

• آداب رفتار و معاشرت با همکاران

رابطه مثبت با همکاران باید بر مبنای احترام به حریم شخصی، مقام و شخصیت آنها باشد و مراقب کلیه رفتارهای خود، گپ های دوستانه، شوخی و خنده، و اختلافات باشید.

در گفتگوهای خود با همکارانتان، چه گپ های دوستانه باشد و چه صحبت های جدی کاری، یکی از سریعترین راه ها برای از خود راندن دیگران، تجاوز به حریم شخصی آنهاست.

به جای ازدحام کردن به دور کسانی که با آنها صحبت می کنید، کمی عقب تر بایستید (نیم متر فاصله به نظر مناسب است).

اگر یکی از همکاران صدایی آرام و ملایم داشت، ممکن است برای درک صحبت های او کمی خم شوید، اما وقتی نوبت به حرف زدن خودتان رسید باید به حالت معمول برگردید.

هنگام گفتگو با طرف مقابل ارتباط چشمی پیدا کنید. داشتن سیمایی مشتاق و علاقه مند، که با ارتباط چشمی آغاز می شود، تاثیر بیشتری بر مخاطب خواهد گذاشت.

حواستان به اختلاف های قدی باشد: اگر با یکی از همکاران اختلاف قدی زیادی داشتید، هنگام صحبت کردن با وی، به اندازه کافی از او دور بایستید تا او مجبور نباشد مدام بالا یا پایین را نگاه کند.

مراعات حال همکاران ناتوان جسمی خود را بکنید— مثل آنهایی که روی ویلچر هستند یا آنها که مشکل ناشنوایی دارند.

اگر با همکاران بین المللی در ارتباط هستید، باید از فرهنگ و آداب سخن گفتن آنها آگاه باشید.

• درخواست و اعاده کمک

مسلماً هیچکس از افرادی که کار و مسئولیت هایشان را خودشان به موقع انجام نمیدهند و برای اتمام کار خود همکاران را وادار به کمک می کنند، خوشش نمی آید. همینطور آندسته از افراد که سیستم فایل بندی شرکت را هیچوقت یاد نمی گیرند و مدام برای آموزش به این و آن متوسل می شوند. در نتیجه، بعضی از کارمندان خوب هم به خاطر اینکه می ترسند با چنین افراد بی مسئولیتی اشتباه گرفته شوند، درخواست کمک از همکاران خود تردید می کنند. اما در بیشتر شرکت ها و ادارات، کارمندان برای کمک به آندسته از همکاران که قبلاً به یاری آنها آمده اند، مشتاقند.

بهترین راه برای درخواست کمک، کمک کردن به دیگران است. مثلاً اگر وقتی می بینید یکی از همکاران در ساعت ناهار مشغول رسیدگی به پرونده های مشتریان است که روی هم تلمبار شده، به او کمک

کنید، مطمئناً این سخاوت و خیرخواهی شما بیپاسخ نخواهد ماند. البته این کار داوطلبانه جزء اضافه کاری های شما ثبت نخواهد شد که با ازای آن مزد بگیرید، پاداش شما تشکر و قدردانی همکاران خواهد بود. از این دید نگاه نکنید که هر کار نیکتان باید با مزد و اجرت جبران شود، و هیچوقت هم این کمک های دوستانه تان را به همکاران خاطر نشان نکنید تا ثابت کنید چه انسان فداکار و باگذشتی هستید.

و وقتی هم یکی از همکاران در کارها به کمک شما می آید، تشکر و قدردانی فراموشان نشود، حتی اگر کمکی ناچیز و جزئی باشد. و وقتی هم که یکی از همکارات از ساعت ناهارش برای کمک به شما می گذرد، به نظر من یک هدیه کوچک یا یک دعوت به ناهار ضروری باشد.

• تعریف کردن و تعریف شنیدن

همه ی کارمندان گه گاه نیاز دارند تا کسی از آنها تعریف و تمجید کند. مدیران شرکت معمولاً مشاورانی را استخدام می کنند تا به آنها آموزش دهند که چطور کارمندان را مورد تشویق و تحسین قرار دهند، اما راهکرد اصلی این است که فردی همدل باشید و برای دیگران احساس داشته باشید. گفتن "آفرین"، یا "کارت عالی بود" به کارمندان، انگیزه و روحیه آنها را بالا می برد. همچنین نشان می دهد شما فردی با ملاحظه و هوشیار هستید و می دانید که چه زمان باید چه کسی را تشویق و تحسین کنید. اما حواستان باشد که اغراق نکنید و بیش از اندازه از همکارانتان تعریف نکنید، چون اینکار ارزش تمجیدهایتان و صمیمیتتان را کم می کند.

