

۱۱ سخن مترجم
۱۳ پیش‌گفتار
۱۳ تحقیقات به‌عمل‌آمده جهت تألیف این کتاب
۱۳ مهارت‌ها و ویژگی‌های خطیر فردی
۱۴ درباره نویسندگان
۱۴ سخنی با خوانندگان
۱۵ ۱ عزت‌نفس
۱۶ ۱-۱ خودت را بشناس
۱۶ عزت‌نفس را بالا ببر
۱۷ با واقعیت روبرو شو و آن را بپذیر
۱۸ نقاب از چهره بردار
۲۴ ۱-۲ خود را همان‌طور که هستی بپذیر
۲۴ ناکامی می‌تواند زمینه‌ای برای موفقیت باشد
۲۵ نسبت به بازخوردها حساس باشید
۳۵ ۲ بهبود وضعیت خود
۳۶ ۲-۱ برنامه‌ریزی برای بهبود و پیشرفت
۳۶ خود آرمانی‌تان را در ذهن مجسم کنید
۳۷ اهداف بلندمدت
۳۸ اهداف کوتاه‌مدت
۳۹ برنامه‌های اجرایی
۴۳ ۲-۲ تلاش جدی برای بهبود وضعیت خود
۴۳ راهنمایی و آموزش
۴۳ مشاوره
۴۴ اصلاح رفتار
۴۵ آزمون استعداد و علاقه
۴۵ تجارب آزمون شده
۴۶ برنامه‌های اجرایی برای بهبود وضعیت خود
۵۹ ۳ ایجاد نگرش مثبت
۶۰ ۳-۱ نحوه شکل‌گیری نگرش‌ها
۶۰ تعریف نگرش
۶۰ نگرش و تصویر ذهنی
۶۰ فراگیری نگرش‌ها

۲-۳ نگرش‌ها تسری پیدا می‌کنند..... ۶۴

۶۴..... احساسات شما بروز می‌کنند.....

۶۴..... نگرش‌های شما روی دیگران تأثیر می‌گذارد.....

۳-۳ نگرش‌های خود را بهبود بخشید..... ۶۹

۶۹..... مراحل سه‌گانه بهبود نگرش‌ها.....

۶۹..... از منفی‌بافی دوری کنید.....

۴ پیام‌رسانی و راه‌های ایجاد ارتباط..... ۸۳**۱-۴ پیام‌رسانی..... ۸۴**

۸۴..... پیام‌رسانی امری دو سویه است.....

۲-۴ موانع پیام‌رسانی..... ۸۸

۸۸..... انتخاب لغات.....

۸۹..... پیام‌رسانی گزینشی.....

۳-۴ راه‌های ایجاد ارتباط..... ۹۴

۹۴..... نگرش دوستانه.....

۹۴..... اقناع و متقاعدسازی.....

۹۵..... کاری کنید تا اطرافیان‌تان احساس مهم بودن کنند.....

۹۵..... به نکات مثبت پاداش دهید و نکات منفی را فراموش کنید.....

۴-۴ سبک‌های پیام‌رسانی..... ۱۰۰

۱۰۰..... پیام‌رسانی انفعالی.....

۱۰۰..... پیام‌رسانی پرخاش‌جویانه.....

۱۰۰..... پیام‌رسانی قاطعانه.....

۵-۴ گوش دادن، بخش اساسی پیام‌رسانی..... ۱۰۵

۱۰۵..... موانع خوب گوش دادن.....

۱۰۵..... مهارت‌های گوش دادن.....

۱۰۷..... واقعیت‌ها را از نظرات جدا کنید.....

۵ تفهیم پیام..... ۱۱۹**۱-۵ قواعدی برای فرستنده پیام..... ۱۲۰**

۱۲۰..... واضح و روشن صحبت کنید.....

۱۲۰..... «نه گفتن» به روش مثبت.....

۲-۵ مهارت‌های گفتگو و مکالمه..... ۱۲۴

۱۲۴..... کیفیت صدا.....

۱۲۶..... خیلی تند و سریع صحبت نکنید.....

۱۲۶..... سکوت پذیرفتنی است.....

۱۲۶..... گوش کردن را بیاموزید.....

۱۲۷..... فاصله میان خود و دیگران را رعایت کنید.....

۱۲۸..... ارتباط چشمی برقرار کنید.....

۱۲۸..... اجازه دهید دیگران هم صحبت کنند.....

