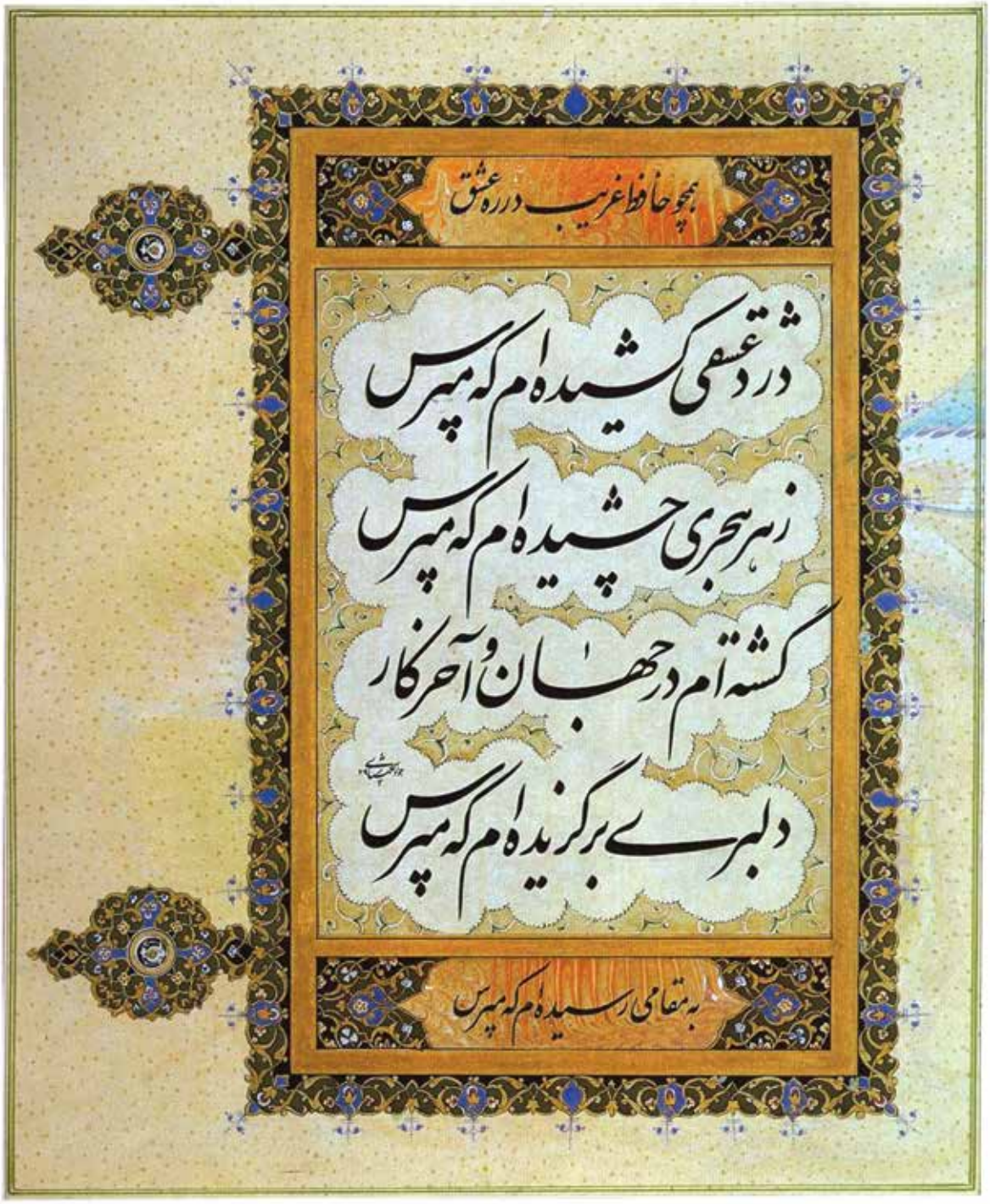
طنوی ۵۶

ماهنامهٔ داخلی، سال پنجم، شمارهٔ شصت و پنج، مرداد ماه ۱۴۰۵



• زندگی پشت فرم‌ها و آیین‌نامه‌ها • چیزهایی که فقط در اداره اتفاق می‌افتد • پیاده‌روی اربعین؛ سفرِ عشق، مکتبِ خدمت •
• اگر واحدهای سازمان آدم بودند... • یک داستان خیالی درباره آدم‌هایی که هر روز کنار هم کار می‌کنند • سازمان شبیه یک پازل است •
• هیچ قطعه‌ای به‌تنهایی تصویر کامل را نمی‌سازد • در هر محیط کاری آدم‌هایی هستند که اهل دیده شدن نیستند •
• پشت یک روز کاری معمولی چه می‌گذرد؟ • چیزهایی که گفتنش سخت است، ولی همه تجربه‌شان کرده‌ایم! •
• اگر میز کار حرف می‌زد... • اولین روز کاری من • صندوق ورودی شما احتمالاً حرف‌های زیادی برای گفتن دارد! •


همچو حافظ غریب در ره عشق
درد عشقی کشیده‌ام که مپرس
زهر هجری چشیده‌ام که مپرس
گشته‌ام در جهان و آخر کار
دلبری برگزیده‌ام که مپرس
به مقامی رسیده‌ام که مپرس

بسم الله الرحمن الرحیم

طلوع

ماهنامهٔ داخلی
سال پنجم
شمارهٔ شصت و پنج
مرداد ماه ۱۴۰۵

صاحب امتیاز
صندوق قرض‌الحسنه شاهد
مدیر مسئول
دکتر اسلام کریمی
همکاران تحریریه در این شماره
مجتبی امام‌وردی
دکتر مجتبی عباسی قادی
روزبه مفیدی
رعنا عباسی
هدی محمدی
حامد زرین‌قلم
ریحانه تاجیک
احسان گلباز
سالار مرتضوی
رها کوشکی
شادی رضایی
محسن خادم
محبوبه توفیقی
طاهره بیانی
ویراستار
کبری سلیمانی پیشه‌وری
گرافیک
حمیدرضا احمدی

نشانی
تهران، خیابان گاندی جنوبی، خیابان بیست و یکم، پلاک ۲
صندوق قرض‌الحسنه شاهد
کدپستی
۱۵۱۷۸۶۴۸۱۱
تلفن
۸۸۶۴۴۲۷۴ ، ۸۸۶۷۲۷۰۱
دورنگار
۸۸۶۷۲۷۰۳
https://t.me/sqsh_ir

ناشر
چاپ نارنجستان

فهرست مطالب

سخن مدیر مسئول / **زندگی پشت فرم‌ها و آیین‌نامه‌ها** / دکتر اسلام کریمی ۵

پیاده‌روی اربعین؛ سفرِ عشق، مکتبِ خدمت

روایتی از حضور همکاران صندوق قرض‌الحسنه شاهد در بزرگ‌ترین اجتماع انسانی جهان / مجتبی امام‌وردی ۹

تبیین و ارزیابی سرمایه اجتماعی سازمانی در مؤسسات تأمین مالی خرد

مورد مطالعه: کارکنان صندوق قرض‌الحسنه شاهد / دکتر مجتبی عباسی قادی ۱۵

سخن ماه ۲۲

چیزهایی که فقط در اداره اتفاق می‌افتد / **روایت‌هایی آشنا از یک زندگی کاملاً معمولی!** / روزبه مفیدی ۲۳

فرهنگ لغات اداره / **فرهنگ‌نامه‌ای برای کسانی که سال‌هاست این زبان را می‌شنوند!** / رعنا عباسی ۲۷

اگر واحدهای سازمان آدم بودند...

یک داستان خیالی درباره آدم‌هایی که هر روز کنار هم کار می‌کنند / هدی محمدی ۳۱

سازمان شبیه یک پازل است / **هیچ قطعه‌ای به‌تنهایی تصویر کامل را نمی‌سازد** / حامد زرین‌قلم ۳۴

قهرمان‌های بی‌سروصدا / **در هر محیط کاری آدم‌هایی هستند که اهل دیده شدن نیستند** / ریحانه تاجیک ۳۹

یک روز با... / **پشت یک روز کاری معمولی چه می‌گذرد؟** / احسان گلباز ۴۱

اولین روز کاری من / **روزی که قرار بود همه‌چیز را بلد باشم!** / سالار مرتضوی ۴۵

اگر میز کار حرف می‌زد... / **چیزهایی که میزهای ما سال‌هاست می‌دانند!** / رها کوشکی ۴۸

کتاب این ماه / **انسان‌ها - مت هیگ** / شادی رضایی ۵۱

فیلم این ماه / **زندگی زیباست** / محسن خادم ۵۴

عکس این ماه / «**کنار هم**» / محبوبه توفیقی ۵۷

جمله‌های ماندگار / **درباره با هم بودن، دوستی و همکاری** / طاهره بیانی ۵۹

تا شماره بعد... / **این شماره هم به پایان رسید** ۶۲

سخن مدیر مسئول

زندگی پشت فرم‌ها و آیین‌نامه‌ها

دکتر اسلام کریمی/ دکترای مدیریت منابع انسانی



صبح که وارد محل کار می‌شویم، معمولاً اولین چیزی که می‌بینیم، آدم‌ها نیستند؛ میزها، رایانه‌ها، پرونده‌ها، نامه‌ها، فرم‌ها و فهرست کارهایی هستند که باید انجام شوند.

یک روز کاری معمولاً با چند جمله آشنا آغاز می‌شود:

«این نامه هنوز نیامده؟»

«جلسه ساعت چند است؟»

«این مورد را پیگیری کردید؟»

«فایل را برایتان فرستادم.»

«لطفاً این مورد را در اولویت قرار دهید.»

و شاید یک فنجان چای یا قهوه هم در کنار این جمله‌ها حضور داشته باشد!

همه این‌ها بخشی از زندگی کاری ماست.

اما آیا زندگی کاری فقط همین است؟

آیا سازمان فقط مجموعه‌ای از فرآیندها، دستورالعمل‌ها، فرم‌ها، جلسات و گزارش‌هاست؟

طبیعتاً نه.

پشت هر نامه، یک نفر نشسته است.

پشت هر تماس، یک نفر پاسخ می‌دهد.

پشت هر تصمیم، تجربه و قضاوت یک انسان قرار دارد.

پشت هر پرونده، گاهی ساعت‌ها دقت و پیگیری است.

و پشت هر کاری که به‌سادگی به چشم ما می‌آید، ممکن است زحمتی باشد که اصلاً دیده نمی‌شود.

شاید به همین دلیل است که گاهی لازم است از سرعت روزمرگی فاصله بگیریم و به خودمان یادآوری کنیم که سازمان، پیش از آنکه مجموعه‌ای از فرآیندها باشد، مجموعه‌ای از انسان‌هاست.



اداره فقط آن چیزی نیست که در چارت سازمانی می‌بینیم

در نمودارهای سازمانی، همه چیز مرتب است.

واحدها مشخص‌اند.

مسئولیت‌ها تعریف شده‌اند.

مسیر ارتباطات معلوم است.

اما زندگی واقعی همیشه به این اندازه مرتب نیست.

در زندگی واقعی، یک همکار ممکن است صبح با یک خبر خوب وارد اداره شده باشد و همکار دیگری با یک دغدغه شخصی.

یکی امروز پرانرژی است و دیگری خسته.

یکی تازه‌کار است و با اشتیاق می‌خواهد همه چیز را یاد بگیرد.

دیگری سال‌هاست در این مسیر کار کرده و تجربه‌هایی دارد که در هیچ آیین‌نامه‌ای نوشته نشده است.

یکی خیلی سریع کار می‌کند.

دیگری با دقت و حوصله.

یکی زیاد سؤال می‌پرسد.

دیگری ترجیح می‌دهد ابتدا خودش مسئله را بررسی کند.

همین تفاوت‌هاست که زندگی سازمانی را شکل می‌دهد.

و شاید اگر بخواهیم سازمان را بهتر بشناسیم، باید گاهی به همین جزئیات ساده نگاه کنیم.

پشت هر «پیگیری می‌کنم» یک داستان وجود دارد

ما در محیط کار، جمله‌های زیادی را بارها و بارها می‌شنویم.

«پیگیری می‌کنم.»

«در دست بررسی است.»

«لطفاً مجدداً ارسال کنید.»

«انجام شد.»

«هنوز پاسخی دریافت نشده.»

این جمله‌ها ممکن است برای ما کاملاً عادی شده باشند.

اما پشت هرکدام از آن‌ها، آدمی حضور دارد که باید کاری را انجام دهد، مسئله‌ای را حل کند، پاسخی پیدا کند یا گاهی با چند واحد دیگر هماهنگ شود.

به همین دلیل، شاید بد نباشد گاهی به جای دیدن فقط نتیجه، مسیر رسیدن به آن را هم ببینیم.

کاری که برای ما «یک امضا»ست، ممکن است برای دیگری ساعت‌ها پیگیری باشد.

کاری که برای ما «یک تماس کوتاه» است، شاید برای همکار دیگری بخشی از زنجیره‌ای طولانی از مسئولیت‌ها باشد.

و کاری که در نهایت ساده به نظر می‌رسد، ممکن است حاصل همکاری چندین نفر باشد.

این شماره می‌خواهد کمی متفاوت باشد

ما در شماره‌های گذشته درباره موضوعات مهمی مانند رشد فردی، ارتباط مؤثر، شنیدن، همکاری، اختلاف نظر، مرزبندی و گفت‌وگو صحبت کرده‌ایم.

این بار اما می‌خواهیم کمی متفاوت نگاه کنیم.

می‌خواهیم خودِ زندگی کاری را ببینیم.

با همه جدیتش.

با همه مسئولیت‌هایش.

و البته با همه لحظه‌های ساده و بامزه‌اش.

می‌خواهیم درباره چیزهایی حرف بزنیم که شاید در جلسه‌های رسمی جایی برای گفتنشان نباشد.

درباره خاطره‌های کوچک.

اشتباه‌های خنده‌دار.

جمله‌های آشنای اداری.

اولین روزهای کاری.

آدم‌هایی که بی‌سروصدا کارها را جلو می‌برند.

و لحظه‌هایی که شاید در ظاهر هیچ اهمیتی نداشته باشند، اما بخشی از خاطره جمعی ما را می‌سازند.

کمی لبخند، بخشی از زندگی کاری است

گاهی در محیط‌های کاری آن‌قدر درگیر جدیت و مسئولیت می‌شویم که یادمان می‌رود لبخند زدن هم بخشی از زندگی است.

قرار نیست همه چیز شوخی باشد.

کار، مسئولیت دارد.

دقت می‌خواهد.

پاسخ‌گویی می‌خواهد.

اما جدی بودن با خشک بودن فرق دارد.

یک شوخی به‌موقع می‌تواند خستگی یک روز سخت را کمتر کند.

یک گفت‌وگوی کوتاه کنار چای می‌تواند فاصله میان دو همکار را کمتر کند.

یک خاطره مشترک می‌تواند سال‌ها بعد، آدم‌ها را دوباره کنار هم بنشاند.

گاهی همین اتفاق‌های کوچک، چیزی را می‌سازند که در هیچ گزارش عملکردی ثبت نمی‌شود:

حس تعلق.

آدم‌ها بیشتر از عنوان‌هایشان هستند

وقتی کسی را در محیط کار می‌بینیم، معمولاً او را با عنوان شغلی‌اش می‌شناسیم.

مدیر.

کارشناس.

مسئول واحد.

همکار.

اما هرکدام از این عنوان‌ها فقط بخشی از یک انسان را نشان می‌دهد.

پشت هر عنوان، یک زندگی وجود دارد.

یک خانواده.

یک گذشته.

یک مسیر.

یک مجموعه تجربه.

رویاهایی که شاید کسی از آن‌ها خبر نداشته باشد.

و نگرانی‌هایی که ممکن است هیچ‌وقت در محیط کار درباره‌شان صحبت نشود.

شاید یکی از زیباترین اتفاق‌هایی که می‌تواند در یک سازمان رخ دهد، این باشد که آدم‌ها فقط همکار یکدیگر نباشند؛ بلکه یکدیگر را به‌عنوان انسان ببینند.





از این شماره چه انتظاری داریم؟

امیدواریم این شماره فقط خوانده نشود؛ بلکه کمی هم خاطره ایجاد کند.

امیدواریم هنگام خواندن بعضی مطالب، لبخند بزنید و بگویید:

«این دقیقاً اتفاقی است که برای ما هم افتاده!»

یا با خواندن خاطره‌ای بگویید:

«من هم چنین روزی را داشته‌ام.»

یا شاید وقتی روایت یکی از همکاران را می‌خوانید، برای نخستین بار متوجه شوید کاری که همیشه ساده به نظر می‌رسید، چه زحمتی پشت خود داشته است.

و شاید مهم‌تر از همه، امیدواریم این شماره یادآوری کند که در میان همه فرم‌ها، نامه‌ها، گزارش‌ها، جلسات و فرآیندها، چیزی وجود دارد که از همه مهم‌تر است:

آدم‌ها.

و شاید یک سؤال ساده

اگر روزی همه رایانه‌ها خاموش شوند، همه پرونده‌ها کنار گذاشته شوند و همه فرم‌ها برای چند ساعت ناپدید شوند، چه چیزی از یک سازمان باقی می‌ماند؟

آدم‌هایی که می‌توانند با هم حرف بزنند.

با هم فکر کنند. به هم کمک کنند.

از اشتباه‌هایشان یاد بگیرند. با هم بخندند.

و دوباره کار را شروع کنند.

شاید سازمان واقعی، همان چیزی باشد که وقتی همه چیزهای دیگر کنار می‌رود، همچنان باقی می‌ماند: اعتماد میان آدم‌ها.

این شماره «طلوع» را به همین آدم‌ها تقدیم می‌کنیم؛

به کسانی که هر روز می‌آیند، کار می‌کنند، پیگیری می‌کنند، تصمیم می‌گیرند، اشتباه می‌کنند، یاد می‌گیرند، کمک می‌کنند و در نهایت، با مجموعه‌ای از همین لحظه‌های کوچک، داستان بزرگ سازمان را می‌سازند.

پیاده‌روی اربعین؛ سفرِ عشق، مکتبِ خدمت

روایتی از حضور همکاران صندوق قرض‌الحسنه شاهد در بزرگ‌ترین اجتماع انسانی جهان

مجتبی امام‌وردی



مقدمه

اربعین، تنها یک مناسبت در تقویم شیعه نیست؛ مدرسه‌ای زنده برای آموختن ایمان، آزادگی، ایثار و خدمت است. در این هنگامه باشکوه، میلیون‌ها دل از سراسر جهان، با پای شوق و قدم‌های استوار، راهی کربلا می‌شوند تا عهدی دیرین را تازه کنند؛ عهدی با امامی که برای برپایی حق و پاسداری از کرامت انسان، همه هستی خویش را فدا کرد.

پیاده‌روی اربعین، جلوه‌ای کم‌نظیر از پیوند دل‌هاست؛ جایی که مرزهای جغرافیایی، زبان، قومیت و ملیت رنگ می‌بازد و انسان‌ها در سایه نام حسین(ع)، به خانواده‌ای بزرگ و جهانی تبدیل می‌شوند. در این مسیر، هر قدم می‌تواند عبادت باشد، هر موکب می‌تواند خانه‌ای از محبت، و هر خدمت کوچک می‌تواند نشانی از وفاداری به مکتب عاشورا.

همکاران صندوق قرض‌الحسنه شاهد نیز در کنار میلیون‌ها زائر حسینی، این سفر معنوی را فرصتی برای بازخوانی درس‌های عاشورا و تجربه جلوه‌های ناب همدلی و خدمت دانسته‌اند؛ سفری که از نجف آغاز می‌شود، اما مقصد حقیقی آن، نزدیک‌تر شدن به حقیقت ایمان و مسئولیت اجتماعی است.

اربعین در یک نگاه

زمان - بیستم صفر؛ چهلمین روز شهادت حضرت اباعبدالله الحسین(ع) و یاران وفادارش

خاستگاه - بازگشت کاروان اسیران اهل‌بیت(ع) به کربلا و زیارت جابر بن عبدالله انصاری، به‌عنوان نخستین زائر اربعین

مسیر - مسیر پیاده‌روی نجف تا کربلا، به طول تقریبی ۸۰ کیلومتر

گستره - حضور بیش از ۲۰ میلیون زائر در سال‌های اخیر از کشورهای مختلف جهان

افتخار جهانی - ثبت آیین زیارت اربعین در فهرست میراث فرهنگی ناملموس یونسکو در سال ۲۰۱۹

چرا اربعین؟

اربعیـن، ادامه عاشوراسـت؛ فرصتـی برای آنکه پیـام کربلا در گذر زمان فراموش نشـود و خون شـهیدان، در وجدان نسـل‌ها جـاری بمانـد. در فرهنگ شیعـه، زیـارت اربعین جایگاهـی بلند دارد و از نشـانه‌های ایمان شـمرده شـده است.

امام حسن عسکری(ع) می‌فرمایند:

«عَلَامَاتُ الْمُؤْمِنِ خَمْسٌ: صَلَاةُ الْإِحْدَى وَالْخَمْسِينَ، وَزِيَـارَةُ الْأَرْبَعِيـنَ، وَالتَّخَتُّـمُ فِـي الْيَمِيـنِ، وَتَعْفِيـرُ الْجَبِينِ، وَالْجَهْرُ بِبِسْـمِ اللهِ الرَّحْمَـنِ الرَّحِيمِ.»

