

— چگونه از گروه خود مراقبت کنیم

این کتاب تقدیم می شود به تمام اعضای گرانبهای گروه که به من و پیامم اعتقاد داشته اند و به هر عضوی که کاری می کند تا گروهش احساس کنند که ویژه اند.
از شما بابت مراقبت و توجه متشکرم!

نویسنده: آرزو آسا

تهران ۱۳۹۱

سرشناسه :	آسا، آرزو، ۱۳۵۳-
عنوان و نام پدیدآور :	چگونه از گروه خود مراقبت کنیم/نویسنده آرزو آسا.
مشخصات نشر :	تهران: توانا گستر، ۱۳۹۱.
مشخصات ظاهری :	۱۴۲ ص:، ۱۴/۵×۲۱/۵ س.م.
شابک :	۹۷۸-۶۰۰-۹۳۲۹۸-۹-۲
وضعیت، فهرست نویسی :	فیفا
یادداشت :	عنوان روی جلد: چگونه از گروه خود مراقبت کنیم: ۲۵ ایده برای
جلب رضایت گروه :	
عنوان روی جلد :	چگونه از گروه خود مراقبت کنیم: ۲۵ ایده برای جلب رضایت گروه.
موضوع :	گروه‌های کار -- جنبه‌های روان‌شناسی
موضوع :	گروه‌های کار -- مدیریت
رده‌بندی کنگره :	۱۳/۱ ج ۶۶/۱۵ HD
رده‌بندی دیویی :	۶۵۸/۴۰۳۶
شماره کتابشناسی ملی:	۳۰۱۳۹۹۹



مدیر مسئول : ابراهیم بهمن خواه

ناشر : توانا گستر

عنوان : چگونه از مراقبت کنیم

نویسنده : آرزو آسا

شمارگان : ۱۰۰۰ نسخه قیمت : ۶۰۰۰۰ ریال

شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۹۳۲۹۸-۹-۲

حروف چین و صفحه آرا : کبری نعمت پور

طراح جلد : آرزو آسا

قلم‌های استفاده شده : یاس، آریا، نام، اصفهان

چاپ اول : زمستان ۱۳۹۱

- بخش اول - ارزش مادام العمر گروه را تعیین کنید..... ۱۵
- بخش ۲ - دو سطح هر تعامل را به یاد داشته باشید..... ۱۷
- بخش ۳ - انضامیتی گروه را به خود نگیرید..... ۱۹
- بخش ۴ - اعضای گروه را با هدایای بی نام غافلگیر کنید..... ۲۱
- بخش ۵ - به‌انیم که هر کس دنیا را متفاوت از دیگری می‌بیند..... ۲۳
- بخش ۶ - برای گروه به عنوان افراد «کامل» ارزش قائل باشید..... ۲۵
- بخش ۷ - با دل خود به اعضای گروه محوش فرا دهید..... ۲۹
- بخش ۸ - قالبی نو برای شیوه نگاه کردن به اشتباهات در گروه خود بیافرینید..... ۳۱
- (قسمت اول)
- بخش ۹ - قالبی نو برای شیوه نگاه کردن به اشتباهات در گروه خود بیافرینید..... ۳۵
- (قسمت دوم)
- بخش ۱۰ - فضای گروه خود را با نشانه‌هایی تزئین کنید که یادآور ارائه خدمات خوب به گروه باشد..... ۳۷
- بخش ۱۱ - قدر موهبت زندگی و هدایای آن را بدانید!..... ۳۹
- بخش ۱۲ - مفهوم حساب بانکی عاطفی را به یاد داشته باشید. (قسمت اول - حساب بانکی عاطفی اعضای گروه خود را پر کنید..... ۴۳
- بخش ۱۳ - مفهوم حساب بانکی عاطفی را به یاد داشته باشید. (قسمت دوم - حساب بانکی عاطفی خود را پر کنید..... ۴۵
- بخش ۱۴ - راهروها و دیوارهای گردهمایی‌های گروه را با تصاویر گرافیکی و نقل قول‌های الهام بخش تزئین کنید..... ۴۷
- بخش ۱۵ - گروه‌های کانون از مراجعین تشکیل دهید. (قسمت اول)..... ۴۹
- بخش ۱۶ - گروه‌های کانون از گروه خود تشکیل دهید. (قسمت دوم)..... ۵۱
- بخش ۱۷ - به خودتان کمک کنید!..... ۵۵
- بخش ۱۸ - پنج سازنده‌ی حس وفاداری..... ۵۷