۱۲۸ خجالتی نباشید
۱۳۱	۵-۳ گفتگو کردن - چه بگوییم؟
۱۳۱ بیان تان دلپذیر و خوشایند باشد.
۱۳۱ در گفتگوها شرکت کنید
۱۳۲ ذهن خود را باز نگه دارید
۱۳۲ از ابراز مخالفت کامل خودداری کنید.
۱۳۲ به هم صحبت خود باز خورد دهید
۱۳۷	۵-۴ صحبت کردن در حضور جمع
۱۳۷ انتخاب موضوع
۱۳۸ آماده سازی متن سخنرانی
۱۳۹ ایراد سخنرانی
۱۵۵	۶ پیام رسانی و رفع تعارض
۱۵۶	۶-۱ تعارض چیست؟
۱۵۶ انواع تعارض
۱۵۸ چگونه از بروز تعارض جلوگیری کنیم؟
۱۶۳	۶-۲ مراحل شکل گیری تعارض
۱۶۳ مرحله اول - جانبداری
۱۶۳ مرحله دوم - محاسبه اقدامات
۱۶۳ مرحله سوم - رویارویی
۱۶۴ مرحله چهارم - سازگاری
۱۶۸	۶-۳ سازگاری های بعد از تعارض
۱۶۸ سازگاری به روش منفی
۱۶۹ حل تعارض به روش مثبت
۱۸۷	۷ کار کردن با دیگران
۱۸۸	۷-۱ ویژگی هایی با ارزش افزوده
۱۸۸ نشاط و سرزندگی
۱۸۹ شوخ طبعی
۱۹۰ سنجیدگی در رفتار و گفتار
۱۹۰ همدلی و همدردی
۱۹۲ تمایل به مشارکت داشتن
۱۹۶	۷-۲ خصائص منفی که باید از آنها اجتناب کرد
۱۹۶ نارضایتی و خشم
۱۹۶ عادات کلافه کننده
۱۹۷ غبطه و حسادت
۱۹۷ دلسوزی به حال خود
۲۰۱	۷-۳ عضو گروه بودن
۲۰۱ نکات کلیدی جهت کنار آمدن با دیگران

- ۲۰۵ نقش و جایگاه شما در جمع کاری.....
- ۲۰۵ عضو ارزشمند جمع بودن.....
- ۴-۷ چگونه گروه کاری خود را درک کنیم؟** ۲۱۰
- ۲۱۰ کمک به همکاری که مشکل دارد.....
- ۲۱۱ شناسایی همکاران خاص.....
- ۸ تعامل با رئیس** ۲۲۵
- ۸-۱ رئیس خود را بشناسید** ۲۲۶
- ۲۲۶ رئیس یک شخص عادی است.....
- ۲۲۶ سبک‌های رهبری.....
- ۲۲۹ انتخاب سبک رهبری.....
- ۸-۲ ارتباط با رئیس** ۲۳۴
- ۲۳۴ از بی‌خبر گذاشتن رئیس خود پرهیز کنید.....
- ۲۳۴ روش ارتباطی رئیس خود را بشناسید.....
- ۸-۳ ایجاد ارتباط‌های خاص با رئیس** ۲۳۸
- ۲۳۸ مشکلات را با رئیس مطرح کنید.....
- ۲۳۹ طرح ایده و نظر کارشناسی.....
- ۲۴۰ تقاضای افزایش حقوق.....
- ۲۴۰ تعریف و تمجید را بپذیرید.....
- ۸-۴ از رئیس خود چه انتظاراتی دارید؟** ۲۴۶
- ۲۴۶ انتقاد منصفانه حق شما است.....
- ۲۴۶ به انتقادات واکنش منفی نشان ندهید.....
- ۲۴۷ رسیدگی به انتقادات.....
- ۲۴۸ ایمنی محیط کار.....
- ۲۴۹ تقدیر و قدردانی.....
- ۸-۵ انتظارات رئیس از شما** ۲۵۱
- ۲۵۱ از غیبت کاری و تأخیر ورود پرهیز کنید.....
- ۲۵۱ سخت‌کوشی و ابتکار عمل از خود نشان دهید.....
- ۲۵۱ طرفداری و حمایت از شغل.....
- ۲۵۱ شور و اشتیاق.....
- ۲۵۲ تغییر.....
- ۹ ارتباط با مشتری و ارباب رجوع** ۲۶۵
- ۹-۱ انتظارات مشتری** ۲۶۶
- ۲۶۶ ارائه کالا و خدمات کیفی.....
- ۲۶۶ اعتبار.....
- ۲۶۷ درک و همراهی.....
- ۲۶۸ کار به‌موقع و سروقت.....
- ۲۶۸ به یاد آوردن مشتری.....
- ۹-۲ ارتباط با مشتری** ۲۷۴

