

رشد و پیشرفت در کار و زندگی

روان‌شناسی موفقیت شغلی

تألیف

هارولد والاس

آن مسترز

دانشجوی دکتری روان‌شناسی سلامت و استادیار

ترجمه

د. سعید حسینی

سوسن علیزاده فرد

عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور



هارولد والاس، آن مسترز

رشد و پیشرفت در کار و زندگی (روان‌شناسی موفقیت شغلی)

ترجمه: سعید حسنی و سوسن علیزاده فرد

فروست: ۱۱۵۸

ناشر: کتاب ارجمند

صفحه‌آرا: معصومه دلنواز

مدیر هنری: احسان ارجمند

سرپرست تولید: مرضیه شکی

ناظر چاپ: سعید خانکشلو

چاپ و صحافی: نقش آیزار

چاپ اول، بهمن، ۱۳۸۰، ۱۱ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶-۲۰۰-۸۷۴-۹

سرشناسه: مسترز، آن، ۲۴۹۱-م، Masters, L. Ann

عنوان و نام پدیدآور: رشد و پیشرفت در کار و زندگی: روان‌شناسی

موفقیت شغلی / تألیف هارولد والاس، آن مسترز [صحیح: آن مسترز،

هارولد والاس]؛ [با همکاری لوری هاروود]؛ ترجمه سعید حسنی،

سوسن علیزاده فرد.

مشخصات نشر: تهران: کتاب ارجمند، ۱۳۹۷.

مشخصات ظاهری: ۴۳۶ ص.، مصور، وزیری

شابک: ۹-۸۷۴-۲۰۰-۶۰۰-۹۷۸

عنوان اصلی: Personal Development for Life and Work

9th ed., c2006

موضوع: راهنمایی شغلی، Vocational Guidance، موفقیت، Success،

شخصیت و شغل، Personality and Occupation

شناسه افزوده: والاس، هارولد ر.، ۱۹۲۹ - م، Wallace, Harold R.

هارولد، لوری، Harwood, Lauri، حسنی، سعید، ۱۳۵۲-، مترجم،

علیزاده فرد، سوسن، ۱۳۴۸-، مترجم

رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۷ ۵۳۸۱/م۵ HF

رده‌بندی دیویی: ۶۵۰/۱

شماره کتابشناسی ملی: ۵۶۱۳۵۷۶

این اثر، مشمول قانون حمایت از حقوق مؤلفان و هنرمندان مصوب

۱۳۴۸ است، هر کس تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه مؤلف،

ناشر، نشر یا پخش یا عرضه کند پیگردینی قرار خواهد گرفت.

www.arjmandpub.com

مرکز پخش، انتشارات، ارجمند

دفتر مرکزی: تهران بلوار کشاورز، بین خ کارگر ۱۶، پلاک ۲۹۲، تلفن ۸۸۹۸۲۰۴۰

شعبه مشهد: ابتدای احمدآباد، پاساژ امیر، انتشارات میناس، تلفن ۳۸۴۴۱۰۱۶-۵۱

شعبه رشت: خ نامجو، روبروی ورزشگاه عضدی، تلفن ۳۳۳۳۰۱۷۶-۱۳

شعبه بابل: خ گنج افروز، پاساژ گنج افروز، تلفن ۳۳۲۱۷۷۶۰-۱۱

شعبه ساری: بیمارستان امام، روبروی ریاست تلفن ۸۰۲۰۰۰۰-۰۹۱

شعبه کرمانشاه: خ مدرس، پست پاساژ سعید، کتابفروشی دانشمند تلفن ۳۷۱۲۰۰۰-۸۳

بها: ۶۷۰۰۰ تومان

با ارسال پیامک به شماره ۰۲۱۸۸۹۸۲۰۴ در جریان تازه‌های نشر ما قرار بگیرید:

