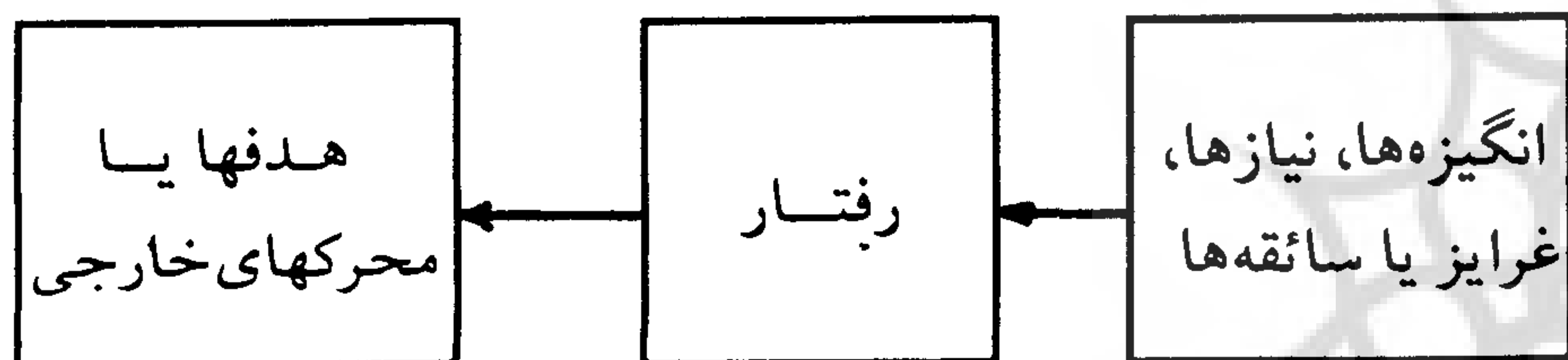


برنامه ریزی ارتباطات با خود و دیگران (۲)

دکتر علی رضائیان

برخی از مطالعات نشان می‌دهد که رفتار آدمی برخاسته از انگیزه، نیاز، غریزه، یا سائقه‌ای درونی است که مطلوب خود (هدف) را در خارج می‌جوید و همین موضوع است که رفتارهای آدمی را هدفمند می‌سازد:



نمودار شماره ۱ - عوامل تشکیل دهنده رفتار

و این واقعیت یعنی هدفداری، در مورد تمامی رخدادهای اجتماعی و هر آنچه که در جهان آفرینش می‌گذرد نیز صادق است. هر رویدادی در این عالم دلیلی دارد و در جهت هدفی است؛ به بیان حکیم نظامی:

خرامیدن لاجوردی سپهر

همان گرد و برگشتن ماه و مهر

مپن‌دار کز روی بازیگریست

سراپرده‌ای این چنین سرسری است

افراد موفق توان فوق العاده‌ای در یافتن جنبه‌های مثبت و نتایج حاصل از هر رویداد دارند. آنان علی‌رغم همه بازخورهای منفی‌یی که ممکن است از محیط دریافت دارند، در اندیشه یافتن حکمت بازخوردهای منفی و مثبت برآمده و نیک دریافته‌اند که هر نسیم مخالفی که وزیدن می‌گیرد از فایده بی بهره نیست بلکه آن نیز در جهت کاری است:

در این پرده یک رشته بیکار نیست

سر رشته بر ما پدیدار نیست

«نظامی»

باورهای آدمی در چگونگی کار سیستم عصبی و مغز نقش اساسی دارد هنگامی که آدمی باور ندارد که می‌تواند کاری را انجام دهد، پیامهای پی در پی برای سیستم عصبی خود می‌فرستد که توان او را برای ایجاد همان نتیجه محدود ساخته، یا به کلی از میان می‌برد. از سوی دیگر در صورتی که آدمی به طور پیوسته پیامهای سازگاری به سیستم عصبی خود بدهد که می‌تواند کاری را انجام دهد، آنگاه سیستم عصبی پیام را به مغز می‌برد تا همان نتیجه مطلوب را ایجاد کند و مغز نیز این امکان را فراهم می‌سازد.

باور را شالوده فضیلت می‌دانند^۱. باورهای ما روشهای خاص، منظم و مستمری نسبت به ادراک است. باورهای ما گزینشهای اساسی ماست که ادراکمان را از جهان هستی و تدبیر زندگی نشان می‌دهد. بنابر این اولین گام برای رسیدن به کمال، یافتن باورهایی است که ما را در جهت نتایج هدایت کند.

برای الگوی سازی یک کمال باید از سیستم باوری که به کمال ختم می‌شود آغاز کرد. بررسیهای انجام شده نشان می‌دهد که باورهای هفتگانه زیر به آدمیان نیرو می‌بخشد و آنان را به تلاش و کوشش بیشتر وادار می‌دارد تا به کمالات شایسته خویش دست یابند. البته در این راستا باورهای سودمند دیگری نیز وجود دارد و این باورها را می‌توان نقطه آغاز محسوب داشت^۲.

نخستین باور

هر رویدادی در این عالم دلیل و هدفی دارد و در خدمت آدمی است. گویی مسیر پیشرفت آدمی از پیش مقدر شده است و تنها باید نسبت به آن شناخت و آگاهی به دست آورد و تمامی خلقت نیز در این راستا در خدمت آدمی است و این خود اوست که باید از غفلت به حضور در آید:

ابر و باد و مه و خورشید و فلک درکارند

تا توانی به کف آری و به غفلت نخوری

هر که تو بینی ز سپید و سیاه
بر سر کاری است در این کارگاه
جغد که شوم است به افسانه در
بلبل گنج است به ویرانه در

«نظامی»

در هر وضعیتی که قرار می‌گیریم، راه‌های بیشماری در پیش روی داریم و می‌توانیم بگونه‌های مختلفی نسبت به آن وضعیت واکنش نشان دهیم. برای مثال اگر نتوانستیم قراردادی را که از دارا بودن شرایطش اطمینان داریم و روی آن خیلی حساب باز کرده‌ایم با سازمانی منعقد سازیم، نباید آزرده خاطر و مأیوس شویم. برخی از افراد در برخورد با چنین وضعیتی ممکن است سازمانی که قرارداد را با دیگری بسته است، مورد سرزنش قرار دهند و آنان را به نادانی و عدم تشخیص درست متهم کنند و یا ممکن است که افراد خودشان را مورد سرزنش قرار دهند که یک فرصت اساسی و مسلم را ضایع کرده‌اند. همه این واکنشها ممکن است قدری تنش درونی ما را کاهش دهد ولی به ما کمکی نمی‌کند، حتی یک گام هم ما را به نتایج مطلوب نزدیک نمی‌کند. در چنین شرایطی نظم زیادی لازم است تا بتوانیم گامهای خود را استوار کرده، درسهای تلخی گرفته، ضعفها را جبران کرده، برای یافتن جنبه‌های مثبت این رخداد نگاهی نو به آن بیفکنیم.

