

# آیا با دیگران خوشحالم؟

روابط کاری دشوار را مجدداً برقرار کنید.

نازیش اس. قاضی

مترجم: زهرا حسین زاده

انتشارات دانشوران رشید

۱۳۹۹

## ۱) مقدمه: وقتی زندگی به شما لیمو می دهد

زندگی شیرین است و شما بیشتر اوقات خوشحال هستید. شغل تان عالیست و از کار خود لذت می برید. شما یک شرکت خوب برای کار کردن دارید پول بد نیست و زندگی کاری شما رضایت بخش است. شاید، کتاب های قبلی من را نیز در مجموعه " ایا من خوشحالم؟" خوانده باشید و خیلی خوشحال باشید چون مسیر زندگی و شغل ایده آل خود را پیدا کرده اید.

حالا، فقط یک چیز در مسیر شادی کلی شما باقی می ماند. مسلم است کسی که واقعا شما را اذیت می کند! ممکن است شما با رئیس یا همکار خود همراهی نکنید؟ شخص دیگری در محل کار شما هست که همیشه باعث نگرانی شما می شود؟ مشتری یا همکارانی که همیشه باید با آنها سروکار

داشته باشید اما راضی نگه داشتن آنها همیشه دشوار است؟ ست

بنابراین، وقتی زندگی به شما لیمو می دهد شما چه می کنید؟ در این کتاب، ما در مورد این ارتباط خاص و در مورد ترمیم و توسعه مجدد آن صحبت می کنیم . این ارتباطی است بین هر دوی شما، نه خود شخص، که من از آن به عنوان لیمو یاد می کنم.

این لیمو زندگی کاری شیرین شما را کمی ترش می کند. بعضی از روزها احساس می کنید نمی توانید از رفتارهای وی غافل شوید و روی کار خود متمرکز باشید. بعضی روزها احساس می کنید می خواهید فریاد بزنید یا چیزی را به سمت آن شخص پرتاب کنید. اگر کسی در بین اعضای خانواده، دوستان یا هرکس دیگری خارج از فضای

کاری شما را به این شیوه ناراحت کند، احتمالاً، هیچ گاه در برابر او نمی ایستادید. با این حال، شغل شما مهم است و نمی خواهید که باعث ایجاد تنش شوید. از دست دادن شغل خود یا ایجاد فضای دشوار در کار ریسکی است که نمی خواهید آن را انجام دهید.

من سالهاست که شاغل هستم و با افراد مشکل ساز زیادی سر و کار داشته ام. به عنوان مثال، همکاری داشتم که گاهی در هنگام استراحت با من دوستانه و تفریحانه رفتار می کرد، درحالی که خارج از زمان کاری بودیم. اما در حین کار او شخصی مضطرب و مشوش و مغرور می شد، متن تنها با من، بلکه با تمام اعضای تیم هم اینگونه رفتار می کرد.

خیلی زود، من تنها کسی بودم که توانستم با او همراه شوم. خودم را گرفتار در میان دو گروهی دیدم که از ارتباط با یکدیگر امتناع می کردند بدترین مسئله این بود که من یک روح فراری شدم و برای آنچه توسط عملکرد اشتباه تیم اتفاق می افتاد، سرزنش میشدم. سرانجام، مدیر جدید قدم برداشت وضعیت کاری همکارم را مشخص کرد. دلیل رفتار کنترل کننده و رفتارهای متضاد وی این بود که او در تلاش بود تا موقعیت خود را به دست بیاورد تا بتواند خود را توانا تر نشان دهد.