ارسال عدد ۱: دریافت تازه‌های نشر پزشکی به صورت پیامک

ارسال عدد ۲: دریافت تازه‌های نشر روان‌شناسی به صورت پیامک

ارسال ایمیل: دریافت خبرنامه الکترونیکی انتشارات ارجمند به صورت ایمیل

۱۱ سخن مترجم
۱۳ پیش‌گفتار
۱۳ تحقیقات به‌عمل آمده جهت تألیف این کتاب
۱۳ مهارت‌ها و ویژگی‌های خطیر فردی
۱۴ درباره نویسندگان
۱۴ سخنی با خوانندگان
۱۵ ۱ عزت‌نفس
۱۶ ۱-۱ خودت را بشناس
۱۶ عزت‌نفس را بالا ببر
۱۷ با واقعیت روبرو شو و آن را بپذیر
۱۸ نقاب از چهره بردار
۲۴ ۱-۲ خود را همان‌طور که هستی بنظر
۲۴ ناکامی می‌تواند زمینه‌ای برای موفقیت باشد
۲۵ نسبت به بازخوردها حساس باشید
۳۵ ۲ بهبود وضعیت خود
۳۶ ۲-۱ برنامه‌ریزی برای بهبود و پیشرفت
۳۶ خود آرمانی‌تان را در ذهن مجسم کنید
۳۷ اهداف بلندمدت
۳۸ اهداف کوتاه‌مدت
۳۹ برنامه‌های اجرایی
۴۳ ۲-۲ تلاش جدی برای بهبود وضعیت خود
۴۳ راهنمایی و آموزش
۴۳ مشاوره
۴۴ اصلاح رفتار
۴۵ آزمون استعداد و علاقه
۴۵ تجارب آزمون شده
۴۶ برنامه‌های اجرایی برای بهبود وضعیت خود
۵۹ ۳ ایجاد نگرش مثبت
۶۰ ۳-۱ نحوه شکل‌گیری نگرش‌ها
۶۰ تعریف نگرش
۶۰ نگرش و تصویر ذهنی
۶۰ فراگیری نگرش‌ها

۶۴	۳-۲ نگرش‌ها تسری پیدا می‌کنند.....
۶۴	احساسات شما بروز می‌کنند.....
۶۴	نگرش‌های شما روی دیگران تأثیر می‌گذارد.....
۶۹	۳-۳ نگرش‌های خود را بهبود بخشید.....
۶۹	مراحل سه‌گانه بهبود نگرش‌ها.....
۶۹	از منفی‌بافی دوری کنید.....
۸۳	۴ پیام‌رسانی و راه‌های ایجاد ارتباط.....
۸۴	۴-۱ پیام‌رسانی.....
۸۴	پیام‌رسانی امری دو سویه است.....
۸۸	۴-۲ موانع پیام‌رسانی.....
۸۸	انتخاب لغات.....
۸۹	پیام‌رسانی گزینشی.....
۹۴	۴-۳ رابطه‌ی این ارتباط.....
۹۴	نگرش دوست.....
۹۴	اقناع و متقاعدسازی.....
۹۵	کاری کنید تا اطرافیان احساس مهم بودن کنند.....
۹۵	به نکات مثبت پاداش دهید و نکات منفی را فراموش کنید.....
۱۰۰	۴-۴ سبک‌های پیام‌رسانی.....
۱۰۰	پیام‌رسانی انفعالی.....
۱۰۰	پیام‌رسانی پرخاش‌جویانه.....
۱۰۰	پیام‌رسانی قاطعانه.....
۱۰۵	۴-۵ گوش دادن، بخش اساسی پیام‌رسانان.....
۱۰۵	موانع خوب گوش دادن.....
۱۰۵	مهارت‌های گوش دادن.....
۱۰۷	واقعیت‌ها را از نظرات جدا کنید.....
۱۱۹	۵ تفهیم پیام.....
۱۲۰	۵-۱ قواعدی برای فرستنده پیام.....
۱۲۰	واضح و روشن صحبت کنید.....
۱۲۰	«نه گفتن» به روش مثبت.....
۱۲۴	۵-۲ مهارت‌های گفتگو و مکالمه.....
۱۲۴	کیفیت صدا.....
۱۲۶	خیلی تند و سریع صحبت نکنید.....
۱۲۶	سکوت پذیرفتنی است.....
۱۲۶	گوش کردن را بیاموزید.....
۱۲۷	فاصله میان خود و دیگران را رعایت کنید.....
۱۲۸	ارتباط چشمی برقرار کنید.....
۱۲۸	اجازه دهید دیگران هم صحبت کنند.....