- ۱۹ - بردهای کوچک را جشن بگیرید..... ۵۹
- ۲۰ - درباره ی راه هایی که می توانید تجربه ی گروهتان را ارتقا دهید، همفکری کنید. (قسمت اول)..... ۶۱
- ۲۱ - درباره ی راه هایی که می توانید تجربه ی گروهتان را ارتقا دهید، همفکری کنید. (قسمت دوم)..... ۶۵
- ۲۲ - درباره ی راه هایی که می توانید تجربه ی گروهتان را ارتقا دهید، همفکری کنید. (قسمت سوم)..... ۶۷
- ۲۳ - روی کاری که «می توانید» برای گروه انجام دهید، متمرکز شوید..... ۶۹
- ۲۴ - با داستان های الهام بخش سرگرمی ایجاد کنید..... ۷۱
- ۲۵ - برای ترغیب ایده های گروه به آنها گوش فرا دهید..... ۷۳
- ۲۶ - افراد ریبالاتفاقی پیدا نمی شوند..... ۷۵
- ۲۷ - روی یک پروژه ی گروهی کار کنید..... ۷۹
- ۲۸ - هر عضو گروه، یک مهارت است..... ۸۳
- ۲۹ - همیشه نیازهای گروه را پیش بینی کنید..... ۸۵
- ۳۰ - هر گاه می توانید، گزینه هایی به گروه پیشنهاد کنید..... ۸۷
- ۳۱ - وقتی به خاطر گروه از مسیر عادی کاری خود خارج می شوید، آنها را مطلع کنید..... ۸۹
- ۳۲ - با پرسه زدن در گروه مدیریت کنید..... ۹۱
- ۳۳ - بدانید که چرا اعضای گروه از شما ناخشنودند..... ۹۵
- ۳۴ - برای گلایه های اعضای گروه ارزش قائل شوید..... ۹۷
- ۳۵ - برای هر عضو گروه، یک ذره بیشتر کار کنید..... ۹۹
- ۳۶ - هرچند وقت یکبار اعضای گروه را برای صرف غذا دعوت کنید..... ۱۰۱
- ۳۷ - در هر تعاملی با گروه صمیمی باشید..... ۱۰۳
- ۳۸ - همانند گروه فکر کنید..... ۱۰۵
- ۳۹ - چهار چیزی که گروه می خواهند تا خرسند شوند..... ۱۰۷
- ۴۰ - برای گروه از ته دل مدیریت کنید..... ۱۰۹

۱۱۳.....	الفه ۴۱ - چهار مرحله فرایند جبران در گروه
۱۱۵.....	الفه ۴۲ - اعضا خوشحال، گروه را خوشحال خواهند کرد
۱۱۷.....	الفه ۴۳ - جلسات گفتگو در گروه برگزار کنید
۱۱۹.....	الفه ۴۴ - نزد اعضای بدقلق، خونسردی خود را حفظ کنید
۱۲۱.....	الفه ۴۵ - در تکیه‌های گروه، در مورد اینکه حق با چه کسی است، بحث و گفتگو کنید
۱۲۳.....	الفه ۴۶ - یک بانک اطلاعاتی در سطح انسانی ایجاد کنید
۱۲۵.....	الفه ۴۷ - از توافق گروهی استفاده کنید
۱۲۷.....	الفه ۴۸ - برای القا جدی بودن وضعیت از یک معیار عینی استفاده کنید
۱۲۹.....	الفه ۴۹ - با هر خبر خوشی که به دست می‌آورد جشن بگیرید
۱۳۱.....	الفه ۵۰ - روزی را به نام «تشکر از مراجعین گروه» تعیین کنید
۱۳۵.....	الفه ۵۱ - روزی را به نام «تشکر از اعضای گروه» تعیین کنید
۱۳۷.....	الفه ۵۲ - اعضای شخصی خود را به کارتان اضافه کنید
۱۳۹.....	فصل پنجم - شما یک حق انتخاب دارید
۱۴۳.....	خودسنجی
۱۵۱.....	حلیل
۱۵۳.....	جمع

در پشت صحنه ی راه اندازی هر فعالیت، گروهی متشکل از افراد مختلف قرار دارد که هر یک به نوبه ی خود و به فراخور تخصص و توانمندی هایشان، مسئولیت پیشبرد بخشی از کار را بر عهده دارند. این کتاب نیز حاصل پیگیری و تلاش اعضای یک گروه است که هر کدام همکاری صمیمانه ای با اینجانب داشته اند.

از مرکز آموزش توانا گستر با مدیریت عامل آقای بهمن خواه که بر آموزش، مشاوره، و کلیه خدمات پشتیبانی آموزشی تمرکز دارد و من را در چاپ و انتشار این کتاب یاری کرده اند تشکر می کنم.

همچنین آقای رحیم و تمرکز آقای محمدری بر خدمات گروه قابل تقدیر است و از آمادگی همیشگی ایشان برای در میان گذاشتن طرح های گروه سپاسگزارم که باعث شد این فرصت و اشتیاق در من ایجاد شود تا کار نگارش در این حوزه را آغاز کنم.