نشـانه‌های مؤمن پنج چیز اسـت: خوانـدن پنجاه‌ویک رکعت نمـاز، زیارت اربعین، انگشـتر به دسـت راسـت کردن، سـجده بـر خاک و بلنـد گفتـن «بِسْـمِ اللهِ الرَّحْمَـنِ الرَّحِيمِ (وسـائل الشیعه جلـد ۱۰ص ۳۷۳)».

پیـاده‌روی در مسیـر زیارت نیز در روایـات، جلوه‌ای از شـوق و اخلاص معرفی شده اسـت. امام صادق(ع) درباره پاداش زائـر پیاده امام حسیـن(ع) می‌فرمایند:

مَنْ أَتَى قَبْرَ الْحُسَيْنِ(ع) مَاشِـياً كَتَبَ اللَّهُ لَهُ بِكُلِّ خُطْوَةٍ أَلْفَ حَسَـنَةٍ وَ مَحَا عَنْهُ أَلْفَ سَـيِّئَةٍ وَ رَفَعَ لَهُ أَلْفَ دَرَجَة

هرکـس با پـای پیـاده به زیـارت قبر حسیـن(ع) برود، خداونـد بـا هـر قدمی کـه بـردارد برایش هزار حسـنه می نویسـد و هـزار گنـاه از او پـاک مـی کنـد و رتبـه او را هـزار درجـه بـالا می بـرد (کامـل الزیـارات ص ۱۳۳)

امـا اربعین تنها پیمـودن یک مسیر جغرافیایی نیسـت؛ حرکـت از خودخواهی بـه ایثـار، از بی‌تفاوتی به مسـئولیت، و از غفلـت بـه بیـداری اسـت. زائـر در ایـن راه می‌آمـوزد که عشـق حقیقـی، با عمل معنـا پیدا می‌کنـد و ارادت بـه امام حسیـن(ع)، در خدمت بـه بندگان خـدا جلوه‌گر می‌شـود.

اربعین؛ تصویر زنده اسلام مهربان

در مسیـر نجـف تـا کـربلا، اسلام را می‌تـوان نـه فقـط در کتاب‌هـا و سـخنرانی‌ها، بلکـه در رفتـار مـردم دیـد؛ در دسـتی کـه لیـوان آب تعـارف می‌کنـد، در خانـه‌ای کـه بی‌چشمداشـت درهـای خود را به روی زائران می‌گشـاید، در پیرمـردی کـه با افتخـار کفش زائران را جفـت می‌کند و در کودکـی کـه اندوختـه کوچک خـود را برای پذیـرایی از میهمانـان امـام حسیـن(ع) هزینـه می‌کند.

موکب‌هـا، جلوه‌ای از همیـن اسلام مهربان‌اند؛ مکان‌هایی برای اسـتراحت، پذیرایی، درمان، اقامه نماز، گفت‌وگو و تجدید قـوا. در این اجتمـاع بـزرگ، خدمت‌گـزاران موکب‌ها بـه زائران نمی‌گویند از کجا آمده‌اند؛ تنها می‌پرسـند: «چه نیازی دارید؟» این پرسـش سـاده، چکیده‌ای از فرهنگ حسینی اسـت.

طنیـن «لَبَّیْـکَ یَـا حُسَیْـنُ» در مسیـر، زبـان مشـترک میلیون‌هـا انسـان اسـت. زائرانـی از ایـران، عـراق، لبنـان، پاکسـتان، هنـد، کشـورهای آفریقـایی، اروپـا و دیگـر نقـاط جهـان، در کنـار یکدیگـر حرکـت می‌کننـد. اربعیـن نشـان می‌دهد کـه محبت اهل‌بیت(ع) مرزی نمی‌شناسـد و پرچم حسین(ع) می‌تواند دل‌هـای ملت‌ها را در کنار هم قرار دهد.

در ایـن راه، کسـی غریبه نیسـت. هـر زائر، مهمـان و هر خدمت‌گـزار، میزبـان اسـت؛ امـا در حقیقت، همـه مهمان سـفره‌ای هسـتند که صاحب آن، امام عشـق و آزادگی است.













همکاران ما در کاروان حسینی

حضور در اربعین برای همکاران صندوق قرض‌الحسنه شاهد، تنها یک سفر زیارتی نیست؛ فرصتی است برای تقویت پیوندهای انسانی، تعمیق روحیه خدمت و تجربه همدلی سازمانی در فضایی معنوی و الهام‌بخش.

روایت یک همکار زائر

«در این سفر، بیش از آنکه احساس کنم برای زیارت به کربلا می‌روم، احساس کردم به مدرسه‌ای بزرگ دعوت شده‌ام؛ مدرسه‌ای که معلم آن، امام حسین(ع) و کتاب آن، رفتار مردم در مسیر است. هر روز چیزی تازه می‌آموختم؛ از پیرمرد عراقی که همه دارایی‌اش را برای پذیرایی از زائران گذاشته بود، تا کودکی که با لبخند، آب و خرما تعارف می‌کرد. اربعین به من یاد داد خدمت، همیشه با امکانات بزرگ آغاز نمی‌شود؛ گاهی یک لیوان آب، یک لبخند یا برداشتن خستگی از دوش دیگری، می‌تواند عبادتی بزرگ باشد.»

همکاران صندوق در این سفر، خود را عضوی از کاروانی بزرگ دیدند؛ کاروانی که مقصدش کربلا و سرمایه‌اش ایمان، محبت و مسئولیت‌پذیری بود. این تجربه، خاطره‌ای ماندگار برای آنان و الگویی ارزشمند برای تداوم فرهنگ خدمت در محیط کار و جامعه خواهد بود.

پیام اربعین برای ما که اهل خدمتیم

فرهنگ سازمانی صندوق قرض‌الحسنه شاهد، بر پایه اعتماد، همدلی، گره‌گشایی و خدمت به مردم شکل گرفته است. از این منظر، اربعین می‌تواند برای همه ما، به‌ویژه کسانی که در مسیر خدمت به خانواده‌های معظم شاهد و ایثارگر فعالیت می‌کنیم، پیام‌هایی روشن و ماندگار داشته باشد.

خداوند متعال در آیه ۲۴۵ سوره مبارکه بقره می‌فرماید:

«مَنْ ذَا الَّذِي يُقْرِضُ اللهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضَاعِفَهُ لَهُ أَضْعَافًا كَثِيرَةً ۚ وَاللهُ يَقْبِضُ وَيَبْسُطُ وَإِلَيْهِ تُرْجَعُونَ.»

کیست که به خداوند قرضی نیکو دهد تا خداوند آن را برای او چندین برابر کند؟ و خداوند است که روزی را محدود یا گسترده می‌سازد و به سوی او بازگردانده می‌شوید.



قرض‌الحسنه، در نگاه قرآن، تنها یک قرارداد مالی نیست؛ نمادی از اعتماد، کرامت انسانی و گشودن گره از زندگی دیگران است. اربعین نیز ما را به همین حقیقت نزدیک می‌کند و سه درس بزرگ برای اهل خدمت به همراه دارد:

۱ - خدمت بی‌دریغ

در مسیر اربعین، بسیاری از مردم بدون انتظار پاداش مادی خدمت می‌کنند. آنان می‌آموزند که ارزش خدمت، پیش از آنکه به نتیجه ظاهری آن وابسته باشد، به نیت پاک و اخلاص خدمت‌گزار بستگی دارد. در محیط کاری نیز هر پاسخ مسئولانه، هر پیگیری دلسوزانه و هر تلاش برای حل مشکل مخاطب، جلوه‌ای از همین خدمت بی‌دریغ است.

۲ - استقامت

مسیر نجف تا کربلا، با همه زیبایی‌هایش، آسان نیست. گرما، خستگی و طولانی بودن راه، تنها با امید به مقصد و یاد حسین(ع) قابل تحمل می‌شود. در زندگی سازمانی و اجتماعی نیز مشکلات با صبر، برنامه‌ریزی و پایداری پشت سر گذاشته می‌شوند. اربعین به ما یادآوری می‌کند که راه‌های ارزشمند، به استقامت نیاز دارند.

۳ - همدلی

در اربعین، هر کس بخشی از بار دیگری را بر دوش می‌گیرد. یکی آب می‌دهد، دیگری راهنمایی می‌کند، شخصی به درمان زائران می‌پردازد و دیگری برای اقامه نماز و آرامش مسافران تلاش می‌کند. این تقسیم مسئولیت، تصویری روشن از کار جمعی و همدلی است؛ اصلی که در موفقیت هر مجموعه و تحقق اهداف آن نقشی بنیادین دارد.

راهنمای مختصر زائران

توصیه‌های ضروری

مدارک و امور اداری - همراه داشتن گذرنامه معتبر، مدارک شناسایی، بیمه و ثبت‌نام در سامانه سماح؛ تهیه تصویر یا نسخه دیجیتال مدارک در تلفن همراه

پوشاک - استفاده از کفش مناسب و امتحان‌شده، لباس سبک و نخی، کلاه یا سربند، جوراب اضافه و لباس گرم برای ساعات خنک شب

بهداشت فردی - شست‌وشوی منظم دست‌ها، استفاده از ماسک در اماکن شلوغ، همراه داشتن دستمال کاغذی، مواد ضدعفونی‌کننده و داروهای شخصی

آب و تغذیه - نوشیدن آب به‌صورت منظم، پرهیز از مصرف خوراکی‌های ناشناخته یا فاسدشدنی و رعایت اعتدال در خوردوخوراک

آمادگی جسمانی - آغاز پیاده‌روی‌های روزانه پیش از سفر، استراحت‌های کوتاه در مسیر و پرهیز از فشار بیش از توان بدن



سلامت و ایمنی - توجه به علائم گرمازدگی، سرگیجه و ضعف؛ مراجعه فوری به مراکز درمانی در صورت نیاز؛ حرکت گروهی و اطلاع دادن محل اقامت به همراهان

وسایل ضروری - کوله‌پشتی سبک، شارژر و پاوربانک، بطری آب، چسب زخم، داروهای ضروری، کیسه برای لباس و مدارک

آداب زیارت - رعایت حقوق دیگر زائران، حفظ پاکیزگی مسیر، احترام به میزبانان عراقی، پرهیز از اسراف، اقامه نماز، ذکر و توجه به فلسفه قیام امام حسین(ع)

ارتباطات - تعیین محل قرار با همراهان، حفظ آرامش در زمان ازدحام و استفاده مسئولانه از تلفن همراه برای ارتباط و ثبت خاطرات

فرهنگ خدمت - کمک به سالمندان، کودکان و افراد ناتوان، رعایت نظم موکب‌ها و مشارکت در حفظ نظافت و آرامش مسیر

زائر اربعین، نماینده فرهنگ اهل‌بیت(ع) است. رفتار او می‌تواند پیام محبت، ادب، نظم و کرامت اسلامی را به جهانیان منتقل کند. بنابراین، رعایت اخلاق و حقوق دیگران، بخشی جدایی‌ناپذیر از زیارت است.

سخن پایانی

اربعین، مدرسه‌ای است که در آن، عشق با خدمت، ایمان با مسئولیت و زیارت با تحول درونی پیوند می‌خورد. زائر پس از بازگشت از کربلا، نباید همان انسانی باشد که پیش از سفر بوده است؛ باید صبورتر، مهربان‌تر، مسئول‌تر و آماده‌تر برای گره‌گشایی از زندگی دیگران باشد.

برای ما در صندوق قرض‌الحسنه شاهد، اربعین یادآور این حقیقت است که خدمت به مردم، اگر با نیت الهی و روحیه جهادی همراه شود، به عبادت تبدیل خواهد شد. همان‌گونه که در مسیر کربلا هر قدم با یاد حسین(ع) معنا می‌گیرد، در مسیر خدمت نیز هر تلاش صادقانه، می‌تواند گامی به سوی رضای خداوند باشد.

باشد که پیام عاشورا در رفتار ما جاری بماند، فرهنگ قرض‌الحسنه و دستگیری از نیازمندان بیش از پیش گسترش یابد و همدلی و اخلاص، چراغ راه همه همکاران و خدمت‌گزاران این مجموعه باشد.

اَللّٰهُمَّ ارْزُقْنَا زِيَارَةَ الْحُسَيْنِ عَلَيْهِ السَّلَامُ فِي الدُّنْيَا وَشَفَاعَتَهُ فِي الْآخِرَةِ.

شعر اربعین

از نجف تا کربلا، راهی پر از عطر خداست
هر قدم ذکرِ لبیک، هر نفس نامِ شفاست



تبیین و ارزیابی سرمایه اجتماعی سازمانی در مؤسسات تأمین مالی خرد

(مورد مطالعه: کارکنان صندوق قرض‌الحسنه شاهد)

دکتر مجتبی عباسی قادی - پژوهشگر جامعه‌شناسی





چکیده

در عصر حاضر، سرمایه اجتماعی سازمانی (OSC) به عنوان یک دارایی نامشهود اما حیاتی، نقشی کلیدی در ارتقای عملکرد، نوآوری و مزیت رقابتی ایفا می‌کند. این پژوهش با هدف شناسایی، تبیین و ارزیابی وضعیت سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض‌الحسنه شاهد در ایران انجام شده است. ماهیت پژوهش توصیفی - همبستگی و از نوع کمی- پیمایشی به لحاظ راهبرد پژوهش است. جامعه آماری شامل کارکنان این مؤسسه بود که تعداد ۱۰۸ نفر با استفاده از جدول کرجسی و مورگان(۱۹۷۰) و روش نمونه‌گیری طبقه ای نسبتی انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه استاندارد ۲۰ سؤالی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) شامل سه بعد شناختی، ساختاری و رابطه‌ای بود. یافته‌های توصیفی نشان داد که میانگین کلی سرمایه اجتماعی سازمانی (۷۸/۲۷) و تمامی ابعاد آن بالاتر از حد متوسط نظری قرار دارند و وضعیت مطلوبی در صندوق حاکم است. همچنین نتایج مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) با نرم‌افزار Smart-PLS نشان داد که مدل پیشنهادی از برازش مناسبی برخوردار است. این پژوهش ضمن تأکید بر نقش بنیادین ارزش‌های مشترک و شبکه‌های ارتباطی در شکل‌گیری اعتماد درون‌سازمانی، راهکارهای عملیاتی برای مدیران مؤسسات مالی خرد جهت تقویت همبستگی و بهبود کیفیت خدمات ارائه می‌دهد.

کلیدواژه‌ها: سرمایه اجتماعی سازمانی، سرمایه اجتماعی شناختی، سرمایه اجتماعی ساختاری، سرمایه اجتماعی رابطه‌ای، صندوق قرض‌الحسنه شاهد.

مقدمه

در محیط کسب‌وکار امروز که با ویژگی‌هایی چون دانش‌محوری، عدم قطعیت و رقابت شدید شناخته می‌شود، بقا و رشد سازمان‌ها بیش از پیش به توانایی آن‌ها در نوآوری وابسته است. در چنین فضایی، منابع فیزیکی و مالی دیگر تنها عوامل تعیین‌کننده موفقیت نیستند؛ بلکه دارایی‌های نامشهود نظیر «سرمایه اجتماعی» به عنوان موتور محرکه عملکرد سازمانی و تسهیل‌گر جریان دانش مورد توجه ویژه قرار گرفته‌اند(مارتینز و همکاران، ۲۰۱۶). ژانگ و فانگ (۲۰۰۶) استدلال کردند که توسعه جوامع تا حد زیادی به تقویت سرمایه اجتماعی در سازمان‌های فعال آن‌ها بستگی دارد.

نظریه‌پردازانی همچون بوردیو (۱۹۸۲)، کلمن (۱۹۸۸)، پاتنام (۱۹۹۳) و فوکویاما (۱۹۹۵) زیربنای نظری این مفهوم را پی‌ریزی کردند و آن را به عنوان منبعی جمعی نهفته در شبکه‌های اجتماعی، اعتماد و هنجارهای عمل متقابل معرفی نمودند. با این حال، تمرکز اولیه عمدتاً بر سطح جامعه یا بنگاه‌های تجاری بزرگ بود. شکاف اصلی ادبیات موجود، نادیده گرفتن بخش «مؤسسات مالی خرد» است. این مؤسسات برخلاف بانک‌های تجاری سنتی، ماهیتی اجتماعی داشته و بقای آن‌ها به شدت وابسته به اعتماد متقابل، همبستگی اجتماعی و تعهد اخلاقی اعضا و کارکنان است .

با وجود اهمیت و ضرورت موضوع، هیچ مطالعه سیستماتیکی تاکنون به ارزیابی جامع ابعاد سه‌گانه سرمایه اجتماعی (شناختی، ساختاری و رابطه‌ای) و تعاملات پویای آن‌ها در صندوق قرض‌الحسنه شاهد نپرداخته است. فقدان ابزارهای سنجش معتبر و عدم درک کافی از مکانیزم‌های اثرگذاری ابعاد مختلف بر یکدیگر، مانع از اتخاذ تصمیمات مدیریتی مبتنی بر شواهد شده است. لذا این پژوهش با پاسخ به این خلأ، به دنبال شناسایی، تبیین و ارزیابی وضعیت موجود و آزمون سرمایه اجتماعی سازمانی براساس مدل ناهاپیت و گوشال(۱۹۹۸) در بافت فرهنگی و سازمانی خاص ایران با مطالعه موردی صندوق قرض‌الحسنه شاهد است تا الگویی بومی برای ارتقای سرمایه اجتماعی در نهادهای مالی خدمت‌محور ارائه دهد.

مروری بر ادبیات تحقیق

مؤسسات مالی خرد در ایران مسیری متفاوت از استانداردهای جهانی طی کرده است. این مؤسسات اغلب ریشه در صندوق‌های قرض‌الحسنه خانوادگی و مسجدی دارند و بعدها تحت نظارت بانک مرکزی رسمیت یافتند. مؤسسه شاهد به عنوان یکی از نهادها ساختاریافته، ترکیبی از مقررات رسمی بانکی و فرهنگ غیررسمی اعتماد و تعاون را نمایندگی می‌کند. این ویژگی دوگانه باعث می‌شود که سرمایه اجتماعی در اینجا نه صرفاً یک ابزار مدیریتی، بلکه بخشی از هویت سازمانی باشد. مطالعات نشان داده‌اند که در چنین محیط‌هایی، ابعاد شناختی (باورهای مشترک) نقش پررنگ‌تری در ایجاد اعتماد ایفا می‌کنند(رضایی و همکاران، ۲۰۲۱).



مـدل ناهاپیـت و گوشـال (۱۹۹۸) معتبرتریـن چارچوب برای تحلیل سـرمایه اجتماعی در سـطح سـازمان اسـت. بر اسـاس متن ارائه‌شـده در فایـل، تعریف ناهاپیت و گوشـال (۱۹۹۸) از سـرمایه اجتماعی سـازمانی به شـرح زیر اسـت:

«سـرمایه اجتماعی، مجموع منابع بالفعل و بالقوه‌ای اسـت که در شـبکه روابط میان یک فرد یا واحد سـازمانی با سـایر افراد یـا واحدهای اجتماعی (چـه در داخل و چه در خـارج از سـازمان) نهفتـه و تعبیـه شـده اسـت». این مدل سـه بعد متمایز امـا درهم‌تنیده تعریـف می‌کند:

بعـد شـناختی: شـامل زبـــان مشـترک، روایت‌هـای سـازمانی، اهـداف و ارزش‌هـای همسـو اسـت. ایـن بعد به عنـوان «زیربنای ذهنی» عمل کرده و امـکان درک متقابل را فراهم می‌کند. چو و چان (۲۰۰۸) نشـان دادند که چشـم‌انداز مشـترک سـازمانی، تمایـل کارکنان به اشـتراک دانـش را به طور معناداری افزایش می‌دهد. در مؤسسـه شاهد، این بعد با ارزش‌های اسلامی، اخلاق حرفه‌ای و رسـالت اجتماعی گره خورده اسـت که طبق یافته‌هـای رضایی و همـکاران (۲۰۲۱)، فرهنـگ ارزش‌محور همبسـتگی و عملکرد را ارتقـا می‌دهد.

بعـد سـاختاری : به الگـوی اتصـالات، تراکم شـبکه‌ها، کانال‌هـای ارتباطـی و دسترسـی اعضـا بـه یکدیگـر اشـاره دارد. انـدروز (۲۰۱۰) دریافـت کـه سـاختارهای ارتباطـی قوی در سـازمان‌های عمومـی منجـر به انسـجام داخلی بیشـتر می‌شـود. این بعد بستر فیزیکی و رسـمی تعاملات را تشکیل می دهد.

بعـد رابطـه‌ای : مهم‌تریـن بعد سـرمایه اجتماعی اسـت که شـامل اعتماد، تعهد عاطفـی، احترام متقابـل و هنجارهای بازپرداخـت می‌شـود. لی و همـکاران (۲۰۰۵) و مـوران (۲۰۰۵) تأکیـد کردنـد که روابـط بین‌فردی مبتنی بر اعتماد، نقشـی حیاتـی در تسـهیم دانش و نـوآوری ایفا می‌کننـد. هانیکام و همـکاران نیز اخیراً تأیید کردند که اعتماد عاطفی مسـتقیماً بر رفتارهای شـهروندی سـازمانی اثرگذار اسـت.

بر اساس مبانی نظری فرضیات زیر تدوین شدند:

۱- سـرمایه اجتماعی سـازمانی در صندوق قرض‌الحسـنه شـاهد در سـطح مطلوبی قرار دارند.

