

# معجزه اعتراف

گردآوری: شهلا فهیمی

## سه کلیدواژه معجزه‌گر

مناسب انجام می‌دهد، انتظار دارد حداقل به‌طور زبانی تقدیر شود.

اگر احیاناً به اشتباه و نادانسته در حق کارمندی جفا کنیم، چرا از یک عذرخواهی کوچک می‌گریزیم؟ عذرخواهی کوچکی که می‌تواند مانع رخداد خطرات بزرگ شود یا حتی می‌تواند ما را نزد همگان عزیز بدارد!

بله. در بزرگ‌سالی، به کاربردن این سه واژه آسان و عادت‌شده و آموخته‌شده، آن قدر سخت و دشوار است که حاضر نیستیم در زمانی مناسب هر یک را به‌درستی به کار بگیریم. این به کارنگرفتن‌ها در غرور بی‌جا، خست، خودبزرگ‌بینی و راحت بگویم، در حماقت آن‌هایی ریشه دارد که از آن می‌گریزند. بیاییم با خودمان روراست و با دیگران مهربان باشیم و با کاربرد معتقدانه و متعهدانه این سه واژه مهم که در فرهنگ، ادب و دین ما ریشه دارد، زندگی را برای خود و اطرافیان شیرین و لذت‌بخش کنیم. آری، بیاییم با انس با این سه واژه کلیدی، به‌عنوان کلیدهای زندگی، ناممان را در جرگه انسان‌ها و مدیران عزتمند قرار دهیم.

سه واژه کلامی «سلام، متشکر و عذر می‌خواهم»، در واقع سه فعل رفتاری‌اند؛ به‌طوری که اگر در باورهایمان بنشینند و با آن‌ها مانوس شویم، اتفاقات بسیار زیبا و خوشایندی در زندگی فردی، خانوادگی و اجتماعی ما رخ می‌دهند. همه ما از کودکی با این سه واژه آشنا شده و بدون آنکه به ارزش و تأثیرگذاری آن‌ها پی ببریم، آن‌ها را به‌کرات تکرار کرده‌ایم؛ به نحوی که به‌مثابه یک عادت و لقلقه زبان در آمده‌اند.

جالب اینجاست که در زمان‌های لازم و ضروری که با به‌کاربردن آن‌ها می‌توانیم لحظات شیرین خلق کنیم و از میزان اوقات تلخ بکاهیم، از به‌کاربردن این عبارت‌ها اجتناب می‌کنیم. برای مثال، بسیاری از کدورت‌ها با یک سلام از بین می‌روند و با یک عذرخواهی فروکش می‌کنند. بسیاری از انرژی‌های مثبت هم با تشکر و قدرشناسی خلق می‌شوند.

حال سؤال اینجاست که «چرا از بیان این سه کلیدواژه معجزه‌گر دوری می‌جوئیم و آنجا که لازم است آن‌ها را به کار نمی‌بندیم؟»

پدر به فرزندش می‌گوید: «پسر جان، عمو که به منزل آمد، به او سلام کن تا همه کدورت‌ها تمام شوند.» اما فرزند به این کار به‌ظاهر بسیار ساده راضی نمی‌شود! چرا؟ کارمندی که در سازمان شما کاری مفید را در زمانی

## عذرخواهی عادت‌مان نشود

این نکته درستی است که یاد بگیریم در صورت انجام کار اشتباه و نادرست از طرف مقابلمان عذرخواهی کنیم، چرا که عذرخواهی یک شجاعت و یک مهارت مهم در زندگی ماست. اما یادمان باشد، اشتباهات مکرر و عذرخواهی‌های پی‌درپی، ما را کوچک و حقیر جلوه خواهد داد. لذا بیشتر مراقب کردارها، رفتارها و گفتارهایمان باشیم! قصد آن ندارم که مقوله عذرخواهی را در سطح مدیریت‌های کلان بسط دهم، که البته نبود آن سرایت بسیار دارد و تحقق آن نه به دانش، بلکه به غیرت سازمانی نیاز دارد. متأسفانه در عمل، به علت غرور و تکبر کاذب برخی مدیران ارشد، کمتر شاهد عذرخواهی کردن‌ها بوده‌ایم و چه بدبینی‌ها و نداشتن اعتمادها که از این ناحیه جامعه را بی‌تفاوت و حتی بدبین کرده است! بلکه مایلیم به خاطر اثربخش بودن آثار عذرخواهی، آن را نزد افراد معمولی در سطوح گوناگون سازمانی متذکر شوم. وقتی می‌توان با اعتراف به اشتباه، بسیاری از کدورت‌ها و دلخوری‌ها را جبران و حتی به کلی محو کرد، چرا که نه! یادمان باشد، زمانی عذرخواهی‌ها و اعتراف به اشتباهات اثربخش و مؤثر واقع می‌شوند که کارهایمان را در مسیر درست انجام دهیم و فرصت عذرخواهی را بگذاریم به حساب غفلت‌هایمان. این‌گونه است که فعل عذرخواهی، که در واژه کلامی ظهور و بروز می‌کند، معجزه می‌آفریند.

## مدیر فروتن کیست؟

«وقتی فقط به خودم فکر نمی‌کنم، واقع‌بین هستم، کار گروهی را تشویق می‌کنم، پذیرای بازخورد هستم، اشتباهاتم را با آغوش باز می‌پذیرم و به بهبود شخصیت خودم سرعت می‌بخشم، من مدیری فروتن هستم. حال اگر کمال‌پذیری را با فروتنی همراه کنیم، مردم نه‌تنها با ما همراهی می‌کنند، بلکه به ما احترام هم می‌گذارند.»

نماد فروتنی را می‌توان در رفتار مدیر مشاهده کرد، نه در گفتار وی. مصداق‌های رفتار را شما می‌توانید در نوع برخورد و نحوه کنار آمدن و مناسبات مدیر با کارکنان و مشتریان جست‌وجو کنید. فروتنی در مواجهه و در هم‌نشینی با مدیران بزرگ حاصل می‌شود. فروتنی نقشی است که نمی‌شود آن را بازی کرد، بلکه باید جزئی از شخصیت ما شود.

وقتی شما برای رفع کدورت‌ها به سراغ فردی می‌روید که از اشتباهش رنجیده‌اید، و در سلام و تشکر و عذرخواهی از سایرین پیشی می‌گیرید و نیز زمانی که کارکنان شما از اینکه شما رئیس و مدیرشان هستند احساس آرامش و امنیت می‌کنند، شما مدیر فروتن هستید.