۲۷۴	نسبت به انتظارات مشتریان حساس باشید
۲۷۴	خود را «عقل کل» ندانید
۲۷۴	اطلاعات کافی داشته باشید
۲۷۵	با مشتری محترمانه رفتار کنید
۲۷۵	از کمک به مشتری دریغ نکنید
۲۷۶	مسائل را شخصی تلقی نکنید
۲۷۸	آیا همیشه حق با مشتری است؟
۲۷۸	صحبت‌های مشتری را بشنوید و باور کنید
۲۷۸	به مشتریان خود آموزش دهید
۲۷۹	نگرش

۱۰ خود انگیزی ۲۸۹

۱۰-۱ ابتکار عمل داشته باشید ۲۹۰

۲۹۰	منابع ایجاد انگیزه
۲۹۰	با میل و رغبت کار کنید
۲۹۰	کارهای ملال‌آور و ناخوشایند را انجام دهید
۲۹۱	با اتکا به خود اقدام کنید
۲۹۱	با اتکا به خود بیاموزید
۲۹۲	برای یادگیری در موقعیت‌های تازه، اشتیاق و ذهنی باز داشته باشید
۲۹۳	عملکردی فراتر و بهتر از حد انتظار داشته باشید

۱۰-۲ مسئولیت‌پذیر باشید ۲۹۸

۲۹۸	قابل اطمینان باشید
۲۹۹	وظیفه‌شناس باشید
۳۰۰	قوه تشخیص خود را نشان دهید

۱۱ مدیریت خود ۳۱۵

۱۱-۱ عادات شغلی کارآمد ۳۱۶

۳۱۶	الف) نظم و ترتیب
۳۱۶	ب) مدیریت زمان
۳۱۹	ج) مدیریت منابع

۱۱-۲ مدیریت استرس ۳۲۳

۳۲۳	علل و معلول‌های استرس
۳۲۵	علائم استرس
۳۲۶	استرس را کنترل کنید
۳۲۷	تسلط بر خود را بیشتر کنید
۳۲۸	انگیزه موفقیت را در خود مهار کنید
۳۲۹	سلامت و تندرستی خود را حفظ کنید
۳۳۰	رفتار خوبی با خود داشته باشید

۱۲ مهارت‌های فکری ۳۴۳

۱۲-۱ کارفرمایان به دنبال افرادی هستند که توانایی تفکر دارند ۳۴۴

۳۴۴	تفکر انتقادی
-----	--------------

- تفکر خلاق ۳۴۵
- ۲-۱۲ راهکارهای فکری ۳۴۹**
- حل مسئله ۳۴۹
- مهارت‌های فکری خود را پرورش دهید ۳۵۱
- ۱۳ معیارهای رفتاری ۳۶۵**
- ۱-۱۳ شرافت و اصول اخلاقی ۳۶۶**
- انتظارات رئیس / کارفرمای خود را درک کنید ۳۶۶
- معیارهای سطح بالایی داشته باشید ۳۶۶
- وفاداری ۳۶۷
- از مصرف مواد مخدر و روان‌گردان‌ها پرهیز کنید ۳۶۸
- ۲-۱۳ صداقت و درستکاری ۳۷۳**
- دله‌زدی ۳۷۳
- سوءاستفاده از حساب هزینه ۳۷۴
- سوءاستفاده از مزایای شغلی ۳۷۶
- ۱۴ موفقیت در کار ۳۸۹**
- ۱-۱۴ اولین روز کار ۳۹۰**
- فرم‌های استخدام ۳۹۰
- معارفه ۳۹۰
- شرح وظایف شغل ۳۹۱
- مقررات شغلی ۳۹۱
- قوانین ایمنی ۳۹۲
- قوانین نانوشته ۳۹۲
- ۲-۱۴ حفظ شغل ۳۹۵**
- محیط کار ۳۹۵
- تضمینی برای حفظ شغل ۳۹۵
- انتخاب راهنما ۳۹۹
- سیاست‌ورزی در محل کار ۳۹۹
- ۳-۱۴ برنامه‌ریزی شغلی ۴۰۴**
- تصویر موفقیت شغلی ۴۰۴
- اهداف شغلی ۴۰۴
- هدف‌گذاری ۴۰۵
- ۴-۱۴ پیشرفت ۴۱۱**
- ارزیابی عملکرد ۴۱۱
- پیشرفت و ترقی ۴۱۱
- رهبری ۴۱۴
- چگونه از شغل خود کناره‌گیری کنیم؟ ۴۱۴
- واژه‌نامه فارسی به انگلیسی ۴۲۹**

سخن مترجم

تعالی را طی کند که در آن منابع انسانی، جایگاه و منزلت خود را یافته باشد.

