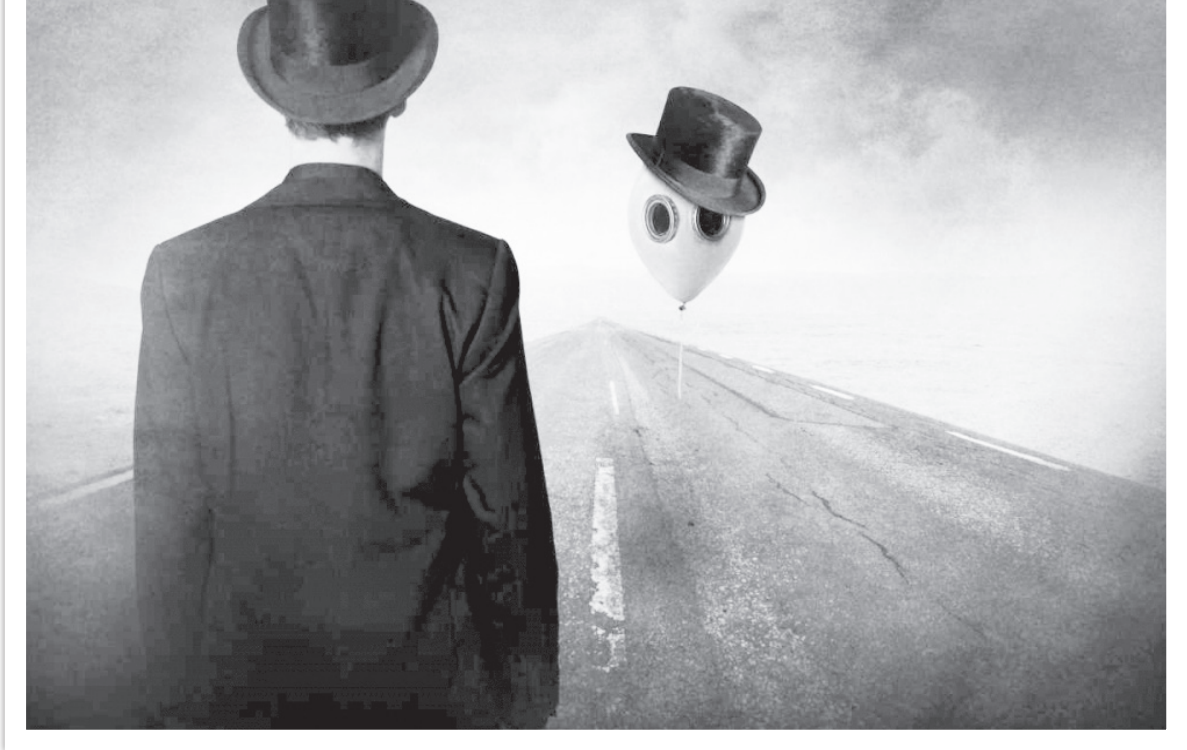


سبک مراقبت



پررویی، خصلتی فردی یا پدیده‌ای اجتماعی؟

آدم‌های همیشه طلبکار بازتاب‌دهی ما هستند

کسری محمدیان
تا به حال در زندگی با آدم‌هایی که به اصطلاح بی‌چشم و رو و گر به صفت هستند برخورد داشته‌اید؟ چه سؤال عجیبی می‌کنم! خوب معلوم است که همه ما در زندگی حداقل برای یک بار هم که شده طمع تلخ گزیده شدن توسط این دسته از افراد را چشیده‌ایم. آدم‌هایی که با وقاحت تمام، همه لطف و محبت ما را در یک لحظه به باد می‌دهند و می‌روند. ما می‌مانیم با زخمی بر دل و ذهنی خراب از این همه نامردی و نامردمی. آدم‌هایی که نه محبت ما را می‌بینند و نه آن را درک می‌کنند. آدم‌هایی که تمام محبت و توجه ما را وظیفه می‌دانند و پس، آدم‌هایی که هر چقدر به آن‌ها محبت کنیم همیشه طلبکار هستند و می‌گویند کسی محبت کردی که من ندیدم. آدم‌هایی که دوست دارند و معتقدند در یک رابطه دوستانه باید همه چیز به نفع آنها باشد. زمانی هم که ببینند دیگر هیچ منفعتی از طرف مقابل نصیبشان نمی‌شود به راحتی مثل یک گرگ طرف مقابل خود را تکه می‌کنند و می‌روند.