۲-مـدل اجزای سـرمایه اجتماعـی سـازمانی در صندوق قرض‌الحسـنه شـاهد دارای برازش مناسـب اسـت.

روش‌شناسی تحقیق

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی-همبسـتگی و به لحاظ راهبرد پژوهش کمـی و از نوع مطالعه پیمایش اسـت. جامعه آماری شـامل کلیه کارکنان صندوق قرض‌الحسـنه شـاهد بود. حجم نمونه با اسـتناد به جدول کرجسـی و مـورگان (۱۹۷۰)، تعـداد ۱۰۸ نفـر تعییـن و با روش نمونه‌گیری طبقه ای نسـبتی انتخاب شدند.

ابـزار اندازه‌گیـری، پرسشـنامه اسـتاندارد ۲۰ گویـه‌ای ناهاپیت و گوشـال (۱۹۹۸) بود که روایی صوری و محتوایی آن توسـط متخصصان تأییـد و پایایی آن بـا ضریب آلفای کرونبـاخ بـالای ۰.۷ محاسـبه شـد. مقیـاس پاسـخ‌دهی لیکـرت ۵ گزینـه‌ای از کاملا مخالـف تـا کاملا موافـق بـود. تحلیـل داده‌هـا در دو بخـش توصیفـی و اسـتنباطی بـا اسـتفاده از نرم‌افزارهـای SPSS نسـخه ۲۶ و Smart-PLS نسـخه ۲ انجـام گرفت.



یافته‌های تحقیق

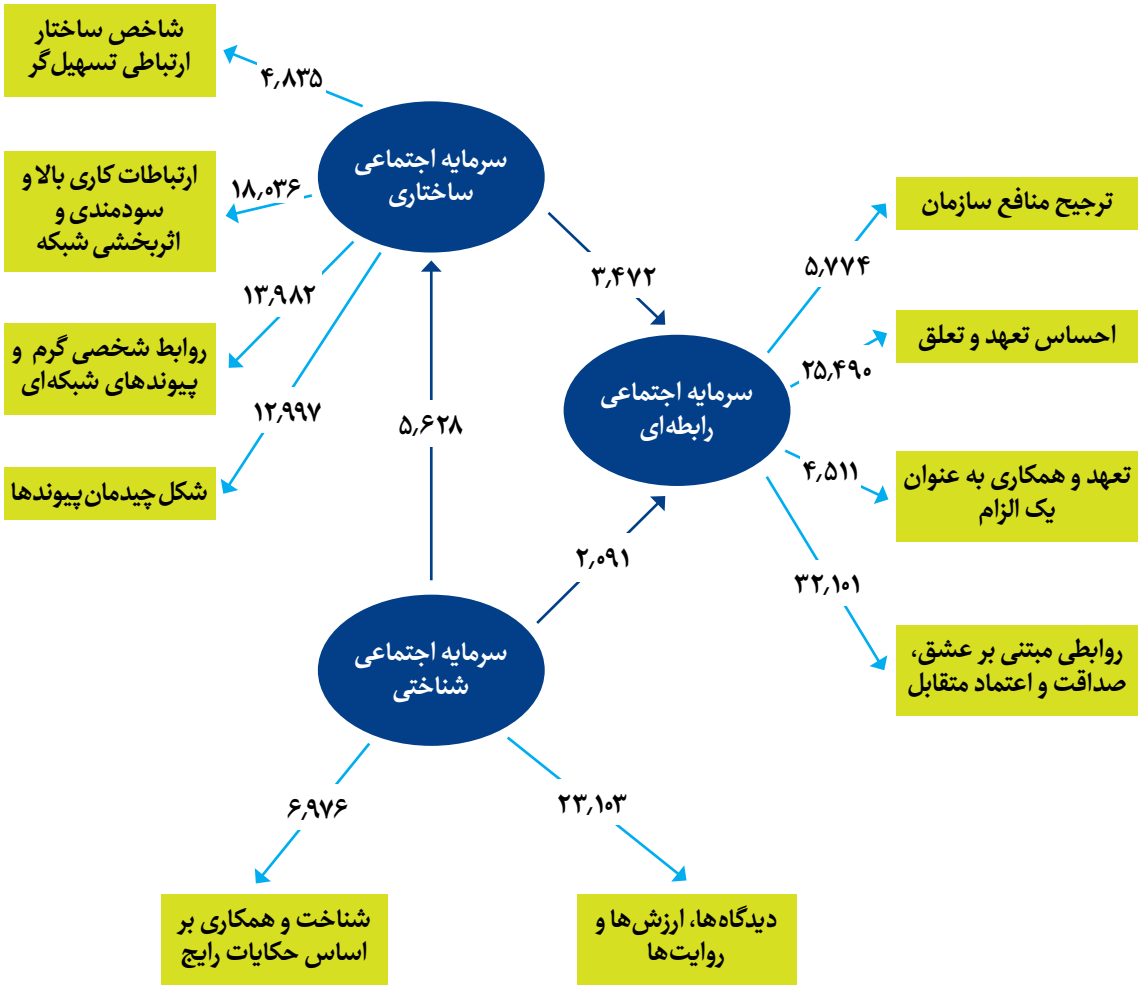
یافته‌های توصیفی

نتایج نشان داد که میانگین کل سرمایه اجتماعی سازمانی برابر با ۷۸.۰۲۷ است که به طور معناداری بالاتر از حد متوسط نظری (۶۰) قرار دارد. همچنین میانگین ابعاد ساختاری (۳۸.۷)، شناختی (۱۱.۶۴) و رابطه‌ای (۲۷.۶۶) نیز همگی بالاتر از نقاط برش (به ترتیب: ۳۰، ۹ و ۲۱) بودند. این امر بیانگر استقرار فرهنگ غنی همکاری و اعتماد در صندوق قرض‌الحسنه شاهد است.

یافته‌های استنباطی

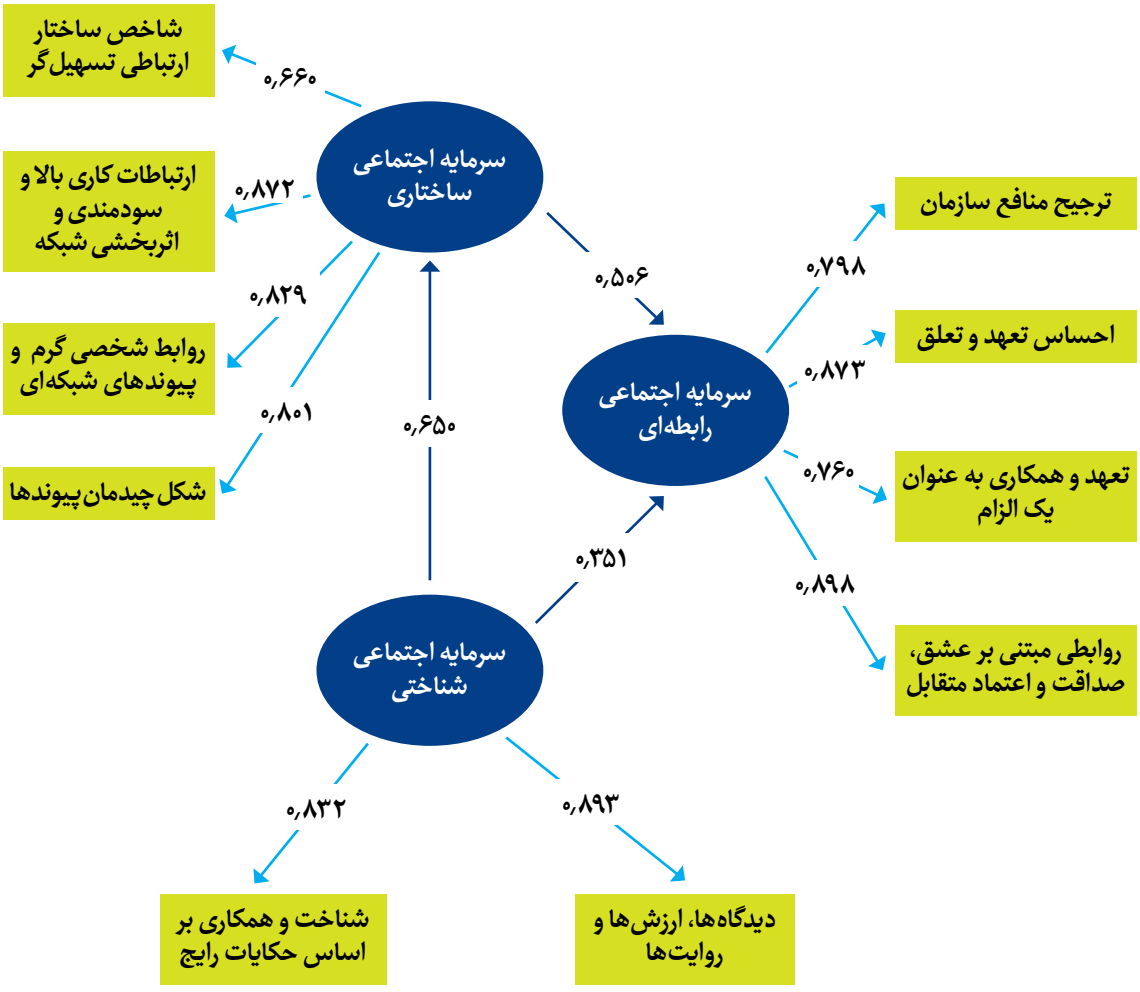
برای بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون کلموگروف-اسمیرنف استفاده شد که نتایج توزیع نرمال را تأیید کرد. (p>۰,۰۵). لذا از آمارهای پارامتریک استفاده شد. نتایج آزمون T تک نمونه ای نشان داد که سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض‌الحسنه شاهد در سطح مطلوبی قرار دارند(t=۱۶,۹, p<۰,۰۰۱).

علاوه بر آن مدل یابی معادلات ساختاری نتایج ذیل را نشان داد:



شکل ۱: مدل ساختاری و اندازه‌گیری سرمایه اجتماعی سازمانی در صندوق قرض‌الحسنه شاهد بر اساس ضرایب غیر استاندارد





شـکل ۲: مدل سـاختاری و اندازه‌گیری سرمایه اجتماعی سـازمانی در صندوق قرض‌الحسنه شاهد بر اساس ضرایب استاندارد



الف- ارزیابی مدل اندازه‌گیری (مدل بیرونی)

۱-روایی همگرا: بارهای عاملی تمام گویه‌ها بالای ۰.۷ و مقدار AVE برای هر سه سازه بالای ۰.۵ بود که نشان‌دهنده روایی همگرای مطلوب است.

۲-روایی واگرا: جذر AVE هر سازه بیشتر از همبستگی آن با سایر سازه‌ها بود (معیار فورنل-لارکر)، که تمایز سازه‌ها را تأیید می‌کند.

۳-پایایی و پایایی مرکب: مقادیر آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی برای تمام متغیرها بالای ۰.۷ بود.

ب- ارزیابی مدل ساختاری (مدل درونی)

ضرایب مسیر: تمامی مسیرهای فرضی (مستقیم و غیرمستقیم) دارای T-value بالای ۱.۹۶ بودند و در سطح اطمینان ۹۵٪ و ۹۹٪ تأیید شدند.

قدرت پیش‌بینی: مقدار R^2 برای متغیر وابسته (سرمایه رابطه‌ای) برابر با ۰.۶۱۰ بود که نشان می‌دهد مدل قادر است ۶۱ درصد از تغییرات سرمایه رابطه‌ای را تبیین کند.

برازش کلی مدل: شاخص GOF برابر با ۰.۵۹۶ محاسبه شد که طبق معیار وتزلس و همکاران (۲۰۰۹)، نشان‌دهنده برازش «قوی» مدل است. بدین ترتیب فرضیه اصلی دوم مبنی بر تناسب مدل تأیید گردید.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های این پژوهش تصویری روشن از پویایی‌های سرمایه اجتماعی در یک نهاد مالی ایرانی ارائه می‌دهد. تأیید سطح مطلوب OSC در مؤسسه شاهد نشان می‌دهد که این سازمان توانسته است ارزش‌های انتزاعی (مانند صداقت و تعاون) را به دارایی‌های ملموس سازمانی تبدیل کند.

نتایج SEM نشان داد که سرمایه اجتماعی شناختی (CSC) نقش «پیشران» را ایفا می‌کند. وقتی کارکنان زبان و اهداف مشترکی دارند، تمایل بیشتری به برقراری ارتباط و شکل‌دهی شبکه‌ها پیدا می‌کنند. سپس این شبکه‌های ساختاری به عنوان بستر تعامل، فرصت‌های لازم برای تجربه اعتماد و تعهد را فراهم می‌آورند. تأثیر غیرمستقیم سرمایه اجتماعی شناختی بر سرمایه اجتماعی رابطه ای از طریق سرمایه اجتماذعی ساختاری تأیید می‌کند که اشتراک ذهنی به تنهایی کافی نیست و باید در قالب ساختارهای ارتباطی عینیت یابد تا به اعتماد منجر شود. این یافته با نتایج اندروز (۲۰۱۰) و چو و چان (۲۰۰۸) همسو است اما در بافت بومی ایران، وزن بیشتری به ارزش‌های اخلاقی به عنوان هسته مرکزی بعد شناختی می‌دهد. لذا برای مدیران مؤسسات مالی خرد، پیام اصلی این است که سرمایه اجتماعی یک متغیر تصادفی نیست، بلکه قابل مدیریت است. توصیه‌های زیر بر اساس یافته‌ها ارائه می‌شود:



الف-تقویت بعد شناختی: برگزاری نشست‌های تبیین چشم‌انداز و خلق روایت‌های مشترک از «خدمت‌رسانی» برای همسوسازی ذهنی کارکنان.

ب-بهینه‌سازی بعد ساختاری: طراحی فضاهای کاری باز، ایجاد تیم‌های میان‌وظیفه‌ای و استفاده از پلتفرم‌های دیجیتال داخلی برای افزایش تراکم تعاملات.

ج-پرورش بعد رابطه‌ای: نهادینه‌سازی سیستم‌های بازخورد، تقدیر از رفتارهای شهروندی سازمانی و آموزش مهارت‌های ارتباطی برای تعمیق اعتماد.

علاوه بر آن؛ این پژوهش مقطعی بوده و نمی‌تواند علیت قطعی را اثبات کند. همچنین تمرکز بر یک مورد خاص، تعمیم‌پذیری را محدود می‌سازد. پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آتی با رویکرد طولی و در طیف وسیع‌تری از موسسات تامین مالی خرد انجام شود تا تأثیر گذر زمان و تفاوت‌های فرهنگی بر سرمایه اجتماعی مشخص گردد.

فهرست منابع

Andrews, R.(2010). Organizational social capital, structure, and performance, Human Relations, 63(5), 583-608. Doi:10.1177/0018726709342931

Bourdieu, P. (1982).Les rites d'instiution , Actes de la Recherche en Science Sociales,43, 58-63.

Chow, W. S., & Chan, L. S. (2008). Social network, social trust, and shared goals in organizational knowledge sharing. Information & Management, pp. 45, 458-465. Doi:10.1016/j.im.2008.06.007

Coleman, J.S. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital, American Journal of Sociology, 94, S95-S120. Doi:10.1086/228943

Fukuyama, F. (1995). Trust: The social virtues and the creation of prosperity. New York: The Free Press.

Hennekam, S., McKenna, S., Richardson, J., & Ananthram, S. (2019). Perceptions of demotion decisions: A social capital perspective. European Management Journal. doi:10.1016/j.emj.2019.03.007

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607-610.

Lee, S., Wong, P., & Chong, C. (2005). Human and social capital explanations for R&D outcomes. IEEE Transactions on Engineering Management, 52(1), 59–68

Martínez-Pérez, Á., García-Villaverde, P. M., & Elche, D. (2016). The mediating effect of ambidextrous knowledge strategy between social capital and innovation of cultural tourism clusters firms. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 28(7), 1484–1507. doi:10.1108/ijchm-08-2014-0405

Moran, P. (2005). Structural vs. relational embeddedness: Social capital and managerial performance. Strategic Management Journal, 26(12), 1129–1151.

Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage. The Academy of Management Review, 23(2), 242. Doi:10.2307/259373

Putnam, R. D. (1995). Bowling alone: America's declining social capital, Journal of Democracy, 6(1), 65–78. Doi:10.1007/978-1-349-62965-7_12

Rezaei, M., Jafari, H., & Hosseini, A. (2021). Value-based culture and organizational performance: The mediating role of social capital. Iranian Journal of Management Studies, 14(3), 455–472.

Zhang, Q., & Fung, H. (2006). China's social capital and financial performance of private enterprises. Journal of Small Business and Enterprise Development, 13(2), 198–207. Doi:10.1108/14626000610665908

سخن ماه



ماجـرا از یـک فنجـان چای شـروع شـد. گاهـی مهم‌ترین اتفاق‌هـای یک روز کاری، در جلسـه‌ها اتفـاق نمی‌افتند. در اتـاق مدیر هـم نیسـتند. در گزارش‌هـا ثبت نمی‌شـوند.

حتـی شـاید هیچ‌کس متوجه نشـود که اتفـاق مهمی افتاده اسـت. گاهی یـک اتفاق مهم، از یـک فنجان چای شـروع می‌شـود. دو همکار را تصور کنید کـه در میانه یک روز شـلوغ، چنـد دقیقه کنار هم نشسـته‌اند.

یکـی می‌گوید: «امروز خیلی کار داریم.» دیگری می‌خندد: «امروز؟! از اول هفته همین را می‌گویی!»

چنـد جمله سـاده رد و بدل می‌شـود. یکـی از کارهایش می‌گویـد. دیگـری از تجربـه‌ای کـه هفتـه قبل داشـته. یکی گلایـه کوچکـی می‌کند. دیگـری راه‌حلی پیشـنهاد می‌دهد. چند دقیقه بعد، هر دو به سـر کارشـان برمی‌گردند. از بیرون، اتفـاق خاصی نیفتاده اسـت. اما شـاید اتفاق مهمـی افتاده باشـد. دو نفر، کمی بیشـتر یکدیگر را شـناخته‌اند.

سازمان فقط با بخشنامه ساخته نمی‌شود

مـا بـرای اداره یک سـازمان بـه قانـون، برنامه، سـاختار، فرآینـد و دسـتورالعمل نیـاز داریم.

اما فرهنگ سـازمانی فقط در آیین‌نامه‌ها نوشـته نمی‌شـود. فرهنـگ در همیـن لحظه‌هـای کوچـک سـاخته می‌شـود. در سلام کـردن. در تشـکر کـردن. در اینکه وقتـی همکارمان خسـته اسـت، حالش را بپرسیم. در اینکه اگر اشـتباهی کرد، پیـش از قضاوت، فرصتی برای توضیح بـه او بدهیم. در اینکه وقتی کسـی به کمک نیـاز دارد، بی‌تفـاوت از کنارش نگذریم. و حتـی در همـان فنجـان چـایی که گاهـی چنـد دقیقه ما را از پشـت میـز بلنـد می‌کند و فرصتـی برای دیـدن آدم‌های اطرافمـان می‌دهـد. مـا آدمیـم، نـه فقـط نیـروی کار. گاهی آن‌قـدر درگیر «کار» می‌شـویم کـه خودمان و دیگـران را فقط از دریچـه وظایف شـغلی می‌بینیـم. فلانی مسـئول فلان کار اسـت. فلانـی باید این گـزارش را آماده کند. فلانی باید پاسـخ این نامـه را بدهد.

فلانـی بایـد ایـن مسـئله را پیگیـری کنـد. همـه این‌ها درسـت اسـت. اما یـک چیـز را نبایـد فراموش کنیم: پشـت همـه ایـن «بایدهـا»، آدم‌هـایی ایسـتاده‌اند. آدم‌هـایی که ممکـن اسـت امروز حـال خوبی داشـته باشـند یا نداشـته باشـند. آدم‌هایی که ممکن اسـت اشـتباه کننـد. آدم‌هایی که گاهی خسـته می‌شـوند. آدم‌هـایی که نیاز دارند شـنیده شـوند. و آدم‌هـایی کـه شـاید یک جمله سـاده از طـرف ما بتوانـد روزشـان را بهتر کند.

شاید باید کمی آهسته‌تر زندگی کنیم

نـه اینکـه کارهـا را جـدی نگیریم. نـه اینکـه مسـئولیت‌ها را فرامـوش کنیم. فقط گاهی سـرعت را کمی کم کنیم. سـرمان را از روی صفحـه رایانـه بلند کنیم. به همکارمـان سلام کنیم. حالـش را بپرسـیم. چنـد دقیقـه بدون صحبـت دربـاره کار، گفت‌وگو کنیم. و یادمان باشـد که زندگی کاری فقط از «انجام دادن» تشکیل نشده است. بخشـی از آن، با هم بودن است.

شـاید چند سـال بعد، کسـی جزئیات یک گزارش را به یاد نیاورد.

شـاید شـماره یک نامـه یا تاریخ یک جلسه را فرامـوش کنیـم. اما احتمالاً یک چیز را بیشـتر بـه خاطر خواهیم آورد: آدم‌هـایی را کـه کنارمـان بودنـد. کسـی کـه در یـک روز سـخت کمکمان کرد. کسـی کـه وقتی اشـتباه کردیم، تحقیرمـان نکرد. کسـی که در یک روز خسـته‌کننده باعث شـد بخندیـم. و شـاید همـان همـکار کـه یـک روز، کنار یـک فنجان چـای، فقـط چند دقیقـه به حرفمـان گوش داد. بعضی از بهتریـن خاطرات کاری، اصلاً در شـرح وظایف ما نوشـته نشده‌اند. شـاید بد نباشد این ماه، کمی بیشـتر حواسـمان به همین لحظه‌های کوچک باشـد.