## 1 . ۱) چالش لیمو

نوع چالشی که با آن رو به رو هستید، در بین افراد متفاوت است، از احساس ناراحتی شروع می شود، تا زمانی که به نظر فردی با خصوصیت عدم پذیرش به نظر می رسد، اختلاف نظر با استدلال های منفجر کننده، نادیده شدن یا حتی مورد آزار و اذیت قرار گرفتن، هر چه باشد، شما فقط آرزو می کنید راهی برای متوقف کردن رفتار این شخص وجود داشته باشد به شیوه ای که وی جلوی رفتارش را بگیرد. شاید، سعی کرده اید خوب و مثبت فکر کنید. یا سعی کردید آنها را نادیده بگیرید و فقط به کار خود با آنها ادامه دهید. شما حتی سعی کرده اید از این مسائل فراتر رفته و به خودتان بگویید که این مشکل آنهاست نه مشکل من. اما به نظر می رسد هیچ چیز تغییر نمی کند و

شما واقعاً هیچ ایده ای ندارید در مورد این که چگونه موقعیت ها و شرایط را تغییر دهید.

وقتی مجبوریم با افراد سخت، آزار دهنده و چالش برانگیز کار کنیم، مهم نیست چقدر سعی کنیم خودمان را آرام کنیم یا وضعیت را ثابت کنیم، معمولاً به ما استرس زیاد و ناراحتی احساسی وارد میشود. ممکن است متوجه شوید که سخنان یا رفتار شخص دیگر همچنان شما را آزار میدهد، و مدتی طول بکشد تا به حالت تعادل برسید. اگر این مسئله به طور مرتب اتفاق بیفتد، می تواند منجر به مشکلات متعددی از جمله کمبود انگیزه، انرژی کم، عملکرد بد شود و همچنین بر فضای کار و خانه نیز تاثیر بگذارد.

اگر به نظر می رسد این مسئله آشناست، پس احتمالاً، اغلب می بینید در حال فکر کردن هستید، "ای کاش تو فقط اینجا را ترک کن!"

متاسفانه، آنها قصد جابه جایی ندارند و این بدان معناست که شما گزینه های کمی دارید:

الف- مانند گذشته ادامه دهید، وانمود کنید همه چیز درست است و وضعیت استرس زا را نادیده بگیرید.

ب- شرکت خود را ترک کرده و شغل دیگری پیدا کنید.

ج- برای مداخله، یک مدیر، کارشناس منابع انسانی یا مشاور حل اختلاف پیدا کنید.

به عنوان هدف این کتاب، فرض کنیم شما در مورد آخرین گزینه یعنی ج، تصمیم گیری کرده اید و می خواهید خودتان وارد عمل شوید. اخبار خوب این که فرایندهای متعددی وجود دارند که می توانید برای کنترل چنین افراد دشواری آنها را بیاموزید. در اینجا، به شما برخی ابزار منحصر به

فرد، توصیه‌ها متفاوت‌های ساده‌ای را ارائه می‌دهم که می‌توانید برای تغییر و تبدیل این روابط چالش‌برانگیز آن‌ها را به کار ببرید.

اگر شما دیگر کتاب‌های مجموعه را خوانده‌اید، با تکنیک‌های گام به گام و مشاوره مستقیم من آشنا خواهید شد. در کتاب اول من، "آیا از مسیر هم راضی هستید؟ و آیا از شغلم راضی هستید؟"، که بر کمک به شما تمرکز دارد تا مسیر زندگی و شغلیه درست خود را پیدا کنید که کاملاً متناسب با شما باشد. سومین کتاب، "آیا از وضعیت کاری خودم راضی هستید؟" تمرکز دارد بر چگونگی طراحی متدهای کاری که هم راستا با جریان طبیعی شما است و استرس را کاهش می‌دهد. در این کتاب، شما در مورد روندهای تغییر ارتباطات بد به روابط سازنده، هماهنگ و شاد چیزهایی خواهید آموخت.

## ۱ / ۲ تمرین ها و نمونه ها

در اینجا، من یک داستان کوتاه به نام "مزرعه لیمو" خلق کردم که در اکثر فصل های این کتاب مطرح می شود. این مطالعه موردی به طور خاص، نامشهود و لطیف به مسائل روابطی که در محیط کار رخ می دهد کمک خواهد کرد. شما نمونه هایی از شخصیت های معمولی، روندهای فکری آنها و نحوه برخورد آنها با یک حادثه چالش برانگیز را پیدا خواهید کرد.