آدم‌های بدخیم و مسموم
بعضی‌ها اصولاً آدم‌های بدخیم و مسمومی هستند. تعدادی از آنها حتی خودشان از تأثیر منفی‌ای که روی آدم‌های پیرامونی‌شان می‌گذارند، آگاه نیستند، اما آنها از

سبک رفتار

دروغگویی و بی‌اعتباری | پیوست بدقولی است

زهرا محمدنیا|بمنی

اعتماد یکی از بزرگ‌ترین و مهم‌ترین عواملی است که انسان‌ها را به یکدیگر نزدیک کرده و از بزرگ‌ترین سرما به‌های اجتماعی محسوب می‌شود. جامعه‌ای که اعتماد بین اعضای آن برقرار باشد به همان میزان آرامش بیشتری خواهد داشت و هر عاملی که این اعتماد را به خطر بیندازد نوعی بحران تلقی می‌شود. یکی از این عوامل بدقولی یا خلف‌وعده است. قول دادن در زبان فارسی به معنای وعده دادن و نوعی عهد و پیمان بین افراد است.

وفای به عهد در آیات و روایات

وفای به عهد موجب همدلی، انسجام و همکاری میان افراد جامعه می‌شود. یکی از ویژگی‌های خوبی که می‌تواند باعث استحکام دوستی‌ها شود خوش‌قولی است. خوش‌قولی و وفای به عهد به شخص اعتبار و احترام می‌بخشد و شخصیت وی را جذاب می‌کند. وفای به عهد در قرآن نیز توصیه شده و نشانه‌ای از ایمان و بدقولی نشانه‌ای از نفاق است.

خداوند در قرآن کریم می‌فرماید: و اذکر فی الكتاب اسماعیل انه کان صادق الوعد و کان رسولاً نبیاً. ای پیامبر! در این کتاب پرشکوه از اسماعیل نیز یاد کن، چراکه او همواره به وعده‌های خویش وفا می‌کرد و پیامبری بود که به سوی قوم جرهم فرستاده شد. بارک و تعالی در جای دیگری می‌فرماید: وَ لَکِنَّ الْبِرَّ مِنْ آمَنٌ بِاللّهِ وَ الْیَوْمِ الْآخِرِ... وَ الْمُؤْمِنُونَ یَعْبُدُهُمْ إِذْ اَعْبَدُوا: نیکی (و نیکوکار) کسانی هستند که به خدا و روز رستاخیز ایمان آورده‌اند... و به عهد خود هنگامی که عهد بستند وفا می‌کنند. وَ اَوْفُوا بِالْعَهْدِ اِنَّ الْعَهْدَ کَانَ مَسْئُولاً: «و به پیمانتان وفا کنید که همانا پیمان (در روز جزا) مورد سؤال خواهد بود.»

همه ما آدم‌ها بدقولی‌های زیادی را در افراد زندگی‌مان

دیدیم، بعضی اوقات خودمان بدقولی کرده‌ایم و گاهی

وقت‌ها مجبور به تحمل آدم‌های بدقول بوده‌ایم، کسی

که هیچ‌گاه بر سر حرف‌هایش نمی‌ماند و به نوعی دیگران

را سرر کار می‌گذارد و اصلاً هم از این کار خود پشیمان

سبک زندگی

سبک زندگی ۸۸۴۸۴۷۱

درد

این خود ما هستیم که تعیین می‌کنیم دیگران با ما چگونه رفتاری داشته باشند. تمام ناراحتی‌ها، ضررها و صدماتی که از سوی دیگران تحمل می‌کنیم نتیجه رفتار و طرز برخورد نامناسب خود ما است و برای رهایی از این مخمصه تنها باید گفتار و رفتار خود را بررسی کرده و طرز برخورد خود را با دیگران اصلاح کنیم

