



از موضع بالا نگاه کردن ممنوع!

# عذرخواهی کنید تا بزرگ بمانید

- دکتر پریوش وقاری

عذرخواهی از نظر من یکی از نشانه‌های جوامع فرهنگی و متمدن است. جامعه‌ای که مردمش یاد می‌گیرند به‌خاطر رفتارهای اشتباهشان به راحتی از یکدیگر عذرخواهی و دلجویی کنند پیشرفته‌ترین جامعه بشری است. ما هر زمان می‌خواهیم الگوهای رفتاری صحیح را به مردم نشان دهیم از بالا به پایین می‌آموزیم. در هرم جامعه‌شناختی ما می‌گوییم هر چه جایگاه بالاتر باشد

- بزرگان عذرخواهی کنند

نمی‌دانم چه مشکلی است که مسئولان مافکر می‌کنند اگر از زیردستی‌ها عذرخواهی کنند شان خود را پایین آورده‌اند و همین باعث می‌شود به اهدافشان نرسند. برعکس من ایمان دارم اگر مسئولی به‌خاطر اشتباهش عذرخواهی نکند قطعاً از سوی مردم و کارمندانش مغفور و رانده می‌شود، چنین مسئولی چطور می‌خواهد در شرایط نقرت به اهدافش برسد؟

فراموش نکنیم یکی از مهم‌ترین ملاک‌های جوامع پیشرفته نگاه برابری است. هیچ کس نباید در هیچ موضعی به خودش اجازه بدهد به بقیه از موضع بالا نگاه کند همانطور که اگر وقتی مسئولان بخواهند برنامه و هدفی را برای جامعه مطرح کنند می‌آیند از موضع پایین به زندگی و نیازهای مردم نگاه می‌کنند تا دید درست‌تری داشته باشند در مواقع اشتباه هم باید همین نگاه برابری را داشته باشند.

- خطاهای کوچک را بزرگ نکنیم

ما هیچ وقت نباید فراموش کنیم که آدمی ممکن الخطاست، نه اینکه اجازه هر اشتباهی را داشته باشد، اما به هر حال معصوم نیست و امکان اشتباه و خطا در او وجود دارد در نتیجه بروز خطا در زمینه‌های شغلی و رفتاری و ارتباطی اجتناب‌ناپذیر است، اما مهم این است که خطاهای کوچک نباید در ذهن افراد بزرگ جلوه کند. گاهی اوقات می‌بینیم یک خطای کوچک در ذهن یک دوست آنچنان بزرگ جلوه کرده که پس از سال‌ها هنوز در ذهنش مانده‌گار است و به محض دیدن ما خطایمان در ذهنش متبادر می‌شود.

خودمان را جای دیگران بگذاریم. چندبار در مقابل خطا و اشتباه دیگری که عذرخواهی پسوندش نبوده ذهنمان مشغول شده و خاطره تلخ در ذهنمان جاگیر شده است؟ چند سال بعد و با گذراندن اتفاقات بدتر از سرمان، با دیدن او بلافاصله خاطره اشتباهش در ذهنمان سروده است؟ می‌بینید چقدر سخت

- دکتر منصور بهرامی\*

نداینده کردن هر رفتار درستی در جامعه‌ای حتی از نوع متمدن و پیشرفته نیاز به فرهنگ‌سازی و آموزش دارد. دقیقاً به همین دلیل است که نهادینه کردن فرهنگ عذرخواهی نیز در جامعه به فرهنگ‌سازی جدی نیاز دارد. در جامعه ایرانی اکثر کسانی که بست و مقام مهمی دارند فکر می‌کنند عذرخواهی کردن از شان و منزلت و قدر و مقامشان کم می‌کند این در حالی‌است که در چند سال اخیر ما بارها شاهد بودیم که مسئولان اروپایی، آمریکایی و حتی آسیایی به‌خاطر یک اشتباه جزئی در رفتار و عملکرد خودشان یا حتی کارمندانشان در مقابل مردم تعظیم کرده‌اند.