این کتاب به زبانی ساده و کاربردی، کسب مهارت‌ها و بهبود ویژگی‌های فردی را هدف قرار می‌دهد و به فرد شاغل کمک می‌کند، ضمن درک بهتر خود، در جهت رشد و بالندگی فردی گام بردارد و به ایجاد عادات مؤثر شغلی، کسب مهارت‌های مدیریت خود، مهارت‌های ارتباطی و توانمندسازی تفکر تحلیلی و خلاقانه بپردازد.

ذکر این نکته ضروری است که از مندرجات کتاب اصلی دو فصل تحت عنوان «ارزش و اهمیت گوناگونی و تکثر» و «شغل‌یابی» به دلیل تعارضات فرهنگی و عدم کاربرد در جامعه ما ترجمه نشده است.

شکی نیست که به رغم تلاش و دقت مترجم، این کتاب مبراء از سهو و خطا نیست به همین جهت از کلیه اساتید، عزیزان و علاقمندان به حوزه روان‌شناسی موفقیت تقاضا می‌کنم ضمن ارائه نظرات و انتقادات خویش مشوق و راهنمای اینجانب در ارائه هرچه بهتر این قبیل آثار باشند.

در خاتمه از کلیه دوستان و عزیزانی که با حمایت‌ها و محبت‌های بی‌دریغ خود مشوق من در ترجمه این کتاب بودند به خصوص همسر عزیزم که فرصت و فضای لازم را فراهم آورد، تشکر و قدردانی می‌کنم.

نشانی الکترونیکی:

saeed.hasany@gmail.com

بیشتر فارغ‌التحصیلانی که وارد بازار کار اعم از مراکز دولتی و خصوص می‌شوند، امیدوارند با به‌کارگیری آموزه‌های علمی خود و کسب توانایی‌ها و مهارت‌های لازم به موفقیت‌های شغلی دست یابند. از همین رو با انگیزه و توان فراوان فعالیت شغلی خود را آغاز می‌کنند و از همان ابتدا در پی رشد و ترقی در کار خود هستند. اما دیری نمی‌گذرد که جمعی از این افراد با مشکلات، ناکامی‌ها و سرخورده‌گی‌هایی مواجه می‌شوند که موجب افت انگیزه و عزم و اراده اولیه آنها می‌شود.

از سوی دیگر بررسی‌ها نشان می‌دهد شماری از دانش‌آموختگانی که در دوره تحصیل، به مدد هوش و استعداد تحصیلی خود، رتبه علمی و کارنامه درخشانی داشته‌اند، عملکردشان در محیط کار در حد انتظار نبوده است و رشد و پیشرفت درخوری نداشته‌اند.

امروزه تردیدی نیست که برای موفقیت در محیط کار، فرد شاغل باید جدای از دانش کاری، به کسب مهارت‌ها و توانایی‌هایی بپردازد که در اکثر مراکز شغلی، شرایط آموزش و انتقال آنها در بدو استخدام فراهم نیست. از همین رو شاغلین از طریق آزمون و خطا، صرف وقت و انرژی مضاعف و تجربه شرایط سخت و پرفشار ناگزیر از تجربه و کسب آنها می‌شوند.

نیازی به گفتن نیست که بی‌انگیزه‌گی کارکنان در مراکز شغلی سبب افت بهره‌وری آنها می‌شود و به نشاط، پویایی و خلاقیت در مراکز شغلی آسیب جدی وارد می‌کند. بی‌گمان جامعه‌ای می‌تواند مسیر ترقی و

تحقیقات به عمل آمده جهت تألیف این کتاب

فصل‌های این کتاب بر اساس تحقیقات گسترده و با تأکید ویژه بر آخرین مطالعات پژوهشی تنظیم شده است. فصول مربوط به سازگاری با کار و روابط با دیگران بر اساس آخرین تحقیقات و نظریه‌های جامعه‌شناختی و روان‌شناختی گردآوری شده است. این پژوهش‌ها به ما اطمینان داد که نظرات ارائه شده مبتنی بر واقع‌بینی است و عملاً در محیط کار نیز اعتبار دارد. مروری بر مقالات نگاشته شده دربارهٔ انتظارات کارفرمایان و عوامل ناکامی شغلی، در پی‌ریزی فصول مربوط به عادات شغلی، مهارت‌های اندیشیدن و مدیریت خود، نقش داشته است.

