists15@gmail.com

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
۱. ابراز وجود.....	۱۷
۲. تن گفتار.....	۲۱
۳. مدیریت مسیر زندگی.....	۲۵
۴. مدیریت تغییر.....	۳۱
۵. مهارت‌های مربیگری.....	۳۷
۶. سبک مربیگری.....	۳۹
۷. مهارت‌های ارتباطی.....	۴۵
۸. مهارت‌های مشاوره.....	۴۷
۹. پیشرفت مستمر.....	۵۳
۱۰. خدمات به مشتریان.....	۵۷
۱۱. واگذاری.....	۵۹
۱۲. موقعیت‌های دشوار.....	۶۱
۱۳. تنوع.....	۶۷
۱۴. تجارت الکترونیک.....	۷۱
۱۵. هوش عاطفی.....	۷۳
۱۶. نوآوری.....	۷۷
۱۷. خدمات به مشتری (درون سازمانی).....	۸۱
۱۸. کار بین تیمی.....	۸۳
۱۹. مدیریت اطلاعات.....	۸۷
۲۰. رفتارهای رهبری.....	۹۱
۲۱. سبک رهبری.....	۹۹
۲۲. چپ مغزی و راست مغزی.....	۱۰۳
۲۳. مهارت‌های مدیریت.....	۱۰۷
۲۴. انگیزش.....	۱۱۱

۱۱۵	۲۵. برنامه‌ریزی عصبی-زیبانی: ترجیحات ویژه حسی
۱۲۱	۲۶. بررسی فرهنگ سازمانی
۱۲۷	۲۷. چک‌لیست فرهنگ سازمانی
۱۳۱	۲۸. شناسایی فرهنگ سازمانی
۱۳۳	۲۹. مهارت‌های سازمانی
۱۳۷	۳۰. شراکت
۱۳۹	۳۱. مدیریت عملکرد
۱۴۳	۳۲. برنامه پیشرفت شخصی
۱۴۵	۳۳. تاثیر شخصی و مهارت‌های اعمال نفوذ
۱۵۱	۳۴. مدل مسدود و تعمیم‌گیری
۱۵۵	۳۵. مدیریت بهره
۱۵۷	۳۶. قدردانی و تشویق
۱۶۱	۳۷. اعتماد به نفس
۱۶۵	۳۸. مدیریت استرس
۱۷۱	۳۹. شکل‌گیری گروه
۱۷۵	۴۰. رهبری تیم
۱۷۹	۴۱. فرایندهای گروه
۱۸۳	۴۲. مدیریت زمان
۱۸۷	۴۳. تحلیل نیازهای آموزشی
۱۸۹	۴۴. تحلیل تراکنشی
۱۹۵	۴۵. مهارت‌های قابل انتقال
۲۰۱	۴۶. چشم‌انداز
۲۰۹	۴۷. ارزش‌ها
۲۱۳	۴۸. تعادل کار و زندگی
۲۱۷	پیوست: طبقه‌بندی پرسشنامه‌ها و چک‌لیست‌ها

پیش‌گفتار مولف

این گزیده نتیجه تجربیات شخصی‌ام در سمت مشاور توسعه مدیریت است. در طول طراحی و پیش‌روی برنامه‌های آموزشی برای شماری از سازمان‌ها، اغلب به سیاهه‌های ارزیابی نیاز داشتم تا خودآگاهی و مباحثه را طی جلسه درس یا به عنوان کار پیش از دوره یا پس از دوره برانگیزم. از آنجا که چنین چیزی در حوزه‌های موضوعی که من روی آن‌ها کار می‌نمودم اغلب وجود نداشت، خودم به تدوین آن پرداختم. راهنمای حاضر خروجی همان تلاش است.

اهداف

این راهنما آرشیوی از فرآیندهای ارزیابی، چک‌لیست‌ها و پیمایش‌ها در اختیار مربیان، متخصصان منابع انسانی، مدیران خط و رهبران تیم‌ها که مسئول آموزش و توسعه‌اند، قرار می‌دهد. این کتاب به شکل مرجع آماده شده است و طیفی از حوزه‌های موضوعی را دربرمی‌گیرد.

چارچوب مطالب

سیاهه‌ها بر اساس موضوع بر مبنای حروف الفبا مرتب شده‌اند. [همچنین] برای رجوع آسان، در هفت مقوله زیر فهرست شده‌اند که در بخش پیوست قابل مشاهده است.

- مربیگری و شکوفاسازی

- ارتباطات

- خدمات مشتری

- رهبری و توسعه مدیریت

- اثربخشی شخصی

- آگاهی سازمانی

- کار گروهی

در هر مقوله، طیف وسیعی از سیاهه‌ها وجود دارد که مهارت‌ها، نگرش‌ها و رفتارهای لازم برای اثبات یک مجموعه مهارتی یا شایستگی، من را پوشش می‌دهند. در انتهای بیشتر سیاهه‌ها راهنمایی‌هایی درباره نکات آموزشی کلیدی مرتبط با موضوع به چشم می‌خورد. مربیان می‌توانند وقتی سیاهه‌ها تکمیل شده است، از آن‌ها برای برگزاری بحث گروهی استفاده کنند. به علاوه، این راهنمایی‌ها می‌توانند حکم یادآوری برای یادگیرنده داشته باشند و به شکل‌گیری مبنای برنامه عمل کمک کنند.

