

# کتاب جامع آداب معاشرت در محیط کار



مهارت‌های فردی برای موفقیت حرفه‌ای

امیلی پُست

پیتر پُست / آنا پُست / لیزی پُست / دانیل پُست سنینگ

مریم تقدیسی

# فهرست

۷	مقدمه / مهارت‌های فردی برای موفقیت‌های حرفه‌ای
۱۳	<b>بخش اول - کلیدهای موفقیت</b>
۱۵	۱ / آداب اجتماعی و اصول اخلاقی
۳۴	۲ / لباس و آراستگی
۵۵	<b>بخش دوم - متقاضی کار</b>
۵۷	۳ / کاریابی
۷۰	۴ / سوابق کاری (رزومه) و تقاضای کار
۸۲	۵ / مصاحبه‌ی کاری
۹۹	<b>بخش سوم - در محیط کار</b>
۱۰۱	۶ / شما و همکارانتان
۱۲۶	۷ / شما و فضای کارتان
۱۴۴	۸ / رئیس‌ها هم آدم‌اند
۱۵۸	۹ / مدیر باهوش
۱۶۹	۱۰ / موضوع جنسیت و نسل در محیط کار
۱۸۱	۱۱ / روش صحیح معرفی

- ۱۲ / میزبانی جلسه‌ای فوق‌العاده یا شرکت و صحبت در آن ۱۹۰  
 ۱۳ / ارتباط از راه دور و دفاتر خانگی ۲۰۹  
 ۱۴ / اساس هر کسب و کاری را روابط تشکیل می‌دهد ۲۱۷

- بخش چهارم - مناسبت‌ها**  
 ۱۵ / هدایای کاری ۲۳۱  
 ۱۶ / اصول ابتدایی آداب غذا خوردن ۲۴۱  
 ۱۷ / شناخت چیدمان میز ۲۵۵  
 ۱۸ / میزبانی یا شرکت در شام و ناهار کاری ۲۶۲  
 ۱۹ / مناسبت‌های کاری ۲۷۴  
 ۲۰ / معاشرت‌های خارج از محیط کار ۲۸۸  
 ۲۱ / مهمانی‌های کاری در منزل ۲۹۵

- بخش پنجم - برقراری ارتباط**  
 ۲۲ / سخنران خوب ۳۰۷  
 ۲۳ / پای تلفن ۳۱۹  
 ۲۴ / تلفن‌های هوشمند ۳۳۳  
 ۲۵ / نویسنده‌ی خوب ۳۳۹  
 ۲۶ / ارتباطات دیجیتالی ۳۵۹  
 ۲۷ / شبکه‌های اجتماعی ۳۶۹

- بخش ششم - در راه**  
 ۲۸ / مسافر باملاحظه ۳۸۱  
 ۲۹ / کنگره‌ها، نمایشگاه‌های بازرگانی، و... ۳۹۴  
 ۳۰ / کار کردن در خارج از کشور ۴۰۳

# آداب اجتماعی و اصول اخلاقی

به قول امیلی پست: «آداب اجتماعی خانه‌ای است که اساس آن اصول اخلاقی است.» او در اولین چاپ *آداب اجتماعی* که در جولای ۱۹۲۲ منتشر شد رابطه‌ی میان آداب اجتماعی و اصول اخلاقی را چنین توصیف کرد: «آداب اجتماعی فقط در صورتی مؤثر واقع می‌شود که دربرگیرنده‌ی اصول اخلاقی باشد.»

جالب این‌که از نظر او اصول اخلاقی زیرمجموعه‌ی آداب اجتماعی است، نه به‌عکس. درک این رابطه مستلزم درک ماهیت واقعی آداب اجتماعی است، چون این رابطه صرفاً دربرگیرنده‌ی آدابی خشک و انعطاف‌ناپذیر نیست. امیلی هم به این موضوع معتقد بود.

امیلی استاد جمع‌آوری بریده‌های جراید بود و مقالات روزنامه‌ها و مجلاتی که درباره‌ی او نوشته بودند هنوز موجود است. در یکی از مقالات یکی از آن بریده‌های جراید، احتمالاً خبرنگار با او درباره‌ی این موضوع مصاحبه کرده بود که آداب اجتماعی فقط مشتی قواعدند، چون پاسخ او دقیقاً به قلب هدف اشاره دارد: «هر وقت دو نفر در کنار هم قرار بگیرند و رفتارشان یکدیگر را تحت تأثیر مثبت قرار دهد، درواقع آداب اجتماعی را رعایت کرده‌اند. آداب اجتماعی دربرگیرنده‌ی مجموعه‌ای از اصول خشک نیست، بلکه به معنای چگونگی تأثیر افراد بر یکدیگر است.»