مهارت‌ها و ویژگی‌های خطیر فردی

- **هویت موفق.** در فصل‌های ۱ تا ۳ مباحث عزت‌نفس و تعهد در جهت رشد و بالندگی فردی مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرد. این فصل‌ها بانی است برای شناخت خود و بهبود وضعیت فردی. به کمک توصیه‌ها و فعالیت‌های معینی، فرد به ایجاد نگرش مثبت در خود همت می‌گمارد و برای کسب موفقیت‌های شغلی، ضرورت ایجاد تحولات فردی را درک می‌کند.
- **پیام‌رسانی.** بسیاری از کارفرمایان، مهارت پیام‌رسانی را ضرورت شماره یک، در کار و حرفه می‌دانند. فصل‌های ۴ تا ۶ به موضوعات بهبود ارتباط و مهارت‌های رفع تعارضات می‌پردازد. در این فصول، مهارت‌های لازم برای «شنونده خوب بودن» و نیز مهارت «گفتگو و فن بیان» مورد تأکید قرار می‌گیرد.
- **روابط بین فردی.** در فصل‌های ۷ تا ۹ سازگاری با محیط کار و روابط بین فردی در این محیط بحث و بررسی می‌شود. هدف از طراحی این فصل کمک به شاغلینی است که با چالش‌های حاصل از تطبیق خود

کتاب حاضر با این هدف ارائه می‌شود که برنامه‌ای مناسب و نظام‌مند برای درک بهتر خود، رشد و بالندگی فردی به دست دهد و در نهایت با مطالعهٔ متنی قابل فهم و خواندنی، شما را برای کسب موفقیت‌های شغلی آماده سازد.

موفقیت در دنیای کار نه تنها نیازمند توان اجرایی متناسب با الزامات شغلی است بلکه سازگاری و همراهی با گروه کاری را نیز طلب می‌کند. قدر مسلم شخصیت فرد بر عملکرد شغلی وی تأثیر می‌گذارد. اگر فرد شاغل در اثر کمبود ویژگی‌های مثبت شخصیتی، نتواند با محیط سازگار شود و رابطه‌ای بی‌دغدغه با مافوق و همکارانش برقرار کند، استرس، تعارض، کشمکش و نارسایی ارتباطی در محیط کار، اغلب می‌تواند مشکلاتی را برایش ایجاد کند. خصایص منفی شخصیتی می‌تواند سد راه یا مانع سازگاری فردی و باعث بی‌اعتنایی و رویگردانی دیگران شود. متن حاضر و آموزه‌های علمی آن به شاغلین کمک می‌کند که به اهمیت نقش خصلت‌های فردی در محیط کار پی ببرند و دیدگاه‌ها، مهارت‌های بین فردی و ارزش‌هایی را پرورش دهند که کارفرمایان خواهان آن هستند.

ویژگی‌های شخصیتی، بازدهی و اثربخشی را هم تحت تأثیر قرار می‌دهد. اگر فرد شاغل، نیروی کاری ارزنده‌ای نباشد، مناسب‌ترین و کارآمدترین فنون آموزش شغلی نیز بی‌فایده می‌شود. فرد شاغل برای آنکه نیروی کار ارزنده‌ای باشد باید در جهت رشد و کمال فردی، خود را متعهد سازد و با عمل به این تعهد به ایجاد عادات مؤثر شغلی، کسب مهارت‌های مدیریت خود، مهارت‌های پیام‌رسانی و توانمندسازی تفکر تحلیلی و خلاقانه بپردازد. این کتاب به شما کمک می‌کند تا نقاط ضعف و قوت خویش را با توجه به شخصیت و سطح بهره‌وری خود ارزیابی کنید و با نشان دادن روش استفاده از این اطلاعات به شما کمک می‌کند برنامه‌ای ویژه، متمرکز و بهینه‌ساز طراحی کنید تا از این رهگذر زمینه دستیابی به اهداف واقع بینانه، در جهت نیل به موفقیت‌های شغلی فراهم شود.

انسانی، بازاریابی، مدیریت، چاره‌اندیشی خلاقانه، پیشگیری از ترک تحصیل، روش‌های تحقیق، ارزشیابی برنامه‌ها و طراحی آزمون، کتب و مقالاتی به چاپ رسانده است.

