

QBQ

(سؤال پشت سؤال)

مرین: مسئولیت پذیری فردی در زندگی و محل کار

نویسنده:

جان. جی. مبار

مترجم:

حامد جمشیدی پور

تهران - ۱۳۹۷



سرشناسه: میلر، جان، جی، ۱۹۵۸ - م. / Miller, John G.

عنوان و نام پدیدآور: QBQ (سؤال پشت سؤال): تمرین مسئولیت‌پذیری فردی در زندگی و محل کار

نام نویسنده: جان، جی، میلر [مترجم] حامد جمشیدی‌پور

مشخصات نشر: تهران: خانه تحول، ۱۳۹۷.

مشخصات فیزیکی: ۹ ص. ۲۱×۱۴/۵

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۸۲۳۰-۵۰-۵

وضعیت فهرست‌نویسی: فیبا

یادداشت: عنوان اصلی:

QBQ! The question behind the question: Practicing personal accountability in work and in life, 2004.

یادداشت: کتاب حاضر قبلاً تحت عنوان "سؤال پس از سؤال" با ترجمه عطیه رفیعی توسط انتشارات لیوسا در سال ۱۳۸۹ منتشر شده است.

عنوان دیگر: تمرین مسئولیت‌پذیری فردی در زندگی و محل کار.

عنوان دیگر: سؤال پس از سؤال

عنوان گسترده: کیو بی کیو (سؤال پشت سؤال)

موضوع: انتخاب (روان‌شناسی)

موضوع: Choice (Psychology)

موضوع: تصمیم‌گیری

موضوع: Decision Making

موضوع: مسئولیت

موضوع: Responsibility

موضوع: حل مسئله

موضوع: Problem Solving

شناسه افزوده: جمشیدی‌پور، حامد، ۱۳۶۶ -، مترجم.

شناسه افزوده: شرزهی، حمیده، ۱۳۵۲ -، ویراستار

رده بندی کنگره: ۱۳۹۷ س ۹ م ۹۱۱ / BF

رده بندی دیویی: ۱۵۳/۸۳

شماره کتابشناسی ملی: ۵۱۱۵۵۶۷

نویسنده: جان، جی، میلر

مترجم: حامد جمشیدی‌پور

ویراستار: حمیده شرزهی

صفحه‌آرایی: اکرم خاکساریان

مراجع جلد: حمیدرضا دانش

نوبت چاپ: اول؛ پاییز ۱۳۹۷

شمارگان: ۱۰۰۰

چاپ و صحافی: چاپخانه ۱۲۸، صحافی یاران

قیمت: ۱۰۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۸۲۳۰-۵۰-۵

تلفن مرکز پخش: ۰۲۱-۲۲۱۹۶۴۴۲

آدرس سایت: www.kht.ir

ایمیل: nashr@kht.ir

یادداشت نویسنده

کتابی که در دستان شماست،

کتاب اصلی "QBQ سؤال پشت سؤال" نیست.

بهر از آن است.

کتاب اصلی وقتی به دست من رسید که من به همراه دوست و همکارم در نویسندگی، دیوید اریک، اولین کتابم یعنی "مسئولیت پذیری فردی" را از ۲۹۹ صفحه تبدیل به کتاب مختصر "QBQ" کردیم. و ما چرا از همان جا شروع شد. خوشبختانه بازار به خوبی به کتاب داد و حالا افتخار می‌کنیم که بیش از یک میلیون نسخه کتاب (شامل کتاب‌های "بیر رویه" و "فوق‌العاده!") را به دستان خوانندگان رسانده‌ایم. بعد از ملاقات و جلسات آموزشی بیشمار، ما همچنان از شنیدن اینکه QBQ در زندگی افراد تغییر ایجاد می‌کند، هیجان زده می‌شویم. خیلی خوب است وقتی نظراتی شبیه به این‌ها به گوشمان می‌رسد: "QBQ زندگی من را دگرگون کرده"، "ای کاش سال‌ها پیش آن را پیدا می‌کردم."

همیشه باعث رضایت است وقتی می‌بینیم که QBQ طی گذشت سال‌ها همچنان مؤثر است. بسیاری از کتاب‌ها علی‌رغم شروع قدرتمندی که دارند، با گذشت زمان در بازار ناپدید می‌شوند. اما QBQ نشان داده که هنوز هم مثل گذشته می‌تواند با افراد و سازمان‌ها ارتباط برقرار کند.