نمی‌دانم خاطر تان هست یا نه همین چند ماه قبل وقتی چند دانش‌آموز ژاپنی در تصادفی آسیب دیدند وزیر آموزش ژاپن در مقابل والدین کودکان تعظیم و ملتمسانه عذرخواهی کرد. او از عمق ناراحتی والدین دانش‌آموزان خبر داشت پس تعظیم کرد و در مقابل آنها زانو زد. یکی از پدران همین دانش‌آموزان از جمع بیرون آمد و به‌خاطر شدت ناراحتی‌اش سبلی به صورت وزیر زد. او بدون آنکه مانع کتک خوردنش بشود به عذرخواهی‌اش ادامه داد. این نمونه را گفتم تا بدانید عذرخواهی واقعی دقیقاً چیست.

تجربه کشورهای اروپایی و آمریکایی نشان می‌دهد اگر در صورت بروز اشتباه صادقانه از مردم عذرخواهی شود اعتماد و تکیه مردم به مدیران و دولتمردان بیشتر خواهد شد.

تجربه در کشورهای مختلف دنیا نشان داده مردم به مسئولان و دولتمردانی که از اشتباهاتشان اطلاع دارند و در مقابل این حق را به مردم می‌دهند که

است؟ همین اتفاق نیز می‌تواند برای طرف مقابل شما یعنی کسی که باعث رنجش و آزارش شده‌ایم، ایجاد شود. پس ما هم حق نداریم ایجادکننده چنین خاطراتی در ذهن نزدیکان‌مان باشیم. ما حق داریم به خاطر عدم اشراف کامل‌مان خطا کنیم اما حق نداریم به خاطر خودخواهی این خطا را در ذهن دیگران ماند‌گار کنیم پس با خودمان قرار بگذاریم که هر خطایی را با یک عذرخواهی پاک و جبران کنیم.

- عذرخواهی در چند مرحله

برای عذرخواهی می‌توانید چند مرحله را در ذهنتان مرور کنید تا بتوانید با این موضوع راحت‌تر سازگار شوید.

مرحله اول اینکه بدانید اشتباهی از شما سرزده است؛ اینکه به خودتان بگویید این اشتباه بزرگ نیست و نیاز به عذرخواهی ندارد؛ یا با خودتان فکر کنید کار خاصی انجام نداده، اصلاً متصفانه نیست، در این مواقع باید از موضع طرف مقابل‌تان به موضوع نگاه کنید. اگر حتی خطای‌ای به این فکر کردید که طرف مقابل‌تان مورد اشتباه شما مبالغه کرده، زیادی حساسیت نشان داده، طرف مقابل در مقابل شما دست به رفتارهای تلافی‌جویانه زده یا کارهایی در حق شما انجام داده که خیلی بدتر از اشتباهاتان بسوده، بدانید که چون هنوز به اشتباهی که مرتکب شده‌اید واقف نیستید پس آمادگی ورود به مرحله بعد را ندراید.

خلاصه مرحله اول یعنی اینکه شما بدانید و مطمئن باشید اشتباهی مرتکب شده‌اید تا برای جبران آن دست به‌کار شوید. خودتان را جای آن فرد بگذارید و تصور کنید که نتیجه نهایی اشتباهی که در حق او انجام داده‌اید بر سر شما آمده است. شما حق ندارید بگویید: «خیلی خب، اگر کسی این کار را با من می‌کرد من ناراحت نمی‌شدم.» در این مواقع باید دنیا را از دریچه نگاه او و با افاق احساسی وی ببینید.