قدردانی از تعریف و تمجیدهای دیگران برای خیلی از افراد به نظر مشکل است. خیلی ها که از بچگی یا گرفته اند خودنما و فخر فروش نباشند، آنقدر در مورد شایستگی نداشتن در برابر تعریفات دیگران موشکافی می کنند، که جنبه منفی به آن می دهند. این اندازه شکسته نفسی و فروتنی هم اصلاً خوب نیست. پس از این به بعد به جای دلیل و برهان آوردن برای عدم لیاقت و شایستگی شما برای تعریف فلان نفر از کارتان، بهتر است بگویید، "کارم را خوب انجام دادم، نه؟"

حل همه ی این مشکلات با گفتن یک کلمه ساده حل می شود: "متشکرم."

• وقتی یکی از همکاران نامزد یا عروسی می کند

بگویید "تبریک می گویم"، "برایت آرزوی خوشبختی و موفقیت می کنم"، "عروسیت مبارک باشد". طبیعتاً در چنین مواقعی باید برای فرد مورد نظر آرزوی خوشبختی کنید. در مورد همسری که انتخاب

کرده، کنجکاو نکنید. لازم هم نیست برای او توصیه های مخصوص ازدواج بکنید یا تجربیات تلخ خود و اطرافیانتان را برای او عنوان کنید.

• یکی از همکاران حامله می شود

اظهار خوشحالی کنید، اما دست از فضولی کردن بردارید. از ارائه توصیه هایی که مخالف پزشکی روز است هم خودداری کنید. مطمئن باشید او برای خود پزشک متخصص دارد که راهنماییش کند. از تعریف کردن داستان های وحشتناک درمورد وضع حمل و این قبیل چیزهای مربوط به حاملگی و به دنیا آوردن بچه خودداری کنید.

• یکی از همکاران سقط جنین می کند

سقط جنین هم مرگ یک انسان است که باید برای آن غصه دار شد. با درک عمق این فقدان برای همکارتان، با او همدلی کنید. از گفتن جملاتی مثل "خدا اینطور خواسته..." یا "حتماً صلاح بر این بوده.." و از این قبیل خودداری کنید. و هیچوقت، تحت هیچ شرایطی به همکارتان نگوئید که این سقط جنین به خاطر کارهایی است که او کرده یا نکرده.

• یکی از همکاران طلاق می گیرد

طلاق هم نوعی مرگ است. در چنین موقعیتی بهتر است به جای حرف زدن به حرف های همکارتان گوش بدهید. در صورت لزوم هم می توانید توصیه های خود را (درمورد مراقبت از فرزندان، مالیات بر درآمد به عنوان سرپرست خانواده و...) ارائه دهید.

• یکی از همکاران یا اطرافیان او بیمار می شود

اگر یکی از همکاران یا نزدیکان او شدیداً بیمار می شود، رفتار و عمل شما بیش از حرف هایتان اهمیت پیدا می کند. با کمک به فرد مورد نظر در کارهایش، همدلی خود را به او نشان دهید. از غیبت های او گلایه نکنید. می توانید کسی را برای جانشین موقتی او در شرکت بگذارید تا کارهای مربوط به او را انجام دهد. و فرد مورد نظر را از جریان کار آگاه کنید.

• یکی از نزدیکان همکاران فوت می کند

وقتی یکی از همکاران عزیز خود را از دست می دهد، تسلیت خود را به صورت کتبی و شفاهی به او اعلام کنید. اگر از همکاران نزدیک شماست، حتماً در مراسم تدفین و عزاداری شرکت کنید. از گفتن جملاتی مثل، "خدا را شکر کن، عذابش تمام شد" یا مشیت خدا این بوده" و ... خودداری کنید. کارهایی که از دستتان برمی آید را برای او انجام دهید و موقعیتش را درک کنید. مرگ یکی از عزیزان ممکن است حال و هوای همکاران را به کلی تغییر دهد، پس توقع نداشته باشید بعد از یکی دو هفته همان همکار سابق شما شود.

• یکی از همکاران اخراج شده یا منتقل می شود

با او همدردی کنید، اما طوری در این رابطه با او صحبت نکنید که داغش را تازه تر کنید. توضیح او را درمورد دلیل اخراجش بپذیرید و بیش از آن کنجکاوی نکنید. اگر کمکی از دستتان برمی آید دریغ نکنید، توصیه ای، تنظیم دوباره رزومه، پیدا کردن کاری جدید، یا هر چیز دیگری. اما این همدلی خود را تا جایی ادامه ندهید که دست به همکاری در اعمال مخرب او مثل نوشتن نامه های تهدیدآمیز و... بزنید. و تعجب نکنید اگر آن همکار سابق از زندگی شما بیرون برود، چون او دیگر عضوی از محل کار شما نیست و به جای جدید وارد می شود و ممکن است شما را فراموش کند.