البته هیچ کدام از این موفقیت‌ها به این معنی نبود که QBQ نمی‌تواند از این بهتر شود. پس با توجه به بازخوردهای خوانندگان در طی سال‌ها، بخش‌هایی از کتاب که می‌توانست گویاتر بیان شود را شناسایی و به‌روز کردیم. ما همچنین بخش سؤالات متداول را هم به انتهای کتاب اضافه کردیم تا به سؤالاتی که معمولاً توسط مخاطبان پرسیده می‌شوند، پاسخ داده باشیم.

این‌بار که سفر خود را در QBQ (سؤال پشت سؤال) شروع می‌کنید، بدانید که ما از پیوستن شما به تیمان خوشحالیم. ما دوستان زیادی در سرتاسر دنیا پیدا کرده‌ایم. حالا شما هم جزء آنها هستید. از شما برای باور به پیام ما "مسئولیت‌پذیری فردی" متشکریم چراکه جوهره‌ی QBQ در واقع همین است.

جان جی میلر

نبود مسئولیت‌پذیری فردی مسئله است که باعث مشکل فراگیر سرزنش کردن، احساس قربانی بودن، شکایت کردن و به تأخیر انداختن کارها می‌شود. هیچ فرد یا سازمانی نمی‌تواند بدون مسئولیت‌پذیری، در بازار رقابت کند، به اهدافش برسد، خدمات فوق‌العاده ارائه دهد، کار بروه‌ی منحصر به فردی انجام دهد یا باعث پیشرفت افراد شود.

جان جی میلر باور دارد مشکلاتی که گریبان سازمان‌ها را می‌گیرند، با گرفتن انگشت اتهام به سمت دیگران حل نخواهند شد. راه حل واقعی وقتی پیدا می‌شود که هرکدام از ما قدرت مسئولیت‌پذیری را درک کنیم. در کتاب "QBQ سؤال پشت سؤال"، میلر شرح می‌دهد که چگونه سؤالات منفی و نادرستی شبیه "کی خرابکاری کرده؟" نشان دهنده‌ی نبود مسئولیت‌پذیری هستند. در مقابل، وقتی سؤالات بهتری (QBQهایی) مثل "چه‌طور می‌توانم

مفید باشم؟" یا "چه‌طور می‌توانم در حل این مشکل کمک کنم؟" را می‌پرسیم، زندگی و سازمان ما تغییر شکل خواهد داد.

تعهد QBQ

این کتاب روشی کاربردی برای ورود مسئولیت‌پذیری در فعالیت‌های روزانه‌ی ما در اختیارمان قرار می‌دهد و نتایج محسوس به همراه خواهد داشت: مشکلات حل می‌شوند، مرزهای درونی می‌شکنند، خدمات بهتر می‌شوند، تیم‌ها موفق می‌شوند، افراد راحت‌تر با تغییرات سازگار می‌شوند. QBQ منبعی قدرتمند برای استفاده از این ابزار هریک از ما می‌تواند به واسطه‌ی حذف سرزنش کردن، احساس قربانی بودن، سکایت کردن و به تأخیر انداختن کارها، به ارزش‌های سازمان و زندگی‌اش اضافه کند.

"چه برسر مسئولیت‌پذیری فرد آمده؟"

روی یکی از بیلبردهای اتوبان هیوستون این سؤال نوشته شده بود:

"چه برسر مسئولیت‌پذیری فردی آمده؟"

نمی‌دانم تبلیغ چه چیزی بود، اما توجهم را جلب کرد. اول اینکه به نظرم کاملاً سؤال درستی بود. چه بر سر مسئولیت‌پذیری فردی آمده است؟ چرا تنها کاری که افراد می‌دانند این است که انگشت اتهام را به سمت دیگر بگیرند و افراد یا چیزهای دیگر را مقصر مشکلات، احساسات و رفتارشان بدانند؟

برای مثال:

داشتم در فروشگاه پمپ بنزین به دنبال قهوه می‌گشتم که دیدم قهوه ساز خالی است، به مردی که پشت پیش‌خوان ایستاده بود گفتم: "بیخشید، قهوه‌ی

قهوه ساز تمام شده." به همکارش که ۱۰ متر آن طرفتر ایستاده بود اشاره کرد و گفت "قهوه مربوط به واحد ایشان است!"