ورود به مرحله دوم مستلزم این است که شما بدانید چرا می‌خواهید از طرف دیگر عذرخواهی کنید. شما

اگر از دلیل اصلی و مهم رفتاری که انجام داده‌اید مطلع باشید به این معناست که از عمق اشتباه خودتان آگاه هستید، به اشتباه‌تان اعتراف می‌کنید و تنها در این صورت است که حاضر می‌شوید یک عذرخواهی در حد و اندازه اشتباه‌تان داشته باشید. ورود به مرحله بعد در حقیقت مجوز آمادگی شماسست. بدانید که عذرخواهی کردن تنها به زبان آوردن چند کلمه نیست چون اگر انسرژی صادقانه تأسف و ناراحتی شما پشت کلمات نباشد ممکن است طرف مقابلتان نه تنها نبخشدتان بلکه بیشتر از زرده خاطر شود. یاد بگیرید که صرفاً برای رفع کدورت قلبی طرف مقابلتان و نه برای منافع شخصی باید از طرف مقابلتان عذرخواهی کنید.

خلاصه اینکه شما نمی‌توانید عذرخواهی‌تان را به چند کلمه «بخشید، متأسفم، معذرت می‌خوام و…» محدود کنید و همه چیز را تمام‌شده فرض کنید. باید بدانید عذرخواهی در حقیقت یعنی توضیح دهید و حقه منمهم شوید. اگر چه شما با عذرخواهی کار کنید که متوجه شده‌اید چه کار اشتباهی در حق او انجام داده‌اید. مثلاً اگر در جمع به‌او انتقاد تندی کرده‌اید بگویید «من را ببخش، من حق نداشتم در جمع با چنین لحنی با تو صحبت کنم، می‌دانم تواز دست من ناراحتی و حق داری دلخور باشی». این جمله‌ها نشان می‌دهد که هم شما به اشتباهی که

## د

**اگر مسئولی به‌خاطر اشتباهش عذرخواهی نکند قطعاً از سوی مردم و کارمندانش مغفور و رانده می‌شود، چنین مسئولی چطور می‌خواهد در شرایط نقرت به اهدافش بررسد؟**

# سبک زندگی

سبک زندگی ۸۸۹۸۷۱

## د

اگر چه در نگاه اول، اظهار پشیمانی و عذرخواهی کردن بسیار سخت است اما فراموش نکنید دیگران حق دارند به‌خاطر رفتار اشتباه ما ناراحت شوند و ما باید عذرخواهی کنیم پس بهتر است با کمی تمرین کردن این مرحله را برای خودمان ساده کنیم. رفته رفته در این مسیر می‌توانید به نقطه‌ای برسید که بلافاصله پس از آنکه متوجه شدید باید باعث آزدگی روحی کسی شده‌اید، به سرعت و با کمال صمیمیت عذرخواهی می‌کنید. عذرخواهی به‌موقع باعث حفظ احترام و بزرگی شما می‌شود

**آنها سر می‌زند یاد بگیرند موظف هستند عذرخواهی و دلجویی کنند باید اول از مسئولان بخواهیم که بهترین و پررنگ‌ترین نمونه برای این مسئله باشند.**
**اگر مسئولان ما یاد بگیرند در مقابل رفتار اشتباهشان از مردم و کارمندان عذرخواهی کنند همان کارمند یاد می‌گیرد در جمع خانواده خودش، محل سکونتش و حتی در جمع فامیل اگر رفتار اشتباهی داشت عذرخواهی کند و این کار را ننگ نداند.**

انجام داده‌اید واقف هستید هم به طرف مقابلتان حق می‌دهید که ناراحت باشد اما در عین حال در صدد جبران هستید. زمان گفتن جملات عذرخواهی نباید در حالت طعنه و کنایه و به روشی کلی و مبهمی و مفهوم صحبت کنید.

- مسئولیت اشتباهتان را بپذیرید

بعد از مرحله عذرخواهی کامل نوبت به این می‌رسد که شما قوی باشید و هر اتفاقی که انتظارتان می‌کشد را بپذیرید. فراموش که نکرده‌اید در قدم اول تأکید کرد‌م نسبت به رفتار غلط خود موضع بالا نداشته باشید بلکه در مرحله عذرخواهی باید حتی از موضع طرف مقابلتان هم کوتاه‌تر باشید. قبول کنید که بعد از عذرخواهی شما طبیعی است که دو حالت وجود داشته باشد شما می‌توانید عذرخواهی‌تان را به صمیمانه پذیرفته شود و حالت دوم اینکه ممکن است متهم شوید که دارید نقش بازی می‌کنید و حقیقتاً پشیمان نیستید؛ حتی ممکن است به دغل بازی و حقه منمهم شوید. اگر چه شما با عذرخواهی درستی انجام داده‌اید و این بهتر از عذرخواهی نکردن و دست روی دست گذاشتن است اما بپذیرید ممکن است کار اشتباه شما آنقدر باعث آزار طرف مقابلتان شده که در چنین زمانی امکان بخشش شما را ندارد.