تنها راه به دست آوردن نتیجه مثبت از آنچه که در ظاهر شکل یک نتیجه منفی را دارد، این است که مسأله را به فرصت تبدیل کنیم. یکی از صاحب‌بنظران مدیریت، رمز موفقیت مدیر را در استفاده بهینه از فرصتها می‌داند و بر این باور است که حل مسأله، کمترین چیزی است که از مدیر می‌توان چشم داشت از این رو گفته می‌شود «در دل هر مسأله فرصتی است»^۳.

برای مثال می‌توان جاحظ^۴ ادیب بزرگ عرب و رئیس فرقه جاحظیه (یکی از فرقه‌های کلامی معتزله) را نام برد که به شهادت کسانی مانند مسعودی صاحب کتاب مروج الذهب در میان گذشتگان و معاصرانش فصیحتر از او نبوده است. جاحظ به معنی چشم ورقلمبیده یا کسی است که چشمانش از حدقه درآمد باشد. از این رو به او یعنی عمرو بن بحر بن محبوب بن فزارة الکنانی البصری لقب جاحظ داده‌اند. او بسیار کزیه و زشت منظر بوده است و تا آخر عمر ازدواج نکرد زیرا هیچ زنی حاضر نبود او را به همسری برگزیند. روزی در بازار اشاره‌خانی توجه‌اش را جلب

کرد، بسیار به وجد آمد و در عین ناباوری به دنبال او به راه افتاد و پس از گذشتن از گذرگاه‌های متعدد و کوچه‌های پر پیچ و خم بازار به یک مغازه جواهر فروشی رفتند. آن خانم وارد مغازه شد و پس از گفتگویی کوتاه با جواهر فروش با انگشت دست جاحظ را به او نشان داد و از مغازه خارج شد. آنگاه جاحظ که از قضیه سر در نیاورده بود وارد مغازه شد و از جواهر فروش پرسید آن خانم چه گفت؟ جواهر فروش پاسخ داد: این خانم انگشتی سفارش داده بود که می‌خواست بر روی آن نقش دیو باشد. وقتی به او گفتم من دیو ندیده‌ام، گفت: نگران نباش من برایت می‌آورم و اکنون تو را آورده است. جاحظ شهادت برخورد با این واقعیت را داشت و تصمیم گرفت زندگی خود را با کسب علم پربار سازد تا این نقص موجبات عقب ماندگی او را فراهم نیاورد.

مارلین همیلتن (Marilyn Hamilton) معلم و ملکه زیبایی سابق و تاجر موفق امروز در فرزنوی کالیفرنیا (Fresno California)، که بازمانده حادثه‌ای وحشتناک است، نمونه‌ای دیگر است. او به هنگام بیست و نه سالگی از یک صخره سقوط می‌کند و از کمر به پایین فلج می‌شود. پس از آن ناچار می‌گردد که از صندلی چرخدار استفاده کند. او می‌توانست ذهنش را بر خیلی چیزها متمرکز کند ولی ذهن خود را بر راه‌های ممکن که در پیش رو داشت متمرکز کرد و توانست فرصتی در این حادثه غم‌انگیز برای خود بیابد که موجبات موفقیتش را فراهم آورد. در آغاز در استفاده از صندلی چرخدار ناتوان بود زیرا خودش را خیلی محدود شده می‌دید. بنابر این عزم خود را جزم کرد که صندلی بهتری طراحی کند بنابر این به کمک دو تن از دوستانش به روش نمونه‌سازی، کار روی صندلی چرخدار راحت‌تر و بهتر را شروع کردند و در نهایت، شرکتی را شکل دادند که صنعت ساخت صندلی چرخدار را دگرگون ساخت و در سال ۱۹۸۴ موفقترین صنعت در صنایع کوچک ایالت کالیفرنیا شد. آنان اولین کارمند خود را در سال ۱۹۸۱ استخدام کردند و ظرف چند سال تعداد کارکنان آنها به هشتاد نفر رسید و بیش از هشتصد نمایندگی نیز دایر کردند^۵. گمان نمی‌رود که همیلتون آگاهانه دست به این کار زده باشد. ولی تمام موفقیت‌های عظیم در چنین قالبهایی عملی می‌شوند. افراد زیادی هستند که بیش از تمرکز بر نقاط قوت به نقاط ضعف تمایل نشان می‌دهند و اندکی از مردمان هستند که با تمایل به نقاط قوت از پس مشکلات برآمده و چاره مشکلات را

می‌یابند و شاید این هم یکی از دلایل اندک بودن افراد موفق است. ناصر خسرو یکی از افراد موفق است که به چاره‌جویی پرداخته و بدینگونه خود را از تنگنا رها کرده است. او فراز و نشیب روزگار و چگونگی برخورد عاقلانه با آن را این چنین می‌نماید:

هر آنچ از گردش این چرخ وارون
رسد ما را نشاید بود محزون
چو خواهد بودنی‌ها بی‌گمان بود
ندارد خورد تیمار و غم سود
فلک گر خود کم و گر بیش گردد
همیشه بر مراد خویش گردد
به کام ما نباشد هیچ کاری
که ما را نیست هرگز اختیاری
همان بهتر که دایم شاد باشیم
ز هر درد و غمی آزاد باشیم

«روشنایی نامه»

باور به محدودیتها، آدمی را محدود بار می‌آورد. بنابراین این شرط اول موفقیت این است که آدمی خود را از این محدودیتها رها سازد و با تکیه بر حالت‌های ذهنی نیروبخشتری به فعالیت پردازد. یکی از چیزهایی که آدمی را محدود می‌سازد، قوانین حاکم بر هستی یا قضا و قدر است و برخورد آدمیان با قضا و قدر دو گونه تواند بود.

