



ارباب رجوع را به هم پاس ندهید

تکریم پیشکش، تحقیر نکنید!

■ **مطهره تنگستانی**

حتماً همه ما این تجربه را در زندگی هایمان داشته ایم که با پوشه‌ای از این ساختمان به ساختمان بعدی و از این طبقه به طبقه‌ای دیگر رفته ایم. در این اتاق را که می زنی یا کسی نیست که پاسخگو باشد یا اکثراً اگر کسی هم باشد گروه کار شما به دست او باز نمی شود و فرد دیگری با بدامضا کند! به اتاق بعدی که می روی تو را مثل یک توپ فوتبال به هم پاس می دهند. خلاصه بعد از ساعت‌ها می رسی به آنجا که «شرمنده سیستم قطعاً تا پیش پای شما وصل بود ها! اگر می شه فردا تشریف بیارید!»

بحث تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع، از مباحث مهمی است که امروزه در دستگاه‌های دولتی مطرح است. اما فقط مطرح بودن کافی نیست. به سازمان‌های اداری که وارد می شوی لیست آیین‌نامه‌های انضباطی و اخلاقی را در اتاق نصب کرده‌اند اما آیا واقعا تا به حال شده کارمندی که این لیست در اتاقش است یک بار تمام این لیست را خوانده و اجرا کرده باشد؟ آیا فقط تصویب آیین‌نامه کافی است یا نظارت هم لازم است؟

■ **مصائب ارباب رجوع در همه جا**

امروزه برای اینکه شما فرایند امور اداری و بانکی را سریع بگذرانید یا باید بند «ب» داشته باشید یا انقدر در نوبت بمانید و بالا و پایین شوید تا آخر پشیمان شوید. اگر هم پشیمان نشدید باید گوش‌های خود را آماده کنید و منتظر شنیدن حرف‌های درشت و کوچک و طعنه‌ها و توهین‌های کارمندان باشید. یکی نیست بگوید تکریم پیشکشان، حداقل تحقیر نکنید!

برای واریز یک مبلغ ناچیز به بانک مراجعه کردم. بانکی با هشت باجه که فقط پشت سه باجه کارمندان حضور

سبک رفتار

■ **حامد جمالی**

ساعت شش و نیم صبح حرکت کردم. تا مرکز استان حدوداً یک ساعت ونیم فاصله داشتم. با اینکه به شدت خوابم می آمد اما استرس کارم در اداره خواب را از چشمم می ربود. به هر سختی بود خودم را به اداره رساندم. نیم ساعتی بود کارمندا آمده بودند و هر کس مشغول کار خود شده بود. وارد که شدم خودم را سریع به طبقه دوم اتاق مدیر رساندم. خواستم داخل شوم، صدای یکی از کارمندا بلند شد و با حالت ناراحتی من را منع کرد و گفت: «آقای حقیقی در جلسه هستند.» وقتی بر خودم او را دیدم، خیلی ناراحت شدم. آهسته کنار پنجره رفتم و از بالا نگاهی به خیابان انداختم تا اینکه اوضاع عادی شود. بعد آدم و به آرامی روی یکی از صندلی‌های انتظار نشستم. آقایی که کنارم نشسته بود نزدیکم شد و گفت: «ناراحت نشو، اخلاقش این جوریه، قبل از تو هم با یه پیر مردی بحثش شد، بنده خدا اونم از شهرستان اومده بود اما دل شکسته برگشت.»

بعد از مدتی انتظار دیدم آقای حقیقی با دو آقای دیگر از اتاق بیرون آمدند و به سرعت به سمت پله‌ها حرکت کردند. سریع خودم را به او رساندم و مدارکم را نشان دادم. گفتم: «همه مدارکی که فرموده بودید حاضره فقط مننده شما تأیید کنید تا کار بنده راه بیفته.» اما او با بی توجهی گفت: «هنگه نمی بینی الان کار دارم؟ برو فردا بیارش.» هر چه گفتم: «از شهرستان اومدم، راهم دوره، لطف کنید…» هیچ فایده‌ای نداشت. حال و روز خیلی از ادارات ما همین است. ارباب رجوع را انقدر بالا و پایین می برند که اشک از چشمانش جاری می شود، بیا و بروهای بعضی بی مورد آن هم با اخلاق بد و برخوردهای ناراحت کننده. واقعاً جای تعجب دارد. آقایی که مدتی مسئولی دارم به گونه‌ای برخورد می کند که انگار پشت میز، جایگاه ابدی اش است! غافل از اینکه این مسئولیت‌ها و پست‌ها به هیچ کسی وا نکرده است.

سبک زندگی

سبک زندگی ۸۸۴۸۴۷۱

سبک مردم‌داری



مردم‌داری، راز موفقیت حرفه‌ای است

سیستم قطع است، برو فردا بیا!