چیزهایی که فقط در اداره اتفاق می‌افتد
روایت‌هایی آشنا از یک زندگی کاملاً معمولی!

روزبه مفیدی



بعضی اتفاق‌ها آن‌قدر عادی‌اند که دیگر متوجه‌شان نمی‌شویم.

اما کافی است چند روز از محیط کار فاصله بگیریم تا بفهمیم بعضی از این اتفاق‌ها واقعاً فقط در اداره رخ می‌دهند!

مثلاً همان جمله معروف:

«فقط یک امضا مانده.»

جمله‌ای کوتاه و امیدوارکننده.

اما هیچ‌کس نمی‌داند این «فقط یک امضا» دقیقاً چند ساعت، چند تماس، چند پیام و گاهی چند رفت‌وآمد با خود به همراه دارد!

یا:

«جلسه خیلی کوتاه است.»

این جمله معمولاً درست در لحظه‌ای گفته می‌شود که همه امیدوارند جلسه واقعاً کوتاه باشد.

و بعد...

جلسه شروع می‌شود.

یک نفر مقدمه می‌گوید.

نفر دوم توضیح تکمیلی می‌دهد.

نفر سوم می‌گوید:

«فقط یک نکته.»

و همه می‌دانند که بعد از این «فقط یک نکته»، هنوز راه زیادی تا پایان جلسه باقی مانده است!

۱. «الان می‌فرستم»

این جمله را تقریباً همه شنیده‌ایم.

پیام می‌آید:

«فایل را داری؟»

پاسخ:

«الان می‌فرستم.»

«الان» در فرهنگ اداری، یک واحد زمانی عجیب است.

ممکن است یعنی:

پنج دقیقه دیگر.

نیم ساعت دیگر.

بعد از تمام شدن این کار.

یا حتی...

«یادم بنداز!»

اما نکته جالب این است که وقتی خودمان می‌گوییم «الان می‌فرستم»، منظورمان دقیقاً پنج دقیقه دیگر است!

۲. «این کار خیلی ساده است»

این جمله معمولاً نشانه خوبی نیست.

وقتی کسی می‌گوید:

«این کار خیلی ساده است.»

بهتر است کمی احتیاط کنیم.

چون ممکن است چند دقیقه بعد متوجه شویم:

یک فایل باید آماده شود.

یک نامه باید اصلاح شود.

یک هماهنگی لازم است.

یک تأییدیه باید گرفته شود.

و در نهایت، همان کار ساده تبدیل شده است به پروژه‌ای که سه نفر درباره‌اش جلسه می‌گذارند!

۳. جلسه‌ای که قرار بود ده دقیقه باشد

جلسه با این جمله شروع می‌شود:

«دوستان، فقط یک موضوع کوچک داریم.»

همه خوشحال می‌شوند.

موضوع مطرح می‌شود.

یکی سؤال می‌پرسد.

دیگری پاسخ می‌دهد.

نفر سوم می‌گوید:

«حالا که صحبتش شد، درباره موضوع دیگری هم یک نکته هست.»

و ناگهان متوجه می‌شویم جلسه وارد موضوع دوم شده است.

بعد موضوع سوم.

بعد موضوع چهارم.

در نهایت کسی به ساعت نگاه می‌کند و می‌گوید:

«فکر کنم بهتر است ادامه این بحث را در جلسه بعد داشته باشیم.»

جلسه بعدی هم احتمالاً با همین جمله آغاز می‌شود:

«فقط یک موضوع کوچک داریم.»

۴. ایمیلی که همه باید در جریانش باشند

گاهی یک ایمیل برای یک نفر ارسال می‌شود.

بعد یک نفر دیگر به فهرست گیرندگان اضافه می‌شود.

بعد یک نفر دیگر.

بعد یک واحد دیگر.

و ناگهان ایمیلی که ابتدا برای یک نفر نوشته شده بود، به یک نامه تقریباً سازمانی تبدیل می‌شود!

البته همیشه هم بد نیست.

گاهی لازم است افراد در جریان باشند.

اما یکی از مهارت‌های مهم زندگی اداری شاید این باشد که بدانیم:

چه کسی واقعاً باید در جریان باشد؟

و چه کسی فقط قرار است صندوق ورودی‌اش شلوغ‌تر شود!

۵. «فقط یک سؤال»

وقتی همکاری می‌گوید:

«فقط یک سؤال دارم.»

ممکن است واقعاً فقط یک سؤال داشته باشد.

اما گاهی آن سؤال، خودش چند سؤال فرعی دارد.

و هر سؤال فرعی هم یک سؤال دیگر!

بعد از چند دقیقه، شما دیگر مطمئن نیستید که سؤال اول چه بود.

اما به هر حال گفت‌وگو مفید بوده است!



۶. پرینتر همیشه دقیقاً وقتی لازم است، تصمیم دیگری می‌گیرد

همه چیز آماده است.

فایل نهایی است.

وقت هم کم است.

فقط باید چاپ شود.

دکمه Print را می‌زنیم.

پرینتر چند ثانیه فکر می‌کند.

بعد هیچ اتفاقی نمی‌افتد.

دوباره امتحان می‌کنیم.

باز هم هیچ.

یکی می‌آید و می‌گوید:

«کاغذ دارد؟»

دارد.

«تونر دارد؟»

دارد.

«روشن است؟»

بله!

بعد ناگهان خودش چاپ می‌کند.

بدون هیچ توضیحی.

پرینترهای اداری ظاهراً یک قانون نانوشته دارند:

هرچه کار فوری‌تر باشد، احتمال همکاری کمتر است!

۷. «این موضوع را شفاهی هماهنگ کرده بودیم»

یکی از جمله‌های خاص زندگی اداری.

وقتی چیزی قرار بوده انجام شود و اثری از آن در مکاتبات پیدا نمی‌شود، ناگهان جمله‌ای ظاهر می‌شود:

«این موضوع را شفاهی هماهنگ کرده بودیم.»

و معمولاً همه می‌پرسند:

«با چه کسی؟»

سکوت.

«چه زمانی؟»

سکوت بیشتر.

«دقیقاً چه چیزی هماهنگ شد؟»

و اینجا معلوم می‌شود حافظه آدم‌ها درباره یک گفت‌وگو، گاهی بسیار متفاوت است!

شاید یکی از درس‌های زندگی اداری همین باشد:

اگر چیزی مهم است، بهتر است آن را روشن و قابل پیگیری ثبت کنیم.

۸. وقتی همه فکر می‌کنند دیگری انجامش می‌دهد

یک کار باید انجام شود.

همه از آن خبر دارند.

اما هیچ‌کس دقیقاً مسئولیتش را بر عهده نگرفته است.

هرکس فکر می‌کند:

«احتمالاً فلانی انجام می‌دهد.»

فلانی هم فکر می‌کند:

«حتماً واحد مربوطه انجام می‌دهد.»

واحد مربوطه هم منتظر پاسخ واحد دیگری است.

و چند روز بعد، همه متوجه می‌شوند:

هیچ‌کس انجامش نداده است!

این شاید یکی از معدود مواردی باشد که «همه در جریان بودند» اما «هیچ‌کس مسئول نبود.»





اما پشت همه این شوخی‌ها یک نکته جدی وجود دارد

زندگی اداری فقـط مجموعه‌ای از موقعیت‌هـای خنده‌دار نیست.

ایـن اتفاق‌هـا به مـا یـادآوری می‌کنند کـه کار کردن با آدم‌هـا، همیشـه دقیقاً طبـق برنامه پیش نمـی‌رود.

آدم‌ها اشتباه می‌کنند.

فراموش می‌کنند.

گاهی منظورشان را خوب منتقل نمی‌کنند.

گاهی یکدیگر را درست نمی‌فهمند.

گاهـی یـک کار سـاده، بـه دلایـل مختلـف پیچیـده می‌شـود.

و شـاید یکی از نشـانه‌های یک محیط کاری خوب این باشـد کـه بتوانیـم درباره ایـن اتفاق‌هـا با لبخنـد صحبت کنیـم، بـدون اینکه یکدیگـر را تحقیر کنیم.

اداره بدون آدم‌ها فقط یک ساختمان است

اگـر کمـی از شـوخی‌های روزمـره فاصلـه بگیریـم، به یک حقیقـت سـاده می‌رسیم.

این همه داستان اداری، به خاطر حضور آدم‌هاست.

اگر آدمی نباشـد که عجله کند، کسـی نیست که منتظر بماند.

اگر کسـی اشـتباه نکند، کسـی هـم فرصت یـاد گرفتن ندارد.

اگر کسـی سـؤال نپرسد، شـاید بخشی از مسـئله دیده نشود.

اگر کسـی بگوید «فقط یک نکته»، جلسـه هم طولانی نمی‌شود!

ایـن اتفاق‌هـای کوچک، بخشـی از زندگی مشـترک ما هستند.

شاید لازم نیست همه آن‌ها را حذف کنیم.

بعضی‌هایشان را می‌توانیم بهتر مدیریت کنیم.

بعضی‌ها را می‌توانیم اصلاح کنیم.

و دربـاره بعضـی دیگـر، شـاید فقـط بهتـر باشـد کمی بخندیـم.

چون سـال‌ها بعد، احتمالاً کسـی یادش نمی‌ماند یک ایمیل دقیقاً چه زمانی ارسـال شد.

اما شـاید هنوز یادش باشـد که یک روز، وسط یک جلسه طولانـی، یکی از همکاران جمله‌ای گفت که همه را خنداند.

و همیـن لحظه‌هـای کوچـک اسـت کـه یـک محیط کاری را از یـک محل انجام وظیفه، به یک خاطره مشـترک تبدیـل می‌کند.

فرهنگ لغات اداره

فرهنگ‌نامه‌ای برای کسانی که سال‌هاست این زبان را می‌شنوند!

رعنا عباسی



هر محیطی زبان خودش را دارد.

پزشکان اصطلاحات پزشکی دارند.

مهندسان زبان تخصصی خودشان را.

اهل ورزش واژه‌های مخصوص خودشان را دارند.

و محیط‌های اداری هم...

یک زبان کاملاً مستقل دارند!

زبانی که بعضی جمله‌هایش در ظاهر یک معنی دارند، اما در عمل ممکن است معنای دیگری داشته باشند.

البته این فرهنگ‌نامه کاملاً رسمی نیست؛

پس لطفاً آن را به هیچ واحدی ارجاع ندهید!

«در دست بررسی است»

معنی رسمی: موضوع در حال بررسی است.

معنی اداری: موضوع هنوز تمام نشده، اما فعلاً بهتر است درباره‌اش سؤال نکنید!

نسخه امیدوارکننده: به‌زودی خبر می‌دهیم.

نسخه واقع‌بینانه: اگر خبر جدیدی شد، خودمان خبر می‌دهیم.

«پیگیری می‌کنم»

معنی رسمی: موضوع را دنبال خواهم کرد.

معنی اداری: هنوز نمی‌دانم چه اتفاقی افتاده، اما اجازه بدهید اول ببینم از کجا باید شروع کنم!

نسخه حرفه‌ای: موضوع را بررسی می‌کنم و نتیجه را اطلاع می‌دهم.

نکته: این جمله وقتی ارزشمند است که واقعاً «پیگیری» بعد از آن اتفاق بیفتد!

«فقط یک امضا مانده»

یکی از امیدوارکننده‌ترین جمله‌های اداری.

معنی ظاهری: کار تقریباً تمام شده است.

معنی احتمالی: فقط یک امضا مانده؛ بعد از آن شاید یک تأیید، یک ثبت، یک ارسال و یک پیگیری دیگر هم لازم باشد!

اما گاهی واقعاً فقط یک امضا مانده است.

و در آن لحظه، این جمله یکی از زیباترین جمله‌های زبان فارسی است!

«به استحضار می‌رساند»

معنی رسمی: می‌خواهیم شما را از موضوعی مطلع کنیم.

معنی اداری: حالا که قرار است یک موضوع ساده را در یک نامه رسمی مطرح کنیم، بهتر است جمله اول را کمی جدی‌تر شروع کنیم.

ترجمه غیراداری:

«می‌خواستیم بگوییم...»

«خواهشمند است دستور فرمایید»

معنی رسمی: تقاضای انجام اقدام لازم را داریم.

معنی دوستانه: لطفاً اگر امکان دارد این کار را انجام دهید.

معنی پشت‌میزی: توپ در زمین شماست!

«متعاقباً اعلام خواهد شد»

معنی رسمی: در زمان مناسب اطلاع‌رسانی خواهد شد.

معنی اداری: هنوز نمی‌دانیم چه زمانی، اما فعلاً این جمله خیال همه را راحت می‌کند.

نسخه صادقانه‌تر:

«وقتی مشخص شد، خبرتان می‌کنیم.»

«جهت اقدام»

سه کلمه ساده.

اما بسیار قدرتمند.

یعنی:

«این موضوع دیگر دست شماست.»

اگر در پایان نامه آمد، بدانید که احتمالاً باید کاری انجام دهید.

«جهت اطلاع»

این یکی معمولاً یعنی:

«قرار نیست فعلاً کاری انجام دهید؛ فقط بدانید که چنین چیزی وجود دارد.»

گاهی هم یعنی:

«اگر بعداً اتفاقی افتاد، نگویید خبر نداشتید!»

«در اسرع وقت»

معنی رسمی: در سریع‌ترین زمان ممکن.

معنی واقعی: هرچه زودتر بهتر.

اما یک سؤال مهم:

اسرع وقتِ چه کسی؟

این همان چیزی است که گاهی باید درباره‌اش شفاف‌سازی شود!

«لطفاً مجدداً ارسال فرمایید»

معنی رسمی: فایل یا نامه دوباره ارسال شود.

معنی احتمالی: فایل قبلی را پیدا نکردیم.

معنی بسیار احتمالی: فایل قبلی اصلاً به دست ما نرسیده است.

معنی محرمانه: احتمالاً جایی در صندوق ورودی گم شده است!

«طبق هماهنگی»

این عبارت معمولاً نشانه آن است که قبلاً درباره موضوع صحبت شده است.

البته گاهی همه یادشان هست که هماهنگی شده.

گاهی فقط یک نفر یادش هست.

و گاهی هیچ‌کس دقیقاً یادش نیست!

برای همین اگر موضوع مهم است، بهتر است بعد از هماهنگی، نتیجه را روشن ثبت کنیم.





«با توجه به مراتب فوق»

یعنی:

«حالا که این همه توضیح دادیم، لطفاً نتیجه را بگیرید.»

معمولاً در انتهای نامه می‌آید و نشان می‌دهد که نامه دارد به قسمت مهم خود نزدیک می‌شود.

«به پیوست ارسال می‌گردد»

معنی رسمی: فایل یا مدرک همراه نامه ارسال شده است.

اتفاق رایج: نامه ارسال شده، اما پیوست فراموش شده!

و بعد، نامه دیگری:

«پیوست جا افتاده بود؛ مجدداً ارسال می‌شود.»

«فقط یک نکته»

هشدار!

این جمله ممکن است واقعاً فقط یک نکته داشته باشد.

اما ممکن است آغازگر یک گفت‌وگوی بیست‌دقیقه‌ای باشد.

اگر در جلسه گفته شد، قبل از هر واکنشی یک نفس عمیق بکشید!

«اجازه بدهید بررسی کنم»

یکی از سالم‌ترین جمله‌های اداری.

چون گوینده ادعا نمی‌کند جواب را می‌داند.

می‌گوید:

«فعلاً نمی‌دانم؛ اما بررسی می‌کنم.»

و شاید اتفاقاً همین جمله، نشانه حرفه‌ای بودن باشد.

«ان‌شاءالله حل می‌شود»

این جمله می‌تواند از خوش‌بینی تا امیدواری شدید معنا داشته باشد!

اما بهتر است همیشه یک سؤال تکمیلی هم بپرسیم:

«چه زمانی و توسط چه کسی؟»

چون امید خوب است؛

برنامه بهتر است.

«چشم»

کلمه‌ای کوتاه، اما چندمنظوره.

می‌تواند یعنی:

«حتماً.»

«باشه.»

«متوجه شدم.»

«انجام می‌دهم.»

یا حتی:

«فعلاً شنیدم؛ اجازه بدهید ببینم چه می‌شود!»

البته معنای واقعی «چشم» را معمولاً لحن گوینده مشخص می‌کند.



فرهنگ لغات غیررسمی کارکنان

اما زبان اداره فقط همین عبارت‌های رسمی نیست.

گاهی کارکنان یک زبان مشترک و غیررسمی هم دارند.

مثلاً:

«امروز خیلی شلوغه.»

یعنی:

«اگر کاری با من داری، لطفاً چند دقیقه صبر کن.»

«بذار ببینم.»

یعنی:

«هنوز مطمئن نیستم.»

«الان میام.»

یعنی:

«اگر کار دیگری پیش نیاید، به‌زودی می‌آیم!»

«یه دقیقه وقت داری؟»

یکی از خطرناک‌ترین سؤالات محیط کار!

چون «یک دقیقه» ممکن است واقعاً یک دقیقه باشد...

یا آغاز یک گفت‌وگوی مفصل!

و مهم‌ترین واژه: «همکار»

در میان همه این اصطلاحات، شاید یک واژه از همه مهم‌تر باشد:

همکار.

همکار یعنی کسی که بخشی از مسیر کاری ما را با ما طی می‌کند.

کسی که گاهی کمکمان می‌کند.

گاهی با ما اختلاف نظر دارد.

گاهی سؤال می‌پرسد.

گاهی اشتباه می‌کند.

گاهی ما را می‌خنداند.

و گاهی شاید از دستش ناراحت شویم.

اما در نهایت، قرار است با هم کاری را پیش ببریم که به تنهایی انجام دادنش ممکن نیست.

پس شاید فرهنگ واقعی یک اداره، نه در واژه‌هایی مثل «اقدام مقتضی» و «متعاقباً...»

بلکه در یک کلمه ساده‌تر خلاصه شود:

همکاری.

و شاید بهترین ترجمه این واژه در زبان اداری این باشد: «با هم جلو برویم.»

اگر واحدهای سازمان آدم بودند...
یک داستان خیالی درباره آدم‌هایی که هر روز کنار هم کار می‌کنند

هدی محمدی



تصور کنید یک روز صبح وارد ساختمان سازمان می‌شویم، اما اتفاق عجیبی افتاده است.

واحدها دیگر واحد نیستند. اتاق‌ها خالی‌اند.

تابلوهای روی درها سر جایشان هستند، اما پشت هر در، به جای یک واحد سازمانی، یک آدم نشسته است!

تصمیم می‌گیریم با آن‌ها آشنا شویم.

واحد منابع انسانی

آدمی خوش‌برخورد و صبور است.

از آن آدم‌هایی که وقتی وارد اتاقش می‌شوید، اول می‌پرسد:

«چه خبر؟»

و بعد:

«چه کمکی از دست من برمی‌آید؟»

همیشه یک پوشه، یک دفتر و چندین فرم همراهش دارد.

اما عجیب‌ترین ویژگی‌اش این است که تقریباً همه را می‌شناسد.

اسم‌ها را یادش هست.

تاریخ‌ها را می‌داند.

و اگر درباره یکی از همکاران سؤال کنید، احتمالاً می‌گوید:

«بله، می‌شناسمش.»

بعد کمی مکث می‌کند و می‌گوید:

«موضوع چیه؟»

واحد مالی

دقیق.

خیلی دقیق.

آن‌قدر دقیق که اگر بگویید:

«تقریباً این‌قدر می‌شود...»

احتمالاً نگاه خاصی به شما می‌کند.

بعد می‌پرسد:

«تقریباً یعنی چقدر؟»

او با عددها دوست است.

عددها را فراموش نمی‌کند.

گاهی حتی بهتر از آدم‌ها به یاد می‌آورد!

اگر کسی بگوید:

«فکر کنم این هزینه...»

بلافاصله می‌پرسد:

«فاکتور دارید؟»

و اینجا همه می‌فهمند که گفت‌وگو وارد مرحله جدی شده است!

واحد فناوری اطلاعات

همیشه یک مشکل دارد.

البته نه مشکل خودش.

مشکل دیگران!

یک نفر می‌گوید:

«سیستم من کار نمی‌کند.»

یکی می‌گوید:

«رمز عبورم را فراموش کردم.»

یکی می‌گوید:

«این فایل باز نمی‌شود.»

و نفر چهارم:

«نمی‌دانم چرا اینترنت قطع شده!»

واحد فناوری اطلاعات با آرامش نگاه می‌کند و می‌گوید:

«خاموش و روشن کردید؟»

این جمله شاید معروف‌ترین جمله تاریخ فناوری اطلاعات باشد.

و عجیب اینکه در بسیاری از مواقع، جواب می‌دهد!

واحد حقوقی

قبل از اینکه حرفتان تمام شود، سؤال می‌پرسد:

«مبنای این موضوع چیست؟»

او به جزئیات حساس است.

هیچ‌چیز برایش «تقریباً» نیست.

«تقریباً درست» هم چندان قابل قبول نیست.

وقتی می‌گویید:

«همه این‌طور انجام می‌دهند.»

پاسخ می‌دهد:

«اینکه همه انجام می‌دهند، دلیل قانونی بودنش نیست.»

و ناگهان متوجه می‌شوید چرا بعضی جمله‌ها را باید قبل از گفتن، دوباره بررسی کرد!