چگونگی استفاده از مطالب

هر سیاهه را می‌توان به عنوان یک مورد مستقل به کار برد، اما بیشترشان وقتی به بهترین شکل ثمر می‌دهد که به عنوان بخشی از یک برنامه آموزش و توسعه به کار گرفته شوند. همچنین آن‌ها را می‌توان به شیوه‌های زیر استفاده کرد:

- به عنوان مطالب مقدماتی قبل از جلسه درس

- به عنوان بخشی از یک جلسه مربیگری گروهی یا فردی

- به عنوان الگوی ارزیابی برای اندازه‌گیری میزان بهبودی در تدریس

وقتی از سیاهه‌ها در جلسه درس استفاده می‌کنیم، بهتر است مربی ابتدا هدف آن‌ها را توضیح دهد و سپس توزیعشان کند. همچنین بهتر است به شرکت‌کنندگان بگوید نتایج سیاهه‌ها قرار نیست به اشتراک گذاشته شود، مگر اینکه آن سیاهه به‌طور خاص برای بحث گروهی طراحی شده باشد، مانند کسانی که به کار گروهی مربوط می‌شوند.

اگر مربی قصد دارد از نتایج به عنوان مبنایی برای بحث گروهی استفاده کند، بهترین کار این است که به اشتراک گذاشتن نتایج را در میان اعضا اختیاری کند. این اقدام تضمین می‌کند که سیاهه‌ها در حد امکان صادقانه پر شوند. بنابراین، نتایج رفتار واقعی مشارکت‌کنندگان را به درستی منعکس می‌کنند، نه آنچه آن‌ها دوست دارند از خود نمایش دهند.

همچنین این مهم است که موقع تکمیل سیاهه‌ها تأکید شود که هیچ پاسخ درست یا نادرستی وجود ندارد. هرچه شخصی صادقانه‌تر باشد، تصویر بهتری به دست خواهد آمد.

بسیاری از پرسشنامه‌ها برای خودارزیابی طراحی شده‌اند. همین‌طور اگر از همکاران، مشتریان، مدیران افراد دعوت شود که آن‌ها را تکمیل کنند، کار سودمندی انجام شده است. این کار بازخوردی ارزشمند در اختیار مشارکت‌کننده قرار می‌دهد که می‌گوید دیگران چگونه وی را می‌بینند. همچنین افرادی که دست به ارزیابی یک نفر می‌زنند، باید تشویق شوند که صادقانه اظهار نظر کنند. در ضمن، باید به مزایای پر کردن بی‌نام یا بانام سیاهه توجه لازم را داشته باشد.

پر کردن یک سیاهه این فرصت را در اختیار مشارکت‌کنندگان قرار می‌دهد که رفتار خود را ارزیابی و درباره آن تأمل کنند. مربی لازم است زمان کافی برای این کار در نظر بگیرد. همچنین مربیان برای مانوس شدن و مطالب کتاب حاضر باید قبل از تدریس، خود یک بار سیاهه را تکمیل کنند.

بسیاری از سیاهه‌ها پس از پر شدن، در شکل‌گیری برنامه عمل شما جایی برای خود پیدا می‌کنند.

همه سیاهه‌ها این قابلیت را دارند که با تغییر جمله‌بندی، عبارات یا سؤالات با نیازهای افراد داخل گروه منطبق شوند تا مناسب حال سازمانی که در آن کار می‌کنید، شوند.

قدردانی

خیلی از سیاهه‌ها را در طول چندین سال تولید کرده‌ام. از این‌رو مدیون شمار زیادی از مرییان توسعه مدیریت و اندیشمندان مدیریت هستم که الهام‌بخش من در تدوین این مجموعه بوده‌اند.

امیدوارم خوانندگان، این کتاب را یک وسیله کمک آموزشی مفید، آگاهی‌بخش و ارزشمند بیابند.

سارا کوک

پیش‌گفتار مترجم

در آغاز کلام، خداوند متعال را حمد و سپاس می‌گویم که ستایش مخصوص اوست.