آن مسترز ریاست هیئت آموزشی وزارت آموزش لینکلن ایالت نبراسکا است که نزدیک به ۳۰ سال تجربه ارزنده در زمینه آموزش کار و امور شغلی دارد. او دوره‌های آموزشی متنوعی در زمینه امور ارتباطی، روابط انسانی و کسب و کار در سطح متوسطه و بالاتر تدریس کرده است. تجارب مدیریتی ایشان شامل سمت‌هایی است که در وزارت آموزش نبراسکا و نیز عضویت در هیئت‌مدیره رهبران آینده کار و پیشه در آمریکا داشته‌اند. وی آثاری در زمینه امور ارتباطی در کار، زبان انگلیسی در کسب و کار و روابط انسانی به انتشار رسانده است و از مدعوین و سخنرانان کنفرانس‌های مربوط به کار و حرفه در سطح ایالتی و ملی، آموزش فنون و انجمن‌های آموزش کار و پیشه است.

سخنی با خوانندگان

به اعتقاد ما این کتاب آسان‌فهم، توجه شما را به خود جلب خواهد کرد. ما از شما دعوت می‌کنیم که تنها به مطالعه این کتاب اکتفا نکنید. اگر آنچه را که می‌آموزید به کاربندید، تجربه آن زندگی شما را دستخوش تغییر می‌سازد.

برای موفقیت در محیط کار سه کلید حائز اهمیت وجود دارد. نخست، دانش فنی و مهارت‌های کاری. دوم، توانایی و انگیزه انجام کار به نحو احسن. سوم شخصیتی که امکان سازگاری و همراهی با تیم کاری را برای شما فراهم سازد. این کتاب بر اساس نیازهای دنیای واقعی با توجه به کلیدهای دوم و سوم پی‌ریزی شده است و در حقیقت راهنمای بهبود وضعیت فردی است.

شاید بهبود وضعیت خود، کار آسانی نباشد اما ارزش تلاش کردن را دارد. اگر خود را متعهد سازید که به خود آرمانی‌تان دست یازید و اگر مصمم هستید از سر ته‌مد، مطالب این کتاب را مطالعه و به کارگیرید، موفقیت شما که خواست و آرزوی ما است، در محیط کار محقق خواهد شد.

هارولد آر. والاس
ال آن مسترز

و پذیرفته شدن به‌عنوان عضوی از گروه کاری مواجهه شده‌اند. نظرات و راهکارهای لازم جهت ایجاد روابط حسنه با همکاران، رؤسا و مشتریان ارائه می‌گردد و قسمت‌هایی به فعالیت‌های جمعی و کارگروهی و ارتباط با مشتریان اختصاص می‌یابد.

- **بهره‌وری.** به مدد فصل‌های ۱۰ تا ۱۲ شاغلین می‌توانند کارکنان ارزنده‌ای شوند. این فصول شامل اطلاعاتی است درباره ایجاد انگیزه لازم برای انجام کار، ایجاد عادات کاری مفید و مؤثر و مهارت‌های مدیریت خود. همچنین حاوی اطلاعاتی است درباره مدیریت استرس - مهم‌ترین مبحث آن - و ایجاد توانایی تفکر و به‌کارگیری آن.

- **وجدان اجتماعی.** فصل ۱۳ به مشکلات ناشی از تعارضات بالقوه، سوءتفاهمات و برخورد غیرمنصفانه در محیط کار می‌پردازد. هدف آن است که شاغلین به کمک مطالب این فصل، وجدان اجتماعی معقولی را در خود پرورش دهند و به‌عنوان نیروی کار و شهروند، هدایت رفتار و کردار خود را به آن بسپارند. این فصل به امور و مشکلات ناشی از اخلاق فردی، وفاداری و معیارهای عملکرد فردی می‌پردازد.

- **توسعه کاری.** فصل ۱۴ مخاطب را مهیا می‌سازد تا با چالش‌های مراحل اولیه کار آشنا شود. این بخش، مدیریت امور مربوط به حفظ شغل را با واقع‌بینی و جسارت لازم مطرح می‌کند و مخاطب را آماده پیمودن مسیر طولانی توسعه کاری می‌کند.