موضوع دیگری که در برخورد و تأثیرگذاری دو نفر بر یکدیگر مطرح می‌شود جامعه است. ما حیواناتی اجتماعی هستیم. تنها و مستقل از مردم اطرافمان زندگی نمی‌کنیم. نمی‌توانیم آن‌ها را نادیده بگیریم. اگر این‌طور بود بشریت مدت‌ها بود به نابودی کشیده شده بود.

یکی از شاخص‌های آداب اجتماعی خوب این است که هرگز جلب توجه نمی‌کند. وقتی همه چیز از جمله حرکات، وضعیت ظاهر و کلماتتان حساب‌شده باشد، تمرکز شما و فرد یا افراد مقابلتان بر محتوای بحث قرار می‌گیرد. ولی اگر یکی از این عوامل را در نظر نگرفته باشید، تمرکز فوراً بر همان خطا قرار می‌گیرد («باورم نمی‌شود چنین کاری کرده باشد.»). با آگاهی از حرکات، وضعیت ظاهر و کلماتان و تلاش برای اصلاح این سه زمینه به راحتی می‌توانید کیفیت روابطتان را بهبود بخشید.

ما با هم زندگی می‌کنیم. در قالب گروهی به نام جامعه رفتارهای قابل قبول و غیرقابل قبول را تعیین و

کدگذاری می‌کنیم و سپس انتظار داریم همه از این روند تبعیت کنند، روندی که به قوانین و آداب تبدیل می‌شود. قوانین درواقع قواعدی هستند که جامعه در موردشان مجازات‌های خاصی را تعیین و اجرا می‌کند. آداب رفتارهایی هستند که جامعه برای تعامل افراد با یکدیگر تعیین می‌کند تا بتوانند در حضور هم احساس راحتی کنند. درواقع، آداب به ما می‌گوید چه باید بکنیم، در حالی که قوانین کارهایی را که نباید انجام دهیم به ما یادآور می‌شوند.

### «از شما می‌خواهم روابط بهتری برقرار کنید»

شاید رئیس‌تان بعد از مرور عملکردتان چنین درخواستی را از شما مطرح کند. در این صورت، برای تحقق درخواست او چه باید بکنید؟ به احتمال بسیار نمی‌دانید از کجا باید شروع کنید. ولی اگر برای شروع، به جای توجه به بهبود «روابط» درمجموع، بر ارزیابی عواملی تمرکز کنید که روابطتان را تحت تأثیر قرار می‌دهند دسترسی به این هدف میسر خواهد بود. ساده‌تر از آن است که فکر می‌کنید، چون روابط تحت تأثیر سه عامل اصلی قرار دارند: رفتار و حرکات، وضعیت ظاهر و کلمات.

۱. رفتار و حرکات. حرکات ما تصویر ذهنی دیگران در مورد ما را تحت تأثیر قرار می‌دهند. فرض کنید: با موکلان سر میز رستوران نشسته‌اید. بعد از چند دقیقه تلفن همراهتان زنگ می‌زند. تلفن را جواب می‌دهید و شروع به حرف زدن می‌کنید. این حرکت، بدون در نظر گرفتن طرف مقابلتان، باعث ایجاد حال و هوایی منفی در ناهار کاری شما می‌شود. اقدام بهتری که می‌توانید در جهت بهبود رابطه با موکلان انجام دهید چیست؟ ساده است: یا قبل از جلسه تلفنتان را خاموش کنید یا قبلاً به او بگویید منتظر تلفنی ضروری هستید و سپس وقتی تلفنتان به ارتعاش درآمد (ویبره) عذرخواهی کنید و به سالن انتظار یا مکان خصوصی دیگری بروید و صحبت کنید.

