

لطفا توهین نکنید

رفتن به يك اداره و انتظار كشیدن برای رسیدن به نتیجه می‌تواند يك اتفاق تلخ در زندگی هر ارباب رجوع باشد.



رفتن به يك اداره و انتظار كشیدن برای رسیدن به نتیجه می‌تواند يك اتفاق تلخ در زندگی هر ارباب رجوع باشد.

ممکن است يك تجربه این باشد که صبح زود به امید انجام دادن کاری به يك اداره رفته‌ای، سلام و صبح بخیر گفته‌ای، کسی جواب سلامت را نداده، کسی که به او سلام کرده‌ای اصلا نگاهت نکرده، جلوتر رفته‌ای، مقابل شیشه‌ای سوراخ‌دار ایستاده‌ای، دوباره سلام کرده‌ای، دوباره عليك نشیده‌ای، کسی با بدخلقی خواسته کاغذهایت را به او بدهی، تو هم آنها را از سوراخ داده‌ای، آن طرف و او کاغذها را از دستت کشیده، ناراحت شده‌ای، به زبان آورده‌ای و آن طرف شیشه همان فرد، عصبانی‌تر برای چشمی چرخانده و گفته «چیه، طلب داری؟« و تو که دیده‌ای کارت گیر اوست زبان به کام گرفته‌ای و هیچ نگفته‌ای.

یا شاید تجربه‌ات این بوده؛ با انرژی سلام کرده‌ای، آدمی بی‌حال جوابت را داده، کارت را به او گفته‌ای، او بی‌حال‌تر از قبل، دستی به سمتی تکان داده که یعنی آنجا، اما تو منظورش را نفهمیده‌ای، دوباره پرسیده‌ای، آن روی آن آدم بی‌حال بالا آمده و با اخمی گفته «چقدر خنگی، اصلا همه شما گیج می‌زنید؟« و تو پژمرده‌تر از قبل پرونده را زیر بغل زده‌ای و به سمتی که نمی‌دانی حرکت کرده‌ای.

تجربه بعضی‌ها، اما پرماجرتر از این است، همان‌هایی که به گمان این که دیگر در این اداره کارشان راه نمی‌افتد اول با کارمند و بعد با مسئولان حراست دست به یقه می‌شوند و نتیجه هم می‌شود يك روز خراب، با اعصابی خراب‌تر و پرونده‌ای با سرانجامی نامعلوم، چون دیده شده که برخی کارمندان پرونده ارباب رجوعی را که با آنها چالش و اصطکاک داشته، مفقودالتر می‌کنند.

ولی با این حال همه کارمندان این چنین نیستند و وجود برخی از آنها در ادارات مغتنم است. ممکن است شما صاحب این تجربه بوده‌اید که روزی به اداره‌ای رفته‌اید، سلامی کرده‌اید و بی‌چشمداشت از گرفتن پاسخ، منتظر ایستاده‌اید، اما آدمی خوش‌خلق و خوش‌رو سلامتتان را با گرمی جواب داده، چایش را بغرما زده، ظرف شیرینی‌اش را به شما تعارف کرده و وقتی شنیده کارتان نه به او که به همکارش مربوط می‌شود عذر خواسته، از جایش بلند شده و تا اتاق همکارش راهنمایی‌تان کرده و از او خواسته تا کار شما را هر چه سریع‌تر راه بیندازد و شما هم قندی در دلتان آب شده و خدا خیرت بدهدی گفته‌ای و با دلی پرانرژی، پرونده‌ای به سرانجام رسیده و با خاطره‌ای خوب از آنجا خارج شده‌اید.

حالا اگر کارمند هستید هم ممکن است این تجربه‌ها را داشته‌اید مثل آن روز که پرانرژی در محل کار حاضر شده‌اید، صورت را به لبخندی آراسته‌اید و انرژی را در صدایتان هم دوانده‌اید و تلفن به صدا درآمده است، آن سوی خط کسی است که سلام نمی‌کند، به جای صبح بخیر گفتن می‌گوید خسته نباشی و تو که می‌دانی اول صبح کسی نباید خسته باشد این را به آدم آن سوی خط می‌گویی، اما او انگار دعوا دارد و تو را که نمی‌شناسد مقصر همه بدبختی‌هایش می‌داند، تو می‌خواهی او آرام باشد و در آرامش با هم حرف بزنی اما او عصبانی‌تر از آن است که به خواهشت بهایی بدهد، مرتب داد می‌کشد و با تکرار چند کلمه آمیخته با توهین نظم روانی‌ات را به هم می‌زند و تو هم دیگر تحمل نمی‌کنی و از او می‌خواهی هر زمان که آرام شد تماس بگیرد و سکوت بعد از این حرف، می‌گوید که ارباب رجوع تلفنی‌ات گوشی را سر جایش کوبیده است.

