



مهارت بازخورد سازنده

(ویژه مدیران، معلمان، مشاوران، پزشکان، والدین و.....)

نویسندگان

رولاند و فرانسیس بی

مترجمان

دکتر عباس صادقی

عضو هیئت علمی دانشگاه گیلان

فاطمه حسینی دولت آبادی

عضو هیئت علمی دانشگاه گیلان



انتشارات حق شناس
HAGHSHENASS
PUBLICATION

۱۳۸۹



سرشناسه	: بی، رولند Bee, Roland
عنوان و نام پدیدآور	: مهارت بازخورد سازنده/رولاند و فرانسیس بی؛ مترجم عباس صادقی، فاطمه حسینی دولت آبادی.
مشخصات نشر	: رشت: حق شناس، ۱۳۸۸.
مشخصات ظاهری	: ۷۲ ص.؛ جدول: ۵/۱۴ × ۵/۲۱ س.م.
شابک	: ۱۵۰۰۰ ریال: ۲-۳۴-۵۲۲۸-۶۰۰-۹۷۸
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: عنوان اصلی: constructive feedback skills
موضوع	: پس خورد (روانشناسی)
شناسه افزوده	: بی، فرانسیس
شناسه افزوده	: Bee, Frances
شناسه افزوده	: حسینی دولت آبادی، فاطمه، ۱۳۴۳ -، مترجم
شناسه افزوده	: صادقی، عباس، ۱۳۴۱ -، مترجم
رده بندی کنگره	: ۱۳۸۸ پ۵/۵/۳۱۹/۵ BF
رده بندی دیویی	: ۱۵۳/۱۵
شماره کتابشناسی ملی	: ۱۹۱۵۰۳۵

نام کتاب	: مهارت بازخورد سازنده
مترجمان	: (ویژه مدیران، معلمان، مشاوران، پزشکان، والدین و...)
ناشر	: دکتر عباس صادقی - فاطمه حسینی دولت آبادی
طرح روی جلد	: نشر حق شناس
چاپ اول	: رقیه قدیمی
چاپخانه	: ۱۳۸۹
صفافی	: پرستو
لینوگرافی	: شکیب
قیمت	: همراهان
شمارگان	: ۱۵۰۰۰ ریال
شابک	: ۱۰۰۰

ISBN 978-600-5228-34-2 ۹۷۸-۶۰۰-۵۲۲۸-۳۴-۲:

حق چاپ برای ناشر محفوظ است.

مرکز نشر و بخش: رشت - سبزه میدان - نیش بیستون - مرکز تجاری سبز
 صندوق پستی: ۱۴۸۵-۴۱۶۳۵ تلفن: ۲۲۴۴۴۱۴ فاکس: ۲۲۴۶۷۶۹

E-mail: Haghshenass_publication@yahoo.com
 www.Haghshenass.com

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۵	پیشگفتار.....
۷	مقدمه مترجمان.....
۹	مقدمه نویسندگان.....
۱۱	فصل اول: بازخورد سازنده چیست؟.....
۱۹	فصل دوم: کاربرد بازخورد سازنده.....
۳۳	فصل سوم: ۱۰ ابزار برای ارائه بازخورد سازنده.....
۴۵	فصل چهارم: چالش‌های فراوی موقعیت‌های بازخوردی.....
۵۵	فصل پنجم: دریافت بازخورد.....
۶۵	فصل ششم: بهبود مداوم مهارت‌های بازخوردی خویش.....
۶۹	کتابنامه برای مطالعه بیشتر.....

پیشگفتار

موسسه کارکنان و توسعه، یکی از انتشارات پیشرو در زمینه چاپ کتب و گزارشات برای کارکنان سازمان‌های مختلف در زمینه آموزش‌های حرفه‌ای می‌باشد. این موسسه همه علاقمندان را به داشتن رفتارهای معقول و زندگی منطقی مورد خطاب قرار داده و در قالب کتاب‌های متنوعی از قبیل مهارت گوش دادن، مهارت سوال کردن و مهارت ایجاد انگیزه، مباحثی را تحت عنوان "برترین آموزش" ارائه کرده است. هر یک از کتاب‌های ذکر شده موضوعات کلیدی را در جهت به دست آوردن تجربیات ارزشی، در موقعیت‌های رسمی و غیر رسمی که به زندگی عقلایی منجر شود، مورد توجه قرار داده و در ابعاد نظری و عملی آن، در قالب طرح مسائل و زیر بناهای علمی و نیز فعالیت‌ها و تمرین‌های علمی پرداخته است.

