

# در محیط کار، با دیگران چگونه رفتار کنیم؟

گردآورنده: محسن جامی

دانستن چگونگی رفتار با مردم به اندازه شایستگی های فنی و مدیریتی اهمیت دارد. به یاد داشته باشید که فقدان مهارت های رفتار با دیگران باعث دلسردی، عدم بهره‌وری و ناامیدی می‌گردد. یک انسان موفق نیمی کارمند است، نیمی سیاستمدار. او می‌داند که کار کردن با دیگران، به خصوص در دنیای کنونی، روال ارتباطی خاصی می‌طلبد. جامعه‌شناسی می‌گوید: «هنگام برخورد با مردم به خاطر داشته باشید که با مخلوقات منطقی طرف نیستید، بلکه با مخلوقات احساساتی، موجوداتی که سرشار از احساس تبعیض، روحیات پیشداوری و تعصب می‌باشند، و با غرور و خودبینی دست به گریبان‌اند طرف هستید.» در این نوشته برخی از قوانین اصلی ارتباطات انسانی در فضای کاری را مشاهده می‌کنید. برای مهارت یافتن در آن‌ها، باید این قوانین را جزئی از خود کنید.

می‌کنند. بیاموزید که چگونه تکبر و خودخواهی را کنار بگذارید و بپذیرید که کامل نیستید. فقط در این کار زیاده‌روی نکنید، مثلاً لازم نیست با عذر خواهی‌های فراوان در جلسات، اقدام به بیان اشتباهات خود نمایید. جمله: «من اشتباه کردم و متوجه آن هستم،» کفایت می‌کند.

## ۳- دیگران را با معیارهای بالا در نظر بگیرید.

اندک افرادی در بین ما هستند که معمولاً عقل کل خطاب می‌شوند. به نظر می‌رسد این گونه افراد فکر می‌کنند که هیچ کسی جز خودشان قادر به انجام صحیح امور نیست. جزء این گروه از افراد نباشید. به قابلیت‌های دیگران اعتماد کنید. در واقع به آن‌ها در انجام دادن کارها به بهترین وجه ممکن اطمینان داشته باشید. این به معنای داشتن انتظارات بیش از حد نیست. باور داشتن یک فرد او را تشویق به انجام کارها با حداکثر توان می‌کند و از ناامیدی جلوگیری به عمل می‌آورد.

## ۴- علاقه‌ای صادقانه و صمیمی از خود نشان دهید.

هر فردی در محیط کار شما دارای سابقه‌ای غنی از علایق، تجارب و سلاقی است. حتی اگر نقطه اشتراکی با هم ندارید، در مورد اطرافیان‌تان اطلاعات کسب کنید. مردم دوست دارند که دیگران آن‌ها را به خاطر داشته باشند. به سخنان خود دقت کنید و بدانید چه وقت باید آن‌ها را بیان کنید.

## ۱- دیگران را با نام صدا بنویسید.

این خوشایندترین صدا برای گوش هر کسی است. وقتی نام فردی را به کار می‌برید، در حقیقت پیغام خود را به پیغامی اختصاصی و تنها برای شخص او مبدل می‌سازید. این کار، هم چنین، علاقه‌مندی و میزان اهمیتی را که نسبت به فرد قائل‌اید، می‌رساند و تعهد به به وجود می‌آورد. جملات خود را با اسامی افراد بیامیزید و با سؤالاتی نظیر: «علی، امروز خوب هستی؟» آغاز کنید.

## ۲- اشتباه خود را بپذیرید.

ممکن است تصور کنید اگر اشتباهی را که مرتکب شده‌اید به گردن بگیرید، وجهه خود را از دست خواهید داد. این تصور درست نیست. اعتراف به اشتباهات در محیط کار یکی از ستوده‌ترین اعمال است، چون اندک افرادی مبادرت به آن

## ۵- از دیگران تعریف و تمجید کنید.

مشاخره، از دیگران بخواهید در مورد مواضعشان توضیح دهند. مجبور نیستید موافقت کنید، اما می‌توانید بگویید: «من متوجه هستم شما چه می‌گویید.»

فقط نگویید: «خوب بود.» در مورد تعریف خود صریح‌تر باشید و نشان دهید که در مورد آن چه فرد انجام داده است، آگاهی دارید. «علی، تو خیلی خوب جلسه را اداره کردی، به خصوص وقتی همه از مسیر موضوع اصلی منحرف شده بودند.» این یک مثال خوب است. در عین حال سعی کنید به ندرت و فقط زمانی که واقعاً نیاز است، انتقاد کنید. انتقاد را طوری بیان کنید که مانند یک نصیحت سازنده از طرف دوستی قابل اعتماد در نظر گرفته شود.