واحد روابط عمومی

همیشه می‌خواهد بداند:

«این موضوع را چگونه می‌شود بهتر روایت کرد؟»

اگر اتفاقی افتاده باشد، می‌پرسد:

«عکس داریم؟»

اگر جلسه‌ای برگزار شده باشد:

«عکس داریم؟»

اگر مراسمی باشد:

«عکس داریم؟»

و اگر کسی بگوید:

«این فقط یک جلسه ساده بود.»

احتمالاً پاسخ می‌دهد:

«با این حال، یک عکس خوب می‌شود گرفت!»

چون روابط عمومی خوب می‌داند که بعضی لحظه‌ها اگر ثبت نشوند، بعداً بخشی از تاریخ سازمان گم می‌شود.

واحد پشتیبانی

اگر سازمان یک روز کامل بدون او کار کند، احتمالاً خیلی‌ها تازه متوجه اهمیتش می‌شوند!

صندلی خراب است؟

پشتیبانی.

رایانه مشکل دارد؟

پشتیبانی.

اتاق چیزی کم دارد؟

پشتیبانی.

چیزی پیدا نمی‌شود؟

پشتیبانی.

و در نهایت، کسی می‌پرسد:

«پشتیبانی کجاست؟»

پاسخ:

«رفته یک مشکل دیگر را حل کند!»



واحد حراست

آدمی دقیق و هوشیار.

از آن آدم‌هایی که حتی اگر چیزی را نبینند، احتمالاً متوجه می‌شوند که چیزی باید بررسی شود!

او وظیفه‌اش را جدی می‌گیرد.

اما شاید یکی از مهم‌ترین ویژگی‌هایش این باشد که همیشه باید حواسش به چیزهایی باشد که دیگران معمولاً از کنارشان عبور می‌کنند.

واحد اعتبارات

آدمی است که همیشه سؤال‌های دقیق دارد.

«شرایطش چیست؟»

«مدارک کامل است؟»

«چه زمانی؟»

«بر اساس کدام ضابطه؟»

او دوست دارد همه چیز روشن باشد.

نه از روی سخت‌گیری؛

بلکه چون می‌داند یک تصمیم درست، نیاز به اطلاعات درست دارد.

واحد پاسخ‌گویی

اگر یک روز تلفن‌ها زنگ نزنند، احتمالاً خوشحال می‌شود!

اما فقط برای چند دقیقه.

چون خیلی زود دلش برای صدای تلفن تنگ می‌شود!

او باید صبور باشد.

گاهی سؤال ساده است.

گاهی سؤال پیچیده.

گاهی فرد پشت خط عجله دارد.

گاهی ناراحت است.

و گاهی فقط می‌خواهد کسی واقعاً به حرفش گوش بدهد.

شاید به همین دلیل، مهم‌ترین ابزار این واحد نه تلفن باشد، نه رایانه؛

بلکه صبر باشد.

اما یک اتفاق جالب افتاد

بعد از اینکه با همه واحدها صحبت کردیم، متوجه یک چیز عجیب شدیم.

هرکدام فکر می‌کردند کار خودشان مهم‌تر است!

واحد مالی می‌گفت:

«اگر عددها درست نباشند، چه چیزی درست می‌ماند؟»

فناوری اطلاعات می‌گفت:

«اگر سیستم‌ها کار نکنند، چه کسی می‌تواند کاری انجام دهد؟»

منابع انسانی می‌گفت:

«اگر آدم‌ها نباشند، چه چیزی را مدیریت می‌کنیم؟»

روابط عمومی می‌گفت:

«اگر کاری که انجام می‌دهیم روایت نشود، چه کسی از آن خبر دارد؟»

حقوقی می‌گفت:

«اگر چارچوب نداشته باشیم، چگونه تصمیم درست بگیریم؟»

پشتیبانی می‌گفت:

«اگر مشکلات کوچک حل نشوند، مشکلات بزرگ شروع می‌شوند.»

و هرکدام، از زاویه خودشان، حق داشتند.



سازمان شبیه یک پازل است
هیچ قطعه‌ای به‌تنهایی تصویر کامل را نمی‌سازد

حامد زرین‌قلم



تصور کنید یک روز صبح وارد ساختمان سازمان می‌شویم، اما اتفاق عجیبی افتاده است.

واحدها دیگر واحد نیستند. اتاق‌ها خالی‌اند.

تابلوهای روی درها سر جایشان هستند، اما پشت هر در، به جای یک واحد سازمانی، یک آدم نشسته است!

تصمیم می‌گیریم با آن‌ها آشنا شویم.

واحد منابع انسانی

آدمی خوش‌برخورد و صبور است.

از آن آدم‌هایی که وقتی وارد اتاقش می‌شوید، اول می‌پرسد:

«چه خبر؟»

و بعد:

«چه کمکی از دست من برمی‌آید؟»

همیشه یک پوشه، یک دفتر و چندین فرم همراهش دارد.

اما عجیب‌ترین ویژگی‌اش این است که تقریباً همه را می‌شناسد.

اسم‌ها را یادش هست.

تاریخ‌ها را می‌داند.

و اگر درباره یکی از همکاران سؤال کنید، احتمالاً می‌گوید:

«بله، می‌شناسمش.»

بعد کمی مکث می‌کند و می‌گوید:

«موضوع چیه؟»

واحد مالی

دقیق.

خیلی دقیق.

آن‌قدر دقیق که اگر بگویید:

«تقریباً این‌قدر می‌شود...»

احتمالاً نگاه خاصی به شما می‌کند.

بعد می‌پرسد:

«تقریباً یعنی چقدر؟»

او با عددها دوست است.

عددها را فراموش نمی‌کند.

گاهی حتی بهتر از آدم‌ها به یاد می‌آورد!

اگر کسی بگوید:

«فکر کنم این هزینه...»

بلافاصله می‌پرسد:

«فاکتور دارید؟»

و اینجا همه می‌فهمند که گفت‌وگو وارد مرحله جدی شده است!

یک قطعه ممکن است بزرگ‌تر باشد.

قطعه‌ای کوچک‌تر.

یکی رنگ بیشتری داشته باشد.

یکی کمتر دیده شود.

اما حذف هرکدام، تصویر را ناقص می‌کند.

سازمان هم همین‌طور است.

گاهی یک کار آن‌قدر آرام و بی‌سروصدا انجام می‌شود که کسی متوجه آن نیست.

اما اگر انجام نشود، همه متوجه نبودنش می‌شوند.

شاید ارزش واقعی بسیاری از کارها، نه در دیده شدنشان، بلکه در اثرشان بر کار دیگران باشد.

و اگر همه واحدها واقعاً آدم بودند...

شاید در پایان روز، دور یک میز جمع می‌شدند.

منابع انسانی چای می‌ریخت.

مالی حساب می‌کرد چای برای هر نفر چقدر تمام شده!

حقوقی می‌پرسید آیا مجوز جلسه صادر شده؟

فناوری اطلاعات دنبال شارژر می‌گشت.

روابط عمومی از جمع عکس می‌گرفت.

پشتیبانی دنبال صندلی اضافه بود.

و یکی هم حتماً می‌گفت:

«فقط یک نکته...»

و همه می‌خندیدند.

چون در نهایت، با وجود همه تفاوت‌ها، یک چیز مشترک داشتند:

همه برای یک سازمان کار می‌کردند.

شاید هنر یک سازمان خوب این نباشد که همه آدم‌ها شبیه هم باشند.

برعکس.

هنر آن است که آدم‌های متفاوت بتوانند با وجود تفاوت‌هایشان، کنار هم یک کار مشترک را به نتیجه برسانند.

و شاید این همان چیزی باشد که به یک مجموعه، معنای واقعی «سازمان» می‌دهد.

اگر جلسه‌ها شخصیت داشتند...

آشنایی با چند نفر از اعضای ثابت خانواده اداری!

اگر جلسه‌ها آدم بودند، احتمالاً هرکدام شخصیت کاملاً متفاوتی داشتند.

بعضی‌ها را دوست داشتیم.

بعضی‌ها را تحمل می‌کردیم.

و درباره بعضی‌ها هم ترجیح می‌دادیم فقط دعوت‌نامه‌شان را نبینیم!

بیایید با چند نفر از آن‌ها آشنا شویم.

۱. جلسه «فقط ده دقیقه»

این جلسه با اعتمادبه‌نفس وارد می‌شود و می‌گوید:

«دوستان، موضوع خیلی ساده است؛ بیشتر از ده دقیقه وقتتان را نمی‌گیرم.»

همه خوشحال می‌شوند.

ده دقیقه می‌گذرد.

هنوز مقدمه تمام نشده.

بیست دقیقه می‌شود.

موضوع اول تمام نشده که موضوع دوم مطرح می‌شود.

بعد یک نفر می‌گوید:

«حالا که صحبتش شد، درباره یک موضوع دیگر هم...»

و جلسه آرام‌آرام به سمت یک ساعت حرکت می‌کند.

این جلسه معمولاً آدم خوش‌بینی است!





۲. جلسه «موضوعات متفرقه»

در ظاهر، جلسه‌ای ساده و بی‌خطر است.

اما مشکل از جایی شروع می‌شود که می‌پرسند:

«موضوع دیگری هست؟»

یک نفر می‌گوید:

«بله، فقط یک مورد.»

و بعد...

مورد دوم.

مورد سوم.

مورد چهارم.

و ناگهان متوجه می‌شویم موضوع اصلی جلسه، تقریباً آخرین چیزی بوده که درباره‌اش صحبت کرده‌ایم!

۳. جلسه «تصمیم‌گیری»

این یکی بسیار جدی است.

همه آمده‌اند تا تصمیم بگیرند.

بحث می‌شود.

نظرها گفته می‌شود.

موافق و مخالف صحبت می‌کنند.

در نهایت کسی می‌پرسد:

«خب، تصمیم نهایی چیست؟»

چند ثانیه سکوت.

یک نفر می‌گوید:

«بهتر نیست یک بار دیگر بررسی کنیم؟»

و جلسه تصمیم‌گیری، با تصمیم برای «بررسی بیشتر» تمام می‌شود!

۴. جلسه «همه موافق‌اند»

جلسه‌ای آرام.

هیچ‌کس مخالفت نمی‌کند.

همه می‌گویند:

«بله، درست است.» «کاملاً موافقم.»

«من هم همین نظر را دارم.»

در نگاه اول، جلسه بسیار موفق بوده است.

اما گاهی بعد از جلسه، در راهروها می‌شنویم:

«من که خیلی با این تصمیم موافق نبودم...»

این جلسه یک درس مهم دارد:

موافقت در جلسه، همیشه به معنای توافق واقعی نیست.

شاید بهتر باشد گاهی مخالفت محترمانه را هم به جلسه دعوت کنیم.

۵. جلسه «فقط یک ارائه کوتاه»

این جلسه معمولاً با یک فایل پاورپوینت شروع می‌شود.

اسلاید اول.

اسلاید دوم.

اسلاید سوم.

و ناگهان می‌بینیم:

اسلاید ۷۴ از ۲۶!

ارائه‌دهنده با آرامش می‌گوید:

«فقط چند اسلاید دیگر مانده.»

و همه امیدوارند منظورش واقعاً «چند» باشد!

۶. جلسه «چه کسی این کار را انجام می‌دهد؟»

همه درباره یک مسئله صحبت می‌کنند.

همه موافق‌اند که باید حل شود.

همه هم اهمیت موضوع را تأیید می‌کنند.

اما وقتی سؤال اصلی مطرح می‌شود:

«چه کسی مسئول انجام این کار است؟»

ناگهان سکوت عجیبی اتاق را فرا می‌گیرد.

نگاه‌ها به اطراف می‌رود.

و در نهایت یک نفر می‌گوید:

«فکر کنم بهتر است بعداً درباره مسئولش تصمیم بگیریم.»

این جلسه هنوز با شخصیت قبلی خودش فاصله زیادی دارد!

۷. جلسه «بعداً ادامه می‌دهیم»

این جلسه معمولاً وقتی اتفاق می‌افتد که زمان تمام شده، اما موضوع هنوز تمام نشده است.

یک نفر می‌گوید:

«بهتر است ادامه بحث را به جلسه بعد موکول کنیم.»

همه موافق‌اند.

صورت‌جلسه نوشته می‌شود.

جلسه بعد تشکیل می‌شود.

و اولین جمله این است:

«جلسه قبل داشتیم درباره چه چیزی صحبت می‌کردیم؟»

اما جلسه خوب چه شخصیتی دارد؟

شاید جلسه خوب، نه جلسه‌ای باشد که هیچ‌کس در آن مخالفت نکند و نه جلسه‌ای که حتماً کوتاه‌ترین جلسه باشد.

جلسه خوب جلسه‌ای است که:

- هدفش روشن باشد؛
- افراد درست در آن حضور داشته باشند؛
- همه فرصت حرف زدن داشته باشند؛
- اختلاف نظر به معنای دشمنی تلقی نشود؛
- بحث از موضوع اصلی دور نشود؛
- و در پایان، مشخص باشد چه تصمیمی گرفته شده و چه کسی قرار است چه کاری انجام دهد.

شاید اگر جلسه‌ها واقعاً شخصیت داشتند، جلسه خوب همان دوستی بود که بعد از دیدنش احساس می‌کردیم:

«خوب شد آمدم.»

نه آن دوستی که وقتی دعوتش را می‌بینیم، با خودمان می‌گوییم:

«باز هم جلسه؟!»

و البته...

اگر روزی جلسه‌ها واقعاً آدم شدند، لطفاً به آن‌ها یاد بدهیم یک جمله را کمتر استفاده کنند:

«فقط یک نکته...»

چون همه ما می‌دانیم بعد از «فقط یک نکته»، داستان تازه شروع می‌شود!





آدم‌های پشت کار

کاری که کسی نمی‌بیند

در هر سازمانی، کارهایی وجود دارد که همه نتیجه‌شان را می‌بینند، اما کمتر کسی مسیر رسیدن به آن نتیجه را می‌بیند.

یک کار انجام شده است.

یک پرونده آماده است.

یک پاسخ ارسال شده.

یک درخواست به نتیجه رسیده.

یک مشکل برطرف شده.

از بیرون، همه چیز ساده به نظر می‌رسد.

اما پشت هر «انجام شد»، معمولاً داستانی وجود دارد.

داستانی از پیگیری، دقت، صبر، هماهنگی و گاهی چند بار از نو شروع کردن.

وقتی نتیجه دیده می‌شود، مسیر فراموش می‌شود

فرض کنیم یک درخواست به‌موقع پاسخ داده شده است.

آنچه دیده می‌شود، نتیجه نهایی است.

اما شاید پشت آن:

یک نفر اطلاعات را بررسی کرده،

نفر دیگری مدارک را کنترل کرده،

یک واحد پاسخ داده،

واحد دیگری هماهنگ کرده،

کسی اشکالی را پیدا کرده،

فایل اصلاح شده،

نامه دوباره تنظیم شده،

و در نهایت پاسخ ارسال شده است.

نام هیچ‌کدام از این لحظه‌ها شاید جایی ثبت نشود.

اما همه آن‌ها برای رسیدن به نتیجه ضروری بوده‌اند.

گاهی موفقیت یک کار، حاصل یک حرکت بزرگ نیست؛

حاصل ده‌ها حرکت کوچک است که درست کنار هم قرار گرفته‌اند.

بعضی کارها وقتی خوب انجام شوند، دیده نمی‌شوند

این شاید عجیب‌ترین ویژگی بعضی مشاغل باشد.

اگر کاری به‌خوبی انجام شود، ممکن است هیچ‌کس متوجه آن نشود.

مثلاً وقتی سیستم بدون مشکل کار می‌کند، کمتر کسی به یاد پشتیبانی می‌افتد. وقتی یک پرونده بدون نقص پیش می‌رود، کسی نمی‌بیند چه مقدار بررسی پشت آن بوده است.

وقتی یک برنامه بدون مشکل برگزار می‌شود، معمولاً کسی متوجه همه هماهنگی‌های پشت صحنه نمی‌شود.

وقتی یک نامه بدون ابهام نوشته می‌شود، کسی نمی‌پرسد چند بار بازخوانی شده است.

کار خوب، گاهی آن‌قدر بی‌صداست که دیده نمی‌شود.

اما نبودنش خیلی زود دیده می‌شود.

قهرمان‌های بی‌سروصدا
در هر محیط کاری آدم‌هایی هستند که اهل دیده شدن نیستند

ریحانه تاجیک



کارشان را انجام می‌دهند.
مسئولیتشان را می‌پذیرند.
اگر مشکلی پیش بیاید، دنبال راه‌حل می‌روند.
و وقتی مسئله حل شد، احتمالاً فقط می‌گویند:
«خب، انجام شد.»
آن‌ها شاید کمتر در عکس‌ها باشند.
کمتر درباره کارشان صحبت شود.
اما بخش مهمی از نظم و حرکت سازمان به تلاش همین آدم‌ها وابسته است.
شاید یکی از نشانه‌های یک سازمان سالم این باشد که چنین تلاش‌هایی را فقط وقتی که مشکلی پیش می‌آید، به یاد نیاوریم.

هر کار ساده‌ای، از یک نقطه شروع شده است

یک تماس کوتاه.
یک پیام.
یک یادداشت.
یک بررسی.
یک سؤال.
یک اصلاح.
یک پیگیری.
هیچ‌کدام به‌تنهایی اتفاق بزرگی نیستند.
اما وقتی کنار هم قرار می‌گیرند، نتیجه‌ای شکل می‌گیرد که از هرکدام بزرگ‌تر است.
به همین دلیل، نباید ارزش کارها را فقط با ظاهرشان سنجید.
گاهی یک اقدام کوچک، جلوی یک مشکل بزرگ را می‌گیرد.
گاهی یک سؤال ساده، مانع یک اشتباه می‌شود.
گاهی یک تماس، گره یک کار را باز می‌کند.
و گاهی یک همکار فقط با گفتن:
«بگذار من هم یک نگاهی بیندازم»
مسیر یک کار را تغییر می‌دهد.

چیزی که در شرح وظایف نوشته نشده

در شرح وظایف معمولاً نوشته می‌شود:

چه کاری باید انجام شود.

اما کمتر نوشته می‌شود:

چقدر باید صبر کرد.

چطور باید با یک همکار ناراحت صحبت کرد.

چگونه باید یک اشتباه را جبران کرد.

چطور باید به یک همکار تازه‌وارد کمک کرد.

چه زمانی باید گفت «نمی‌دانم.»

چه زمانی باید کمک خواست.

و چگونه باید وقتی روز سختی داریم، باز هم کارمان را درست انجام دهیم.

این‌ها مهارت‌هایی هستند که در هیچ فرم سازمانی به‌سادگی اندازه‌گیری نمی‌شوند.

اما کیفیت یک محیط کاری، تا حد زیادی به همین چیزها بستگی دارد.

شاید وقت آن است که بیشتر ببینیم

گاهی لازم نیست برای قدردانی از یک همکار، اتفاق بزرگی افتاده باشد.

می‌توانیم به کسی بگوییم:

«ممنون که پیگیری کردی.»

یا:

«می‌دانم برای این کار وقت گذاشتی.»

یا حتی:

«اگر کمک تو نبود، این کار سخت‌تر پیش می‌رفت.»

این جمله‌ها ساده‌اند.

هزینه‌ای ندارند.

اما برای کسی که ساعت‌ها کاری را انجام داده که شاید کسی ندیده، می‌توانند بسیار ارزشمند باشند.

پشت هر «انجام شد» یک «کسی زحمت کشید» وجود دارد

شاید این جمله، خلاصه تمام این مطلب باشد.

وقتی نتیجه‌ای را می‌بینیم، لحظه‌ای به عقب برگردیم.

ببینیم چه کسانی در رسیدن به آن نقش داشتند.

چه کسی پیگیری کرد؟

چه کسی اصلاح کرد؟

چه کسی پاسخ داد؟

چه کسی منتظر ماند؟

چه کسی مشکل را پیدا کرد؟

چه کسی در لحظه‌ای که کار سخت شد، کنار کشید و نگفت: «به من مربوط نیست»؟

و شاید مهم‌تر از همه:

چه کسی کاری را انجام داد که اگر انجام نمی‌داد، هیچ‌کس متوجه اهمیتش نمی‌شد؟

این شماره «طلوع» می‌خواهد کمی درباره همین آدم‌ها حرف بزند.

آدم‌هایی که پشت نتیجه‌ها ایستاده‌اند.

آدم‌هایی که شاید همیشه دیده نشوند، اما بدون آن‌ها بسیاری از کارها به نتیجه نمی‌رسد.

و شاید بد نباشد این ماه، وقتی نتیجه یک کار خوب را می‌بینیم، فقط نگوییم:

«خوب شد انجام شد.»

یک قدم جلوتر برویم و بپرسیم:

«چه کسی باعث شد انجام شود؟»

گاهی یک تشکر ساده، زیباترین بخش یک روز کاری است.



یک روز با...
پشت یک روز کاری معمولی چه می‌گذرد؟

احسان گلباز



اگر از یک کارمند بپرسیم:

«روز کاری شما چطور می‌گذرد؟»

احتمالاً پاسخ ساده‌ای می‌دهد:

«می‌آیم، کارهایم را انجام می‌دهم و می‌روم.»

اما اگر دقیق‌تر نگاه کنیم، هیچ روز کاری واقعاً «معمولی» نیست.