۱۲۸	خجالتی نباشید
۱۳۱	۵-۳ گفتگو کردن - چه بگویم؟
۱۳۱	بیان تان دلپذیر و خوشایند باشد
۱۳۱	در گفتگوها شرکت کنید
۱۳۲	ذهن خود را باز نگه دارید
۱۳۲	از ابراز مخالفت کامل خودداری کنید
۱۳۲	به هم صحبت خود باز خورد دهید
۱۳۷	۵-۴ صحبت کردن در حضور جمع
۱۳۷	انتخاب موضوع
۱۳۸	آماده سازی متن سخنرانی
۱۳۹	ایراد سخنرانی
۱۵۵	۶ پیام رسانی و معترض
۱۵۶	۶-۱ تعارض چیست؟
۱۵۶	انواع تعارض
۱۵۸	چگونه از بروز تعارض جلوگیری کنیم
۱۶۳	۶-۲ مراحل شکل گیری تعارض
۱۶۳	مرحله اول - جانبداری
۱۶۳	مرحله دوم - محاسبه اقدامات
۱۶۳	مرحله سوم - رویارویی
۱۶۴	مرحله چهارم - سازگاری
۱۶۸	۶-۳ سازگاری های بعد از تعارض
۱۶۸	سازگاری به روش منفی
۱۶۹	حل تعارض به روش مثبت
۱۸۷	۷ کار کردن با دیگران
۱۸۸	۷-۱ ویژگی هایی با ارزش افزوده
۱۸۸	نشاط و سرزندگی
۱۸۸	شوخ طبعی
۱۹۰	سنجیدگی در رفتار و گفتار
۱۹۰	همدلی و همدردی
۱۹۲	تمایل به مشارکت داشتن
۱۹۶	۷-۲ خصائص منفی که باید از آنها اجتناب کرد
۱۹۶	نارضایتی و خشم
۱۹۶	عادات کلافه کننده
۱۹۷	غیبطه و حسادت
۱۹۷	دلسوزی به حال خود
۲۰۱	۷-۳ عضو گروه بودن
۲۰۱	نکات کلیدی جهت کنار آمدن با دیگران

- ۲۰۵ نقش و جایگاه شما در جمع کاری.....
- ۲۰۵ عضو ارزشمند جمع بودن.....
- ۲۱۰ ۴-۷ چگونه گروه کاری خود را درک کنیم؟.....
- ۲۱۰ کمک به همکاری که مشکل دارد.....
- ۲۱۱ شناسایی همکاران خاص.....
- ۲۲۵ ۸ تعامل با رئیس.....
- ۲۲۶ ۸-۱ رئیس خود را بشناسید.....
- ۲۲۶ رئیس یک شخص عادی است.....
- ۲۲۶ سبک‌های رهبری.....
- ۲۲۹ انتخاب سبک رهبری.....
- ۲۳۴ ۲ ارتباط با رئیس.....
- ۲۳۴ از بی‌خبری داشتن رئیس خود پرهیز کنید.....
- ۲۳۴ روش ارتباطی رئیس خود را بشناسید.....
- ۲۳۸ ۳-۸ این - این - این خاص با رئیس.....
- ۲۳۸ مشکلات را با رئیس مطرح کنید.....
- ۲۳۹ طرح ایده و نظر در سناس.....
- ۲۴۰ تقاضای افزایش حقوق.....
- ۲۴۰ تعریف و تمجید را بپذیرید.....
- ۲۴۶ ۴-۸ از رئیس خود چه انتظاراتی دارید؟.....
- ۲۴۶ انتقاد منصفانه حق شما است.....
- ۲۴۶ به انتقادات واکنش منفی نشان ندهید.....
- ۲۴۷ رسیدگی به انتقادات.....
- ۲۴۸ ایمنی محیط کار.....
- ۲۴۹ تقدیر و قدردانی.....
- ۲۵۱ ۵-۸ انتظارات رئیس از شما.....
- ۲۵۱ از غیبت کاری و تأخیر ورود پرهیزید.....
- ۲۵۱ سخت‌کوشی و ابتکار عمل از خود نشان دهید.....
- ۲۵۱ طرفداری و حمایت از شغل.....
- ۲۵۱ شور و اشتیاق.....
- ۲۵۲ تغییر.....
- ۲۶۵ ۹ ارتباط با مشتری و ارباب رجوع.....
- ۲۶۶ ۱-۹ انتظارات مشتری.....
- ۲۶۶ ارائه کالا و خدمات کیفی.....
- ۲۶۶ اعتبار.....
- ۲۶۷ درک و همراهی.....
- ۲۶۸ کار به‌موقع و سروقت.....
- ۲۶۸ به یادآوردن مشتری.....
- ۲۷۴ ۲-۹ ارتباط با مشتری.....

