

سؤال پس از سؤال

جان میلر / عطیه رفیعی



انتشارات لیوسا

Miller, John G.

میلر، جان، ۱۹۵۸ - م

سؤال پس از سؤال / جان میلر: [مترجم] عطیه رفیعی. تهران: لیوسا، ۱۳۸۵.

۱۴۱ ص

ISBN: 964-5634-73-3

فهرست‌نویسی بر اساس اطلاعات فیپا.

عنوان اصلی: QBQ!: The question behind The question:
practicing personal accountability in work and in life,
2004.

چاپ اول: ۱۳۸۵

۱. انتخاب (روانشناسی). ۲. تصمیم‌گیری. ۳. مشکل‌گشایی. ۴. مسئولیت.
الف. رفیعی، عطیه، ۱۳۵۴. مترجم. ب. عنوان.

۱۵۳/۸۳

۹۹ م/۱۱/۶۶ BF

۱۳۸۴

۴۲۲۵۴ - ۸۴ م

کتابخانه ملی ایران



سؤال پس از سؤال

جان میلر / عطیه رفیعی

ناشر: لیوسا

چاپ اول: ۱۳۸۵

تیراژ: ۲۲۰۰ نسخه

لیتوگرافی: فیلم گرافیک

چاپ: غزلباران

صحافی: منصوری

قیمت: ۱۰۰۰ تومان

ISBN: 964-5634-73-3

شابک: ۹۶۴-۵۶۳۴-۷۳-۳

آدرس: خیابان انقلاب - بعد از خیابان وصال - جنب سینما سپیده -

کوچه اسکو - پلاک ۱۶ - تلفن: ۶۶۴۶۴۵۷۷ - ۶۶۹۶۳۰۳۵

فروش الکترونیکی: WWW.Iketab.com

پست الکترونیکی: Liusa_publish@yahoo.com

فهرست مطالب



۷	مقدمه
۹	پیشگفتار
۱۳	فصل ۱ - نمونه‌ای از مسئولیت‌پذیری فردی
۲۱	فصل ۲ - انتخاب روش‌های بهتر و مؤثرتر
۲۳	فصل ۳ - سؤال پس از سؤال
۲۷	فصل ۴ - نپرسید "چرا؟"
۳۱	فصل ۵ - قربانی
۳۳	فصل ۶ - "چرا این اتفاق برای من افتاد؟"
۳۵	فصل ۷ - چرا ما مجبوریم تمام این تغییرات را سپری کنیم؟
۳۹	فصل ۸ - چرا آنها بهتر ارتباط برقرار نمی‌کنند؟
۴۱	فصل ۹ - نپرسید "چه موقع؟"
۴۵	فصل ۱۰ - تعلل و مسامحه، برادر شکست
۴۹	فصل ۱۱ - چه موقع به ابزار و سیستم.....
۵۱	فصل ۱۲ - چه موقع قرار است که چیز جدیدی بشنویم؟
۵۳	فصل ۱۳ - نپرسید چه کسی؟
۵۹	فصل ۱۴ - دریانورد ناشی باد را مقصر می‌داند
۶۱	فصل ۱۵ - ما در برابر آنها
۶۵	فصل ۱۶ - بر داور غلبه کن
۶۹	فصل ۱۷ - چه کسی کارها را خراب کرد؟
۷۳	فصل ۱۸ - احساس مسئولیت

فصل ۱۹ - اساس کار گروهی	۷۵
فصل ۲۰ - مسئولیت پذیری فردی از "من" آغاز می شود	۷۷
فصل ۲۱ - من تنها می توانم خودم را تغییر دهم	۸۱
فصل ۲۲ - این من بودم که تغییر کردم، نه او	۸۵
فصل ۲۳ - چه موقع دیگران به گفته های شان عمل خواهند کرد؟	۸۷
فصل ۲۴ - آزمون درستی و صداقت	۹۱
فصل ۲۵ - قدرت فردی	۹۳
فصل ۲۶ - دهای س. پ. س.	۹۵
فصل ۲۷ - خود الگو باشید	۹۷
فصل ۲۸ - تمرین مسئولیت پذیری فردی	۹۹
فصل ۲۹ - خطر دست روی دست گذاشتن	۱۰۳
فصل ۳۰ - از خریدتان متشکریم!	۱۰۵
فصل ۳۱ - مدیران در تمام سطوح	۱۰۹
فصل ۳۲ - شالوده و اساس مدیریت	۱۱۳
فصل ۳۳ - مدیران حلال مشکلات نیستند	۱۱۷
فصل ۳۴ - فهرستی از سوالات نادرست	۱۱۹
فصل ۳۵ - روح س. پ. س.	۱۲۷
فصل ۳۶ - خردمندی	۱۳۱
فصل ۳۷ - یادگیری واقعی	۱۳۳
فصل ۳۸ - تصویر نهایی	۱۳۵
موتور یادگیری	۱۳۹

مقدمه

عدم مسئولیت‌پذیری مشکلی است که امروزه به سرزنش، گله و شکایت و مسامحه همه‌گیر منجر شده است. بدون مسئولیت‌پذیری فردی برای هیچ فرد یا شرکتی نیل به اهداف، رقابت در بازار، دستیابی به دیدگاه و ارتقای فردی یا گروهی امکان‌پذیر نیست.

جان.اچ.میلر معتقد است مشکلاتی که شرکت‌ها را به ستوه می‌آورد، نمی‌تواند با دست گذاشتن بر روی چیزی و یا سرزنش دیگران حل شود. راه حل واقعی این است که هر یک از ما قدرت و تأثیر مسئولیت‌پذیری فردی را درک کنیم. در کتاب سؤال پس از سؤال، میلر توضیح می‌دهد که چگونه سؤالات منفی و نامناسب مانند "چرا ما باید این تغییرات را سپری کنیم؟" و "چه کسی اوضاع را خراب کرد؟" نشان‌دهنده عدم مسئولیت‌پذیری فردی است. برعکس، وقتی ما سؤالات بهتری همچون "چه کمکی می‌توانم انجام

دهم؟" یا "چه طور می توانم آن مشکل را حل کنم؟"
می پرسیم، زندگی و کارمان دگرگون می شود.

این کتاب روش به کارگیری مسئولیت پذیری فردی
را در کار و زندگی روزانه به ما می آموزد که نتایج
حیرت آوری همچون حل مشکلات، از بین رفتن موانع،
ارائه بهتر خدمات، رونق کار گروهی و تطبیق سریع افراد
با تغییرات را به همراه دارد.

سؤال پس از سؤال منبعی ارزشمند برای آنهایی
است که در جستجوی آموختن، رشد و تغییرند. با
استفاده از این راهکار از دام گله، سرزنش و مسامحه رها
شده و تغییر قابل ملاحظه ای در کار و زندگی خود
مشاهده خواهیم کرد.