آخر کلام اینکه اگر چه در نگاه اول، اظهار پشیمانی و عذرخواهی کردن بسیار سخت است اما فراموش نکنید دیگران حق دارند به‌خاطر رفتار اشتباه ما ناراحت شوند و ما باید عذرخواهی کنیم پس بهتر است با کمی تمرین کردن این مرحله را برای خودمان ساده کنیم. رفته رفته در این مسیر می‌توانید به نقطه‌ای برسید که بلافاصله پس از آنکه متوجه شدید باعث آزدگی روحی کسی شده‌اید، به سرعت و با کمال صمیمیت عذرخواهی می‌کنید. عذرخواهی به‌موقع باعث حفظ احترام و بزرگی شما می‌شود.

**\*جامعه‌شناس و تحلیلگر رفتار**

## د

وقتی چنددانش‌آموز ژاپنی در تصادفی آسیب دیدند وزیر آموزش ژاپن در مقابل والدین کودکان تعظیم و ملتمسانه عذرخواهی کرد. او از عمق ناراحتی والدین دانش‌آموزان خبر داشت پس تعظیم کرد و در مقابل آنها زانو زد

نادرستان فرار کنند.

در چنین شرایطی که عذرخواهی به حلقه مفقوده فرهنگ کشورمان تبدیل شده است، نهادهایی مانند آموزش و پرورش و رسانه‌ها به‌خصوص رسانه ملی باید در این زمینه فرهنگ‌سازی کنند تا معذرت‌خواهی به‌عنوان یک ارزش در جامعه ما مطرح شود و مردم به دنبال فرار از آن نباشند.

این اتفاق‌ها و هزار نمونه مشابه آن بارها در زندگی همه ما پیش آمده است، شاید در برخی از موارد این ما بوده‌ایم که در مقابل عملی نادرست به‌جای معذرت‌خواهی به دنبال شانه خالی کردن بوده‌ایم، اما در هر حال مسئله یکسان است؛ اینکه پس از انجام رفتاری نادرست، معذرت‌خواهی فراموش شده است.
شاید باور تان نشود، اما در قرآن کریم ۸۷ بار از توبه و معذرت‌خواهی سخن به میان آمده و در روایات هم آمده است که حضرت علی(ع) به مردم می‌فرماید: «من و شما بر هم حقوق داریم و اولین حق شما بر من این است که چیزی را از شما پنهان نکنم.»

**\*جامعه‌شناس**

#### سبک رفتار

۴ روایت از شهر ما

### یک سطل عذرخواهی برای شستشوی عصبانیت

می‌افتند از ترس دور می‌ایستند.

- عذر اول: عذرخواهی شهردار**

هرجای شهر را که نگاه می‌کنی هر سازمانی که توانسته تا شپهر را کلتگ و لودر به جان زمین افتاده است. تا جایی که توانسته حفر کرده و پایین رفته است. در همین خیابان چند ده متری محله ما هم‌زمان سه سازمان حفاری دارند و در چهارراه هم کارگاه مترو باعث شده که رفت و آمد سخت شود. باریکی خیابان باعث شده مردم از کمبود جای پارک رنج ببرند و همین کم شدن عرض کوچه بارها باعث تصادف شده‌اما تا امروز هیچ کس اعتراض نکرده است. می‌دانید چرا؟

نمی‌دانم شما هم متوجه شده‌اید یا نه؟ این روزها هر جای شهر که می‌روی و محل حفاری سازمانی است پارچه‌نوشته‌ای را می‌بینی که رویش نوشته شده است: «این سازمان به‌دلیل حفاری و ایجاد مزاحمت‌های احتمالی از اهالی محل عذرخواهی می‌کند.»