به طرف مقابل بگهنامهیم که سوءاستفاده برای ما قابل تحمل نیست، در واقع فرد سوءاستفاده کننده را خلع سلاح کرده و مهمانش را از چنگش برودهایم. هر گونه تردید و تزلزل و مخالفت سطحی و ملایم مؤید این نکته است که ما فردی سلطه‌پذیر هستیم و با کم‌ی اصرار و پافشاری می‌توانند ما را قربانی کنند. در واقع باید بیاموزیم در هیچ شرایطی به چنین افرادی باج ندهیم.

پس باید با تغییر در طرز تفکر و بالا بردن سطح آگاهی خویش، رفتار و گفتاری سنجیده و قاطع در پیش بگیریم و عرصه را برای تاخت و تاز و سوءاستفاده‌ها باقی نگذاریم. به جای استفاده از کلام و سخن، واکنش‌های غیرمنتظره و قاطع از خود نشان دهیم. با تمرین و ممارست رفتاری در پیش بگیریم که افراد سلطه‌جو به خود آیند و پایشان را از گلیم‌شان درازتر نکنند. هرگز انتظار نداشته باشیم که گذشت زمان سوءاستفاده‌از

ما را متوقف کند بلکه با اقدامی مناسب به طرف مقابل پیاموزیم که نفوذناپذیریم و به اصطلاح بیدی نیستیم که با این بادها بلرزیم. دست کم یک بار در برابر افراد یگدنده و سمج بایستیم و سرسوزنی از موضع خود عقب‌نشینی نکنیم. اجازه‌ندهمیم که تصمیمات یک گروه خاص ما را بازچیه کند یا موجب اتلاف وقت و نیروی ما شود. ایستادگی در برابر موقعیت‌های قربانی‌کننده و ترس‌آور در نخستین برخورد دشوار بوده و به تدریج آسان می‌شود.

قول بدهمیم که خوش قول بمانیم

زشتی‌هایش را نمایان کند و حقیقت باطنی خود را به دیگران بشناساند. بدقولی دلایل زیادی دارد، به طوری که می‌تواند از خانواده سرچشمه بگیرد. به عنوان مثال اعضای خانواده ارزشی برای خوش‌قولی قائل نباشند و این امر به شکل یک عادت درآید. گاهی محیط بیرون عامل این یادگیری است و افراد با مشاهده بدقولی‌های اطرافیان می‌آموزند که با بدقولی هم می‌توان زندگی کرد.

برای شناخت بدقول‌ها، باید قیسل از هر چیز روی شخصیت‌شناسی آنان کار و این مهم را نباید فراموش کنیم که افراد بدقول معمولاً افرادی دروغگو و بی‌اعتبار هستند و دروغگویی و بی‌اعتباری پیوست بدقولی است.

این در حالی است که بعضی اوقات بدقولی به این دلیل است که این ارزش‌ها در درون ما نهادینه نشده است و همین نهادینه نشدن هم می‌تواند به خاطر این باشد که فرد در این باره آموزش ندیده است یا در محیطی زندگی کرده که به ارزش‌ها بها داده نشده یا تقویت لازم را به وقت خوش‌قولی دریافت نکرده است یا هیچ کس ارزش کارش را یادآوری نکرده و بایست خوش‌قولی‌اش وی را تشویق نکرده است.

با این تفاسیل نتیجه می‌گیریم که بر اساس یافته‌های روانشناسی بدقولی تهدیدی برای سلامت روحی و روانی نسل آینده، مسیب قطع ارتباط با اطرافیان، عاملی برای خصومت و کینه، کاهش عزت نفس و ایجاد تنش میان افراد است.