مثل همیشه، من تمرینات بی نظیر یا ابزار را طراحی کرده ام که می توانید برای زندگی کاری خود به راحتی به کار ببرید. این ابزار نیاز به ملاحظات دقیق نسبت به سایر افراد درگیر دارد و فقط باید پس از خواندن و فهمیدن اطلاعات در زمینه به کار برده شود. توصیه می کنم ابتدا، تمام کتاب را بخوانید و تمرین ها را به ترتیب انجام

دهید. بهتر است از فصل‌ها صرف نظر نکنید، زیرا این روز به طور متوالی تدوین شده‌اند.

وقتی کتاب را تمام کردید، می‌توان زمانی استفاده کنید که در شرایط خاصی هستید. برای انجام تمرین به دفتر و قلم نیاز دارید. برای بعضی از تمرین‌ها لازم است صدای خودتان را ضبط کنید، برای این کار نرم افزار مناسب که در اکثر موبایل‌ها وجود دارد را پیدا کنید. همچنین به هندزفری و هدفون نیاز دارید. برای شروع، در اینجا اولین ابزار ارائه شده تا شما را با هدف و نیت درست تنظیم کند.

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

تمرین ۱ / ۱ قصد من

اگر مایل به ایجاد روابط کاری موثر تر هستید، مهم است که با قالب ذهنی مثبت شروع کنید. از این تمرین ساده برای تمرکز بر افکار خود استفاده کنید و تلاش کنید بهترین نتایج را برای خود و شخص دیگر به دست آورید. همچنین نوشتن کلمات در دفترتان ارزشمند است.

(۱) شخصی را که با او مشکل دارید، در ذهن داشته باشید.

(۲) چشمان خود را ببندید، نفس عمیقی بکشید و این کلمات را با صدای بلند به خودتان بگویید.

(۳) هدف من این است که یک رابطه بهتر و سالم تر را بهبود ببخشم / ترمیم کنم / و از نو بسازم که برای..... (اسم او) و خودم مفید است. (کلماتی را به کار ببرید که احساس خوبی داشته باشید).

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

حالا شما آماده هستید تا یادگیری رازهای پشت روابط کاری سازنده و سالم را یاد بگیرید. هنگامی که برای خواندن این کتاب وقت می گذارید توصیه می کنم یک فنجان چای لیمو یا لیموناد خنک میل کنید.

## ۲) مشاهده رفتار:

### دیدن لیموها

چرا برخی از روابط کاری که هیچ تلاشی نمی‌کنند و برخی دیگر بیشتر انرژی ما را می‌گیرند؟ همه ما تجربه قدم زدن با شخصی را داریم که زندگی کاری ما را خیلی سخت می‌کند. مشکلات با هر کسی می‌تواند بروز کند، یک مشتری، هم‌کار، تامین‌کننده، شریک کاری یا حتی تمام تیم باشد. دلایل می‌تواند بسیار متفاوت باشد، از تفاوت سبک کاری شما گرفته تا داشتن ایده‌ها یا نگرش‌های مختلف، برخورد شخصی یا شاید، مشکلات ظریف‌تر مثل انتظارات و باورهای غیر معمول، میباشد.

روابط همیشه و تا حدودی شخصی است، در کار و چه در هر جای دیگر، به عنوان روابط شخصی نیاز

به تعامل بین شما و شخص دیگر وجود دارد. این تعاملات بر اساس عوامل و تأثیرات زیادی برنامه شود که کشف و آن را پیچیده و دشوار می کند. اغلب تشخیص بین علت واقعی مشکل به اینکه آیا این شخصیت فرد می باشد، وضعیت خودش است یا چیزی پشت پرده رخ می دهد، دشوار است. برای کمک به ما در درک این روابط پیچیده، با نگاه به یک رخداد معمولی آغاز کنیم. وقتی کار های اشتباه رخ می دهد، ما با اشاره انگشت اتهام و سرزنش به مردم و دیدن آن ها به عنوان مشکل، گرفتار می شویم. اینجاست که داستان ما در مورد یک تیم کوچک و نحوه برخورد آنها با چنین حادثه دشواری آغاز می شود.