این دقیقاً همان اتفاقی است که در محله ما رخ داده است. چند شرکت حفرکننده هر کدام در نقطه‌ای از حفاری پارچه‌نوشته‌ای نصب کرده‌اند و براساس نوشته آن از مردم و هم‌محله‌ای‌ها به واسطه مشکلات احتمالی ایجاد شده عذرخواهی کرده‌اند و آنها را دعوت به صبوری کرده‌اند.

البته یکی دو باری هم شهردار ناحیه در مسجد حاضر شده بود و از مردم حاضر خواسته بود به نیابت از او از سایر اهل محله به‌خاطر مشکلاتی که در محل ایجاد شده عذرخواهی کنند.

همین چند رفتار ساده باعث شده که مردم محل بدون گلایه از شرایط با مشکلات سازگار شوند و به‌خاطر احترامی که مسئولان برایشان قائل شده‌اند آنها هم شرایط را درک کنند.

- عذر دوم: عذرخواهی بانک**

در روز است که تلاش می‌کنم از طریق همراه بانک وجعی را به حساب یکی از دوستانم انتقال بدهم.

آخر هفته‌ها معمولاً از خانه بیرون نمی‌روم و

تلاش می‌کنم هرکاری دارم به شنبه موکول کنم، اما هر چه فکر می‌کنم می‌بینم این انتقال وجه مهم است و باید زودتر انجام دهم. از طرف



دیگر چون وسیله ندارم و نزدیک‌ترین بانک خودپرند هم پیش از نیم ساعت تا منزل فاصله دارد ذهنم به هیچ راهی نمی‌رسد.

چندبار بستم سر هم کد همراه بانک را می‌زنم تا مرحله دوم پیش می‌روم و یکباره سیستم پیام نقص می‌دهد. یکبار دیگر امتحان

می‌کنم این بار تا مرحله چهارم پیش می‌روم

نوبت به رمز دوم که می‌رسد بلاز قسه قلبی

تکرار می‌شود. نه خیر انگار همراه بانک ما امروز با ما راه نمی‌آید. کلافه از اوضاع و شرایط تصمیم می‌گیرم زنگ بزنم شعبه مرکزی بانک می‌تا می‌توانم یاد بزنم، گلایه کنم و آخر سر هم بگویم کارت و بانک ارزانی خودتان. مدام با خودم کلتجار می‌روم که بعد از گرفتن شماره خطور اعتراض را برسانم. به خودم می‌گویم شماره را می‌گیری بعد می‌گویی: «آقا شما خجالت نمی‌کشید. اگر از عهده یک همراه بانک ساده به قول خودتان در عصر تکنولوژی برنی‌آیید پس چرا مردم را مسخره خودتان و سیستم‌تان می‌کنید.»

با همه عصانیتم برای پیدا کردن شماره بانک به صفحه اصلی سایت بانک سر می‌زنم تا بتوانم شماره نزدیک‌ترین شعبه را یادداشت کنم. با لود شدن صفحه اصلی بانک یکدفعه کادر بزرگی در وسط صفحه توجه‌رم را به خودش جلب می‌کند: «همراهان و مشتریان عزیز بانک... به دلیل مشکلات بوجود آمده در سیستم مخابرات خدمات همراه بانک... با مشکل مواجه شده است به این وسیله از شما عزیزان عذرخواهی می‌کنیم.»

همین جمله برای من عصبانی به مثابه یک سطل آب سرد است. انگار با دیدن همین عذرخواهی ساده تمام عصانیتم فروکش کرد و آرام شدم. این بار به‌جای مرور همه جمله‌های قبلی و عصبانی در ذهنم به خودم گفتم «خوب شد به سایت سر دم. بنده‌های خدا بی‌تقصیر بودن، تازه به‌خاطر مشکلی که از طرف مخابرات بوده از همه عذرخواهی هم کرده‌اند.»