■ **شها سپهری**

اقتصادی می شود. از جمله مشکلاتی که از سمت مسئولان شامل حال ارباب رجوع می شود وقت کشی و بی احترامی و دست به سر کردن آنهاست. شاید برای هر یک از ما اتفاق افتاده باشد که برای ملاقات با مسئول یا رئیسی که کارمان در گرو دستانت است ساعت‌ها معطل شده ایم یا حتی شاید برای خرید نکردن از مغازه‌ای مورد مواخذه یا سرزنش فروشنده قرار گرفته ایم. اما آنچه نمایانگر است، شخصیت، اعمال و رفتار آدمی است نه نام و نقش (اعم از مدیر، رئیس، دکتر، مهندس بودن و…) که از سوی جامعه بر ما نهاده اند یا بر سر در اتاق کارمان چسبانده اند. امروزه به علت برخی مشکلات اجتماعی، فردی، خانوادگی، مالی و… که بر کل جامعه حاکم است، مردم دچار بحران و فشار روانی بالایی شده اند که همین امر سبب واکنش‌های متفاوتی از سوی هم شده و نارضایتی به بار آورده است.

امام علی (ع) می فرماید: «برای کسانی که به تو نیاز دارند زمانی معین کن که در آن فارغ از خانواده، مالی و… که بر کل جامعه حاکم است، مردم دچار بحران و فشار روانی بالایی شده اند که همین امر سبب واکنش‌های متفاوتی از سوی هم شده و نارضایتی به بار آورده است.

امام علی (ع) می فرماید: «برای کسانی که به تو نیاز دارند زمانی معین کن که در آن فارغ از خانواده، مالی و… که بر کل جامعه حاکم است، مردم دچار بحران و فشار روانی بالایی شده اند که همین امر سبب واکنش‌های متفاوتی از سوی هم شده و نارضایتی به بار آورده است.

این حدیث شریف مثال بارزی است برای آنکه بدانیم آیا با دیگران همان گونه برخورد می کنیم که توقع داریم با خودمان برخورد شود؟ چرا باید رفتار شخصی که پشت میز نشسته با شخصی که آن سمت میز ایستاده است رفتاری مشابه ششازاده و گدا باشد؟! بی تردید نباید مقام و منزلت موجب کبر انسان شود.

جلب رضایت مشتری امری است که علاوه بر اجرای حقوق انسانی، موجب بهبود و گسترش سطح رضایت مشتری است. در این راستا، رفتارهای مردم‌داری است. همیشه به شما یاد می دهد که باید به خاطر داشت: «به

مالت نماز که به شی بی بند است، به حسنت نماز که به تبتی بند است» و این حکایت بعضی از ما آدم هاست. نمی دانیم که «چنان نماند و چنین هم نیز نخواهد ماند.» به امید روزی که برای زیباتر کردن زندگی، ابتدا نسبت به زیبا کردن رفتار و کردارمان با دیگران اقدام کنیم.

نگاه

فرش قرمز پیش پای ارباب رجوع

وقتی اداره‌ها گلستان می شود

ارباب رجوع رعایت کند، متصف بودن به صفت تقوا و خداترسی است. بنابراین اگر هر کارگزار از مرتب به ارباب رجوع، چگونگی برخورد با اوست. اغلب افرادی که اخمو هستند از تباط خویی با اطراف خود برقرار نمی کنند. البته خود آنان بیشتر تحت آسیب هستند. برقراری ارتباط اجتماعی همراه از آماش و احترام باعث می شود. دست روی سینه اش می گذارد و احوالپرسی گرمی می کند و سپس کاغذ یا دفترچه‌ای را که داری از تو می گیرد و در نوبت می گذارد. بعدش می گوید: «خواهش می کنم بنشینید تا نوبتتان برسد، خسته نشوید.»

واقعاً چندی باری که نزد ایشان رفته‌ام لذت برده‌ام و هروقت او را در مسجد می بینم بابت رفتارش در اداره با ارباب رجوع تشکر می کنم. همین رفتار خوب، همین زبان خوش برای مردم کافی است. چرا با رفتار

و زبانمان مردم را می رنجانیم؟ به قول یکی از پیرهای مسجد «انسان گوشش تلخ است، اگر زبانش هم تلخ باشد، دیگر هیچ اثری ندارد.» با همین خوش زبانی و خوش اخلاقی خیلی به مردم کمک کرده ایم.