۱- گریختن از آن به جهت تخلف ناپذیر دانستن آن، نادیده انگاشتن و یا تسلیم بی‌خردانه به آن (زندگی جبری مسلکی)
۲- شناخت درست آن و با توجه به آن زندگی را تدبیر کردن و درک این معنی که قوانین حاکم بر هستی (قضا و قدر) با موفقیت آدمی منافات نداشته و ناسازگار نیست:

گر شود ذرات عالم حيله پيچ
با قضای آسمان هیچند هیچ
غیر آنکه در گریزی در قضا
هیچ حيله ندهدت از روی رها
گر قضا پوشد سیه همچون شبت
هم قضا دستت بگیرد عاقبت
گر قضا صد بار قصد جان کند
هم قضا جانت دهد درمان کند

این قضا صد بار گر راحت زند

بر فراز چرخ خرگاهت زند

«مولوی»

وقتی که قضا و قدر برای آدمی محدودیت آفرین می‌شود شخصیتی مانند مولانا با همراهی با این محدودیت و شناخت ابعاد آن از آن رهایی می‌یابد. به بیان دیگر از قضایی به قضایی دیگر پناه می‌برد؛ و از قوانینی کمک می‌گیرد که او را در جهت رسیدن به کمال و موفقیت یاری خواهند کرد:

اینقدر بشنو که چون کُلّی کار

می‌نگردد جز به امر کردگار

چون قضای حق رضای بنده شد

حکم او را بنده‌ای خواهند شد

بی تکلف، نی پی مزد و ثواب

بلکه طبع او چنین شد مستطاب

بنده‌ای کش خوی و خصلت این بود

نی جهان بر امر و فرمانش رود

«مولوی»

باور دوم

چیزی به نام شکست وجود ندارد و آنچه به دست می‌آید تنها نتیجه است و بس. این باور تقریباً ادامه باور اول است و به همان اندازه نیز دارای اهمیت است. هر یک از ما مواردی را می‌توانیم به یاد آوریم که به دنبال چیزی بوده‌ایم ولی چیز دیگری به دست آورده‌ایم. گاهی هر گونه تلاشی و برنامه‌ریزی که می‌کنیم می‌بینیم هیچ چیز درست از آب در نمی‌آید. آنچه که می‌توان گفت این است که اگر چه نتیجه به دست آمده مطلوب ما نیست ولی نتیجه‌ای به بار آمده است. از این روست که مؤمنان می‌گویند «الْخَيْرُ فِی مَا وَقَعَ» خیر در همان چیزی است که رخ داده است زیرا آنان قائل به نتیجه نیستند بلکه قائل به تکلیف هستند و تکالیف بدیهی است که نتایجی را در پی خواهد داشت. نتایج مثبت از صحت تکالیف انجام یافته حکایت دارند و نتایج منفی نیز ما را به آزمودن شیوه‌های معقول و درست فرا می‌خوانند و نه افسوس و دریغ خوردن بر گذشته و نتایج از دست رفته؛ آدمی تا زنده است شکست نخورده است و این باور افراد موفق است. آدمها همواره موفق می‌شوند نوعی نتیجه به دست آورند، خواه مثبت باشد و یا منفی؛ آنان نتیجه را تجربه‌ای بشمار می‌آورند که بر میزان شناخت

آنها افزوده است.

رهبر فقید انقلاب اسلامی حضرت امام خمینی (ره) می‌فرمودند: «در نهضت ما شکست راه ندارد» مردم ما نتیجه این تفکر و باور را در انقلاب اسلامی بخوبی دریافته‌اند. نتیجه آن در عرصه سیاست بین‌المللی و جنگ هشت ساله این بود که جوانانی سلحشور و مصمم و با اراده برخاسته‌اند که بر این باور بودند که ما هرگز شکست را ملاقات نخواهیم کرد. اگر زنده بمانیم پرچم اسلام را در جهان به اهتزاز در می‌آوریم و اگر کشته شویم شهید شده‌ایم و در جوار رحمت حق سکنی خواهیم گزید. در جای دیگری می‌فرمایند: «کار برای خدا شکست ندارد» اینها باورهای مولد و زاینده‌ای بود که یأس و ناامیدی را از دلها می‌شست و امید و زندگی و شور و فعالیت را بجای آن می‌نشاند. در این فرهنگ از نتایج منفی باید درس گرفت و آنچه مهم است دستیابی به نتیجه منفی نیست بلکه از نتیجه منفی درس نگرفتن و دوباره به آن گرفتار آمدن است و از این روست که در روایت آمده است: «لَا يَلْدَغُ الْمُؤْمِنُ مِنْ جُحْرٍ مَرَّتَيْنِ» «مؤمن از یک سوراخ دوبار گزیده نمی‌شود.»

یکی از ویژگیهای فرهنگ پویای سازمانی نیز همین است که نتیجه منفی را به حساب یادگیری می‌گذارد.^۶

تنها سرمایه‌ای که همواره برای آدمی می‌ماند یا تنها فایده‌ای که هر روز نسبت به روز قبل به دست می‌آید، تجربه است و این سرمایه‌ای است که تنها افراد موفق توان بهره‌برداری از آن را می‌یابند.

افرادی که از شکست می‌ترسند، از آنچه که ممکن است عملی نشود از قبل نقشه‌ای در ذهن خود ترسیم می‌کنند و همین نقشه ذهنی آنان را از همان اقدامی که می‌تواند موجب تضمین موفقیت شود باز می‌دارد.

اگر گویی که بتوانم قدم ورنه که بتوانی

و گر گویی که نتوانم برو بنشین که نتوانی

نویسنده مشهوری گفته است هیچ منظره‌ای غم‌انگیزتر از مشاهده یک جوان بدبین نیست.^۷ این گفته درست است زیرا افرادی که شکست را باور دارند، تقریباً یک زندگی نکبت‌بار را برای خود تضمین می‌کنند؛ مانند افراد خود کم‌بین که با احساس خود کم‌بینی پذیرفته‌اند که بدبخت هستند و هر چه غم و ناراحتی و سختی است سهم آنان است. اینان گمان می‌کنند که دیگران نه

غمی دارند و نه دردی.