جلد دوم ساختاری مشابه همتای قبلی خود دارد، شامل ۴۸ پرسشنامه و سیاهه که هر یک با توضیحی کوتاه شروع می‌شود و بعد از عرضه یک فرم، معمولاً با مقداری مطالب نظری و نکات آموزشی به پایان می‌رسد. تعدادی از عناوین فهرست جلد دوم تکراری است (مانند انگیزش، مدیریت پروژه و...) اما مطالب آن کاملاً جدید است. از ترکیب پرسشنامه‌های همنام دو جلد می‌توان بر پرسشنامه‌های کامل‌تری رسید که قادرند پوشش بهتری از موضوع مد نظر را ارائه کنند. در هر صورت، با روی هم گذاشتن دو جلد، حدود ۱۰۰ پرسشنامه و سیاهه، باره «نقش شغلی و مدیریت سازمان» پیش روی شما خواهد بود. با نظرن، مهم‌ترین خصیصه کتاب خانم کوک تلاش برای ایجاد انباشت شناختی است. بدون یک موضوع کاملاً مشخص و تحدید شده است. در پیش‌گفتار جلد یکم، به ضرورت انباشت در میدان علم خیلی اجمالی اشاره شد که اینجا از تکرار آن پرهیز می‌کنم.

هر اثری قوت و ضعف دارد. لازم است به قوت اصل کتاب، سه مورد دیگر اضافه کنم: ۱. این مجموعه از گردآوری صرف پرسشنامه‌ها فراتر رفته است، زیرا بعد از هر پرسشنامه معمولاً به چگونگی تفسیر داده‌ها، دسته‌ای پیشنهادها، عملی نیز برمی‌خوریم؛ ۲. پوشش نظری کتاب جامع است به طوری که کمتر کلیدواژه‌ای در حوزه نقش شغلی و مدیریت سازمان می‌توان یافت که از نگاه خانم کوک جا افتاده باشد؛ ۳. مطالب به صورت کاملاً طبقه‌بندی شده و منظم ارائه شده است. از سوی دیگر، از دید مترجم

۱. مخصوصاً اگر عناوین فهرست جلد یکم را هم به فهرست جلد حاضر اضافه کنیم.

نقدهایی درباره کتاب قابل طرح است: الف) در موارد بسیار معدودی گویه‌ها و سؤالاتی در پرسشنامه‌ها دیده می‌شود که به نظر می‌رسد معرف چندان معتبری برای مفهوم مد نظر نیستند؛ ب) تعداد بسیار معدودی از پرسشنامه‌ها خیلی کوتاه‌اند و با اضافه کردن چند گویه و سؤال بیشتر می‌توان به سنجش مبسوط‌تری از مفهوم مد نظر رسید؛ ج) در موارد بسیار معدودی (مانند چک‌لیست فرهنگ سازمانی)^۱ به نظر می‌آید مطالب بیان‌شده از سطح دانش موجود پایین‌تر است، به بیان بهتر می‌توان آن مبحث را با نمای علمی بیشتری آورد.

کتاب حاوی چه کاربردهایی دارد؟ از پرسشنامه‌ها و چک‌لیست‌ها و به‌خصوص مطالب نظری فشرده ضمیمه‌شان، به سه شکل می‌توان استفاده کرد: الف) بخش‌ها (مانند موقعیت‌های دشوار، حل مسئله و تصمیم‌گیری، رفتارهای رهبری، تن‌گفتار، مدیریت استرس و...) مربوط به مهارت‌های اجتماعی است که هر فردی می‌تواند آموزه‌های مزبور را در زندگی شخصی و محیط کار به کار بندد (به‌خصوص مدیران)؛ ب) تعدادی از پرسشنامه‌ها (مانند مدیریت پروژه، تجارت الکترونیک، خدمات به مشتریان، مدیریت عملکرد، تحلیل بازارهای آفریقای و...) عمدتاً (اما نه منحصر) به کار محققانی می‌آید که در برابر کار سازمان اجتماعی مشغول پژوهش‌های کاربردی برای بخش خصوصی و دولتی‌اند (به‌ویژه در پیمایش‌ها)؛ ج) تعدادی از پرسشنامه‌ها (مانند شکل‌گیری گروه، ارزش‌ها، سبک رهبری، تعادل کار و زندگی، انگیزش و...) عمدتاً برای گردآوری داده در پژوهش‌های بنیادی در حوزه‌های جامعه‌شناسی کار و شغل، جامعه‌شناسی سازمان‌ها، جامعه‌شناسی اقتصادی، مدیریت، روان‌شناسی اجتماعی و... مفیدند. همچنین لازم است یادآوری کنم این پرسشنامه‌ها و چک‌لیست‌ها را هرگز نباید به مثابه قالب‌های آماده‌ای دید که بدون تغییرات

محتوایی و فرمی به استخدام تحقیق درآیند، بلکه آنها صرفاً مبنایی برای ساخت یک پرسشنامه جدید متناسب با مسئله و شرایط هر تحقیق‌اند.

در پایان بر خود واجب می‌دانم از پدر و مادر بزرگوaram و خانواده مهربانم قدرشناسی کنم که همواره مرا در کار علمی حمایت و تشویق کرده‌اند. همچنین از مسئولین انتشارات جامعه‌شناسان به‌ویژه سرکار خانم شکاری تشکر و قدردانی می‌کنم. امیدوارم ترجمه حاضر گامی بسیار کوچک در جهت پیشرفت علمی میهن عزیزم، ایران، باشد.

کاظم حاجی‌زاده

www.ketab.ir