

به نام خدا

فهرست مطالب

هفت	پیشگفتار
۱	بخش اول: تعریف مشاوره فرایند
۳	فصل ۱ مشاوره فرایند چیست؟
۷	مدلهای مشاوره
۱۱	تعریف مشاوره فرایند
۱۳	بخش دوم: فرایندهای انسانی و چگونگی مداخله در آنها
۱۷	فصل ۲ فرایندهای انسانی در سازمانها: برداشت کلی
۱۸	ساختار در مقابل فرایند: نکته‌ای تاریخی
۲۵	فصل ۳ فرایندهای ارتباطی
۲۶	چه کسی ارتباط می‌گیرد؟ چند وقت یکبار؟ برای چه مدت؟
۲۷	چه کسی با چه کسی ارتباط می‌گیرد؟
۲۸	چه کسی بعد از چه کسی صحبت می‌کند؟ چه کسی حرف چه کسی را قطع می‌کند؟
۳۰	سبک ارتباط
۳۰	ارتباط‌های حرکتی (حرکت‌شناسی)
۳۱	سطوح ارتباط
۳۶	تصفیه
۳۹	خلاصه

۴۱	فصل ۴ فرایند ایجاد و حفظ گروه
۴۴	مرحله ۱. مسائل ورود به یک گروه جدید: رفتار خودمحو ارائه
۵۰	مرحله ۲. نقشهای وظیفه‌ای و نگهداری گروه
۵۸	خلاصه
۶۱	فصل ۵ حل مسئله و تصمیم‌گیری گروهی
۶۱	حل مسئله
۶۸	تصمیم‌گیری گروهی
۷۲	کلام پایانی
۷۳	خلاصه
۷۷	فصل ۶ رشد و توسعه گروه: هنجارها و فرهنگ
۸۰	رشد گروه
۸۱	خلاصه
۸۷	۷ رهبری و تأثیرگذاری
۹۰	منابع قدرت یا مبانی مشروعیت
۹۱	رهبری و سبک تصمیم‌گیری
۹۴	خلاصه
۹۷	۸ ارزیابی عملکرد و دادن بازخورد
۹۷	چرا افراد و عملکرد آنها ارزیابی می‌شود؟
۹۸	ارزیابی چیست؟
۹۹	چه چیزهایی ارزیابی می‌شوند؟
۹۹	دادن و گرفتن بازخورد عملکرد
۱۰۱	دادن بازخورد: مشکلات، دامها، و رهنمودها
۱۰۵	مشاوره فرایند به‌عنوان مدیریت بازخورد
۱۰۹	فصل ۹ فرایندهای میان‌گروهی
۱۱۰	بررسی فرایندهای میان‌گروهی
۱۱۵	فرایندهای دیگر سازمانی
۱۱۶	خلاصه

۱۱۷	بخش سوم فرایند مشاوره در عمل
۱۲۱	فصل ۱۰ برقراری تماس و تعریف رابطه
۱۲۱	تماس اولیه با مشتری
۱۲۴	جلسه کاوش
۱۲۶	قرارداد روانی
۱۳۰	خلاصه
۱۳۳	فصل ۱۱ شرایط و روش انجام کار
۱۳۳	شرایط کاری
۱۳۵	روش کار
۱۳۹	خلاصه
۱۴۳	فصل ۱۲ مداخله‌های آسیب‌شناسانه
۱۴۳	گردآوری اطلاعات از طریق مداخله‌های آسیب‌شناسانه
۱۴۸	خلاصه
۱۵۱	فصل ۱۳ فرایند اثرگذاری از طریق مداخله‌های تقابل‌گرانه: ...
۱۵۱	فرایند تغییر آگاهانه از طریق مداخله تقابل‌گرانه
۱۵۲	مداخله در مدیریت دستور جلسه
۱۵۹	خلاصه و تحلیل
۱۶۳	فصل ۱۴ رویارویی با استفاده از بازخورد
۱۶۳	بازخورد مشاهده‌گریها یا اطلاعات دیگر به گروه
۱۶۶	دادن بازخورد به افراد
۱۶۸	خلاصه
۱۷۱	فصل ۱۵ مربیگری، مشاوره، و پیشنهادهای ساختاری
۱۷۱	مربیگری یا مشاوره
۱۷۵	پیشنهاد‌های ساختاری
۱۷۸	خلاصه

۱۸۱	فصل ۱۶ ارزیابی نتایج و رهایی
۱۸۱	ارزشهایی که باید از طریق مشاوره فرایند تغییر کنند
۱۸۳	مهارتهایی را که باید آموخت
۱۸۷	نتیجه‌گیری
۱۸۷	رهایی: کاهش مشارکت با سازمان مشتری
۱۹۰	خلاصه
۱۹۳	فصل ۱۷ دورنمای مشاوره فرایند
۱۹۳	چرا مشاوره فرایند؟
۱۹۴	آیا همانندهایی برای مشاوره فرایند وجود دارد؟
۱۹۷	پیوست (الف): یادداشت ۱: اظهارنظر درباره ارزیابی داخلی و برنامه‌های کنترل
۱۹۹	پیوست (ب): یادداشت ۲: سازمان
۲۰۱	پیوست (ج): یادداشت ۳: افول عقلانیت: یکی از خطرهای رقابت درونی برای برنامه‌ریزی تولید
۲۰۳	مراجع
۲۰۵	واژه‌نامه انگلیسی - فارسی
۲۰۹	واژه‌نامه فارسی - انگلیسی
۲۱۳	فهرست راهنما