ولی افراد موفق نسبت به آنچه که درست از آب در نمی‌آید یا درست عمل نمی‌شود هیچگونه احساس منفی به خود راه نمی‌دهند برای مثال:

فردی در بیست و یک سالگی در تجارت شکست می‌خورد. در سن بیست و دو سالگی در انتخابات مجلس رأی نمی‌آورد. باز در سن بیست و چهار سالگی در تجارت شکست می‌خورد.

در سن بیست و شش سالگی همسرش را از دست می‌دهد. در سن بیست و هفت سالگی ناراحتی عصبی شدید پیدا می‌کند.

در سن سی و چهار سالگی در رقابتهای انتخاباتی کنگره شکست می‌خورد.

در سن سی و شش سالگی باز هم در رقابتهای انتخاباتی کنگره شکست می‌خورد.

در سن چهل و پنج سالگی می‌خواست سناتور بشود، اما رأی نیاورد.

در سن چهل و هفت سالگی تلاش می‌کند معاون رئیس‌جمهور شود اما موفق نمی‌شود.

در سن چهل و نه سالگی در انتخابات مجلس سنای کشورش رأی نمی‌آورد.

و پس از این ناکامیهای پیاپی در سن پنجاه و دو سالگی به ریاست جمهوری انتخاب می‌شود.

اگر آبرهام لینکلن این رخدادها را در زندگیش شکست بشمار می‌آورد بعید به نظر می‌رسید که بتواند به ریاست جمهوری دست یابد.^۸

داستان مشهوری دربارهٔ توماس ادیسون نقل می‌کنند که پس از ۹۹۹۹ بار تلاش برای ساخت لامپ موفق نمی‌شود و کسی از او می‌پرسد آیا می‌خواهی برای ده هزارمین بار شکست بخوری؟ پاسخ می‌دهد کدام شکست؟ من کشف کردم که نباید از آن طریق لامپ را بسازم. ادیسون کشف کرده بود که چگونه مجموعه‌ای از اعمال، نتیجه دیگری را به بار خواهد آورد.^۹

شاعری بزرگ می‌گوید: «شکها به ما خیانت می‌کنند زیرا با ایجاد ترس موجب عدم تلاش ما و از دست دادن آن موفقیتی می‌شوند که می‌توانستیم به دست آوریم»^{۱۰}.

صاحب‌نظری دیگر بر این باور است که «هر چه انسانها آموخته‌اند از طریق آزمون و خطا بوده است. به دیگر سخن انسانها تنها از طریق خطاها درس آموخته‌اند»^{۱۱}. اگر کسی پنج خطای عمده خود را در زندگی مورد بررسی قرار دهد به احتمال زیاد با ارزشترین درسها را از آنها خواهد آموخت.

هر که عیب خویش را دید و شناخت

اندر استکمال خود دو اسبه تاخت

«مولوی»

باور به شکست یکی از راه‌های مسموم کردن ذهن است. هنگامی که احساسهای منفی را در خود ذخیره می‌کنیم. بر جسم، فرایند تفکر و حالت ذهنی خود اثر منفی می‌گذاریم.

بد آید فال چون باشی بد اندیش

چو گفתי نیک، نیک آید ترا پیش

به بهبود زن فال کان سود توست

که به بود تو اصل بهبود توست

ز ما قرعه در کاری انداختن

ز کار آفرین کار ما ساختن

به فرخندگی فال زن ماه و سال

که فرخ بود فال فرخ به فال

مزن فال بد کاورد حال بد

مبادا کسی کو زند فال بد

«نظامی»

یکی از محدودیتهای مهم آدمیان، ترس از شکست است. یکی از استادانی که «مفهوم اندیشیدن بر راه حل‌های ممکن» را تدریس می‌کند، پرسش مهمی را مطرح کرده است: «اگر بدانید که در یک کاری شکست نخواهید خورد چه کارهایی خواهید کرد؟»^{۱۲}.

حکیم نظامی گویا پاسخ سؤال را یافته باشد:

رهایی خواهی از سیلاب اندوه

قدم بر جای باید بود چون کوه

گر از هر باد چون کاهی بلرزی

اگر کوهی شوی کاهی نیرزی

بنابر این پیشنهاد می‌شود که بپذیریم از این به بعد چیزی به نام شکست معنی و مفهومی ندارد. آدمی همواره نتیجه‌ای به بار می‌آورد. اگر با خود عهد ببندیم که از هر تجربه درسی بگیریم،

برای این منظور ابتدا باید شخصیت خودمان را تحکیم ببخشیم. شکست برای عاقلان آینه عبرتی است که به آنان نشان می‌دهد که از چه کارها یا راه‌هایی باید بپرهیزند. آنان عمر خویش، این متاع ارزشمند را، به افسوس و دریغ بر گذشته از کف نخواهند داد:

ورکنی عادت، پشیمان خور شوی

ز آن پشیمانی، پشیمان تر شوی

نسیم عسرت در پریشانی رود

نسیم دیگر در پشیمانی شود

ترک این فکر و پشیمانی بگو

حال و کار و بار نیکوتر بجو

ور ندانی کار نیکوتر بدست

پس پشیمانی بر فُوت چه است

گر همی دانی ره نیکو پرست

ور ندانی چون بدانی کاین بد است

«مولوی»

باور سوم

هر چه رخ می‌دهد مسؤولیتش را بپذیر:

اگر بار خار است خود کشته‌ای

و گر پرنیان است خود رشته‌ای

«سعدی»

یکی دیگر از صفتهای مشترک رهبران بزرگ و افراد موفق این است که دنیایشان را خودشان شکل می‌دهند. عبارتی که بارها از زبان این افراد شنیده می‌شود این است که «من مسؤول خودم هستم، کارهایم را خودم انجام خواهم داد».