## ۹- از خود گذشتگی کنید.

گاهی از مکان شغلی خود خارج شده، به دیگران در کارهایشان کمک کنید. این عمل را بدون این که از شما درخواست شود، انجام دهید. گفتن: «کمک لازم نداری؟» یک تأثیر دوگانه در پی دارد. ابتدا، شما دیگران را تشویق به از خود گذشتگی می‌کنید و در نتیجه محیط کاری مثبت‌تری ایجاد خواهد شد. دوم، برای خود لطفی متعاقب را خریداری می‌کنید، چرا که مهربانی همیشه باز می‌گردد.

## ۶- مراقب حرف‌هایتان باشید.

اگر تصمیم نداشتید کاری را پیگیری کنید، نگویید که آن را انجام خواهید داد. اعتبار شما ارتباط تنگاتنگی با کلامتان دارد. اگر به قول خود عمل نکنید، در مورد کارهای بزرگ به شما اعتماد نخواهد شد و در نتیجه پیشرفتی نخواهید کرد.

## ۱۰- متواضع و فروتن باشید.

تلاش‌های مشهود برای تحت تأثیر قراردادن همکاران و اشخاص مافوق نتیجه عکس به همراه خواهد داشت. هیچ کس آدم خودنما را دوست ندارد. اگر می‌خواهید کمالات شما توسط دیگران تصدیق شوند، کافی است تمرین بردباری بیش‌تری بنمایید. کامیابی‌های شما زمانی مصداق واقعی پیدا می‌کنند که اجازه دهید دیگران خود متوجه آن‌ها گردند، نه این که مرتباً از آن صحبت به میان آورید. «هم چنان که گفته‌اند: مشک آن است که خود ببوید نه آن که عطار بگوید.»

## ۷- قدردانی و سپاسگزاری کنید.

اگر فردی لطفی به شما کرد، یا برای انجام کاری برای شما از خواست خود گذشت، مطمئن گردید که به این سعی و تلاش آگاه شوید. شما به خودی خود مستحق لطف نیستید و کسی به شما بدهکار نیست. اگر مورد لطف واقع شدید، تشکر نمایید و مقابله به مثل کنید.

## ۱۱- به حفظ آبروی دیگران کمک کنید.

هر کسی اشتباه می‌کند. به زمانی که اشتباهی مرتکب شدید فکر کنید. پس همین کار را شما در مورد دیگران انجام دهید. با خندیدن به اشتباهی که شخص (نه با خندیدن به خود شخص) مرتکب شده، به همراه ضربه‌ای دوستانه به شانه‌های او از پریشانی‌اش بکاهید و بگویید: «این برای بهترین افراد هم ممکن است پیش بیاید.» با این کار به او و به دیگران اطمینان می‌دهید که دنیا به پایان نرسیده است. اگر لازم است، به جای جلب توجه بی‌مورد نسبت به اشتباه رخ داده، هیچ چیزی نگویید.

## ۸- با فکر و با ملاحظه باشید.

هرگز تصور نکنید که دیگران سخنان شما را مساعد و ارزشمند تلقی خواهند کرد. برخی افراد به صورت طبیعی تک تک کلماتی را که شخص بیان می‌کند، برای یافتن یک رودر روی شخصی مورد جست و جو قرار می‌دهند. شما نمی‌توانید این‌گونه افراد را تغییر دهید، اما قادرید نزد آن‌ها حرف‌های خود را با دقت سازمان‌دهی نمایید. پیش از صحبت کردن فکر کنید و مطمئن شوید که هیچ ابهامی که باعث سوء تعبیر شود در سخنان شما وجود ندارد. هم‌چنین می‌توانید سعی در فهمیدن دیدگاه‌های دیگران داشته باشید تا از بروز سوء تفاهمات ممانعت کنید. ممکن است عمیقاً اعتقاد بر حقانیت خود داشته باشید، اما متوجه باشید که دیگران نیز به همین منوال درباره عقاید و باورهایشان می‌اندیشند. شما باید نظریات آن‌ها را محترم شمرده، ببینید چرا آن‌ها این‌گونه فکر می‌کنند. به جای

منبع:

شماره مسلسل : .....

«امام سجاد علیه السلام»  
پروردگارا، مرا یاری کن تا فرزندم را خوب تربیت کنم.

نام و نام خانوادگی: .....

شغل : .....

سن : .....

میزان تحصیلات : .....

بوده‌ام

نبوده‌ام

\* قبلاً مشترک این نشریه :

لطفاً نشانی کامل خود را مرقوم نمایید : استان : .....

شهرستان : .....

کد پستی : .....

تلفن : .....