درباره نویسنندگان

هارولد والاس عضو هیئت‌علمی و استاد مطالعات حرفه‌ای-آموزشی در دانشگاه کلرادو است. وی در ایالت یوتا، ایالت میشیگان، سانی نیویورک و دانشگاه مینه‌سوتا، در کسوت سرگروه مطالعات امور کاری، در زمینه آموزش امور شغلی و بازاریابی تدریس می‌کند. دکتر والاس در سمت مشاور و راهنمای بسیاری از مدرسین و مدیران در امر آموزش و امور کاری سابقه خدمت دارد و نیز در مدارس، ضمن برگزاری دوره‌های تابستانی به تدریس بازاریابی، کسب و کار و آموزش امور شغلی می‌پردازد. وی نویسنده‌ای موفق و سخنرانی معروف است که به طراحی و برگزاری سمینارهای آموزشی نیز اشتغال دارد و در حوزه روابط

بیندیشیم:

لعیا^۱ پرنیتی از رزومه خود گرفت، رایانه را خاموش کرد و در صندلی خود فرورفت. زهره دوست و هم‌خانه لعیا وارد اتاق شد و پرسید: «مسئله‌ای پیش آمده؟» لعیا: «این قضیه مصاحبه استخدامی حسابی اعصابم را بهم ریخته است. خیلی دوست دارم در بخش فروش جواهرات مشغول به کار شوم، امیدوارم آقای راد این کار را به من بدهد. مصاحبه قبلی را حسابی خراب کردم؛ ترسم از این است که نتوانم خودم را آن‌طور که باید خوب نشان بدهم. از طرف دیگر می‌ترسم اگر در مصاحبه، قبول شوم و به این شغل برسم، در کارم شکست بخورم. کسانی که در آن بخش کار می‌کنند بسیار جذاب و خوش‌برخورداند، من نمی‌توانم مثل آنها باشم.»

آیا دیدگاه لعیا نسبت به توانمندی‌های شغلی، ظاهر و شخصیتش واقع‌بینانه است؟ زهره چگونه می‌تواند با پاسخ‌های خود، لعیا را تشویق و حمایت کند؟

در این فصل برنامه‌های برای بهبود وضعیت فردی پی‌ریزی می‌شود. هدف آن است که کمک کنیم تا به حداکثر ظرفیت‌های وجودی خود برسید و از این طریق به قابلیت‌های خود در قالب کارمندی لایق و کارآمد دست پیدا کنید. در سایه رسیدن به چنین هدفی، تصویری واقعی و روشن از خود به دست می‌آورید و این تصویر واقعی را دوست خواهید داشت. به علاوه دوستان، خانواده و همکاران‌تان، شما را همان‌طور که هستید مورد تحسین و احترام قرار خواهند داد.

به‌منظور نیل به چنین هدفی باید:

۱. خود را درک کنید؛
۲. **عزت نفس‌تان** را تقویت کنید. بدین معنا که نگرش شما نسبت به خودتان باید مثبت و سازنده باشد. عزت نفس یعنی اینکه احساس خوبی نسبت به خودتان داشته باشید؛
۳. برنامه بهبود وضعیت خود را شروع کنید. توصیه‌های لازم برای این منظور در این فصل آغاز و در فصل ۲ و ۳ ادامه خواهد داشت.

نکات اصلی این فصل

در پایان این فصل باید بتوانید:

۱. مفهوم عزت نفس را توضیح دهید؛
۲. درباره نتایج حاصل از تعارضات بین تجارب واقعی زندگی و خودانگاره شخصی توضیح دهید؛
۳. خودباوری را بیاموزید و خودانگاره‌ای مثبت برای خود شکل دهید؛
۴. از نقاب به چهره زدن و نقش‌بازی کردن برای فرار از واقعیت خودداری کنید؛
۵. درحالی‌که با اشتباهات و ناکامی‌های واقعی مواجه می‌شوید، عزت نفس خود را شکل دهید؛
۶. نسبت به بازخوردها حساس باشید و از آنها برای درک بهتر خود استفاده کنید؛
۷. برای آنکه درک و فهم درستی از خودتان داشته باشید از یک مشاور یا دوست قابل اعتماد کمک بگیرید.

عناوین این فصل

- ۱-۱ خودت را بشناس
- ۱-۲ خودت را همان‌طور که هستی بپذیر

کنید و به توانمندی‌های خود ایمان داشته باشید. بدون داشتن اعتمادی موجه و متواضعانه به توانایی‌های خود، هرگز شاد و موفق نخواهید بود.»

عزت‌نفس، تکبر یا خودشیفتگی نیست. در واقع عزت‌نفس سبب فروتنی بیشتر می‌شود زیرا با پی بردن به ارزش وجودی خود، به ارزش وجودی دیگران نیز بیشتر پی خواهید برد.