گر مراقب باشی و بیدار تو

هر دمی بینی جزای کار تو

هین مراقب باش گر دل بایدت

کز پی هر فعل چیزی زایدت

ور از این افزون ترا همت بود

از مراقب کار بالاتر رود

«مولوی»

یکی از پژوهشگران برجسته نشان می‌دهد که ویژگی مشترک افراد موفق این است که دوست دارند نتایج تلاشهایشان چه مثبت و چه منفی به خودشان باز گردد^{۱۳}. اگر کسی قبول نداشته باشد که در شکل دهی دنیای موفقیت آمیز یا فلاکت بار، این خود اوست که

نقش دارد آنگاه باید مرهون وضعیتی باشد که در آن قرار دارد و به تعبیر حضرت علی علیه السلام مانند «همج الرعاء» با هر باد حادثه‌ای به سمتی به حرکت درخواهد آمد؛ به عبارت دیگر، چنین کسی همیشه انفعالی رفتار خواهد کرد.

یکی از آشکارترین نشانه‌های رشد و قدرت آدمی قبول مسؤولیت است. کسی که نمی‌خواهد مسؤولیت اعمال خود را بپذیرد فرد ضعیف و زبونی است و از نظر روانی هنوز نابالغ است. قبول مسؤولیت نمونه‌ای از تقویت باورها توسط باورهای دیگر و توان تضایفی یافتن و رسیدن به یک سیستم باور یکپارچه و یکدست است.

همین اصل مسؤولیت پذیری در روابط فردی نیز صادق است. بیشتر آدمها تجربه تلاش برای بیان یک احساس مثبت نسبت به دیگری را دارند؛ برای مثال بسیار آزموده‌اند که گاهی سعی کرده‌اند به کسی بگویند که دوستش دارند یا مشکل او را درک می‌کنند، ولی به جای اینکه مخاطب پیام مثبت دریافت کند تعبیر و تفسیر منفی کرده، ناراحت شده یا کینه به دل گرفته است. در چنین مواقعی ما نیز اغلب فوراً ناراحت شده و مخاطب را مورد سرزنش قرار می‌دهیم و او را مسؤول کج فهمی می‌دانیم. مسؤولیت عمل خود را به گردن دیگری انداختن، آسانترین راه خروج از مهلکه است ولی همواره عاقلانه‌ترین راه نیست. واقعیت این است که ممکن است عامل اصلی این حالات نامناسب چگونگی ارتباط ما باشد. باز هم خود ما هستیم که می‌توانیم سوء تفاهم را برطرف کنیم. اگر رفتار خود، تن صدا، حالات چهره و ... را عوض کنیم معنی درست انتقال می‌یابد. از این رو گفته‌اند معنی ارتباط، پاسخی است که آدمی دریافت می‌کند.^{۱۴}

باور چهارم

برای استفاده و به کارگیری هر چیزی، ضرورت ندارد که تمام جزئیات آن چیز را بدانیم.

