

## • چقدر با آداب اجتماعی آشنایی دارید؟

محققان معتقدند مهارت های انسانی بیش از مهارت های فنی و دانش در پیشرفت کاری افراد تأثیر دارد. ظاهر هر شخص در محیط های کاری اهمیت زیادی دارد. بنابراین اگر کارمند هستید رعایت استانداردهای زیر به شما کمک می کند ظاهرتان با وضعیت کارتان هماهنگ باشد. برای نشان دادن شخصیتی با وقار و احترام برانگیز از خود و جلب توجه و احترام دیگران، باید حرکات و رفتارهای مناسبی داشته باشیم؛ رفتارهایی که اگرچه بیشتر آنها را در آمد و رفت های اجتماعی یاد گرفته ایم، ولی هنوز نکات ریز و ظریف زیادی وجود دارد که از آنها بی خبریم، نکاتی که از آنها به عنوان آداب معاشرت یاد می کنیم.

رعایت برخی آداب اجتماعی به شما کمک خواهد کرد تا شأن و منزلت اجتماعی تان ارتقاء یابد و از یک فرد عامی به یک انسان متشخص و باکمال تبدیل شوید. با رعایت این نکات ساده، دیگران شما را در زمره افراد با اصل و نسب و فرهیخته قرار خواهند داد؛ شخصی که دیگران آرزوی معاشرت و شراکت با وی را دارند.

این بایدها و نبایدهای معاشرتی در همه جوامع به صورت الگوهایی ثابت و مشترک وجود دارد که البته چگونگی آنها در هر فرهنگی تابع نظام ارزش ها و باورهای آن جامعه است.

از این رو، اگرچه همه جوامع برخی رفتارها را مودبانه و برخی دیگر را خارج از نزاکت می شمارند، اما این که چه چیزی مودبانه است یا نیست، فقط به وسیله فرهنگ هر جامعه تعریف می شود، به طوری که رفتار و رسوم پسندیده در یک دسته ممکن است در دسته دیگر اصلا پسندیده نباشد.

مثلا میان اسکیموها رسم بر این است که مهمان پس از غذا خوردن، لب های خود را طوری پاک کند که صدایی از آنها برخیزد و به این ترتیب نشان دهد غذا برایش گوارا بوده است، ولی ما این کار را ناپسند می دانیم. در آفریقا، وحشیان در ملاقات با یکدیگر برای شادباش می گویند «چگونه عرق می کنید؟» در حالی که چنین سوالی برای ما زشت و زننده است. دست دادن با دوستان هنگام ملاقات در بسیاری از کشورهای جهان معمول است، ولی چینیان به جای این کار دو دست خود را برهم می گذارند و تکان می دهند.

در کشور ما وقتی در هر صفی می ایستیم، رعایت فاصله بین ۲ نفر اگرچه پسندیده است اما مرسوم نیست و تقریبا بین ۲ نفر در صف هیچ فاصله ای وجود ندارد، حال آن که در کشورهای اروپایی عدم رعایت این فاصله، نوعی تعرض به حریم و حقوق فردی افراد محسوب می شود و واکنش های تندی به همراه خواهد داشت.

در بسیاری از کشورها برداشتن کلاه نشانه ادب است، ولی بومیان غنا در آفریقا به جای این کار، قبای خود را از یک شانه پایین می اندازند، ولی براساس دستور اسلام، وقتی ۲ مسلمان به یکدیگر می رسند، با سلام کردن به هم احترام می گذارند.

بنابراین شیوه آداب معاشرت در سراسر جهان در عین این که متفاوت است، ولی این آداب در همه جا به منظوره‌ای معینی از قبیل سلام کردن، دست دادن و احترام گذاشتن به یکدیگر، معرفی ناشناسان به یکدیگر، آداب و رسوم پسندیده هنگام غذا خوردن، نحوه رفتار و پوشش در مهمانی ها، محل کار و... به کار می رود.