هر روز مجموعه‌ای از اتفاق‌های کوچک است؛ تماس‌ها، تصمیم‌ها، سؤال‌ها، پیگیری‌ها، وقفه‌ها، خنده‌ها، عجله‌ها و گاهی اتفاق‌هایی که اصلاً در برنامه نبوده‌اند.

بیایید یک روز کاری را از نزدیک ببینیم.

ساعت ۷:۳۰؛ ورود

ساختمان هنوز کاملاً شلوغ نشده است.

چراغ‌ها یکی‌یکی روشن می‌شوند.

کامپیوترها روشن می‌شوند.

چای و قهوه آماده می‌شود.

و هرکس تقریباً با برنامه‌ای در ذهن وارد می‌شود.

برنامه امروز روشن است:

«اول این کار را انجام می‌دهم، بعد آن یکی، بعد پاسخ چند پیام و در نهایت...»

اما هنوز روز به‌طور رسمی شروع نشده، یک سؤال می‌آید:

«ببخشید، این مورد را می‌توانید یک لحظه ببینید؟»

و برنامه روز، همان‌جا اولین تغییر خود را تجربه می‌کند!

ساعت ۸؛ صندوق ورودی

ایمیل‌ها، پیام‌ها و درخواست‌ها یکی‌یکی ظاهر می‌شوند.

بعضی فوری‌اند.

بعضی مهم‌اند.

بعضی فقط برای اطلاع‌اند.

و بعضی‌ها هم مشخص نیست دقیقاً چرا ارسال شده‌اند!

کارمند حرفه‌ای تلاش می‌کند اولویت‌ها را مشخص کند.

چه چیزی باید همین حالا انجام شود؟

چه چیزی می‌تواند کمی صبر کند؟

چه چیزی را باید به دیگری ارجاع داد؟

و چه چیزی فقط نیاز به یک پاسخ کوتاه دارد؟

شاید یکی از مهم‌ترین مهارت‌های زندگی کاری همین باشد:

همه کارها مهم‌اند، اما همه کارها هم‌زمان مهم نیستند.



ساعت ۹؛ اولین اتفاق پیش‌بینی‌نشده

تقریباً در هر روز کاری، یک اتفاق پیش‌بینی‌نشده وجود دارد.

یک تماس.

یک درخواست فوری.

یک مشکل فنی.

یک پرونده ناقص.

یا کاری که ناگهان از «مهم» به «خیلی فوری» تبدیل شده است!

در این لحظه، برنامه‌ای که صبح با دقت تنظیم شده بود، دوباره تغییر می‌کند.

اینجاست که انعطاف‌پذیری اهمیت پیدا می‌کند.

کارمند خوب کسی نیست که هیچ‌وقت برنامه‌اش تغییر نکند.

کارمند خوب کسی است که وقتی برنامه تغییر کرد، بتواند دوباره خودش را تنظیم کند.

ساعت ۱۰؛ یک گفت‌وگوی کوتاه

گاهی یک مشکل با یک گفت‌وگوی ساده حل می‌شود.

دو نفر چند دقیقه درباره یک موضوع صحبت می‌کنند.

یکی توضیح می‌دهد.

دیگری گوش می‌دهد.

یک سوءتفاهم روشن می‌شود.

راه‌حل پیدا می‌شود.

و کاری که ممکن بود ساعت‌ها در پیام‌ها و نامه‌ها طول بکشد، در چند دقیقه تمام می‌شود.

این همان بخش دیده‌نشده کار است:

گفت‌وگو.

مهارتی ساده به نظر می‌رسد، اما یکی از مهم‌ترین ابزارهای زندگی سازمانی است.

ساعت ۱۱؛ «فقط یک کار کوچک»

این جمله هم از جمله‌های مشهور زندگی اداری است:

«فقط یک کار کوچک مانده.»

اما کار کوچک معمولاً یک ادامه هم دارد.

و ادامه‌اش یک هماهنگی.

و هماهنگی، یک تماس.

و تماس، یک اصلاح.

و اصلاح، یک بررسی.

و در نهایت متوجه می‌شویم آن کار کوچک، بخش قابل توجهی از صبحمان را گرفته است!

با این حال، وقتی تمام می‌شود، حس خوبی داریم.

چون یک مورد دیگر از فهرست کارها حذف شده است.



ساعت ۱۲؛ یک نفس کوتاه

وقت ناهار نزدیک است.

برای چند دقیقه، کار متوقف می‌شود.

گفت‌وگوها از موضوعات کاری فاصله می‌گیرند.

یکی درباره خانواده حرف می‌زند.

یکی درباره فیلمی که دیده.

یکی درباره برنامه آخر هفته.

و یکی هم همچنان درباره کار صحبت می‌کند!

همین لحظه‌های کوتاه، شاید بیشتر از آنچه تصور می‌کنیم اهمیت داشته باشند.

چون انسان‌ها فقط با وظایفشان به هم وصل نمی‌شوند؛

با تجربه‌های مشترکشان هم به هم نزدیک می‌شوند.

ساعت ۱۳؛ افت انرژی

بعد از ناهار، ذهن کمی کندتر می‌شود.

فهرست کارها هنوز تمام نشده.

اما انرژی صبح را هم نداریم.

اینجا یک مهارت دیگر لازم است:

مدیریت انرژی، نه فقط مدیریت زمان.

گاهی بهتر است کارهای ساده‌تر را انجام دهیم.

گاهی چند دقیقه از میز فاصله بگیریم.

گاهی یک لیوان آب بخوریم.

و گاهی فقط قبول کنیم که انسان هستیم و قرار نیست تمام ساعت‌های روز با یک سطح انرژی کار کنیم.

ساعت ۱۴؛ کار عمیق

اگر شرایط اجازه بدهد، حالا زمان خوبی برای کاری است که تمرکز می‌خواهد.

گوشی کنار می‌رود.

پیام‌ها کمتر بررسی می‌شوند.

و چند دقیقه فرصت پیدا می‌کنیم که واقعاً روی یک موضوع متمرکز شویم.

این لحظه‌ها در محیط‌های کاری بسیار ارزشمندند.

چون بعضی کارها با عجله انجام نمی‌شوند.

نیاز به تمرکز دارند.

ساعت ۱۵؛ یک مشکل دیگر!

البتـه زندگی اداری اجـازه نمی‌دهد همه چیـز طبق برنامه پیش برود.

یک تماس.

یک درخواست.

یک اصلاح.

و شاید یک جمله آشنا:

«اگر امکان دارد این را امروز انجام بدهیم.»

و دوباره برنامه تغییر می‌کند.

اینجاست که تجربه کمک می‌کند.

آدمـی که چند سـال کار کرده، معمولاً یاد گرفته اسـت که همـه اتفاق‌های غیرمنتظره، بحران نیسـتند.

بعضی‌ها فقط بخشی از کارند.

ساعت ۱۶؛ جمع‌بندی

روز کم‌کم به پایان نزدیک می‌شود.

کارهای انجام‌شده مرور می‌شوند.

بعضی موارد به پایان رسیده‌اند.

بعضی به فردا منتقل می‌شوند.

و بعضی‌هـا تـازه فهمیده‌ایـم کـه اصلاً برایشـان زمـان کافـی نگذاشـته‌ایم!

اما مهم این است که روز را مرور کنیم.

چه کاری خوب پیش رفت؟

کجا اشتباه کردیم؟

چه چیزی را می‌توانستیم بهتر انجام دهیم؟

و فردا از کجا شروع کنیم؟

ساعت ۱۶:۳۰؛ خروج

کامپیوتر خاموش می‌شود.

چراغ میز خاموش می‌شود.

وسایل جمع می‌شوند.

و روز کاری به پایان می‌رسد.

اما شاید یک سؤال مهم باقی بماند:

آیا واقعاً کار تمام شده است؟

جواب همیشه روشن نیست.

گاهی بخشی از ذهن ما هنوز در اداره مانده است.

به همیـن دلیل، یکی از مهارت‌هـای مهم زندگی کاری این اسـت که یـاد بگیریم روز کاری را واقعـاً تمام کنیم.

کار باید جای خودش را داشته باشد.

زندگی شخصی هم جای خودش را.

یک روز کاری، فقط مجموعه‌ای از وظایف نیست

اگر از دور نگاه کنیم، یک روز کاری شاید ساده به نظر برسد:

آمدن.

کار کردن.

رفتن.

امـا از نزدیـک که نگاه کنیـم، هـر روز پـر از تصمیم‌های کوچک اسـت.

لحظه‌هایی که باید انتخاب کنیم.

گوش بدهیم یا سریع پاسخ بدهیم؟

کمک بخواهیم یا خودمان ادامه دهیم؟

کار را فوری انجام دهیم یا مهم‌تر را اولویت بدهیم؟

در یک اختلاف نظر کوتاه بیاییم یا توضیح بیشتری بخواهیم؟

اشتباه خودمان را بپذیریم یا آن را توجیه کنیم؟

و شاید مهم‌تر از همه:

با آدم‌های اطرافمان چگونه رفتار کنیم؟

چـون در پایـان، چیـزی کـه از یـک روز کاری باقـی می‌مانـد فقـط تعـداد کارهـای انجام‌شـده نیسـت.

نحـوه انجـام دادن آن کارها و آدم‌هـایی که در مسیر با آن‌ها روبه‌رو شـده‌ایم نیز بخشـی از آن روز است.

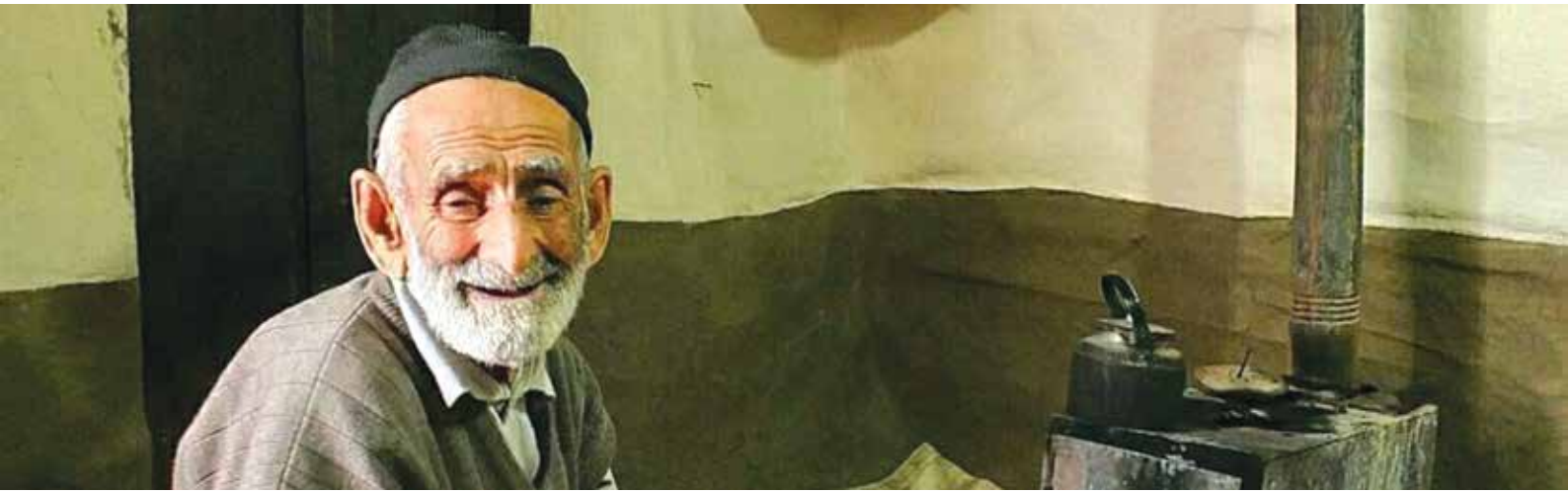
پـس شـاید هـر روز کاری، حتـی معمولی‌تریـن روزهـا، داسـتان کوچکی داشـته باشـد.

داستانی که اگر با دقت نگاه کنیم، ارزش خواندن دارد.



اولین روز کاری من
روزی که قرار بود همه‌چیز را بلد باشم!

سالار مرتضوی



اولین روز کاری را کمتر کسی فراموش می‌کند.

نـه بـه ایـن دلیـل کـه حتمـاً روز فوق‌العـاده‌ای بوده ا ست ؛

بلکه چون در آن روز، تقریباً همه‌چیز تازه است.

ساختمان تازه است.

اتاق‌ها تازه‌اند.

چهره‌ها تازه‌اند.

اسم‌ها را نمی‌دانیم.

نمی‌دانیم کجا باید برویم.

نمی‌دانیم از چه کسی باید سؤال کنیم.

و مهم‌تـر از همـه، هنوز نمی‌دانیم دقیقـاً چه چیزی از ما انتظـار دارند!

با این حال، معمولاً با اعتمادبه‌نفس وارد می‌شویم.

لباس مرتب.

چهره جدی.

ذهن پر از برنامه.

و در دل، یک جمله:

«خب... از امروز باید حرفه‌ای باشم!»

اولین مأموریت: پیدا کردن اتاق درست!

شاید ساده به نظر برسد.

امـا وقتی بـرای اولیـن بـار وارد یک سـاختمان اداری می‌شـویم، پیـدا کـردن یـک اتـاق می‌تواند خـودش یک پروژه باشـد.

راهرو اول.

راهرو دوم.

یک اتاق.

دو اتاق.

یک نفر را می‌بینیم و بالاخره سؤال می‌کنیم:

«ببخشید، واحد ... کجاست؟»

او با اطمینان مسیر را توضیح می‌دهد.

«از اینجـا برویـد، بعـد سـمت راسـت، راهـرو را کـه رد کردیـد، اولیـن اتـاق...»

ما هم با سر تأیید می‌کنیم: «بله، ممنون.»

اما بعد از چند قدم:

«خب... سمت راست بود یا چپ؟»

و دوباره باید از یک نفر دیگر بپرسیم!

اسم‌ها؛ اولین چالش جدی

در همان ساعات اول، چند نفر را ملاقات می‌کنیم.

«سلام، خوش آمدید. من ... هستم.»

ما هم لبخند می‌زنیم:

«خیلی خوشبختم.»

و اسم را با دقت در ذهنمان نگه می‌داریم.

سی ثانیه بعد:

اسم؟

کجا بود؟

چه کسی بود؟

چه واحدی بود؟

و بدتر از همه، وقتی همان شخص دوباره برمی‌گردد:

«خب، حالا شما اسمتان چیست؟»

در این لحظه، تازه می‌فهمیم حفظ کردن اسم‌ها یکی از مهارت‌های مهم زندگی است!

اولین سؤال

یکی از همکاران می‌پرسد:

«اگر چیزی لازم داشتید، حتماً بگویید.»

ما هم با اعتمادبه‌نفس پاسخ می‌دهیم:

«حتماً، ممنون.»

اما سؤال اصلی در ذهنمان این است:

«اگر چیزی را ندانستم، از چه کسی بپرسم؟»

و این یکی از مهم‌ترین تفاوت‌های روز اول با روزهای بعد است.

روز اول، حتی سؤال پرسیدن هم نیاز به جرئت دارد.

می‌ترسیم سؤالمان ساده باشد.

می‌ترسیم فکر کنند بلد نیستیم.

می‌ترسیم مزاحم باشیم.

در حالی که واقعیت این است:

هیچ‌کس روز اول همه‌چیز را بلد نیست.

اولین اشتباه

تقریباً هیچ‌کس نمی‌تواند روز اول را بدون یک اشتباه کوچک پشت سر بگذارد.

ممکن است یک فایل را اشتباه باز کنیم.

ممکن است نامه‌ای را اشتباه بفرستیم.

ممکن است نام یک واحد را اشتباه بگوییم.

یا حتی ممکن است وارد اتاق اشتباهی شویم و چند ثانیه طول بکشد تا بفهمیم:

«اینجا جای من نیست!»

بعضی اشتباه‌ها همان روز فراموش می‌شوند.

بعضی‌ها بعدها تبدیل به خاطره می‌شوند.

و بعضی‌ها هم سال‌ها بعد، وقتی کنار همکاران قدیمی نشسته‌ایم، هنوز درباره‌شان می‌خندیم.

شاید این یکی از خوبی‌های اشتباه باشد:

اگر درست با آن برخورد کنیم، می‌تواند به خاطره تبدیل شود.

اولین ناهار

اولین ناهار هم داستان خودش را دارد.

با چه کسی بنشینیم؟

چه زمانی برویم؟

کجا برویم؟

آیا همه با هم می‌روند؟

آیا باید صبر کنیم؟

و ناگهان یک همکار می‌گوید:

«ما داریم می‌ریم ناهار، شما هم می‌آیید؟»

و شاید همین یک جمله ساده، اولین احساس تعلق را ایجاد کند.

چون در روز اول، گاهی یک دعوت ساده می‌تواند خیلی مهم باشد.



روز اول، فقط درباره کار نیست

وقتی کسی تازه وارد یک مجموعه می‌شود، فقط نیاز ندارد کارش را یاد بگیرد.

نیاز دارد محیط را بشناسد.

آدم‌ها را بشناسد.

بداند چه کسی در چه کاری می‌تواند کمک کند.

با فرهنگ محیط آشنا شود.

بداند چه چیزهایی مهم‌اند.

و بفهمد اینجا چطور با هم کار می‌کنند.

به همین دلیل، استقبال از یک همکار تازه‌وارد فقط یک رفتار محترمانه نیست.

یک سرمایه‌گذاری برای آینده همکاری است.

یک توضیح ساده.

یک راهنمایی کوتاه.

یک معرفی درست.

یک «اگر سؤالی داشتی، از من بپرس.»

همین جمله‌های کوچک می‌توانند اضطراب روز اول را کمتر کنند.

چند سال بعد...

حالا تصور کنید چند سال از آن روز گذشته است.

دیگر مسیرها را بلدیم.

اسم بیشتر همکاران را می‌دانیم.

کارها برایمان آشنا شده‌اند.

می‌دانیم هر مسئله را از کجا باید شروع کنیم.

و شاید حتی گاهی به همکار تازه‌وارد نگاه کنیم و با خودمان بگوییم:

«من هم یک روز دقیقاً همین‌طور بودم.»

این جمله می‌تواند یادآور یک حقیقت مهم باشد:

همه آدم‌های باتجربه، روزی تازه‌کار بوده‌اند.

همه کسانی که امروز پاسخ سؤال دیگران را می‌دانند، روزی خودشان سؤال می‌پرسیدند.

همه کسانی که امروز با اعتمادبه‌نفس تصمیم می‌گیرند، روزی برای کوچک‌ترین تصمیم‌ها دنبال راهنمایی بودند.

و همه کسانی که امروز به یک همکار تازه‌وارد کمک می‌کنند، احتمالاً خودشان روزی به چنین کمکی نیاز داشته‌اند.

اگر دوباره به روز اول برگردیم...

شاید این بار چند توصیه با خودمان ببریم:

نگران نباش.

لازم نیست همه‌چیز را همان روز اول بلد باشی.

سؤال بپرس.

پرسیدن نشانه ندانستن نیست؛ نشانه یاد گرفتن است.

اسم آدم‌ها را یاد بگیر.

آدم‌ها فقط بخشی از سازمان نیستند؛ آن‌ها مسیر یادگیری تو هستند.

از اشتباه نترس.

اشتباه اگر پنهان شود، مشکل است؛ اگر از آن یاد بگیریم، تجربه است.

و شاید مهم‌تر از همه:

آدم‌ها را ببین.

نه فقط عنوان شغلی‌شان را.

چون ممکن است سال‌ها بعد، چیزی که از اولین روز کاری‌ات به یاد می‌آوری، نه اولین پرونده باشد، نه اولین نامه و نه اولین جلسه.

شاید فقط یک نفر را به یاد بیاوری که آن روز به تو گفت:

«نگران نباش؛ خودت کم‌کم یاد می‌گیری.»

و شاید همان جمله، بهترین خوشامدگویی ممکن بوده باشد.



اگر میز کار حرف می‌زد...
چیزهایی که میزهای ما سال‌هاست می‌دانند!

رها کوشکی



اگر میزهای کار می‌توانستند حرف بزنند، احتمالاً چیزهای زیادی برای گفتن داشتند.

آن‌ها شاهد اولین روزهای کاری ما بوده‌اند.

روزهای شلوغ.

روزهای خسته‌کننده.

روزهای خوب.

و حتی روزهایی که فقط منتظر بودیم ساعت پایان کار برسد!

بیایید برای چند دقیقه تصور کنیم میز کارمان زبان باز کرده است.

«من می‌دانم چقدر چای خورده‌ای!»

میز کار از تعداد فنجان‌هایی که روی آن گذاشته‌ایم، چیزهای زیادی می‌داند.

فنجان اول:

«صبح بخیر.»

فنجان دوم:

«امروز خیلی کار داریم.»

فنجان سوم:

«واقعاً خیلی کار داریم.»

فنجان چهارم:

«فکر کنم امروز بدون چای تمام نمی‌شود!»

میز چیزی نمی‌گوید.

فقط نگاه می‌کند.

«من می‌دانم چه زمانی خیلی مشغولی»

وقتی خیلی مشغولیم، روی میزمان معمولاً همه چیز پیدا می‌شود.

پرونده.

کاغذ.

یادداشت.

خودکار.

تلفن.

فایل چاپ‌شده.

یک کاغذ که نمی‌دانیم چرا چاپش کرده‌ایم.

و یک کاغذ دیگر که نمی‌دانیم چرا هنوز نگهش داشته‌ایم!