یا این طور نه، شاید روزی ارباب رجوعی خسته و کلافه همه دق‌دلی‌هایش را به اداره شما آورده و با هر کارمندی که سرراش قرار می‌گیرد، دعوا داشته و با چند نفری هم دعوا کرده و تو در لحظه‌ای که با ارباب رجوع‌های دیگر مشغول حرف زدن بودی، شنیده‌ای که می‌گفته باید از این کارمندا زهره‌چشم گرفت و گر نه اگر با سلام و قربانت شوم و چاکرت هستم، جلو بیایی کلاحت پس معرکه است.

دنیای رنگارنگ ما مردم دنیای پیچیده‌ای است که در آن یا اعتراض می‌کنیم یا مورد اعتراض واقع می‌شویم و در هر دو حال ناراضی هستیم از این که چرا حقوقمان به عنوان کارمند یا ارباب رجوع در حال تضییع است و واقعا هم این گونه است.

آسیب‌شناسان در این حوزه دلایل بسیاری را برای رابطه شکرآب‌شده کارمند و ارباب رجوع یافته‌اند. آنها از نارضایتی شغلی کارمندان و

حواشی سرسام‌آور کار در ادارات و فشار حاصل از آن بر افراد سخن گفته‌اند، از این که شایسته‌سالاری نیست، از این که هر فرد به اندازه توانایی‌اش رشد نمی‌کند، از حقوق و مزایایی که کفاف آرامش و رفاه کارمند را نمی‌دهد و از بی‌انگیزگی، در ادارات که مسبب ایجاد آن، نظام ناسالم اداری و نحوه مدیریت‌هاست.

درباره ارباب‌رجوع هم همین طور است، مردمی اغلب بی‌حوصله، با خشمی فروخورده و حقوقی ضایع شده که حتی اگر در اداره‌ای با او برخورد بدی هم نشود باز ترجیح می‌دهد در مقابل کارمند و اداره گارد بگیرد.

پس اگر رابطه کارمند و ارباب رجوع گاه شکرآب است و دعوا میان‌شان بالا می‌گیرد، خرابکار اصلی نظام اداری پر مشکل ماست که به جای شکوفا کردن استعدادها و قابلیت‌ها، افراد را به بهانه‌های مختلف فرسوده می‌کند.

اما بی‌انصافی است اگر در این میان از يك واژه کلیدی چشم‌پوشیم: «#171;آداب معاشرت و رعایت ادب و احترام»;

اینها گم‌شده ما مردم است؛ مردمی که ممکن است ترجیح بدهند در هر پستی که قرار دارند از بالا به دیگران نگاه کنند و رعایت ادب و آداب معاشرت اجتماعی را به کناری بیندازند و نسبت به این که با رفتار نسنجیده‌شان چه لطمه‌ای به دیگران می‌زنند، بی‌اعتنا باشند.

آسیب‌شناسان اجتماعی ما به این باور رسیده‌اند که چه کارمند و چه ارباب‌رجوع – که خودش نیز می‌تواند در محیطی دیگر نقش کارمند را بازی کند و ارباب‌رجوع‌هایی داشته باشد – رفتارهای صحیح اجتماعی را نیاموخته‌اند و این نشان می‌دهد که این ایراد از خانواده شروع شده، در مدرسه ادامه یافته و در طول بزرگسالی و زندگی اجتماعی تقویت شده به طوری که کمتر کسی در مواجهه با مردم در موقعیت‌های مختلف، خود را ملزم به رعایت ادب و احترام، حفظ حریم‌ها و رفتارهای اخلاقی می‌داند.

بی‌علت نیست که گفته می‌شود رفتار سازمانی ما بخشی از فرهنگ جامعه ماست و گرنه برخورد با گشاده‌رویی، داشتن صبر و حوصله، شنیدن حرف‌های یکدیگر با دقت و سخن گفتن با مردم به نحوی که برایشان قابل فهم باشد نه تنها از کسی انرژی نمی‌گیرد بلکه ایجاد روابط خوب با مردم به ما انرژی مضاعف می‌دهد.

محبوبه سیف‌اللهی - جام‌جم