## ۱ / ۲) مزرعه لیمو

مزرعه لیمو یک تجارت عمده فروشی است که محصولات مبتنی بر لیمو را به صورت خرده فروشی می فروشد. آنها فقط ۸ نفر کارمند هستند، شامل مدیر، و یک تیم کوچک، همه باید با هم همکاری نزدیک داشته باشند. یه روز صبح، کارمثل همیشه بود، یک وضعیت معمولی اما استرس زا شروع شد. مدیر ارشد، خانم مرغ، و سرپرست محصول، آقای سگ، هر دو شکایت مشتری بسیار ناراحت هستند.

خانم مرغ: من به تازگی ایمیلی از آقای گاو گرفتم و دوباره ناله و شکایت دارد! این دفعه هنگام باز کردن جعبه، محصولات کرم لیمو نشت می کردند! هیچ کس سفارشات را به درستی کنترل نکرده بود؟

آقای سگ: خوب، شاید اشتباه آقای گوسفند بوده باشد. محصول بسته بندی و ارسال سفارشات است. احتمالاً آنها را به اندازه ی کافی خوب بسته بندی نکرده است.

خانم مرغ: من نمی توانم بی کفایتی را بپذیرم! این سومین دفعه از آقای گاو در طی یک ماه اخیر شکایت کرده است. اگر این روند ادامه پیدا کند، ما یک مشتری ارزشمندی را از دست خواهیم داد.

هر دو برای اعتراض و سرزنش نزد آقای گوسفند می روند. هنگام ورود متوجه می شوند آقای گوسفند در حال شمردن بطری های یک سفارش روغن لیمو است. خانم مرغ به او تشر می زند و بی احتیاطی به پای او ضربه می زند، بنابراین آقای گوسفند شمارش را متوقف می کند. آقای به سمت او پارس می کند و تقریباً این وضعیت را تکمیل

می کند. سپس هر دوی آنها شروع به انتقاد کردن از آقای گوسفند می کنند.

خانم مرغ: من ایمیلی از آقای گاو دریافت کردم. آیا بسته بندی آخرین سفارش او را به یاد دارید؟ کرم های لیمو همگی نشت کرده بودند وقتی او جعبه را باز کرده بود.

آقای گوسفند: اوه نه! خدای من! من، من، من، من متاسفم! واقعا نمی دانم چه اتفاقی افتاد.....

آقای سگ: تو نمیدانی چه اتفاقی افتاد؟! کالاهای را هنگامی که بسته بندی می کنی چک نمی کنی؟ آقای گوسفند: اما مطمئنم که.....

خانم مرغ: بیخیال! مطمئن نیستم رئیس اینطوری برخورد کند. یکی باید خسارت را بدهد.

آقای گوسفند: اوه عزیزم! اگر تقصیر من بود، می توانید آن را از دستمزد من بردارید. البته، بسته ها

را تعویض و ارسال می کنیم. اوه عزیزم... من واقعا متاسفم!

خانم و آقای سگ به اتهامات خود در مورد بی کفایتی آقای گوسفند ادامه می دهند و همچنان او را مقصر شکایت آقای گاو می دانند. خجالت زده و ناراحت می شود و تحت تاثیر حمله آنها ناگهان یک بطری روغن لیمو روی زمین افتاده و خورد می شود. خانم مرغ چشمانش را می چرخاند و آقای سگ به او نگاه می کند که انگار تایید بر شکایت و سوءظن آنها بود.