واحد؟ در یک فروشگاه پمپ بنزین که از خانه‌ی ما کوچک‌تر است؟
یا مثلاً:

در یک پرواز داخلی طولانی، مهماندار اعلام کرد: "با عرض پوزش، فیلمی که قرار بود تماشا کنید، پخش نخواهد شد. کاترین اشتباهاً فیلم دیگری را با خودش آورده است."

و آن یک طاهر آیتزا فروشی برگ سفارشمان را گم کرده بود، و من درحالی که خانوادهم سه ساعده در ماشین منتظر بودند، منتظر آماده شدن پیتزا طول و عرض آنجا ایستادم. ناگهان از آن پشت‌ها مرد جوانی گفت: "به من چه؟ من تازه شیفته‌ام، احوال گرفته‌ام!"

ما اغلب به اشکال مختلف می‌رویم که "تقصیر من نیست"، "وظیفه‌ی من نیست"، "مشکل من نیست". آن‌ها هرگز ترجمه را جلب کرد چون به شدت با آن موافق بودم. اما چیزی که بیشتر از آن توجه را جلب کرد این بود که شخصی تا این حد به مسئولیت‌پذیری فردی اهمیت می‌داده که آن را روی بیل‌بورد آورده است.

من هم همین حس را در این مورد تجربه کردم و این بود که این کتاب را نوشتم. این کتاب برای کیست؟ هر کسی که تا به حال سؤالات این چنینی را پرسیده یا شنیده است:

- پس کی قرار است این واحد کارش را درست انجام دهد؟
- چرا درست حرفشان را نمی‌زنند؟
- چه کسی خرابکاری کرد؟
- چرا باید این همه تغییر را تحمل کنیم؟

- پس کی قرار است کسی به من این‌ها را یاد بدهد؟
- چرا نمی‌توانیم نیروهای بهتری پیدا کنیم؟
- چه کسی قرار است چشم‌انداز واضحی به ما بدهد؟

این سؤالات ممکن است به ظاهر ضرری نداشته باشند، اما نشان دهنده‌ی کمبود تعهد فردی - من اصطلاح مسئولیت‌پذیری فردی را ترجیح می‌دهم - و عادت اصلی بسیاری از مشکلات امروز ما هستند.

در مقابل، تغییر مسیر تفکر و پرسیدن سؤالات مسئولانه یکی از قوی‌ترین و تأثیرگذارترین کاری‌هایی است که می‌توانیم برای بهبود و پیشرفت مجموعه و زندگی‌مان انجام دهیم.

سؤال پشت سؤال یا همان QBQ¹ ابزاری است که طی سال‌ها، توسعه یافته و تصفیه شده و به افراد - از جمله خودم - کمک می‌کند تا مسئولیت‌پذیری فردی را با پرسیدن سؤالات بهتر در خودشان تمرین کنند.

من از سال ۱۹۹۵ به حرفه‌ی سخنرانی و نوشتن در این مورد مشغول هستم و این ایده همچنان مانند همیشه عمیقاً تأثیرگذار است. تقریباً هر روز داستان‌هایی از افزایش بهره‌وری، پیشرفت کار، کاهش استرس، روابط سالم‌تر و خدمات پس از فروش می‌شنوم که با QBQ¹ دست آمده است.

اما نتیجه‌ای که افراد بیشترین لذت را از آن می‌برند، یک نتیجه‌ی شخصی است: وقتی فکر کردن به روش QBQ¹ را شروع می‌کنند، انگار ناگهان بهتر پیش می‌روند. به آنها بیشتر خوش می‌گذرد. زندگی برای آنها آسان‌تر می‌شود. مسئولیت‌پذیری فردی را انتخاب می‌کنند رضایت‌بخش‌تر و دل‌نشین‌تر می‌شود.

¹ The Question Behind the Question (QBQ)

پس اگر سؤالاتی شبیه به آنهایی که قبلاً گفتیم را شنیده‌اید، اگر از دیدن بی‌مسئولیتی در دیگران خسته شده‌اید یا کمی از آن را در خودتان هم احساس می‌کنید، این کتاب برای شماست. از آن لذت ببرید.

www.ketab.ir