جهان را بدینگونه شد رسم و راه

بر آرد پگاه و ندارد نگاه

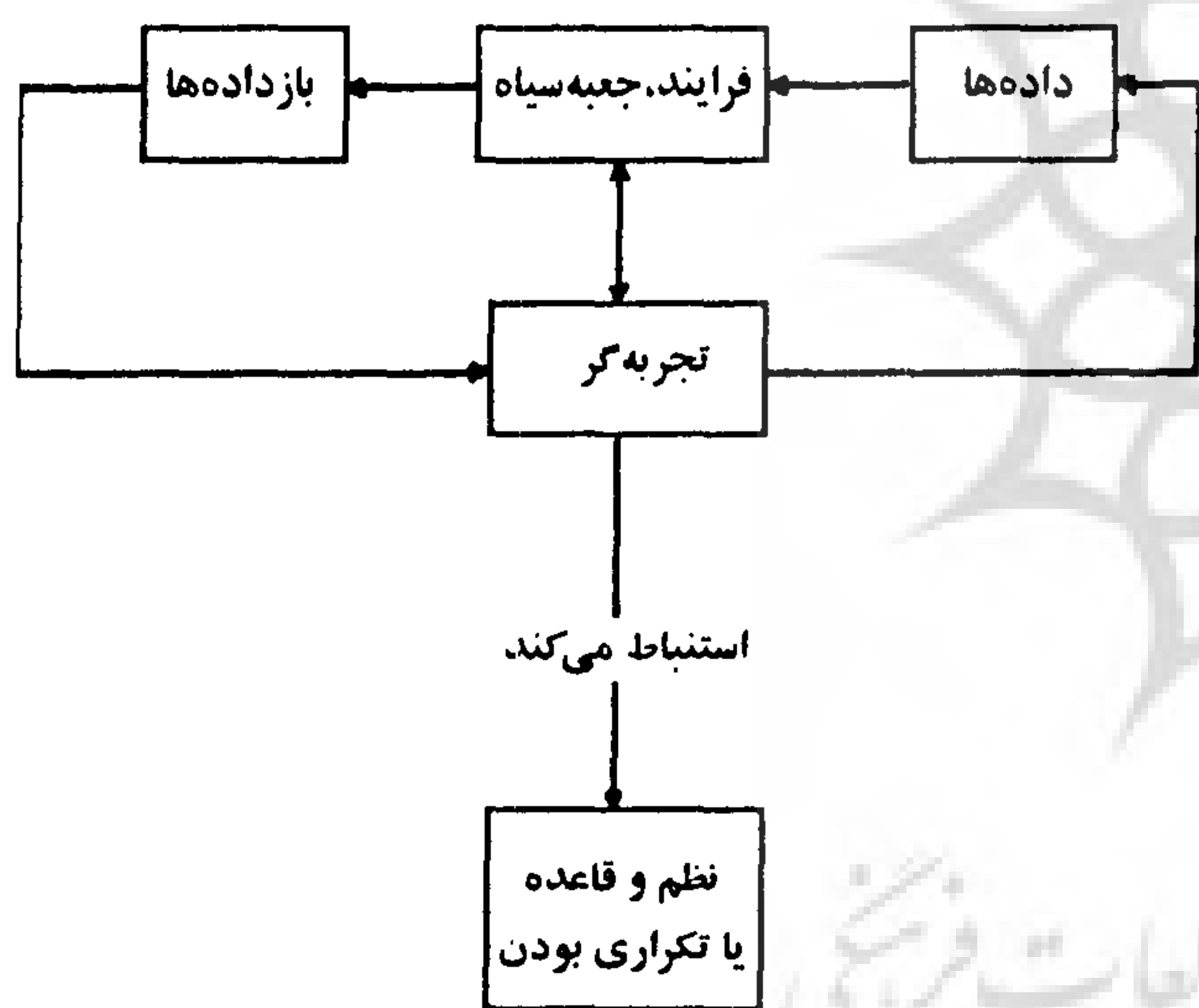
نه زین رشته سر می‌توان تافتن

نه سر رشته را می‌توان یافتن

تجسس گری شرط این کوی نیست

در این پرده جز خامشی روی نیست

اگر مقایسه‌ای میان محقق تحلیل‌گر جزءنگر با محقق نظام‌گرا بشود، دیده می‌شود که کسب تمامی اطلاعات ریز و دقیق، غایت مطلوب هر محقق جزءنگر است در حالی که محقق نظام‌گرا به دلیل اینکه می‌داند کسب تمام جزئیات هر پدیده‌ای محال است، بنابراین حد کافی از اطلاعات مطلوب اوست. از این گذشته محقق نظام‌گرا بر فرایندها و روابط حاکم میان اجزای هر پدیده تأکید دارد تا شناخت جزئیات هر یک از اجزای تشکیل دهنده یک کل. فن جعبه سیاه که محقق نظام‌گرا به عنوان ابزار تحلیل برای سیستمهای بی نهایت پیچیده به کار می‌برد به همین دلیل است. زیرا او می‌خواهد بداند در مقابل هر دسته از داده‌ها چه باز داده‌هایی دریافت می‌دارد. در نخستین مرحله شناخت فرایند به دلیل پیچیدگی و گونه‌گونی روابط میسر نیست ولی رفتار سیستم را می‌توان شناخت. از این رو باور مفید دیگری که بسیاری از افراد موفق با آن زیست می‌کنند این است که ضرورتی ندارد همه چیز را درباره چیزی بدانند تا بتوانند آن را بکار گیرند.^{۱۵}



نمودار شماره ۲ - فن جعبه سیاه

اگر صاحبان قدرت را مورد مطالعه قرار دهید خواهید دید که در بسیاری از زمینه‌ها دانش کارکردی و کاربردی دارند ولی اغلب در هیچیک از آن زمینه‌ها تسلط کامل ندارند و تمامی جزئیات را نمی‌دانند.

بسنده کردن به دانش کاربردی یکی از روشهای صرفه جویی در زمان نیز محسوب می‌شود زیرا زمان یکی از چیزهایی است که هیچکس نمی‌تواند برای شما بوجود آورد ولی افراد موفق همگی محترک زمان هستند، بر اصل هر وضعیت تمرکز کرده، آنچه را نیاز دارند استخراج کرده، به بقیه آن کاری ندارند. ناگفته نماند که این افراد اگر در موردی بخواهند بیشتر بدانند وقت بیشتری صرف خواهند کرد ولی همواره نسبت به میزان مورد نظر خود آگاهی دارند و از هر چیزی جز به اندازه ضرورت بر نمی‌گیرند.

افراد موفق در تمایز میان آنچه لازم است بدانند و آنچه که ضرورتی ندارد دارای توان ویژه‌ای هستند. میان دانش و کاربرد تعادل وجود دارد.

جز به اندازه ضرورت بر مگیر

تا نگردد غالب و بر تو امیر

آدمی می‌تواند تمام وقت خود را صرف مطالعه و ریشه‌ها کند یا چیدن میوه‌ها را فرا گیرد. آدمهای موفق ضرورتاً کسانی نیستند که بیشترین اطلاعات و بیشترین دانش را داشته باشند. افراد زیادی هستند که دانش آنان از استیو جابز (Steve Jobs) یا استیو ورنیاک (Steve Wozniak) درباره مدارهای کامپیوتری بیشتر است ولی آنها در استفاده از این مدارها اثر بخشتر بودند و توانستند به نتایجی دست یابند.^{۱۶}

باور پنجم

انسانها بزرگترین منبع در اختیار شماست.

صاحبان کمال یعنی کسانی که توانسته‌اند آثار برجسته‌ای از خود برجای بگذارند تقریباً همگی احترام و منزلت فوق العاده‌ای برای انسانها قائل بوده‌اند و یک نوع حس وحدت و همکاری گروهی داشته‌اند.

یکی از ویژگیهای بارز امام امت همین توجه بسیار ایشان به مردم بود و این چیزی بود که مصلحان پیش از ایشان از آن غافل بودند و بقول یکی از متفکران سید جمال بدنبال پادشاهان و دربار رفت و شیخ محمد عبده شاگرد او بدنبال علماء و دانشمندان و از این منبع کارساز غافل ماندند و اصولاً شیوه پیامبران و رهبران الهی نیز همین بوده است که بیش از هر چیز روی مردم سرمایه گذاری کنند.

تنها بینشی که در قلب نسل جدید کتابهای مدیریت مانند نوآوری و کار آفرینی، در جستجوی کمال، و مدیر قاطع هست، این است که هیچ موفقیت پایداری بدون سازگاری و توافق افراد سازمان ممکن نیست و اینکه راه موفقیت شکل دهی تیم موفق است که روحیه کار جمعی داشته باشند.

نویسندگان کتاب «در جستجوی کمال» یکی از عوامل موفقیت و رشد سازمانها را توجه شدید به افراد ذکر کرده‌اند. در یک بررسی نه دهم مدیران اجرایی یکی از سازمانهای^{۱۷} موفق گفته‌اند که موفقیت سازمان در گرو فلسفه مردمگرایی آن است در حالی که این سازمان خرده فروش یا خدماتی نبوده است که نیاز به حسن

نیت از جانب عامه مردم داشته باشد.

قبول شفاهی این باور نیز مانند سایر باورها، بسیار آسانتر است تا در عمل و رفتار آدمی بروز کند. آدمهای موفق می‌دانند که یک نفر هر قدر هم که تیز هوش باشد، به استعدادهای یک تیم اثر بخش که دارای روحیه همکاری هستند نمی‌تواند برسد.