اگرچه این داستان کوتاه به نظر می رسد کمی طنز است، اما نشان می دهد اغلب مردم سر این نتیجه گیری می کنند و بدون هیچ گونه بررسی بیشتر وضعیت، شروع به سرزنش دیگران می کنند. این مسئله می تواند منجر به تمام مسائلی مثل سرزنش اشتباه، نتایج نادرست شود و بنابراین،

مشکلات ادامه می یابد. معمولاً، ناراحتی های عاطفی زیادی وجود دارد، اگر کنترل نشده باقی بمانند می تواند منجر به ایجاد فشارهای ناخواسته ای شود که می تواند نه تنها برای افرادی که درگیر این مسئله هستند تاثیر داشته باشد بلکه بر تمام محیط کار تاثیر گذار خواهد بود. اگر این نوع رفتار اتفاق بیفتد معمولاً می تواند به آرامی بخشی از فرهنگ کاری شده و بر روحیه، حضور، تعهد عملکرد کلی تاثیر بگذارد.

## ۲/۲ سوابق عینی

بنابراین، چگونه چنین رفتاری را تغییر دهیم؟ اکثر مردم آگاهانه از تجزیه و تحلیل واکنش های خودشان دست نمی کشند، وقتی روی شخص دیگری تمرکز می کنند و بنابراین، معمولاً به همان شیوه قبل ادامه می دهند، و باعث

بروز مسائلی در وضعیت های مشابه می شوند. اگر بخواهیم روابط کاری خود را تغییر داده و آنها را توسعه دهیم، ابتدا باید دشواری را شناسایی کنیم و در مورد علت واقعی آن آگاه شویم. بدون تعریف واضح و مشخص کردن مسئله، نمی توانیم یک استراتژی برای بهبود آن به وجود آوریم.

لیموی شما هر چه باشد، همیشه ارزشمند خواهد بود یا جمع آوری برخی جزئیات هدفمند در مورد مسئله آن را شروع کنید. وقتی شروع می کنید و روند دائمی و ثابت در رابطه خاص توجه کنید، بهتر می فهمید که چه کاری در مورد آن می تواند انجام شود. تمرین بعدی به شما کمک خواهد کرد برخی وقایع خواص، مباحث و رفتارهایی را که در آن درگیر هستید را ثبت کنید.

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

\*\*\*

## تمرین ۱ / ۲ ثبت مشاهدات

۱) ابتدا، آن موقعیت را که واقعاً با آن شخص دشوار رخ داده را به خاطر بیاورید، تصور کنید یک مشاهده کننده هستید و سعی نکنید توسط احساسات خودتان تحت تاثیر قرار بگیرید. زمانی که مثل یک فیلم تماشا می کنید مراحل واقعه ای که رخ داده را به یاد داشته باشید.

۲) در دفتر خود، در مورد وضعیت و رفتارها واکنش های خاص و قابل مشاهده تمام افراد درگیر در آن مسئله نکته برداری کنید. شامل تاریخ ها، زمان ها و کلمات واقعی که گفته می شود.

۳) از نوشتن در مورد مداخلات، نتیجه گیری ها و احساسات موضوعی خود در این مرحله، اجتناب کنید.

۴) اگر افراد دیگری هم درگیر هستند، ممکن است از آن ها در مورد مشاهدات شان در رابطه با آن وضعیت سوال کنید. از هر آنچه که می فهمید نکته برداری کنید.

۵) طی ۳-۴ هفته بعد، مشاهده تمام رویدادها و تعاملات مشابه با آن شخص دشوار را ادامه دهید.

۶) پس از مدتی، متوجه برخی رخدادها و قالب های رفتاری منظم خواهید شد. نکته های یادداشت شده خود را به طور خصوصی نگه دارید و آنها را در جای امنی ذخیره کنید.

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

پس از ثبت مشاهدات خود می توانید از این روش برای تجزیه و تحلیل یافته های خود استفاده کنید. از طریق فصل های آینده، در مورد نحوه و زمان استفاده از این اطلاعات بحث و گفتگو خواهیم کرد. این مسئله مهم است که اطلاعات را به صورت محرمانه حفظ کرده و چنین اطلاعات حساسی را با کسی در میان نگذارید تا زمانی که کاملاً مطمئن شوید. در حال حاضر، باید صبور باشید و کاملاً به مشاهده و ثبت وقایع مربوط به ادامه دهید. این پایه خواهد بود که شما آن را برای مداخلات بعدی قرار خواهید داد.