- نسبت به انتظارات مشتریان حساس باشید ۲۷۴
- خود را «عقل کل» ندانید ۲۷۴
- اطلاعات کافی داشته باشید ۲۷۴
- با مشتری محترمانه رفتار کنید ۲۷۵
- از کمک به مشتری دریغ نکنید ۲۷۵
- مسائل را شخصی تلقی نکنید ۲۷۶
- آیا همیشه حق با مشتری است؟ ۲۷۸
- صحبت‌های مشتری را بشنوید و باور کنید ۲۷۸
- به مشتریان خود آموزش دهید ۲۷۸
- نگرش ۲۷۹
- ۱۰ خود انگیزی ۲۸۹**
- ۱۰-۱ ابتکار - من داشته باشید ۲۹۰**
- منابع ایجاد انگیزه ۲۹۰
- با میل و رغبت کار کنید ۲۹۰
- کارهای ملال‌آور و ناخوشایند را انجام دهید ۲۹۰
- با اتکا به خود اقدام کنید ۲۹۱
- با اتکا به خود بیاموزید ۲۹۱
- برای یادگیری در موقعیت‌های تازه، اسلیم و ذی‌باز داشته باشید ۲۹۲
- عملکردی فراتر و بهتر از حد انتظار داشته باشید ۲۹۳
- ۱۰-۲ مسئولیت‌پذیر باشید ۲۹۸**
- قابل اطمینان باشید ۲۹۸
- وظیفه‌شناس باشید ۲۹۹
- قوه تشخیص خود را نشان دهید ۳۰۰
- ۱۱ مدیریت خود ۳۱۵**
- ۱۱-۱ عادات شغلی کارآمد ۳۱۶**
- الف) نظم و ترتیب ۳۱۶
- ب) مدیریت زمان ۳۱۶
- ج) مدیریت منابع ۳۱۹
- ۱۱-۲ مدیریت استرس ۳۲۳**
- علل و معلول‌های استرس ۳۲۳
- علائم استرس ۳۲۵
- استرس را کنترل کنید ۳۲۶
- تسلط بر خود را بیشتر کنید ۳۲۷
- انگیزه موفقیت را در خود مهار کنید ۳۲۸
- سلامت و تندرستی خود را حفظ کنید ۳۲۹
- رفتار خوبی با خود داشته باشید ۳۳۰
- ۱۲ مهارت‌های فکری ۳۴۳**
- ۱۲-۱ کارفرمایان به دنبال افرادی هستند که توانایی تفکر دارند ۳۴۴**
- تفکر انتقادی ۳۴۴

- تفکر خلاق..... ۳۴۵
- ۲-۱۲ راهکارهای فکری..... ۳۴۹
- حل مسئله..... ۳۴۹
- مهارت‌های فکری خود را پرورش دهید..... ۳۵۱
- ۱۳ معیارهای رفتاری..... ۳۶۵
- ۱-۱۳ شرافت و اصول اخلاقی..... ۳۶۶
- انتظارات رئیس / کارفرمای خود را درک کنید..... ۳۶۶
- معیارهای سطح بالایی داشته باشید..... ۳۶۶
- وفاداری..... ۳۶۷
- از مصرف مواد مخدر و روان‌گردان‌ها پرهیز کنید..... ۳۶۸
- ۲-۱۳ صداقت و درستکاری..... ۳۷۳
- دله‌زدی..... ۳۷۳
- سوءاستفاده از منابع هزینه..... ۳۷۴
- سوءاستفاده از برایمان شغلی..... ۳۷۶
- ۱۴ موفقیت در کار..... ۳۸۹
- ۱-۱۴ اولین روز کار..... ۳۹۰
- فرم‌های استخدام..... ۳۹۰
- معارفه..... ۳۹۰
- شرح وظایف شغل..... ۳۹۱
- مقررات شغلی..... ۳۹۱
- قوانین ایمنی..... ۳۹۲
- قوانین نانوشته..... ۳۹۲
- ۲-۱۴ حفظ شغل..... ۳۹۵
- محیط کار..... ۳۹۵
- تضمینی برای حفظ شغل..... ۳۹۵
- انتخاب راهنما..... ۳۹۹
- سیاست‌ورزی در محل کار..... ۳۹۹
- ۳-۱۴ برنامه‌ریزی شغلی..... ۴۰۴
- تصویر موفقیت شغلی..... ۴۰۴
- اهداف شغلی..... ۴۰۴
- هدف‌گذاری..... ۴۰۵
- ۴-۱۴ پیشرفت..... ۴۱۱
- ارزیابی عملکرد..... ۴۱۱
- پیشرفت و ترقی..... ۴۱۱
- رهبری..... ۴۱۴
- چگونه از شغل خود کناره‌گیری کنیم؟..... ۴۱۴
- واژه‌نامه فارسی به انگلیسی..... ۴۲۹