همچنین از گروه مدرسین کارآفرینی شریف که با دریافت مطالب این کتاب در ابعیل های هفتگی گروه، مشتاقانه نظرات خود را با من در میان گذاشتند، تشکر می کنم. آنها به من اجازه دادند تا اشتیاق مراقبت از گروه در درونم را اشاعه دهم و مطمئنآ نتیجه این کار، به صورت چاپ کتاب، هم برای گروه و هم برای من یک موهبت خواهد بود.

در پایان می خواهم از خانم نعمت پورتشکر نمایم که ویراستاری این کتاب حاصل پیگیری و تلاش های ارزشمند ایشان است.

امیدوارم که خوانندگان، ایده هایی را در این کتاب بیابند که به آنها کمک کند تا خدمات بهتری به اعضای گروه خود ارائه دهند، افرادی که در این دنیای غریب، نیاز بسیار به پذیرش، رضایت خاطر و دلگرمی دارند.

مطالبی که پیش رو داریم به موضوع مهم حوزه ی روابط انسانی پرداخته و شیوه های رفتار با اعضای گروه، چگونگی ارزش گذاری به روابط انسانی، و اهمیت دادن به روابط در سطح انسانی و تعامل با گروه را بررسی و تحلیل می کند و به ارزش مادام العمر گروه اشاره می کند و همچنین درباره ی علت برآشفته شدن اعضای گروه و نحوه ی برخورد با آن سخنی چند دارد. از گروه شگفت انگیز خودم که به من اجازه می دهید تا اشتیاق مری ام را اشاعه دهم ممنونم و امیدوارم که ایده های را پیدا کنید که به گروهتان کمک کند تا خدمات بهتری به همه ی انسان ها بی که نیاز به پذیرش، رضایت خاطر و دلگرمی دارند، ارائه دهید.

حفظ روحیه ی خدمت رسانی و برتر دانستن آن نسبت به منافع خود برای ارائه ی خدماتی استثنایی، تنها عاملی است که باید توسط اعضای گروه درک شود و می تواند برای خلق اعضای وفادار گروه و تجربه هایی مثبت و به یادماندنی در نزد اعضای گروه، تفاوتی را ایجاد کند.

پس بهتر است به شیوه ای عملی و قابل اجرا، بر مبنای اساسی زیر درباره ی خدمتی که ارائه می دهید تاکید ورزیم :

- تعهد به ارائه خدمت فوق العاده باید از درونتان باشد و به اصطلاح از دل برآید. باید برای خدمات، صاحب «دل» باشی تا هر روز بتوانی تفاوتی را ایجاد کنی.
- خدمات عالی شما باید همیشه احساس خوشایندی را در گروه ایجاد کند طوری که آنها احساس کنند که انگار کسی از آنان به عنوان موجودات انسانی مراقبت کرده است.
- به عنوان عضو گروه شاید نتوانید دقیقاً چیزی را که گروه می خواهد انجام دهید، اما می توانید همیشه در سطح انسانی با گروه همدردی کنید و سپس گزینه هایی را در مورد اینکه چه کاری می توان در گروه انجام داد به طور خلاقانه کشف کنید.
- همه ما امروزه در محل کار خود به شدت دچار تنش و فشار روحی هستیم و تقاضاهای زیادی برای وقت ما وجود دارد، بنا براین، نیازمند یادآوری های مکرری در مورد این نکته ی مهم هستیم که خدمات به اعضای گروه به صورت تک تک واقعا چقدر مهم و چقدر ساده است.

بنابراین، خدمات ممتاز به گروه، ساده است و این کار با عناصر سازنده ی یک گروه خدمات محور و با روحیه که در کلمه زیر خلاصه شده است قابل ارائه می باشد:

C=Creative Communication (ارتباطات خلاق)
A=Atmosphere & Appreciation for All (فضای مناسب و قدردانی از همه)
R=Respect & Reason for Being (احترام و دلیل برای بودن)
E=Empathy & Enthusiasm (همدردی و اشتیاق)

با این مطالب هدف ای یک اید، برای الهام بخشیدن به شما و تشویق و حمایت از شما ارائه خواهد شد تا اگر مایل باشید برای تشویق و حمایت از گروهتان، خدمات فوق العاده ای، هم به اعضای گروه و هم به استفاده کنندگان دیگر از خدمات خود ارائه دهید و نیز در جهت بهبود کار و اید، های خلاقانه ی خود و نیز احساسی که نسبت به گروه خود و شغل خود دارید، به کار ببندید. . .
.. در هر گروهی هر یک از اعضا باید مسئول ایجاد اعضای وفادار باشد..

سألها تحقیق نشان داده است که رفتارهای خاصی می توانند باعث ایجاد حس وفاداری در نزد اعضای گروه شوند. از خود سنجی پیوست استفاده کنید تا ببینید که در حال حاضر تا چه میزان در ایجاد حس وفاداری در نزد اعضای گروهتان خوب عمل می کنید.

با امید اینکه زندگسی و کار شما سرشار از «مراقبت» باشد.