### ● چگونه سلام کنیم و دست بدهیم؟

سلام کردن و دست دادن، اولین و مهم ترین بند از مجموعه آداب معاشرت است که تقریباً میان همه ادیان، فرهنگ ها و ملت ها وجود دارد و آداب و قوانین خاصی هم برای خودش دارد. مثلاً فرانسوی ها درست مثل ما هنگام ورود و خروج با یکدیگر دست می دهند. آلمانی ها تنها یک بار با هم دست می دهند.

برخی آفریقایی ها پس از هربار دست دادن، بشکن می زنند که حاکی از رهایی و آزادی است. مردم برخی کشورها هم دست دادن را خوب نمی دانند. آمریکایی ها هم خیلی محکم دست می دهند که احتمالاً از رقابت های سنگین جسمی مانند کشتی سرخپوستان نشأت گرفته است و اما پیچیده ترین شکل دست دادن را سیاهان آمریکایی دارند که شامل چند عمل پیچیده است. افغان ها نه تنها در حین سلام واحوالپرسی دست می دهند. بلکه هنگام دست دادن، روبوسی و بغل کشی هم می کنند. دست دادن با دست راست و گذاشتن دست دیگر به شانه مقابل نشان دهنده تلاشی است که این شخص می خواهد به نحوی از بوسه دادن جلوگیری کند. این وضعیت را در بازدیدهای رسمی کشورها و مقامات و دیپلمات های مختلف جهان می توان ملاحظه کرد. در کشور ما هم قوانین و آداب خاصی در این زمینه وجود دارد که البته بیشتر نشأت گرفته از فرهنگ اسلامی است.

همیشه در حین سلام کردن به جانب مقابل، پیشقدم باشید. این عمل شما در خاطره طرف مقابل همیشه باقی می ماند. پیشقدم شدن در سلام همچنین نشان دهنده تواضع، فروتنی و بزرگواری انسان است.

به هر مجلس یا به هر محل تجمع که وارد می شوید، در صورتی که نظم جلسه و مجلس با اخلاص مواجه نشود، با صدای بلند و متناسب سلام کنید، حتی اگر دارای مقام و رتبه بالا و مسن تر باشید. مردها در سلام نسبت به زنان باید پیشقدم باشند. استادان و معلمان وقتی وارد کلاس می شوند باید به شاگردان

سلام کنند و شاگردان هم به رسم احترام در برابر استاد خویش بایستند. به هیچ وجه مقابل سلام کسی سر تکان ندهید، بلکه کوشش کنید با زبان، جواب سلام جانب مقابل را بدهید.

سلام و احوالپرسی نیازی به وقت طولانی ندارد. کوشش کنید وقت خود و دیگران را در سلام و احوالپرسی نگیرید.

هنگام دست دادن، دست طرف مقابل را محکم نگیرید. این کار اگرچه نشان دهنده ابراز صمیمیت با طرف مقابل است اما ناراحت کننده و خارج از عرف نیز است. این مساله بویژه در ملاقات اول باید در نظر گرفته شود. البته شل دست دادن هم درست نیست.

دست دادن شل نشان دهنده ضعف، نداشتن اعتماد به نفس، علاقه و ثبات است. با نوک انگشتان خود دست ندهید. اگر بر حسب عجله یا تصادف چنین کاری کردید، حتما از جانب مقابل معذرت بخواهید و دوباره با دست کامل به ایشان ادای سلام و احترام کنید.

در رویارویی با بزرگ تر از خودتان سلام کنید، اما تا او به سمت شما دست دراز نکرده، دستتان را برای دست دادن به سویش دراز نکنید و در صورتی که کارمند اداره یا شرکتی هستید، تا ریاستان خواهان دست دادن با شما نشده برای این کار پیش دستی نکنید.