میز احتمالاً می‌گوید:

«اگر من را مرتب کنی، شاید خودت هم بفهمی از کجا باید شروع کنی!»



«من شاهد تمام استرس‌هایت بوده‌ام»

میز کار لرزش دست‌ها را دیده است.

ضربه‌های آرام روی صفحه‌کلید را.

کلیک‌های پشت سر هم ماوس را.

و لحظه‌ای را که به صفحه خیره شده‌ایم و با خودمان گفته‌ایم:

«این چرا کار نمی‌کند؟»

میز در این لحظه احتمالاً فقط یک توصیه دارد:

«اول یک نفس عمیق بکش.»

«من شاهد پیروزی‌هایت هم بوده‌ام»

فقط روزهای سخت نیست.

میز کار لحظه‌های خوب را هم دیده است.

وقتی یک کار سخت بالاخره تمام شده.

وقتی یک مسئله حل شده.

وقتی یک پیام آمده:

«ممنون، خیلی خوب انجام شد.»

وقتی یک فایل نهایی ارسال شده.

و وقتی بعد از ساعت‌ها کار، بالاخره با رضایت به صفحه نگاه کرده‌ایم.

میز همه این‌ها را دیده.

حتی اگر کسی دیگر ندیده باشد.

«من می‌دانم چه وقت خسته‌ای»

بعضی روزها، حتی نشستن پشت میز هم سخت می‌شود.

کارها تمام نمی‌شوند.

ذهن خسته است.

تمرکز کم شده.

و فقط منتظریم روز تمام شود.

میز شاید در آن لحظه بگوید:

«بلند شو.»

«چند قدم راه برو.»

«یک لیوان آب بخور.»

«چند دقیقه به صفحه نگاه نکن.»

و بعد:

«برگرد.»

گاهی همین فاصله کوتاه کافی است.

«من رازهایت را هم می‌دانم!»

میزها شاهد یادداشت‌هایی هستند که هیچ‌کس نباید بخواند!

شماره تلفن.

فهرست خرید.

یادآوری یک کار شخصی.

یک جمله انگیزشی.

اسم فیلمی که قرار است ببینیم.

یا حتی:

«فردا حتماً انجامش بده!»

و فردا می‌آید...

و یادداشت هنوز روی میز است!



اما یک چیز را میزها نمی‌دانند

میز کار می‌تواند ساعت‌ها کنار ما باشد.
اما نمی‌تواند جای آدم‌ها را بگیرد.
نمی‌تواند به جای یک همکار دلداری بدهد.
نمی‌تواند به جای یک دوست بخندد.
نمی‌تواند تجربه‌ای را منتقل کند.
نمی‌تواند وقتی کاری سخت شده، بگوید:
«نگران نباش؛ با هم حلش می‌کنیم.»
بـرای همین، هرچقدر هم میز کار مهم باشـد، مهم‌ترین چیزی کـه در محیط کار داریم، میز و رایانه و پرونده نیسـت.
آدم‌هایی هستند که کنار ما کار می‌کنند.
میزها شاید خاطرات روزهای کاری ما را نگه دارند.
اما این آدم‌ها هستند که به آن روزها معنا می‌دهند.

و اگر میزها واقعاً حرف می‌زدند...

احتمالاً در پایان هر روز به ما می‌گفتند:
«خوب بود.»
«امروز زیاد کار کردی.»
«یک جاهایی هم اشتباه کردی.»
«چند بار خسته شدی.»
«چند بار خندیدی.»
«و بالاخره روز تمام شد.»
بعد شاید یک جمله آخر هم اضافه می‌کردند:
«فردا دوباره می‌بینمت.»
و مـا می‌رفتیم. تا فـردا. تا یک روز دیگـر. تا یک مجموعه دیگـر از اتفاق‌هـای کوچـک کـه بعدهـا، وقتی بـه آن‌ها فکر می‌کنیـم، می‌بینیم بخش مهمـی از زندگی‌مـان بوده‌اند.

کتاب این ماه

انسان‌ها - مت هیگ

شادی رضایی



گاهی برای اینکه قدر چیزی را بدانیم، لازم است برای مدتی از آن فاصله بگیریم.

مثلاً تصور کنید موجودی از سیاره‌ای دیگر وارد زمین شود و مأموریتش این باشد که انسان‌ها را بررسی کند.

او نه زبان ما را به‌درستی می‌فهمد، نه رفتارمان برایش منطقی است، نه می‌تواند درک کند چرا آدم‌ها عاشق می‌شوند، چرا برای خانواده‌شان اهمیت قائل‌اند، چرا شعر می‌خوانند، موسیقی گوش می‌دهند و برای چیزهایی که از نظر منطقی ضروری نیستند، این‌همه احساس دارند.

این دقیقاً نقطه آغاز رمان «انسان‌ها» نوشته مت هیگ است.

وقتی یک بیگانه، ما را تماشا می‌کند

داستان درباره موجودی فرازمینی است که به زمین می‌آید و در قالب «پروفسور اندرو مارتین»، ریاضی‌دانی در دانشگاه کمبریج، زندگی انسانی را تجربه می‌کند.

مأموریت او در ابتدا بسیار مشخص است؛ اما هرچه بیشتر در زندگی انسان‌ها وارد می‌شود، برداشتش از این موجود عجیب، پیچیده و گاه غیرمنطقی تغییر می‌کند.

او در ابتدا چیزهای زیادی را درباره انسان‌ها عجیب می‌بیند: جنگ. خشونت. رقابت. دروغ. مرگ. عادت‌های عجیب. و رفتارهایی که از نظر یک موجود کاملاً منطقی، قابل فهم نیستند.

اما کم‌کم چیزهای دیگری را هم می‌بیند: عشق. دوستی. خانواده. وفاداری. فداکاری. موسیقی. شعر. خنده. و لحظه‌های ساده‌ای که ارزششان را فقط وقتی می‌فهمیم که ممکن است از دستشان بدهیم.

کتابی درباره «با هم بودن»

«انسان‌ها» در ظاهر یک داستان علمی‌تخیلی و طنزآمیز است، اما در عمق خود درباره یک پرسش انسانی حرف می‌زند:

چه چیزی زندگی انسان را ارزشمند می‌کند؟ پاسخ کتاب، یک فرمول ریاضی نیست. حتی یک موفقیت بزرگ هم نیست. بخش مهمی از پاسخ در رابطه با دیگران پیدا می‌شود.

قهرمان داستان، هرچه بیشتر با خانواده و زندگی انسانی درگیر می‌شود، بیشتر متوجه می‌شود که انسان بودن فقط دانستن و محاسبه کردن نیست.

گاهی باید احساس کرد. باید دلبسته شد. باید نگران دیگری بود. باید بخشید. و حتی باید پذیرفت که همیشه نمی‌توان همه‌چیز را کنترل کرد.



چرا انسان‌ها با همه نقص‌هایشان دوست داشتنی‌اند؟

یکی از نکات زیبای کتاب این است که انسان‌ها را موجوداتی کامل نشان نمی‌دهد.

برعکس.

انسان‌ها در این داستان پر از تناقض‌اند.

اشتباه می‌کنند.

تصمیم‌های بد می‌گیرند.

گاهی خودخواه‌اند.

گاهی از روی ترس رفتار می‌کنند.

گاهی قدر چیزهای مهم زندگی را نمی‌دانند.

اما همین موجودات ناقص می‌توانند عاشق شوند، دوست داشته باشند، کمک کنند، تغییر کنند و برای دیگری از خواسته خودشان بگذرند.

و شاید همین نقص‌هاست که آن‌ها را انسانی می‌کند.

نویسنده از همین تضاد استفاده می‌کند تا نشان دهد ارزش زندگی لزوماً در کامل بودن نیست؛ بلکه می‌تواند در همین تجربه ناقص و پر از فراز و نشیب زندگی باشد.

اگر یک بیگانه به محل کار ما بیاید!

اینجاست که می‌توانیم داستان را کمی به فضای خودمان نزدیک کنیم.

تصور کنید یک موجود فضایی برای اولین بار وارد یک اداره شود.

احتمالاً چیزهای زیادی برایش عجیب خواهد بود!

چرا آدم‌ها صبح به یکدیگر سلام می‌کنند؟

چرا بعضی‌ها برای یک جلسه سی دقیقه‌ای، یک ساعت آماده می‌شوند؟

چرا یک فایل را برای هم ایمیل می‌کنند و بعد درباره همان فایل تلفنی صحبت می‌کنند؟

چرا بعضی‌ها قبل از جلسه چای می‌خورند؟

چرا وقتی یک همکار می‌گوید «یک سؤال دارم»، همه کمی نگران می‌شوند؟

چرا بعضی آدم‌ها وقتی کارشان تمام شده، باز هم به همکارشان کمک می‌کنند؟

و مهم‌تر از همه:

چرا آدم‌ها با وجود اختلاف نظرها، باز هم هر روز کنار یکدیگر کار می‌کنند؟

شاید اگر این موجود بیگانه مدتی بماند، متوجه شود که پاسخ همه این پرسش‌ها در یک چیز خلاصه می‌شود: انسان‌ها فقط برای انجام کارهایشان کنار هم نیستند؛ برای ساختن رابطه هم کنار هم‌اند.



زیبایی در چیزهای کوچک

«انسان‌ها» ما را به دیدن دوباره چیزهایی دعوت می‌کند که به دلیل عادت، دیگر چندان به آن‌ها توجه نمی‌کنیم.

یک گفت‌وگوی ساده.

یک فنجان چای.

خنده‌ای کوتاه در محل کار.

قدم زدن با یک دوست.

تماس گرفتن با خانواده.

کمک کردن به یک همکار.

خواندن یک کتاب.

گوش دادن به یک موسیقی.

یا حتی نگاه کردن به آسمان در پایان یک روز شلوغ.

چیزهایی که معمولاً بزرگ به نظر نمی‌رسند، اما وقتی کنار هم قرار می‌گیرند، بخش بزرگی از زندگی ما را می‌سازند.

شاید سؤال اصلی کتاب این نباشد که «انسان چیست؟»

شاید سؤال مهم‌تر این باشد:

«چطور می‌توانیم انسانی‌تر زندگی کنیم؟»

این پرسش، برای یک اداره هم پرسش مهمی است.

چطور می‌توانیم انسانی‌تر کار کنیم؟

چطور می‌توانیم وقتی همکارمان اشتباه می‌کند، قبل از قضاوت، شرایطش را بفهمیم؟

چطور می‌توانیم وقتی کسی کمک می‌خواهد، بی‌تفاوت نباشیم؟

چطور می‌توانیم موفقیت خودمان را فقط در پیشرفت شخصی نبینیم و موفقیت تیم را هم بخشی از موفقیت خود بدانیم؟

و چطور می‌توانیم یادمان بماند که آدم‌های اطراف ما فقط «سمت»، «واحد» یا «وظیفه» نیستند؟

آن‌ها انسان‌اند.

با نگرانی‌ها، امیدها، خانواده‌ها، خاطره‌ها و آرزوهای خودشان.

زندگی زیباست

محسن خادم



وقتی عشق، جهان را برای دیگری قابل تحمل‌تر می‌کند

بعضی فیلم‌ها را می‌بینیم و داستانشان را به خاطر می‌سپاریم.

بعضی فیلم‌ها را می‌بینیم و یک صحنه از آن‌ها در ذهنمان می‌ماند.

اما بعضی فیلم‌ها هستند که بعد از تمام شدن، مدتی با ما زندگی می‌کنند.

«زندگی زیباست» از همین فیلم‌هاست.

فیلمی به کارگردانی و بازی روبرتو بنینی که در سال ۱۹۹۷ ساخته شد و با ترکیب طنز، عشق، خانواده و تراژدی، داستانی متفاوت درباره انسان و امید روایت می‌کند.

قصه‌ای که با خنده شروع می‌شود

داستان در ایتالیا و در سال‌های پیش از جنگ جهانی دوم آغاز می‌شود.

«گیدو» مردی شوخ‌طبع، سرزنده و خیال‌پرداز است که با نگاه متفاوتش به زندگی، حتی موقعیت‌های معمولی را به اتفاق‌هایی شیرین تبدیل می‌کند.

او عاشق «دورا» می‌شود و تلاش می‌کند قلب او را به دست بیاورد.

رابطه آن‌ها شکل می‌گیرد و خانواده‌ای تشکیل می‌دهند. سال‌ها می‌گذرد و آن‌ها صاحب پسری به نام «جوشوئه» می‌شوند.

تا اینجا، همه‌چیز شبیه یک داستان عاشقانه و شیرین است.

اما تاریخ مسیر زندگی آن‌ها را تغییر می‌دهد.

وقتی جهان ناگهان تغییر می‌کند

با گسترش فاشیسم و جنگ، گیدو و پسرش به اردوگاه نازی‌ها فرستاده می‌شوند.

دورا که یهودی نیست، برای اینکه از خانواده‌اش جدا نشود، داوطلبانه سوار قطاری می‌شود که آن‌ها را به اردوگاه می‌برد.

از اینجا، فضای فیلم کاملاً تغییر می‌کند.

اما گیدو تلاش می‌کند پسر کوچکش واقعیت هولناک اطراف را به شکل کامل نبیند.

او به کودک می‌گوید که همه این اتفاق‌ها یک بازی است.

بازی‌ای با قوانین خاص.

اگر امتیاز جمع کنند، جایزه بزرگی خواهند گرفت.

و گیدو تلاش می‌کند با ساختن این دنیای خیالی، پسرش را از ترس و وحشت محیط اطراف دور نگه دارد.

پدر بودن؛ وقتی عشق تبدیل به سپر می‌شود

یکی از تأثیرگذارترین بخش‌های فیلم، همین رابطه پدر و پسر است.

گیدو نمی‌تواند جهان بیرون را تغییر دهد.

نمی‌تواند جنگ را متوقف کند.

نمی‌تواند اردوگاه را از بین ببرد.

نمی‌تواند امنیت واقعی برای فرزندش ایجاد کند.

اما یک کار از دستش برمی‌آید:

می‌تواند نگذارد ترس، تمام دنیای کودک را تسخیر کند.

او با شوخی، بازی و خیال، برای پسرش دنیایی کوچک می‌سازد؛ دنیایی که در آن هنوز امید وجود دارد.

و این شاید یکی از مهم‌ترین پیام‌های فیلم باشد:

گاهی نمی‌توانیم شرایط را تغییر دهیم،

اما می‌توانیم نحوه مواجهه خود و اطرافیانمان با شرایط را تغییر دهیم.

«زندگی زیباست»؛ اما نه به معنای ساده

عنوان فیلم ممکن است در نگاه اول کمی عجیب به نظر برسد. چطور می‌توان در چنین داستان تلخی از زیبایی زندگی حرف زد؟

پاسخ فیلم در خود زندگی شخصیت‌هاست.

زندگی زیباست نه به این معنا که همیشه آسان است.

نه به این معنا که اتفاق‌های بد رخ نمی‌دهند.

بلکه به این معنا که حتی در دل تاریکی، لحظه‌هایی از عشق، امید، فداکاری و انسانیت می‌تواند وجود داشته باشد.

گاهی یک لبخند.

گاهی یک نگاه.

گاهی مراقبت از دیگری.

گاهی تلاش برای نترساندن یک کودک.

و گاهی فقط این تصمیم که اجازه ندهیم شرایط، تمام انسانیت ما را از بین ببرد.

ارتباط فیلم با موضوع این شماره

شاید بتوان این فیلم را از زاویه‌ای دیگر هم دید.

موضوع این شماره درباره پیوند انسان‌هاست.

درباره اینکه ما چگونه بر زندگی یکدیگر اثر می‌گذاریم.

فیلم «زندگی زیباست» این موضوع را در شدیدترین شکل ممکن نشان می‌دهد.

گیدو برای خودش تنها زندگی نمی‌کند.

رفتارش، امیدش و حتی شوخی‌هایش، برای پسرش معنا پیدا می‌کند.

او می‌داند که نگاه کودک به جهان، تا حد زیادی از رفتار خودش تأثیر می‌گیرد.

این موضوع در زندگی روزمره ما هم وجود دارد.

ممکن است یک جمله ما، حال همکارمان را بهتر کند.

یک رفتار محترمانه، از یک دلخوری جلوگیری کند.

یک کمک کوچک، کار کسی را آسان‌تر کند.

و یک برخورد نامناسب هم بتواند روز کسی را خراب کند.

ما همیشه متوجه اثر رفتارمان بر دیگران نیستیم.

اما اثرش وجود دارد.



قهرمان همیشه کسی نیست که دنیا را نجات می‌دهد

در فیلم‌های قهرمانانه، معمولاً قهرمان کسی است که یک اتفاق بزرگ را تغییر می‌دهد.

اما گیدو نمی‌تواند جنگ را متوقف کند.

او نمی‌تواند جهان را نجات دهد.

قهرمانی او در مقیاس بسیار کوچک‌تری اتفاق می‌افتد:

تلاش می‌کند دنیای یک کودک را نجات دهد.

شاید این نگاه برای زندگی روزمره ما هم قابل تأمل باشد.

قرار نیست همیشه کارهای بزرگ انجام دهیم.

گاهی کافی است:

یک همکار تازه‌وارد را تنها نگذاریم.

در یک روز سخت، حال کسی را بپرسیم.

وقتی کسی اشتباه کرد، فرصت جبران بدهیم.

وقتی کسی نیاز به شنیده شدن دارد، گوش کنیم.

یا حتی در یک روز سخت، کاری کنیم که فضای اطرافمان کمی قابل تحمل‌تر شود.

فیلمی درباره انتخاب

«زندگی زیباست» در نهایت درباره انتخاب هم هست.

انتخاب میان ترس و امید.

میان تلخی و انسانیت.

میان تسلیم شدن و تلاش کردن.

گیدو نمی‌تواند واقعیت را انکار کند؛ اما تلاش می‌کند اجازه ندهد واقعیت، تمام امید را از زندگی فرزندش بگیرد.

و شاید این پرسش برای ما هم قابل طرح باشد:

وقتی شرایط مطابق میل ما نیست، چه چیزی هنوز در اختیار خودمان است؟

شاید نوع رفتارمان.

نوع نگاه‌مان.

نحوه برخورد با دیگران.

و اینکه در سختی‌ها چه تصویری از انسان بودن به اطرافیانمان نشان می‌دهیم.

پیشنهاد «طلوع»

اگر این فیلم را قبلاً دیده‌اید، شاید ارزش داشته باشد یک بار دیگر آن را ببینید؛ این بار نه فقط به عنوان یک داستان عاشقانه یا فیلمی درباره جنگ، بلکه به عنوان داستانی درباره رابطه انسان‌ها و مسئولیتی که در برابر حال یکدیگر داریم.

و اگر برای اولین بار آن را می‌بینید، بهتر است اجازه دهید فیلم خودش داستانش را تعریف کند.

فقط یک جمله را هنگام تماشای آن در ذهن داشته باشید:

ما همیشه نمی‌توانیم جهان اطرافمان را تغییر دهیم؛ اما می‌توانیم برای آدم‌هایی که کنارمان هستند، جهان را کمی انسانی‌تر کنیم.

شاید همین، یکی از زیباترین شکل‌های «با هم بودن» باشد.

یک عکس، یک داستان

عکس‌هایی که حرف می‌زنند

گاهی برای گفتن یک داستان، به چند صفحه متن نیاز نداریم.

گاهی یک عکس کافی است.

یک تصویر ساده از چند همکار در کنار هم، یک میز کار شلوغ، یک راهروی خلوت در پایان روز، دستی که در حال کمک کردن به دیگری است، یا حتی یک فنجان چای روی میز...

هرکدام می‌توانند داستانی پشت خود داشته باشند.

داستانی که شاید در نگاه اول دیده نشود.



«کنار هم»

محبوبه توفیقی



تصـور کنید عکس، چند همـکار را نشـان می‌دهد که کنار هم ایستاده‌اند.

شاید در پایان یک جلسه.

شاید بعد از انجام یک کار.

شاید در یک برنامه سازمانی.

شاید هم فقط یک عکس ساده و اتفاقی.

در نگاه اول، فقط چند نفر را می‌بینیم.

امـا اگـر کمی بیشـتر نـگاه کنیـم، چیزهای دیگـری هم دیده می‌شـود.

یکی لبخند می‌زند.

یکی دستش روی شانه همکارش است.

یکی شاید هنوز مشغول صحبت است.

یکی کمی دورتر ایستاده.

و هرکدام، بخشی از یک مجموعه‌اند.

اگر عکس می‌توانست حرف بزند...

شاید می‌گفت:

«ما همه شبیه هم نیستیم.»

«هرکدام کاری انجام می‌دهیم.»

«هرکدام نگاه خودمان را داریم.»

«گاهی اختلاف نظر داریم.»

«گاهی خسته می‌شویم.»

«گاهی از هم ناراحت می‌شویم.»

«اما باز هم اینجا کنار هم ایستاده‌ایم.»

و شاید مهم‌ترین جمله‌اش این بود:

«هیچ‌کدام از ما به تنهایی این تصویر را کامل نمی‌کنیم.»

داستان پشت آدم‌های یک عکس

ما معمولاً عکس‌ها را از لحظه‌ای که گرفته شده‌اند می‌بینیم.

اما نمی‌دانیم قبل از آن چه اتفاقی افتاده است.

شاید یکی از این افراد صبح روز سختی داشته است.

شاید دیگری یک خبر خوب دریافت کرده است.

شاید یکی نگران کاری است که هنوز تمام نشده.

شاید دیگری با وجود خستگی، لبخند زده است.