باور ششم

کار می‌تواند مانند بازی انگیزشی باشد.

آیا هرگز کسی را سراغ دارید که با انجام کارهایی که تنفر دارد موفقیت چشمگیری به دست آورده باشد؟ یکی از رموز موفقیت ایجاد همبستگی میان آنچه انجام می‌دهید با آنچه دوست می‌دارید است. پیکاسو نقاش معروف می‌گفت: «هنگامی که کار می‌کنم احساس سبکی و راحتی می‌کنم، بیکاری و سرگرم کردن بازدید کنندگان مرا خسته می‌کند»^{۱۸}.

میان کار و بازی در مقایسه با هم از نظر علوم رفتاری هیچ تفاوتی وجود ندارد زیرا هر دو یک سری فعالیت هستند. پس چرا آدمهایی که در بازی شور و شغف نشان می‌دهند در کار شور چندانی ندارند؟ مطالعات نشان می‌دهد که دلایل گوناگونی وجود دارد که از آن جمله حق انتخاب، نوع کنترل، روشن بودن هدف، مورد علاقه بودن و گرفتن بازخور را می‌توان نام برد. درست است که در کار نیز آدمی حق انتخاب دارد ولی هر روز نمی‌تواند کار خود را عوض کند، میدان عمل و مانور محدود است. در بازی کنترل دورنی است و حال آنکه در کار کس دیگری ما را کنترل می‌کند. اگر فردی دیر در محل کار حاضر شود از حقوقش کسر می‌شود یا اگر دانشجویی بیش از حد مجاز در کلاس غیبت داشته باشد از آن درس محروم می‌شود. در بازی هدف، هم در دید فرد قرار دارد و هم قابل اندازه‌گیری است. اگر در بازی میان بازیکن و هدف، مانعی (پرده‌ای) ایجاد کنیم که نتواند هدف را ببیند از انگیزه او کاسته می‌شود ولی در کار معمولاً هدفها کاملاً روشن نیست. در بازی هر کس دست به کاری می‌زند که مورد علاقه اوست و حال آنکه این موضوع در مورد کار همیشه صادق نیست.

در بازی، بازیکن نسبت به کاری که انجام می‌دهد بازخور دریافت می‌کند و مربی و همبازیهای او مرتباً به او می‌گویند که چگونه عمل کند تا موفق شود، در حالی که در کار کمتر به طور مستمر و دوستانه بازخور داده می‌شود و به نظارت و کنترل با بدبینی برخورد می‌شود و این امر مچگیری محسوب می‌شود. از

این رو گفته می‌شود اگر ویژگیهای بازی را به کار نیز انتقال دهیم کار مانند بازی انگیزی خواهد شد.^{۱۹}

مارک تواین نویسنده معروف داستان کودکان می‌گوید: «رمز موفقیت شما در این است که کار و حرفه را استراحت خود قرار دهید»^{۲۰}.

کار چون بر کار کن پرده تنید

خارج آن کار نتوانیش دید

«مولوی»

مطالعات، چیزهای شگفت انگیزی دربارهٔ چنین افرادی نشان می‌دهد. این افراد عاشق کار خود هستند، کار چالشی برای خود انتخاب می‌کنند. معمولاً کارشان نه آسان است و نه محال و در نتیجه آنان را به هیجان می‌آورد و زندگی را برایشان بامعنی‌تر می‌گرداند. کار را جولانگاهی برای خود می‌دانند تا چیزهای جدیدی فراگیرند و راه‌های جدیدی برای کسب کمال جستجو کنند. ناگفته نماند که در بعضی از مشاغل بهتر می‌توان ویژگیهای بازی را ایجاد کرد. اگر کسی کار را وبال بداند بگونه‌ای که صرفاً حقوقی دریافت دارد بعید است که چیزی بیش از آن تلاش کند.

آنچه پیشنهاد می‌شود این است که دنیا و کار خود را با ایجاد حس کنجکاوی و سرزندگی مانند بازی وسیله شور و شعل و سازندگی خود قرار دهید.

دیگر اینکه نگرش ما نسبت به کار باید از حالت تحمیلی و باری به هر جهت بودن خارج شود و باید کار را مبداء همه موفقیتها و نتیجه حیات و زندگی فعال بدانیم وقتی با این نگرش به کار نگرستیم راغبانه به آنها می‌پردازیم و بیگمان نتایج سودمند نیز خواهیم گرفت. از ویژگیهای بارز دیگر امام امت هم می‌توان نگرش مثبت ایشان نسبت به کار را نام برد که همین نگرش ایشان را با وجود کهولت سن در کار بسیار با نشاط و موفق می‌نمود ایشان در پیام رادیو - تلویزیونی که به مناسبت روز جهانی کارگر ایراد گردید می‌فرمودند:

«کار احاطه دارد بر همهٔ عوالم. از اول با کار عالم موجود شده است و کارگر مبداء همه موجودات است. کار مثل جلوه حق تعالی می‌ماند که در تمام موجودات سرایت کرده است».

باور هفتم

هیچ موفقیتی بدون تعهد تضمین نمی‌شود.

کار آن کار است ای مشتاق مست

کاندر آن کار ار رسد مرگت خوش است

«مولوی»

صاحب‌نظران برنامه‌ریزی بر این باورند که هدفهای دوربرد و مأموریت‌های سازمانی هر قدر هم به طور ایده‌آلی و بگونه‌ای که به ظاهر دستیابی بدانها محال به نظر آید تعیین شوند، مشکلی ایجاد نمی‌کند به شرط آنکه بتواند علاقه، تعهد و ایثار افراد را جلب کند زیرا هیچ مأموریتی نیست که بدون علاقه، تعهد و ایثار به انجام رسد.^{۲۱}

افراد موفق، قدرت تعهد را می‌دانند به عبارت دیگر، تنها باوری که جزو جدا ناشدنی موفقیت محسوب می‌شود تعهد است. هیچگونه موفقیت چشمگیری بدون تعهد فوق العاده ممکن نیست. اگر افراد موفق در هر زمینه‌ای را مورد مطالعه قرار دهید، در می‌یابید که ضرورتاً بهترین، باهوشترین، چابکترین و قویترین افراد نیستند ولی خواهید دید که متعهدترین هستند. تعهد یعنی چه؟ یکی از افراد موفق می‌گوید: «پیگیری بی وقفه هدف، رمز موفقیت است»^{۲۲}.