اگر افسرد در طول زندگی خود بیاموزند که قول دادن همچون سندی محکم برای آنها مسئولیت می‌آورد بی‌شک نسبت به گفته‌هایشان حساسیت بیشتری به خرج می‌دهند و محکم‌تر بر سر عهد و پیمان خود می‌مانند، ضمن اینکه افراد خوش‌قول آدم‌هایی هستند که به راحتی زیر حرف خود نمی‌زنند و اعتبار خود را زیر سؤال نمی‌برند. در آخر اینکه سعی کنیم برای داشتن جامعه‌ای سالم‌تر و برای حفظ اعتماد، وحدت و همدلی و بهتر شدن هر چه بیشتر روابط بین فردی بر سر عهد و پیمان خود بمانیم و الگوهای خوبی برای اطرافیان و به ویژه فرزندان خود باشیم. پس بیاییم به خودمان قول بدهمیم که خوش‌قول بمانیم.

سبک مشتری‌مداری



مشتری‌مداری، اصلی که اصل نیست

آنکه می‌گفت «هیچ کس تنها نیست» همراه ما نبود

مریم ترابی

هیچکس تنها نیست... واقعاً؟! یعنی شما همیشه همراه مشترکین خود هستید؟ ولی چه همراه نیمه‌راهی هستید!ا چه همراه نارقیقی هستید! یار و همراهی که بعد از سال‌ها، دوست و همراه خود را نشناخته باشد که اصلاً همراه یار نیست! من که همیشه به تو همراه همیشگی، وفادار بودم و تو هم که به واسطه من و مشترکین دیگر خود به نان و نای خوبی رسیدی! چطور! اینگونه حق من، یار و همراه قدیمی خود را نادیده گرفتی واز پشت خنجر زدی. دیگر این شعار را باور ندارم. همه تنها هستند وقتی همراه تو باشی! داستان این بی‌وفایی از آنجایی شروع شد که این به اصطلاح همیشه همراه عصر یک روز زمستانی با یک پیامک به مشترک خوش حساب خود مبلغ قبض پایان دوره را اعلام و مهلت پرداخت آن را تا چند روز آینده نیز اعلام کرده است. ولی در کمال ناباوری نیم ساعت از این اعلام نگذشته بود که تلفن این مشترک خوش حساب را قطع نمودند. آن حدافل نباید فرصت پرداخت طبق آنچه گفتتید را به مشترک خوش حساب خود بدهید که هر ماه سر وقت حساب خود را با شما صاف می‌کند؟ آیا این مشترک همیشه خوش حساب آنقدر اعتبار نزد شما به اصطلاح همیشه همراه ندارد و آیا این حق را هم ندارد که به او فرصت پرداخت بدهید؟ اصلاً بر اساس کدام قانون و مقرراتی، این رفتار دور از اخلاق حرفه‌ای و دور از اصل مشتری‌مداری را می‌توانید با کسی که حتی برای یک بار هم قبض پرداخت نشده‌ای نداشته‌است را داشته باشید. حقوق شهروندی و اصل مشتری‌مداری در کجای این رفتار شما به اصطلاح همیشه همراه، جای دارد؟

شهرداری‌ها و شرکت‌های دولتی و خصوصی چند کیسه شن و نمک در بسیاری از کوچه‌های برقی دریع می‌کند و با وجود صدها و هزاران مثال واقعی و مصداقی اینچنینی، به نظر شما دم زدن از حقوق شهروندی چه معنی می‌تواند داشته باشد؟