و شاید هیچ‌کدام از این‌ها در عکس دیده نشود.

این ویژگی عکس است:

یک لحظه را ثبت می‌کند، اما تمام داستان را نشان نمی‌دهد.

درست مثل آدم‌ها.

ما همدیگر را می‌بینیم، اما همیشـه نمی‌دانیم پشـت چهـره آرام یک همکار چه فکـری می‌گذرد.



یک تمرین کوچک

دفعه بعد که عکس دسته‌جمعی همکاران را دیدید، فقط به چهره‌ها نگاه نکنید.

از خودتان بپرسید:

هرکدام از این آدم‌ها چه داستانی دارند؟

چه چیزی خوشحالشان می‌کند؟

چه چیزی نگرانشان می‌کند؟

چه چیزی برایشان مهم است؟

و چه چیزی باعث شده امروز در این عکس کنار ما باشند؟

شاید با همین چند سؤال، نگاه ما به آدم‌های اطرافمان کمی تغییر کند.

حالا نوبت شماست

برای شماره بعد، یک عکس از محیط کار، یک برنامه، یک خاطره یا حتی یک لحظه ساده برای ما بفرستید.

اما یک چیز را هم همراه عکس بنویسید:

«داستان این عکس چیست؟»

لازم نیست داستان طولانی باشد.

حتی سه یا چهار خط کافی است.

شاید یک عکس ساده از نگاه شما، برای همکار دیگری تبدیل به یک خاطره ماندگار شود.

چون بعضی عکس‌ها فقط تصویر نیستند؛

آن‌ها بخشی از حافظه مشترک ما هستند.

یک جمله برای پایان این صفحه

آدم‌ها را نمی‌توان فقط از روی یک عکس شناخت؛ همان‌طور که نمی‌توان یک زندگی را در یک لحظه خلاصه کرد.

هر عکس، یک لحظه است.

و پشت هر لحظه،

یک داستان.

درباره با هم بودن، دوستی و همکاری

طاهره بیانی



گاهی یک جمله کوتاه می‌تواند چیزی را به ما یادآوری کند که در شلوغی روزمره فراموش کرده‌ایم.

این صفحه را می‌توان آرام خواند؛

جمله‌ای را انتخاب کرد، چند لحظه به آن فکر کرد و شاید حتی آن را برای همکار یا دوستی فرستاد که فکر می‌کنیم به شنیدنش نیاز دارد.

«هیچ‌کس جزیره نیست.»

این تعبیر مشهور، یادآور این حقیقت ساده است که انسان بدون ارتباط با دیگران نمی‌تواند زندگی کاملی داشته باشد.

ما از دیگران یاد می‌گیریم، به دیگران کمک می‌کنیم و گاهی فقط با حضور یک نفر، روز سختی را آسان‌تر پشت سر می‌گذاریم.

«یک دست صدا ندارد.»

یکی از آشناترین ضرب‌المثل‌های فارسی.

شاید ساده باشد، اما پیامش روشن است:

بعضی کارها فقط با همکاری پیش می‌روند.

«با هم بودن، آغاز است؛ با هم ماندن، پیشرفت؛ و با هم کار کردن، موفقیت.»

این جمله را معمولاً به هنری فورد نسبت می‌دهند.

صرف کنار هم بودن کافی نیست.

اگر قرار باشد یک گروه واقعاً موفق باشد، باید بتواند در کنار تفاوت‌ها، هدف مشترک پیدا کند و برای رسیدن به آن همکاری کند.

«اگر می‌خواهی سریع بروی، تنها برو؛ اگر می‌خواهی دور بروی، با هم برو.»

این جمله در فرهنگ‌های مختلف با روایت‌های گوناگون نقل شده است.

پیامش روشن است:

تنهایی ممکن است در بعضی مسیرها سرعت بیشتری ایجاد کند؛

اما مسیرهای طولانی معمولاً به همراه نیاز دارند.

«هیچ‌کس با کمک کردن به دیگری کوچک نمی‌شود.»

کمک کردن، الزاماً به معنای انجام دادن کار دیگری نیست.

گاهی یک راهنمایی کوتاه کافی است.

گاهی انتقال یک تجربه.

گاهی گوش دادن.

و گاهی فقط گفتن:

«اگر لازم شد، روی من حساب کن.»



«ما از یکدیگر جدا نیستیم؛ بخشی از یکدیگریم.»

ایـن جمله را می‌توان یک یادآوری سـاده بـرای زندگی روزمره دانست.

رفتار ما فقط متعلق به خودمان نیست.

هر کلمه و هر رفتار، می‌تواند بر اطرافیان اثر بگذارد.

یـک برخورد محترمانه ممکن اسـت روز کسـی را بهتر کنـد. و یـک بی‌توجهـی کوچـک ممکـن اسـت روز او را سـخت‌تر کند.

چند ضرب‌المثل کوتاه برای یادآوری

دوستی به وقت حاجت معلوم شود.

دستِ تنها، دست نیست.

با یک گل بهار نمی‌شود.

همدلی از همزبانی بهتر است.

دیوار موش دارد، موش گوش دارد!

و شـاید ایـن آخـری، هرچنـد بیشـتر جنبـه شـوخی داشته باشـد، یادآوری خوبی اسـت برای اینکه در محیط کار، حرف‌هایمـان را بـا دقـت و احتـرام بزنیم!

تلنگر ماه

شاید کسی امروز به شما نیاز داشته باشد

گاهـی فکـر می‌کنیـم بـرای اثـر گذاشـتن بـر زندگـی دیگـران بایـد کار بزرگـی انجـام دهیـم.

لازم نیست.

گاهی یک سلام کافی است.

یک تشکر.

یک لبخند.

یک جمله مثل:

«خسته نباشی.»

یا:

«اگر کمکی خواستی، من هستم.»

ما معمـولاً نمی‌دانیـم آدم‌های اطرافمان چـه روزی را پشت سـر گذاشته‌اند.

شاید همکارمان از خانه با نگرانی آمده باشد.

شاید چند شب خوب نخوابیده باشد.

شاید منتظر یک خبر باشد. شـاید کاری ذهنش را درگیر کرده باشد.

و شـاید فقـط نیـاز داشـته باشـد کسـی بـا او کمـی مهربان‌تـر رفتـار کنـد.

ما از حال درونی آدم‌ها خبر نداریم.

امـا می‌توانیـم انتخاب کنیم که حضورمـان برای آن‌ها سخت‌تر باشـد یا آسان‌تر.

یک تمرین ساده

امروز، فقط با یک نفر مهربانی کنید؛

نه برای اینکه از شما تشکر کند،

نه برای اینکه جبرانش کند،

فقط برای اینکه شاید روز او کمی بهتر شود.

و بعد از خودتان بپرسید:

اگر همه آدم‌های این محیط همین کار کوچک را انجام دهند، فضای ما چقدر تغییر می‌کند؟

شاید تغییرهای بزرگ، از همین‌جا شروع شوند.

از یک رفتار کوچک.

از یک انسان.

از امروز.

گاهی لازم نیست دنیا را تغییر بدهیم؛ کافی است دنیای یک نفر را کمی بهتر کنیم.

و حالا برای پایان شماره:

یادداشت پایانی

دوباره، کنار هم

یک ماه دیگر گذشت.

صفحه‌های این شماره را ورق زدیم؛ از آدم‌ها گفتیم، از ارتباط، از همکاری، از شنیدن، از کتاب و فیلم، از خاطره‌ها و از لحظه‌های کوچک زندگی کاری.

اما شاید همه این مطالب، در نهایت به یک حرف ساده برگردند: ما تنها زندگی نمی‌کنیم.

هر روز، بخشی از زندگی ما در کنار آدم‌های دیگری می‌گذرد.

همکارانی که شاید سال‌هاست کنارشان کار می‌کنیم.

کسانی که شاید فقط چند دقیقه در روز می‌بینیم.

افرادی که شاید حتی نامشان را به‌درستی ندانیم، اما نتیجه کارشان بخشی از مسیر کاری ماست.

ما به یکدیگر وابسته‌ایم؛ نه فقط برای انجام کارها، بلکه برای تجربه کردن زندگی.

هر روز، یک داستان کوچک

شاید سال‌ها بعد، جزئیات بسیاری از روزهای کاری را فراموش کنیم.

یادمان نباشد فلان پرونده چه زمانی بسته شد.

چه روزی جلسه‌ای برگزار شد.

چه ساعتی یک گزارش ارسال شد.

اما احتمالاً بعضی چیزهای دیگر در ذهنمان می‌ماند.

خنده یک همکار.

کمکی که در یک روز سخت دریافت کردیم.

کسی که وقتی اشتباه کردیم، به جای سرزنش، دستمان را گرفت. یک چای در پایان یک روز شلوغ.

یک گفت‌وگوی کوتاه در راهرو. یا جمله‌ای که درست در زمانی شنیدیم که به شنیدنش احتیاج داشتیم.

شاید زندگی کاری ما بیشتر از آنچه فکر می‌کنیم، از همین لحظه‌های کوچک ساخته شده باشد.

آدم‌ها می‌مانند

سازمان‌ها تغییر می‌کنند.

اتاق‌ها جابه‌جا می‌شوند.

میزها عوض می‌شوند.

فناوری‌ها پیشرفت می‌کنند.

همکاران جدید می‌آیند و بعضی همکاران قدیمی مسیر دیگری را انتخاب می‌کنند.

اما چیزی که باقی می‌ماند، تجربه‌ای است که از بودن کنار یکدیگر ساخته‌ایم.

اینکه چگونه با هم رفتار کردیم.

چقدر به هم اعتماد کردیم.

چقدر شنیدیم.

چقدر کمک کردیم.

و چقدر تلاش کردیم محیطی بسازیم که آدم‌ها در آن فقط «کار» نکنند، بلکه احساس کنند دیده و شنیده می‌شوند.

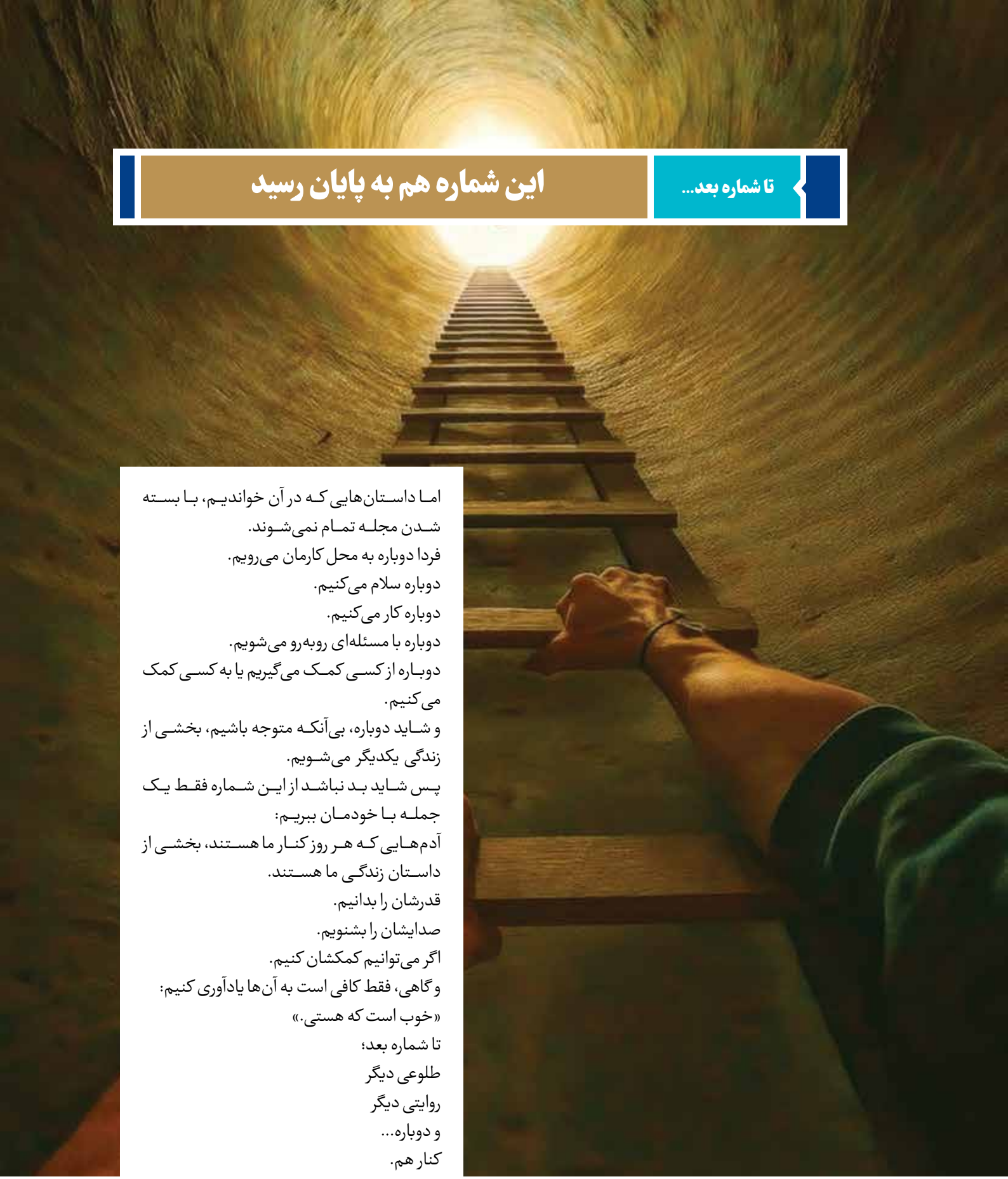
شاید این، معنای واقعی با هم بودن باشد

با هم بودن فقط کنار هم نشستن نیست.

فقط یک اتاق مشترک، یک سازمان مشترک یا یک هدف مشترک نیست.

با هم بودن یعنی وقتی یکی خسته است، دیگری کمی بیشتر درک کند. وقتی کسی چیزی نمی‌داند، دیگری تجربه‌اش را در اختیار او بگذارد.

وقتی اختلافی پیش می‌آید، قبل از قضاوت، گفت‌وگو کنیم. وقتی موفقیتی به دست می‌آید، سهم دیگران را هم ببینیم. و وقتی روز سختی می‌رسد، هیچ‌کس احساس نکند کاملاً تنهاست.



تا شماره بعد...

این شماره هم به پایان رسید

اما داستان‌هایی که در آن خواندیم، با بسته شدن مجله تمام نمی‌شوند.
فردا دوباره به محل کارمان می‌رویم.
دوباره سلام می‌کنیم.
دوباره کار می‌کنیم.
دوباره با مسئله‌ای روبه‌رو می‌شویم.
دوباره از کسی کمک می‌گیریم یا به کسی کمک می‌کنیم.
و شاید دوباره، بی‌آنکه متوجه باشیم، بخشی از زندگی یکدیگر می‌شویم.
پس شاید بد نباشد از این شماره فقط یک جمله با خودمان ببریم:
آدم‌هایی که هر روز کنار ما هستند، بخشی از داستان زندگی ما هستند.
قدرشان را بدانیم.
صدایشان را بشنویم.
اگر می‌توانیم کمکشان کنیم.
و گاهی، فقط کافی است به آن‌ها یادآوری کنیم:
«خوب است که هستی.»
تا شماره بعد؛
طلوعی دیگر
روایتی دیگر
و دوباره...
کنار هم.


سر کز فخری او کنه تهمتات
دامنش گرد و پیرایه ز حب خلوت
شهری القصه جوان باغ بدیده
کاو پنهش بجز اکاه رسیده
فی نگرد از پس و از پیش نگاه
جو کرکی که فتد در ره کاه
گنه ی آسان نه درخت سیبی
گر سیاه ی بدرخت آمه سیبی

طلوع ۴۱
ماهنامهٔ داخلی، سال پنجم، شمارهٔ شصت و یک، فروردین ماه ۱۴۰۵



• کار فقط آن چیزی نیست که در شرح وظایف ما نوشته‌اند • پشت میزهای ما چه می‌گذرد؟ • روایت‌هایی از زندگی کاری که در هیچ کاوشی ثبت نمی‌شود • اگر شغل من زبان داشت... • روایت‌هایی که شاید هیچ‌وقت از زبـــان واحدها شنیده باشیم • قهرمانـــان بی‌سوصدا • آدم‌هایی کـــه شاید کوتـــر دیده شوند، اما نبودنشان خیلی زود احســاس می‌شـــود • فرهنگ لغات محـــل کار • فرهنگ‌نامـــه‌ای کـــه احتمالاً در هیچ فرهنگ‌نامـــه‌ای پیدا نمی‌کنید! • اگر فقط یک روز مدیر بـــودم... • یک روز، یک صندلی، هزار ایده! • یک روز از زندگی من • روایتی از یک روز کاملاً معمولـــی که شاید آن قدرها هم معمولی نباشد

طلوع ۴۲
ماهنامهٔ داخلی، سال پنجم، شمارهٔ شصت و دو، اردیبهشت ماه ۱۴۰۵

• چگونه حرف بزنیم تا فهمیده شویم و چگونه گوش کنیم تا بفهمیم؟ • جهان را گفت‌وگوهایی سازند/ گفت‌وگو چیست و چه چیزی گفت‌وگو نیست؟ • ما بیشتر حرف می‌زنیم یا گفت‌وگو می‌کنیم؟ • چرا در عصر ارتباطات، انسان‌ها بیش از هر زمان دیگری احساس تنهایی می‌کنند؟ • هنر گوش دادن/ مهارتی که همه از آن سخن می‌گویند و کمتر کسی آن را مـــی‌آموزد • چـــرا ما قضـــاوت می‌کنیم؟/ ذهن انسان چگونـــه مانع گفت‌وگوی واقعی می‌شـــود؟ • قدرت همدلی در گفت‌وگو/ چگونه دیگری را بفهمیم، حتی وقتی با او موافق نیستیم؟ • زبان بدن، گفت‌وگوهای خاموش/ آنچه بیش از کلمات گفته می‌شود

طلوع ۴۳
ماهنامهٔ داخلی، سال پنجم، شمارهٔ شصت و سه، خرداد ماه ۱۴۰۵



• آنچه مـــا را به هم پیوند می‌دهـــد • سرمایه‌های نامرئـــی زندگی • همدلی: هنر دیدن جهـــان از چشم دیگری • هیچ‌کس به تنهـــایی زندگی نمی‌کند • اعتماد سرمایه‌ای که دیده نمی‌شود • چرا دیدن اعتماد هیچ رابطه‌ای پایدار نمی‌ماند؟ • چـــرا انسان‌ها بیش از آنکه به راه‌حل نیاز داشته باشند به فهمیده شـــدن نیاز دارند؟ • احترام؛ زبان مشترک همه رابطه‌ها • چگونه می‌تـــوان با وجود تفاوت‌ها، در کنار یکدیگر زندگی کـــرد؟ • قدردانـــی؛ نیرویی کوچک با اثری بزرگ • چـــرا نـــاشکر کردن فقط یک نمـــاد نیست؟ • چگونـــه رفتارهای ظاهراً ســـاده، زندگی انسان‌ها را تغییر می‌دهند؟

طلوع ۴۴
ماهنامهٔ داخلی، سال پنجم، شمارهٔ پنجاه و سه، تیر ماه ۱۴۰۵



• تجربه‌ها و روایت‌هایی از زندگی کاری که در هیچ کاوشی ثبت نمی‌شود • روایت‌هایی که شاید هیچ‌وقت از زبـــان واحدها شنیده باشیم • قهرمانـــان بی‌سوصدا • آدم‌هایی کـــه شاید کوتـــر دیده شوند، اما نبودنشان خیلی زود احســـاس می‌شـــود • فرهنگ لغات محـــل کار • فرهنگ‌نامـــه‌ای کـــه احتمالاً در هیچ فرهنگ‌نامـــه‌ای پیدا نمی‌کنید! • اگر فقط یک روز مدیر بـــودم... • یک روز، یک صندلی، هزار ایده! • یک روز از زندگی من • روایتی از یک روز کاملاً معمولـــی که شاید آن قدرها هم معمولی نباشد

طلوع ۴۹
ماهنامهٔ داخلی، سال پنجم، شمارهٔ پنجاه و نه و شصت، بهمن و اسفند ماه ۱۴۰۴



• وقتی آزمون‌های بزرگ فردا می‌رسند • در حافظه تاریخ / روایتی از یک دیوان • درس راهبردی سیاه / غافلگیری و آمادگی • جـــدول زمانی جنگ ۲۰ روزه / نتیج مرحله یک تحریل بزرگ و درس‌های آن • در سیرک، قفسدان فریاد‌هایی و سردارانی شوید • شاط عطف جنگ ۲۰ روزه / لحظاتی که مسیر تحولات را تغییر دادند • یاران / فریادهایی که بخشی از این روایت شدند • چگونه سازمان‌ها در روزهای سخت به مسیر خود ادامه می‌دهند؟ • جنگ شناختی و رسانه / وقتی ذهن‌ها به میدان نبرد تبدیل می‌شوند • پشتوانه‌ای به نام ـــــــــــــــــردم / وقتی همبستگی ملـــــــــــــــی به یک سرمایه راهبردی تبدیل می‌شود

طلوع ۴۸
ماهنامهٔ داخلی، سال پنجم، شمارهٔ پنجاه و هشت، اول دی ماه ۱۴۰۴



• معنا در کار و زندگی؛ آنچه ما را فراتر از انجام وظیفه می‌برد • زندگی وقتی معنا پیدا می‌کند که بدانی گفت‌وگو کنیم... • سفر ســـ