هنگامی که کسی چند بسته یا پاکت در دست دارد و دست هایش آزاد نیست، نباید دست خود را به سوی او دراز کنید تا مجبور شود برای دست دادن بسته ها را زمین بگذارد یا همه را در یک دست یا زیر بغل نگه دارد.

با دستکش دست ندهید، اما اگر زمانی برای در آوردن آن نیست، ضمن عذرخواهی مانعی ندارد، اما یادتان باشد حتما این جمله را بگویید: ببخشید که با دستکش دست می دهم.

#### ● همیشه خانم ها مقدم نیستند

این را هم که همه می دانید، خانم ها همیشه مقدم هستند جز در موارد زیر:

نکته: سلام کردن و دست دادن اولین و مهم ترین بند از مجموعه آداب معاشرت است که تقریباً میان همه ادیان، فرهنگ ها و ملت ها وجود دارد و آداب و قوانین خاصی هم برای خودش دارد

هنگام عبور از درهای گردون به منظور چرخاندن در، عبور از درهای فنردار به منظور نگهداری در،

هنگام ورود به رستوران، عبور از میان جمعیت، هنگام حرکت در صفوف (صف اتوبوس، بانک و...)، هنگام بالا رفتن از پله‌ها، هنگام پایین آمدن از پله‌ها و صفوف نشسته (در سینما، تئاتر، سخنرانی‌ها و...) به منظور باز کردن راه عبور برای خانم‌ها (با عرض معذرت از آقایان!) همیشه مودب باشید. اگر هم از کسی خوشتان نمی‌آید نیازی نیست شأن و منزلت خودتان را تا سطح اجتماعی آن فرد تنزل دهید.

#### ● اگر می‌خواهید مودب‌تر باشید

مودب و با نزاکت باشید تا برتری خود را نسبت به آن شخص ثابت کنید. هیچ‌گاه دشنام ندهید. دشنام و ناسزاگویی مطلقاً ممنوع است، چون نشان می‌دهد شما قادر نیستید برای بیان عقاید خودتان از واژه‌ها و لغات مناسب‌تری بهره بگیرید. با صدای بلند صحبت نکنید. وقتی با صدای بلند صحبت می‌کنید، باعث بالا بردن سطح استرس میان اطرافیان خود می‌شوید.

بلند صحبت کردن بیانگر آن است که شما قادر به بحث منطقی با دیگران نیستید و عجز و ناتوانی شما را در استدلال معقولانه نشان می‌دهد و دیگر این که می‌خواهید حرف خود را با توسل به زور و خشونت به کرسی بنشانید. همچنین بلند صحبت کردن سبب جلب توجه اطرافیان می‌شود، البته توجه منفی. خونسردی خود را حفظ کنید و کنترل خود را از دست ندهید، چون زمانی که کنترل خود را از دست می‌دهید و از کوره در می‌روید به همه نشان می‌دهید قادر به کنترل احساسات و هیجانات خود نیستید.

به دیگران خیره نشوید. زل زدن به دیگران نوعی تعرض به آنها محسوب می‌شود. صحبت کسی را قطع نکنید. پیش از آن که اظهار عقیده‌ای بکنید، اجازه دهید صحبت دیگران به پایان برسد، اگر ناچار به انجام این کار شدید حتماً با گفتن جمله معذرت می‌خواهم، این کار را انجام دهید. آب دهان نیندازید. اغلب مردها این کار را به طور ناآگاهانه انجام می‌دهند.

به اشتباهات دیگران نخندید. هنگامی که شما اشتباهی مرتکب می‌شوید، تنها انتظاری که از دیگران دارید آن است که اشتباهات و خطاهای شما را به رویتان نیاورند و از آنها چشم‌پوشی کنند. از آن مهم‌تر شما را به واسطه آنها مورد تمسخر قرار ندهند. وقتی در یک جمع و محفلی هستید، مدام به ساعت خود نگاه نکنید مگر آن که بلافاصله قصد ترک آن محل را داشته باشید.