لطفاً مبلغ ۲۴۷۵۰ ریال برای اشتراک یک ساله نشریه، در یکی از شعب بانک صادرات ایران به حساب شماره ۸۰۴- بانک صادرات ایران - شعبه شماره ۱۰۴۳ - خیابان فلسطین به نام انجمن اولیا و مربیان - مجله پیوند و اریز نموده، اصل فیش را همراه این برگه به نشانی تهران - خیابان انقلاب، خیابان فخر رازی، پلاک ۷۴ - دفتر نشریه پیوند یا صندوق پستی ۱۶۳۷-۱۳۱۸۵ ارسال فرمایید.

تلفن دفتر نشریه: ۶۶۴۰۹۵۷۹-۶۶۴۰۲۶۲۱

\* در صورت تغییر نشانی، سریعاً دفتر مجله را مطلع فرمایید.

\* لطفاً فتوکپی فیش بانکی را تا پایان اشتراک یک ساله نزد خود نگاه دارید.

### خواننده گرامی و یار صمیمی مجله پیوند

مسئولان و دست اندرکاران این مجله در پی آنند که با بهره‌گیری از دیدگاه‌ها و پیشنهادهای شما همواره در مسیر بهبود کیفیت مجله از لحاظ محتوا و شکل ظاهری گام بردارند. از این رو خواهشمند است با تکمیل و ارسال پرسش‌نامه زیر ما را در این امر مهم یاری فرمایید.

#### مشخصات فرد تکمیل‌کننده:

جنس:  زن  مرد      سن: ..... سال      وضعیت تأهل:  مجرد  متأهل

میزان تحصیلات: ..... شغل: ..... محل زندگی:  شهر  روستا

- ۱- از چه زمانی مجله پیوند را مطالعه می‌کنید؟
- ۲- چگونه با مجله پیوند آشنا شدید؟  
از طریق مدرسه  از طریق دوستان  موارد دیگر: .....
- ۳- این مجله چگونه در دسترس شما قرار می‌گیرد؟  
از طریق اشتراک  از طریق مدرسه فرزندان  موارد دیگر: .....
- ۴- آیا علاوه بر شما فرد دیگری هم مجله شخصی شما را مطالعه می‌کند؟  
بلی  خیر  چند نفر؟ .....
- ۵- چه حجمی از مطالب مجله را مطالعه می‌فرمایید؟  
همه مطالب  نیمی از مطالب  سه چهارم مطالب
- ۶- نظر شما درباره سطح علمی مجله چیست؟  
ساده و روان  مناسب و قابل فهم  پیچیده و دیر فهم
- ۷- نظر شما درباره تعداد صفحات مجله چیست؟  
کافی و مناسب است  کم است  زیاد است
- ۸- آیا از قطع و اندازه فعلی مجله، نحوه صفحه بندی، طراحی روی جلد، انتخاب عکس‌ها و طرح‌ها رضایت دارید؟  
بلی  خیر  بیش‌نهاد شما در این زمینه چیست؟  
پوشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
رتال جامع علوم انسانی
- ۹- آیا از نحوه اشتراک و توزیع مجله راضی هستید؟  
بلی  خیر  بیش‌نهاد شما در این زمینه چیست؟
- ۱۰- آیا با تقسیم مطالب مجله به دو بخش ویژه اولیا و مربیان موافق‌اید؟  
بلی  خیر
- ۱۱- آیا مایل‌اید درباره مشکلات خانواده‌ها، روش‌های تربیتی فرزندان در سایر کشورها مطالبی در مجله چاپ شود؟  
بلی  خیر
- ۱۲- آیا انعکاس مسائل روز (در چهارچوب خانواده و آموزش و پرورش فرزندان) در مجله ضرورت دارد؟  
بلی  خیر
- ۱۳- محتوای فعلی مجله پیوند تا چه اندازه در حل مشکلات تربیتی فرزندان و دانش‌آموزان مؤثر است؟  
بسیار کم  کم  زیاد  بسیار زیاد
- ۱۴- کدام یک از مطالب مجله را بیش از سایر مطالب مطالعه می‌کنید؟ لطفاً به ترتیب اهمیت سه مورد را نام ببرید.
- ۱۵- جای چه مطالبی را در مجله خالی می‌بینید؟ لطفاً به ترتیب اهمیت سه مورد را نام ببرید.
- ۱۶- در چه زمینه‌هایی می‌توانید با مجله پیوند همکاری کنید؟ در صورت تمایل شماره تلفن خود را مرقوم فرمایید.
- ۱۷- لطفاً هرگونه نظر و پیشنهاد دیگری برای بهبود مجله پیوند دارید، مرقوم فرمایید.
- ۱۸- در صورت تمایل نام و نام خانوادگی خود را بنویسید.