سخن مترجم

تعالی را طی کند که در آن منابع انسانی، جایگاه و منزلت خود را یافته باشد.

این کتاب به زبانی ساده و کاربردی، کسب مهارت‌ها و بهبود ویژگی‌های فردی را هدف قرار می‌دهد و به فرد شاغل کمک می‌کند، ضمن درک بهتر خود، در جهت رشد و بالندگی فردی گام بردارد و به ایجاد عادات مؤثر شغلی، کسب مهارت‌های مدیریت خود، مهارت‌های ارتباطی و توانمندسازی تفکر تحلیلی و خلاقانه بپردازد.

ذکر این نکته ضروری است که از مندرجات کتاب اصلی دو فصل تحت عنوان «ارزش و اهمیت گوناگونی و تکرر» و «شغل‌یابی» به دلیل تعارضات فرهنگی و عدم کاربرد در جامعه ما ترجمه نشده است.

شکی نیست که به رغم تلاش و دقت مترجم، این کتاب سبب سوء تفاهات و خطا نیست به همین جهت از کلیه استادان عزیزان و علاقمندان به حوزه روان‌شناسی موفق تقاضا می‌کنم ضمن ارائه نظرات و انتقادات خویش شوق و راهنمای اینجانب در ارائه هرچه بهتر این قبیل آثار باشد.

در خاتمه از کارگزاران و دستیاران و عزیزانی که با حمایت‌ها و محبت‌های بی‌دریغ خود شایسته‌ترین در ترجمه این کتاب بودند به خصوص همسر عزیزم که فرصت فضای لازم را فراهم آورد، تشکر و قدردانی می‌کنم.

نشانی الکترونیکی:

saeed.hasany@gmail.com

بیشتر فارغ‌التحصیلانی که وارد بازار کار اعم از مراکز دولتی و خصوص می‌شوند، امیدوارند با به‌کارگیری آموزه‌های علمی خود و کسب توانایی‌ها و مهارت‌های لازم به موفقیت‌های شغلی دست یابند. از همین رو با انگیزه و توان فراوان فعالیت شغلی خود را آغاز می‌کنند و از همان ابتدا در پی رشد و ترقی در کار خود هستند. اما دیری نمی‌گذرد که جمعی از این افراد با مشکلات، ناکامی‌ها و سرخورده‌گی‌هایی مواجه می‌شوند که موجب افت انگیزه و عزم و اراده‌ او می‌شود.

از سوی دیگر بررسی‌ها نشان می‌دهد شماری از دانش‌آموختگانی که در دوره تحصیل، استعداد و استعدادهای خود، رتبه علمی و کارنامه درخشان داشته‌اند، عملکردشان در محیط کار در حد انتظار بوده است و رشد و پیشرفت درخوری نداشته‌اند.

امروزه تردیدی نیست که برای موفقیت در محیط کار، فرد شاغل باید جدای از دانش کاری، به کسب مهارت‌ها و توانایی‌هایی بپردازد که در اکثر مراکز شغلی، شرایط آموزش و انتقال آنها در بدو استخدام فراهم نیست. از همین رو شاغلین از طریق آزمون و خطا، صرف وقت و انرژی مضاعف و تجربه شرایط سخت و پرفشار ناگزیر از تجربه و کسب آنها می‌شوند.

نیازی به گفتن نیست که بی‌انگیزه‌گی کارکنان در مراکز شغلی سبب افت بهره‌وری آنها می‌شود و به نشاط، پویایی و خلاقیت در مراکز شغلی آسیب جدی وارد می‌کند. بی‌گمان جامعه‌ای می‌تواند مسیر ترقی و