#### ● آداب غذا خوردن در فرهنگ‌های مختلف

این تنوع آداب در فرهنگ‌های مختلف در عادات غذایی نیز مشاهده می‌شود و در واقع لذت غذا خوردن به چگونگی خوردن آن است، به طوری که انجام دادن یک سری آداب، غذا خوردن را برای

خودمان هم لذتبخش تر می کند. دانستن این که آداب غذا خوردن در هر جایی و در هر فرهنگی با فرهنگ دیگر متفاوت است هم کمی کارمان را راحت تر می کند.

مثلا در بیشتر کشورهای آسیای جنوب شرقی با دست غذا خوردن بسیار مرسوم است و در رستوران های محلی، قاشق و چنگالی همراه غذایان نمی بینید. همیشه هم ظرف آبی روی میز هست که شما فقط انگشت هایتان را در آن ظرف می شوئید. یادتان باشد وقتی با چینی ها روی یک میز می نشینید، آرنج هایتان را روی میز نگذارید. این کار از نظر آنها بی ادبی به حساب می آید.

هندی ها هم از جمله ملت هایی هستند که با دست غذا خوردن را دوست دارند. آنها می گویند نباید برای غذا خوردن واسطه ای وجود داشته باشد تا انرژی بین غذا و انسان در تعامل باشد. ایتالیایی ها هم به غذا خوردن اهمیت زیادی می دهند و برای وعده های غذایی، بخصوص اگر مهمان داشته باشند، وقت زیادی صرف می کنند.

برای ایتالیایی ها، ناهار وعده اصلی است و معمولا همه خانواده آن را کنار هم صرف می کنند. این که وقت غذا خوردن چطور به نظر بیاید، در هر رابطه ای مهم است. احتمالا برای همین هم خیلی روی آداب غذا خوردن تاکید می شود؛ آدابی که برخی هایشان در فرهنگ های مختلف، مشترک و برخی هم خاص یک قوم و منطقه است. آدابی مانند:

هیچ گاه سر میز یا سفره غذا، مستقیم توی چشم های طرف مقابل تان در حالی که لقمه را به دهان می برد، نگاه نکنید و به عبارتی لقمه های طرف را نشمارید. در حال جویدن غذا، به هیچ وجه صحبت نکنید. آن هم با شور و حرارت و درباره یک مساله بحث برانگیز. طرف مقابل را هم به حرف زدن وادار نکنید. از یادآوری کردن چیزهایی که به خودی خود چندش آورند، سر میز غذا جدا پرهیز کنید. یکی از بی ادبی های غذا خوردن در فرهنگ ما در آوردن صدایی است که به آن بادگلو می گویند. بشدت از این کار پرهیز کنید. روی غذایان خم نشوئید. صاف بنشینید و موقع جویدن غذا، دهان را ببندید.

وقتی همسفره دارید، سریع غذا خوردن مودبانه نیست.

همان اندازه غذا بردارید که می توانید بخورید. به عبارتی لقمه بزرگ بردارید که مجبور شوئید آن را گاز بزیند.

هرگز با حرکت دادن قاشق و چنگال چیزی را نشان ندهید. اگر حشره، تار مو یا هر چیز دیگر را در غذایان دیدید اصلا به روی خودتان نیاورید. قبل از چشیدن غذا به آن نمک و فلفل نزنید. این کار یک جور بی احترامی به میزبان و آشپز است.

پیش از میزبان شروع به خوردن غذا نکنید. اگر چیزی از روی میز خواستید و دست تان نمی رسد، دست تان را برای برداشتن آن روی میز دراز نکنید و از فردی که نزدیک است بخواهید آن را به شما بدهد. سر میز غذا از خمیازه کشیدن، خاراندن، شانه کردن سر، بازی کردن با موها، گوش ها و کلاهتان خودداری کنید.