در سازمان‌ها و شرکت‌های دولتی و خصوصی چند سالی است که یک واژه جدید به لیست انجام وظایف آنها اضافه شده است. این واژه که در کشور ما در حد یک عنوان فقط برای جلب توجه مشتریان در لیست وظایف شرکت‌ها در سازمان‌ها باقی مانده است و هیچ محلی از اعراب وظایف آنها نیست! احترام مشتری‌مداری است. این عنوان هم گویا وارداتی است. چرا؟ زیرا عنوانی که در کشورهای دیگر به عنوان یک اصل مهم برای رقابت و پیشی گرفتن از رقیبان برای جلب مشتری بیشتر در تمام سازمان‌های بزرگ و کوچک قلمداد می‌شود و آن را کلید موفقیت خود می‌دانند، در ایران فقط به عنوان یک پز تبلیغاتی مورد استفاده قرار می‌گیرد و بس. در حالی که در هر کسب و کاری، مشتری و رضایت او ضامن بقای آن کسب و کار است و حفظ مشتری، سخت‌ترین جزء توسعه یک سازمان است. مشتری‌مداری اصلی است که هنوز اصل نشده و البته همچنان به عنوان یک شعار زیبا و البته خلیل زیبا مطرح است. داستان مشتری‌مداری باز هم مرابه شعار «هیچ کس تنها نیست» انداخت. شما همراهی که همیشه ادعا می‌کنید هیچ وقت یار و همراه خود را تنها نمی‌گذارید، این اصل مشتری‌مداری در کجای کار شما قرار دارد؟ مگسر رضایت فردی و اجتماعی خود را به نحو احسن انجام دهد و به تمام اصول و مقررات احترام در جامعه احترام بگذارد و آنها را رعایت کند، اصلاً شهروند نمونه تلقی نمی‌شود و شامل هیچ نوع تشویقی هم نمی‌شود. چه بسا به علوایی مثل چاپلوسی و خودشیرینی و پادمجان دو قاب چینی و سوره هم متهم می‌شود و به او می‌گویند، هنر نکردید و شهروند خوبی بودید و وظیفه خود را انجام داده‌اید! چه بسا به عنوان یک شهروند نمونه اصلاً طلبکار که نباید باشیم هیچ، یک چیزی هم به دولتمردان بدهکار باشیم.

به همین دولتمردانی که در مسابقه انتخاب رئیس جمهوری، در تمام سخنرانی‌ها و میتینگ‌های تبلیغاتی خود بسیار بر موضوع حق و حقوق شهروندی تأکید دارند واز آن برای رسیدن به مقاصد خود بهره‌ها می‌برند که البته فقط در حد شعار باقی می‌ماند و بعد از برنده شدن، فراموش می‌کنند که چه وعده‌هایی برای احقاق حقوق شهروندی به مردم داده است. وقتی دولت حقوق شهروندی را رعایت نمی‌کند دیگر چه انتظاری می‌توانیم از مؤسسات و شرکت‌های غیردولتی داشته باشیم. وقتی شماره تلفن همراه یک مشترک خوش حساب را به فاصله یک ساعت از پیامک هشدار قطع می‌کنند و تا این اندازه به او اعتماد ندارند که چند ساعت مهلت پرداخت بدهند، وقتی یک شهروند بعد از ۲۰ سال رانندگی بدون تخلف نه تنها تشویق نمی‌شود بلکه باید برای دریافت برگه مدخلی از جیب خود پول بدهد، وقتی پلیس راهنمایی و رانندگی بدون توجه به مدارک مستند یک شهروند دارای طرح ترافیک او را جریمه تسلیمی می‌کند، وقتی