بدیهی است که توجه به بعضی از مهارت‌های اساسی برای یک زندگی بهتر که متأسفانه گاهی به فراموشی سپرده شده است، می‌تواند به بهداشت رفتاری افراد کمک کرده و بهبود روابط انسانی و تلاش در حل بسیاری از مشکلات فردی و اجتماعی فراور را تسریع نماید.

مقدمه مترجمان

یکی از مسائل اساسی، برای تحقق اهداف در هر فرایند سیستمی و ارتباط منظم، توجه به بازخورد است که در ابعاد مثبت و منفی مورد توجه می‌باشد. دریافت و یا ارائه بازخورد مانند بسیاری از فعالیت‌های مهارتی دیگر نیازمند یادگیری و کسب دانش و مهارت می‌باشد که بدون آن، امکان دریافت و یا ارائه یک بازخورد سازنده و موثر بسیار ضعیف می‌باشد. همان گونه که نویسندگان این کتاب تأکید کرده‌اند ما در همه حال، در محیط بزرگ زندگی، به طور رسمی و غیر رسمی حتی در مورد افکار، احساسات و ارتباطات خود، در حال دریافت و پرداخت بازخورد هستیم. ولی سوالات اساسی در اینجا، این است که ما چگونه بازخورد می‌گیریم؟ آیا از این بازخوردها در جهت بهبود زندگی، بر کاهش تنش‌ها و ارتقاء روابط انسانی خود بهره می‌گیریم؟ آیا اصولاً "این بازخوردها سازنده و موثر هستند و یا به تعدادی انتقاد و بیان مسائل و مشکلات، بدون ارائه پیشنهادات موثر، محدود می‌شوند؟ آنچه که در این کتاب بیشتر مورد توجه قرار گرفته، پرداختن به این مهم است که در آغاز کار بدانیم بازخورد و نیز بازخورد سازنده چیست؟ چگونه از بازخورد سازنده در جهت بهبود وضعیت شخصی و اجتماعی خود استفاده کنیم؟ چگونه ابزارهای مهم را برای توجه مفید به بازخورد سازنده بشناسیم؟ و اینکه با چالش‌های موجود در مقابل موقعیت‌های بازخوردی آشنا شویم؛ چگونگی دریافت بازخورد را بدانیم و سرانجام بر بهبود مستمر مهارت‌های بازخورد تأکید ورزیم.

بدیهی است که مترجمان این کتاب، خود را در جهت دریافت بازخورد سازنده و موثر در مورد ترجمه این کتاب، بی‌نیاز نمی‌دانند و بر آن تأکید می‌ورزند.

در پایان، از زحمات جناب آقای حسن بناپور حمیدی، عضو هیئت علمی گروه علوم تربیتی (مشاوره) دانشگاه گیلان، به عنوان ویراستار علمی و سرکار خانم محدثه هادوی کارشناس ارشد زبان و ادبیات فارسی به عنوان ویراستار ادبی، تشکر و قدردانی می‌نماییم.

دکتر عباس صادقی

فاطمه حسینی دولت آبادی

مقدمه نویسندگان

بازخورد^۱ یکی از بخش‌های اساسی یک فرایند است که افراد را به سوی انجام یک رفتار متناسب با موفقیت مورد نظر، سوق می‌دهد. در واقع ما در همه زمان‌ها، در حال دریافت بازخورد هستیم که به صورت‌های مختلف انجام می‌گیرد؛ که بعضی از آنها عبارتند از:

۱- به طور غیر رسمی^۲، در تعاملات روزمره خود، از افراد به منظور توجه به عکس العمل آنها در رابطه با آنچه که می‌گوییم و یا انجام می‌دهیم، بازخورد می‌گیریم.