در صورتی که میزبان هستید، از غذاهای تهیه شده تعریف نکنید. در خوردن غذا و نوشابه به مهماتتان اصرار نکنید. لیوان نوشابه را خیلی پر نکنید. به قیمت برخی اقلام غذا نیز اشاره ای نکنید. اگر لقمه ای که در دهان می گذارید، مطابق میلان نبود، آن را از دهان خارج نکنید و سعی کنید آن را فرو ببرید. انگشت ها را برای تمیز کردن لیس نزنید، بلکه آنها را با دستمال تمیز کنید. از خلال دندان هیچ وقت در حضور دیگران استفاده نکنید. سعی کنید از زبانتان برای تمیز کردن دندان ها و دهان استفاده کنید. نوشیدنی تان را یک جرعه سر نکشید، بلکه به دفعات و البته بی صدا آن را بنوشید.

اگر خواستید سرفه کنید یا بینی تان را بگیرید، سرتان را به چپ یا راست در امتداد شانه تان بچرخانید و با دستمال کاغذی یا دستمال جیبی صورت تان را بپوشانید و به کارتتان برسید.

اگر خانمی با آقای همراهِ است موقع سفارش غذا، نظرش را به آقا بگوید تا او دستور غذا بدهد.

### ● در محیط کار چگونه باشیم؟

محققان معتقدند مهارت های انسانی بیش از مهارت های فنی و دانش در پیشرفت کاری افراد تأثیر دارد. ظاهر هر شخص در محیط های کاری اهمیت زیادی دارد. بنابراین اگر کارمند هستید رعایت استانداردهای زیر به شما کمک می کند ظاهرتان با وضعیت کارتتان هماهنگ باشد.

به بهداشت خود توجه نشان دهید تا احیانا برای ارباب رجوع یا دیگر کارمندان ناخوشایند نباشید.

لباس مناسب با محیط کار بپوشید. این یکی، جزو ضروریات است. چنانچه اداره اونیفورم خاصی ندارد بهتر است آقایان از کت و شلوارهای مناسب محیط کار و پیراهن هایی با رنگ ملایم (سفید، بژ یا آبی) استفاده کنند. پوشیدن پیراهن های تیره یا رنگ های تند و زننده ممنوع است. لباس کارمندان زن نیز از فرم مانتهای اداری خارج نشود. اصولا در محیط کار در مجموع تأکید بر سادگی و ظاهر طبیعی کارمندان است.

یادتان باشد محل کار جای صمیمیت برقرار کردن نیست. در محل کار گفت و گو به صمیمیت ترجیح

داده می شود. پس زندگی خصوصیتان را برای خودتان نگه دارید و مکالمه هایتان تا حد امکان کوتاه باشد. به همکاریتان پشت نکنید. زبان بدن (ایما و اشاره ها) شما می تواند شخصیت تان را نشان دهد. اگر بخوبی با همکار خود برخورد نکنید، اعلام کرده اید هیچ علاقه ای به صحبت ندارید. این کار به نوعی توهین است و می تواند منجر به ایجاد احساسات و تفکرات منفی و حتی خصمانه دیگران نسبت به شما شود.

پشت سر کسی در محل کار غیبت نکنید. به جای صحبت کردن در مورد دیگران، سعی کنید با احترام آنها را تحسین و تمجید کنید و اگر آنها هم همین کار را برای شما کردند، تشکر کردن را فراموش نکنید. بعد از دعوا و مشاجره، پشیمانی سودی نخواهد داشت، پس اگر گیر رئیس یا ارباب رجوعی عصبانی افتادید، سعی کنید خونسردی خود را حفظ کنید و به حل مشکل بپردازید. گفت و گوی مثبت و سازنده، استرس محیط کار را کاهش می دهد و باعث می شود همه احساس راحتی و خشنودی بیشتری کنند.

در شروع مکالمه با همکاریانتان آرامش خود را حفظ کنید و به خاطر داشته باشید وقتی همکاریانتان سرشان شلوغ است برای حرف زدن نزدشان نروید.