پیامبر اسلام(ص) با خوش اخلاقی در مدت زمان کمی دین اسلام را جهانی کردند. مردم به ایشان سؤال می پرسیدند و مشکلاتشان را مطرح می کردند و ایشان ساعات‌ها به درد دل مردم گوش می دادند. به اینها توجه می کردند و با خوش اخلاقی جواب سوآلاتشان را می دادند و مشکلاتشان را برطرف می کردند. در حالی که با بد پله‌ترین مردم یعنی اعراب جاهلیت مواجه بودند اما کسی ندید ایشان حتی یک بار بدی که برای دیگران بر خورد کنند. پیامم ما هم مانند پیامبران عمل کنیم، ایشان برای همه الگویی نیکو بودند و قرآن هم همین را فرموده: «لقد کان لکم فی رسول الله أسوة حسنة.» قطعاً برای شما در رفتار، پیامبر الگویی شایسته است.

افرادى که در راه خدمت به مردم بوده

و همواره با آنان در ارتباط و مراوده هستند، از نظر رفتارى سزوار است که رفتار معصومان را سرلوحه راه خود قرار دهند تا هم خشنودى خداوند را جلب کنند و هم رضایتمندى مردم را فراهم آورند. در جامعه اسلامى اگر هر فردى کارى انجام مى دهد بر حسب وظیفه باشد و با هدف خدمت رسانی به خلق خدا انجام پذیرد و فرد در وظایف خود خلوص نیت داشته باشد، آیا واقعاً نمی شود توقع یک جامعه آرمانی داشت؟

خود قرار می دهیم؟

پس افرادی که در راه خدمت به مردم بوده و همواره با آنان در ارتباط و مراوده هستند، از نظر رفتاری سزوار است که رفتار آن بزرگوار و معصومان را سرلوحه راه خود قرار دهند تا هم خشنودی خداوند را جلب کنند و هم رضایتمندی مردم را فراهم آورند. در جامعه اسلامی اگر هر فردی کاری را که انجام می دهد بر حسب وظیفه باشد، نه اجبار و با هدف خدمت‌رسانی به خلق خدا انجام پذیرد و فرد در وظایف خود خلوص نیت داشته باشد، آیا واقعاً نمی شود توقع یک جامعه آرمانی داشت؟

زمانی که من برای رضای خدا اگر می توانم کار مراجعه کننده‌ام را حل و فصل کنم، اگر نه به همکارم توصیه کنم، یا اینکه به مراجعه کننده توضیحات کامل را ارائه دهم که سردرگم در این اتاق و آن اتاق نگردد، یا اگر می توانم بگویم فردا تشریف بیاورید تا پرونده را کامل تحویلتان دهم، یا حتی با یک لیخند او را بدرقه کنم، آیا این برای من و برای مراجعه کننده به نمی تواند زمینه‌ساز آرامش باشد؟

امام خمینی(ره) خطاب به مسئولان می فرماید: «شما قصدتان را برای خدا خالص کنید که این عبادت است.» حضرت علی(ع) در نامه خویش به مالک شاستر می فرماید: «پس نیکوترین اندوخته خود را کردار شایسته (خوش رفتاری) بدان.»

با یک حسن خلق، یکی از اصول انمه اظهار(ع) بوده است. خداوند متعال نیز این اخلاق نیکوی رسولش را باعث استحکام حکومت و جذب مردم دانسته‌اند. انجام برخی از امور مانند رعایت اولویت‌ها، برنامه‌ریزی در کارهای اداری، داشتن نظم و انضباط در کارها، رعایت عدل و انصاف در قیال ارباب رجوع تا میزبان بالایی به افزایش میزان رضایتمندی مراجعه کننده از ما کمک خواهد کرد.

پیامبر(ص) را الگوی رفتارمان کنیم

این میزها به کسی وفا نکرده است



آرامش خانواده او نیز از بین خواهد رفت. اما اگر برخورد مسئول خوب و رفتارش نیک باشد، اگر کار ارباب رجوع هم راه نیفتد، دیگر بر ناراحتی اش افزوده نمی شود و در نهایت آرامش خانواده اش هم سلب وفا نکرده است! آقایی که در هر جایبی به گونه‌ای مسئولیتی داری و عهده‌ای به تو رجوع می کنند، پیامم مهربان تر با مردم برخورد کنیم. با خوشرویی کار ارباب رجوع را راه بیندازیم. بیاییم با مردم مهربان باشیم که این کار علاوه بر اینکه مورد تأکید دین مبین اسلام است، یک اصل انسانی نیز است.

وقتی شخصی به خاطر کاری یا مشکلی به اداره‌ای رجوع می کند، به اندازه کافی ناراحتی و استرس دارد اما وقتی بر خورد سرد و بی توجهی مسئول مربوطه را می بیند، ناراحتی اش مضاعف می شود و این در برخورد با خانواده اش اثر می گذارد و این ناراحتی به داخل خانه اش هم کشیده می شود. در نهایت