۲. وضعیت ظاهر. اهمیت لباس و آراستگی آشکار است. کافی است مانند افراد لات و ولگرد لباس بپوشید تا مردم هم شما را یکی از آنها تلقی کنند. بوی بد بدن یا دهان هم مردم را از شما فراری می‌دهد. زبان بدن چطور؟ این نکته هم در مقوله‌ی وضعیت ظاهر قرار می‌گیرد: تکان دادن مداوم پایتان در طول جلسه نشان‌دهنده‌ی عصبی یا دلواپس بودن شماست، یا بدتر از آن این که برای به پایان رسیدن جلسه نایبه‌شماری می‌کنید. برای بهبود وضعیت ظاهر و ارتقای کیفیت روابط کاری‌تان آرام و هوشیار عمل کنید، نه با و نه هیچ عضو دیگری از بدنتان را مرتب تکان ندهید.

۳. کلمات. بدون شک نباید از کلمات بی‌ادبانه استفاده کنید؛ ولی فرض کنید در جلسه‌ای هستید و ناگهان فریاد می‌زنید: «وای خدای من، سالی چه ایده‌ی خوبی!» بعد متوجه می‌شوید برخی از افراد حاضر در جلسه از این که نام خدا را بی‌هوده به زبان آورده‌اید در مقابل شما جبهه می‌گیرند. آن‌ها به جای فکر کردن به ایده‌ی خوب سالی، روی شما و تصویر منفی شما در ذهنشان تمرکز می‌کنند.

هر روز ناخودآگاه صدها نکته از آداب اجتماعی را رعایت می‌کنیم، ولی گاهی موقعیتی پیش می‌آید که ما را به فکر وامی‌دارد چون نمی‌دانیم در مورد آن چه آدابی را باید به کار بندیم. پس چطور باید رفتار صحیح را در چنین شرایطی تشخیص دهیم؟ خوشبختانه آداب اجتماعی چیزی بیش از رعایت ادب است. آداب اجتماعی مظهر اصولی است که رعایت ادب درمجموع براساس آن قرار گرفته است، اصولی که هدایتگر فرد در جهت بهترین رفتار در جایی است که هیچ اصول خاصی در مورد آن وجود ندارد.

امیلی در جایی نوشته است: «آداب اجتماعی فقط در صورتی مؤثر واقع می‌شود که دربرگیرنده‌ی اصول اخلاقی باشد.» و به دنبال آن معنای آداب اجتماعی را چنین توصیف کرده است:

«بدون شک ماهیت واقعی فرد بسیار مهم‌تر از ظاهر اوست. آگاهی از آداب اجتماعی هم درست مانند نوع لباس پوشیدن و وضعیت ظاهری یکی از ضروریات رفتارهای موجه محسوب می‌شود.»

شما می‌توانید هر طور که می‌خواهید لباس بپوشید و هر طور که می‌خواهید به نظر برسید، ولی به اعتقاد امیلی بی‌توجهی به وضعیت ظاهر شما را در پوسته‌ای شکننده قرار می‌دهد که سرانجام متلاشی می‌شود. آنچه واقعاً در تعاملاتان اهمیت دارد خود واقعی‌تان هستید.

### خود واقعی شما کیست؟

صبح از خواب بیدار می‌شوید و لباس می‌پوشید. بعد در آینه نگاه می‌کنید و به خودتان می‌گویید: «امروز فوق‌العاده به نظر می‌رسم!»

مشکل؟ به محض این که وارد اتاق جلسه می‌شوید، دیگران از جمله رئیس‌تان با خودشان فکر می‌کنند: «واقعاً با چه فکری چنین لباسی پوشیده؟»

اشتباه

چرا؟ چون اصل اساسی آداب اجتماعی را فراموش کرده‌اید: نظر دیگران مهم است. در محیط کارتان هر روز با عده‌ای تعامل دارید و حرکات و رفتارهای شما آن‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. شاید فکر کنید اهمیتی ندارد، چون آن‌ها فقط همکارانتان هستند یا برای شما کار می‌کنند؛ ولی اهمیت دارد، چون شاید آن‌ها روزی رئیس شما شوند یا موکلی باشند که باید تصمیم بگیرند با شما کار کنند یا نه، یا شاید هم مشتری احتمالی که در مورد قراردادی جدید تصمیم می‌گیرد یا رئیس آینده‌ای که باید در مورد دادن کار یا ارتقا به شما تصمیم‌گیری کند.

دیدگاه دیگران در زمینه‌ی کسب و کار از اهمیت بسیاری برخوردار است. و این واقعیت مستقیماً به سه هدف منتهی می‌شود که شما را در برقراری روابطی بهتر و مستحکم‌تر یاری می‌کند.