هر شهروندی مجموعه‌ای از حقوق و تکالیف دارد. تکالیف هر شخص به مسئولیت‌های شهروندی او مرتبط می‌شود. این مسئولیت‌ها و تکالیف در جنبه‌های گوناگونی می‌تواند مسئولیت داشته باشد. بخشی از تکالیف، تکالیف فردی هستند و به خود فرد از تباط پیدا می‌کند، مانند حفظ نظافت محیط پیرامون و رعایت قوانین شهرپی. بخشی دیگر هم به تکالیف اجتماعی افراد مربوط است، یعنی چون یک فرد در یک کشور زندگی می‌کند، نسبت به جامعه پیرامونی خود طبق مسئولیت‌ها و تکالیفی که بر عهده دارد باید عمل کند و باید به گونه‌ای باشد که دچار نقض وظایف فردی و واقع هر شهروندی ملزم به رعایت قوانین و مقرراتی است که اگر آنها را رعایت کند به اصطلاح یک شهروند خوب شناخته می‌شود. مثلاً اگر یک شهروند به تمام وظایف فردی و اجتماعی خود عمل کند و همیشه تمام قیوض خود را بدون وقفه پرداخت کرده یا مالیات‌های خود را همیشه و به موقع پرداخت کرده باشد به عنوان یک شهروند نمونه شناخته می‌شود و در بسیاری از موارد برای او به دلیل خوش‌حسابی و شهروند نمونه بودن، تخفیفاتی قائل می‌شوند و در حقیقت پاداش یک شهروند خوب را به او می‌دهند. بدین ترتیب دیگران هم تشویق می‌شوند تمام مسئولیت‌های شهروندی خود را به نحو احسن انجام دهند تا یک شهروند نمونه باشند. ما هم در کشورمان دارای انواع حقوق شهروندی هستیم اما در قیاب چینی و سوره دستگاه‌های مختلف نادیده گرفته می‌شود. اگر در کشور ما یک شهروند تمام مسئولیت‌های فردی و اجتماعی خود را به نحو احسن انجام دهد و به تمام اصول و مقررات احترام در جامعه احترام بگذارد و آنها را رعایت کند، اصلاً شهروند نمونه تلقی نمی‌شود و شامل هیچ نوع تشویقی هم نمی‌شود. چه بسا به علوایی مثل چاپلوسی و خودشیرینی و پادمجان دو قاب چینی و سوره هم متهم می‌شود و به او می‌گویند، هنر نکردید و شهروند خوبی بودید و وظیفه خود را انجام داده‌اید! چه بسا به عنوان یک شهروند نمونه اصلاً طلبکار که نباید باشیم هیچ، یک چیزی هم به دولتمردان بدهکار باشیم.

چند توصیه به خودمان
تا توجه به آنچه گفته شد چه خوب است این موارد را سرلوحه رفتار خود قرار دهیم؛ خوش‌قولی را به عنوان یک ارزش در فرزندان و خانواده خود نهادینه کنیم. قرارهای بین خودمان و دیگران را به شکل یک قول معرفی کنیم. قولی بدهمیم که از پس عمل به آن برآییم. خوش‌قولی کنیم تا دیگران نیز از مسا یاد بگیرند. وقتی چیزی از کسی امانت می‌گیریم یا وعده‌ای می‌دهیم بر سر قول و قرار خود باشیم. در برابر خوش‌قولی دیگران از آنها تعریف و تمجید کنیم. پیامدهای منفی بدقولی را برای اطرافیان گوشزد کنیم.

با این تفاسیل نتیجه می‌گیریم که بر اساس یافته‌های روانشناسی بدقولی تهدیدی برای سلامت روحی و روانی نسل آینده، مسیب قطع ارتباط با اطرافیان، عاملی برای خصومت و کینه، کاهش عزت نفس و ایجاد تنش میان افراد است.

اگر افسرد در طول زندگی خود بیاموزند که قول دادن همچون سندی محکم برای آنها مسئولیت می‌آورد بی‌شک نسبت به گفته‌هایشان حساسیت بیشتری به خرج می‌دهند و محکم‌تر بر سر عهد و پیمان خود می‌مانند، ضمن اینکه افراد خوش‌قول آدم‌هایی هستند که به راحتی زیر حرف خود نمی‌زنند و اعتبار خود را زیر سؤال نمی‌برند. در آخر اینکه سعی کنیم برای داشتن جامعه‌ای سالم‌تر و برای حفظ اعتماد، وحدت و همدلی و بهتر شدن هر چه بیشتر روابط بین فردی بر سر عهد و پیمان خود بمانیم و الگوهای خوبی برای اطرافیان و به ویژه فرزندان خود باشیم. پس بیاییم به خودمان قول بدهمیم که خوش‌قول بمانیم.