۲- به طور رسمی^۳، از رئیس بالادست خود از طریق نوع قضاوت او نسبت به کار خود و یا از افراد پایین دست خود در رابطه با پاسخ‌های آنها در مورد نحوه مدیریت مان و نیز از همکاران، مشتریان و حتی تدارک بینندگان سازمان نیز بازخورد می‌گیریم.

۳- در دوره‌های آموزشی، به منظور کمک به خود، برای یادگیری مهارت‌های جدید نیز بازخورد می‌گیریم.

۴- از محیط خود، زمانی که کودک بودیم، باید در باره گرما و سوخته شدن به واسطه آتش در یک اتاق، هشدارهایی دریافت می‌کردیم، ولی از طریق بازخورد سوختن و سوخته شدن انگشتان یاد می‌گرفتیم که فقط با فاصله گرفتن از بخاری می‌توانستیم نسوزیم و سالم بمانیم.

۵- ما حتی از خودمان بازخورد می‌گیریم. مانند اینکه:

الف) بدانیم که چه مقدار فشار روانی^۴ را می‌توانیم تحمل کنیم.

ب) درک کنیم که چگونه درباره کارهایی که ما و دیگران انجام می‌دهیم، حس خود را بیان کنیم.

بازخورد در مورد چگونگی انجام دادن کارها، برای ما یک امر ضروری است تا خوب یاد بگیریم و پیشرفت کنیم. در واقع بازخورد، فرصتی را برای تغییر روش در

1- Feedback

2- Informal

3- Formal

4- Stress

اختیار ما قرار می‌دهد تا بهتر کار کنیم و نتایج بهتری به دست آوریم. افراد موفق، در همه مراحل زندگی از بازخوردی که در همه زمان‌ها از رؤسا، زیر دستان، همکاران، مراجعه کنندگان، تدارک بینندگان و محیط خود دریافت می‌کنند، آگاه هستند و نیز یاد گرفته‌اند که چگونه از این بازخوردها استفاده کنند و حتی به طور فعال در جستجوی گرفتن بازخورد هستند. همچنین، آنها نیاز به مهیا کردن بازخورد را نیز در خود می‌بینند ولی این کار را به گونه ای انجام می‌دهند که انجام فعالیت‌ها و نیز روابط شان را با دیگران ارتقا ببخشند. مهارت‌های توانایی در گرفتن بازخورد سازنده، دریافت کردن و استفاده کردن از بازخورد، نه تنها امری ضروری و حیاتی در محیط کار است، بلکه به عنوان کاری مهم در روابط اجتماعی و خانواده نیز مورد توجه می‌باشد.

کتاب حاضر به شما کمک می‌کند که تشخیص دهید:

۱- چه زمانی بازخورد بگیرید؟

۲- چگونه بازخورد سازنده^۱ بگیرید؟

۳- چگونه از خودتان بازخورد بگیرید و آن را مورد استفاده قرار دهید؟

فصل اول این کتاب درباره اینکه منظور ما از بازخورد سازنده چیست و تفاوت بازخورد سازنده و بازخورد مخرب^۲ چیست، توضیحاتی ارائه می‌دهد. فصل دوم به بررسی چگونگی بازخورد سازنده می‌پردازد تا بتواند در بسیاری از حالت‌های مختلف در محیط کار مورد استفاده قرارگیرد. فصل سوم که مروری بر مباحث اصلی این کتاب است، در مورد چگونگی گرفتن بازخورد سازنده توضیح داده و ده ابزار راهنما را برای دریافت بازخورد سازنده مورد توجه قرار می‌دهد. فصل چهارم به بعضی از چالش‌های موجود در موقعیت‌های بازخوردی پرداخته و پیشنهاد‌های راهبردی^۳ را مورد توجه قرار می‌دهد. فصل پنجم، به مهارت نادیده گرفته شده و چگونگی درخواست مهارت سازنده از خود و اجرا کردن آن می‌پردازد. بالاخره فصل ششم چگونگی استمرار بخشیدن بهبود مهارت‌های سازنده را مورد توجه قرار می‌دهد.