دوست دارد یار این آشفستگی

کوشش بیهوده به از خفتگی

اندرین ره می‌تراش و می‌خراش

تا دم آخر دمی فارغ مباش

تا دم آخر دمی آخر بود

که عنایت با تو صاحب سر بود

گر چه روزن نیست در عالم پدید

لیک یوسف وار می‌باید دوید

هر زمینه‌ای را که مورد مطالعه قرار دهید، خواهید دید که آدمهای معمولی نیز می‌توانند این موفقیتها را به دست آورند؛ برای مثال محمدعلی ترکاشوند جانبازی است که به اقتضای نیاز جسمی و فیزیکی خود، یک پای مصنوعی ساخته است که بهتر و کارآمدتر از انواع مشابه داخلی و خارجی است. ترکاشوند عضو سپاه پاسداران انقلاب اسلامی است و در عملیات کربلای ۸، پای چپ خود را از ناحیه بالای زانو از دست داده است. وی تحصیلات عالی ندارد و فقط در زمینه تراشکاری، سوهان کاری، ریخته‌گری و برق و کمی هم درودگری در سطح معمولی تجربه‌هایی دارد. در فروردین ماه ۱۳۶۵، وقتی که در منطقه

صفحه ۵۰۳، شرح العیون در شرح رساله ابن زیدون، طبع بولاق صفحه ۱۳۳
مراجعه شود.

5 Anthony Robbins. Op. Cit., P. 71.

6- Stephen P. Robbins, Management: Concepts And Applications, 2nd Edition. Eenglewood Cliffs, New Jersey: Prentice - Hall, Inc., 1988, PP. 66.

7- Mark Twain.

8- Anthony Robbins. OP. Cit., P. 73.

9- Ibid. P. 73.

10- William Shakespeare: "Our doubts are traitors, And Make us lose the good we oft might win, By fearing to attempt."

11- Buckminster Fuller: "Whatever humans have learned had to be learned as a consequence only of trial and error experience. Humans have learned only through mistakes."

12- Dr. Robert Schuller.

13- David C. McClelland, J. W. Atkinson, R.A. Clark, and E. L. Lowell. The Achievement Motive, New York: Appleton - Century - Crofts, 1953.

14- Anthony Robbins. Op. Cit, P. 77.

۱۵- علی رضائیان، «نیروی انسانی عاملی استراتژیک»، دانش مدیریت، شماره دوازدهم، بهار ۱۳۷۰، ص ۹۷-۸۷.

16- Anthony Robbins. Op. Cit., P. 78.

17- Hewlett - Packard executives.

18- Pablo Picasso: "When I work, I relax; doing nothing or entertaining visitors makes me tired".

۱۹- علی رضائیان، «رمز بقای سازمان»، دانش مدیریت، شماره ۱۸، پاییز ۱۳۷۱، ص ۶۹-۶۱.

20- Mark Twain: "The secret of success is making Your vocation your vacation."

۲۱- علی رضائیان، «هدفگذاری مهمترین مهارت مدیران»، دانش مدیریت، شماره سیزدهم تابستان ۱۳۷۰، ص ۲۰-۱۲.

22- Russian ballerina Anna Paulaxa: "To follow, without halt, one aim: there's the secret of success".

۲۳- محمدعلی ترکاشوند، «من روی پایی که خود ساختم می ایستم»، جانباز، شماره ۱۲، ص ۵۷-۵۶.

شلمچه، طی علمیات کربلای ۸، پایش را از دست داد و در بیمارستان یک پای چوبی به او دادند، احساس می کرد که دیگر آن آدم قبلی نیست حتی بعدها که از پای مصنوعی خارجی مشهور به «مدولار» استفاده می کرد احساس نقص رهایش نمی کرد. حرکتش محدود بود و فقط می توانست پایش را تا ۹۰ درجه حرکت دهد. همین محدودیت او را مأیوس و محدود کرده بود. تصمیم می گیرد خود و امثال خود را از این محدودیت نجات دهد. در زیرزمین خانه خود با وسایل ابتدایی کارگاه کوچکی دایر می کند و سرانجام «پای مصنوعی خودکفا» را می سازد که چمباتمه زدن، دو زانو و چهار زانو نشستن و چرخاندن مچ پا از تواناییهای این پای مصنوعی است. توفیق برادر ترکاشوند مرهون تعهد اوست^{۲۳}. تفاوت های فیزیکی به ندرت تفاوت میان افراد را بیان می دارد. کیفیت تعهد، خوبها و برجسته ها را از یکدیگر جدا می سازد. افراد موفق، حاضرند هر گونه تلاشی بکنند تا موفق شوند.

عاقبت جوینده یابنده بود

که فرج از صبر زاینده بود

چون درخت است آدمی و بیخ عهد

بیخ را تیمار می باید به جهد

عهد فاسد بیخ پوسیده بود

وز ثمار لطف ببریده بود

«مولوی»

پانویسها:

1- Anthony Robbins. Unlimited Power: The way to peak personal Achievement, New York: Fawcett Columbine, September, 1987. P. 55.

2- Ibid. P. 70.

۳- علی رضائیان، «مسأله یابی و حل مسأله در مدیریت»، دانش مدیریت، شماره ۴ بهار ۱۳۶۸ ص ۱۲۳.

۴- جاحظ کسی است که عاشقانه کتاب می خواند به گونه ای که دکانهای کتابفروشی و صحافی را اجاره می کرد و شب در آنجا می ماند و کتابها را مطالعه می کرد. از کتب معروف او می توان کتاب البیان و التبین در ادبیات عرب و کتاب الحيوان در زیست شناسی را نام برد. جاحظ متجاوز از صد کتاب و رساله به رشته تحریر درآورده است. به کتابهای الانساب سمعانی صفحه ۱۱۸، معجم الادباء صفحه ۶-۵۶۱، الانباری صفحه ۲۵۴، ابن خلکان صفحه ۱-۴۹۰، روضات الجنات

۷۴- دانش مدیریت - شماره ۲۰ - بهار ۱۳۷۲