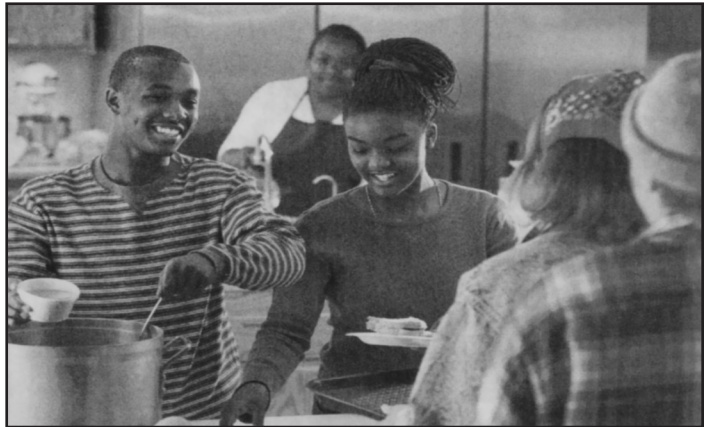
به‌علاوه، دوست داشتن خود بدین معنا نیست که همه کارهای خود را تأیید می‌کنید. در حقیقت عزت‌نفس، ارج نهادن به موهبت‌های خاص و ارزشمندی شما به‌عنوان یک انسان و تمایلی برای رسیدن به کمال لایق خود و تحقق بخشیدن به قابلیت‌های فردی است. روی نقاط قوت خود تمرکز کنید و سعی در بهبود نقاط ضعف‌تان داشته باشید. اشخاصی که عزت‌نفس بالایی دارند، بیشترین تمایل را برای بهبود اوضاع خود نشان می‌دهند. آنها پی برده‌اند که دوست داشتن خود به معنی رقابت با دیگران نیست، بلکه بذل توجه بیشتر نسبت به خود و تلاشی مستمر برای دستیابی به خوبی‌ها است.

پذیرش مسئولیت اعمال‌تان یکی دیگر از جنبه‌های کلیدی عزت‌نفس است. اگر سعی کنید دیگران را برای کاری که شما انجام داده‌اید، سرزنش کنید؛ اگر تأسف بخورید یا انگ شکست‌خورده به خود بزنید، بعید است که هرگز عزت‌نفس را عمیقاً تجربه کنید. اگر اشتباهی از شما سرزده است، عذرخواهی کنید و برای اصلاح و جبران آن تلاش کنید. (چنین توانمندی موردستایش همگان است.) سعی کنید از وضعیت پیش آمده درس بگیرید و دفعه بعد عملکرد بهتری داشته باشید؛ اما هیچ‌گاه تسلیم نشوید. گاهی اوقات برای شما اتفاقاتی می‌افتد که خارج از کنترل شما است. در چنین شرایطی تنها بابت واکنش‌های خود در مقابل آن اتفاقات مسئول هستید. تجربه پیش آمده را به‌عنوان یک واقعیت بپذیرد، با آن روبرو شوید و به خودتان بگویید: «هنوز هم ارزش دوست داشتن دارم»

بین یک آدم خطاکار و انسان خوبی که ضعف‌هایی دارد و ابعادی از وجودش نیازمند اصلاح است، تفاوت

تصویری که از خودتان در ذهن دارید، دارای ابعاد گوناگونی است. این تصویر می‌تواند شامل احساس شما درباره برخی موارد زیر باشد:

- وضع ظاهری
- استعداد ریاضی
- مهارت‌های ورزشی
- جاذبه عاطفی
- پایبندی به اصول اخلاقی
- توانایی‌های فنی
- شوخ‌طبعی
- استعداد هنری



قدرشناس خوبی‌ها در شخصیت خود باش.

عزت‌نفس را بالا ببر

اگر خودتان را دوست نداشته باشید، عزت‌نفس شما ضعیف است. حتی وجود عیوبی در شخصیت شما نیز نباید باعث

شود تا به خودتان احترام نگذارید. هرکسی دارای عیوب و نواقصی است. همان‌طور که شما دوستان‌تان را به‌رغم آنکه کامل و بی‌عیب نیستند همچنان عزیز و محترم می‌شمارید، باید بتوانید خودتان را نیز همان‌طور که هستید دوست بدارید.

.....
«افکار عمومی در مقایسه با افکار شخصی‌مان مانند یک فرمانروای مستبد اما ضعیف و سست‌عنصر است؛ اما آنچه سرنوشت ما را رقم می‌زند تلقی است که از خویش‌تان داریم.»

— هنری دیوید توره

«نورمان وینسنت پیل» در کتاب خود «معجزه مثبت‌اندیشی» نوشته است: «خودتان را باور

شخصی مان شود. هر زمان قسمت‌هایی از شکل که مؤید انکار آگاهانه تجربیات است بزرگ‌تر شود، یک خودانگاره غیرواقعی شکل گرفته و فرد با استرس‌های روان‌شناختی

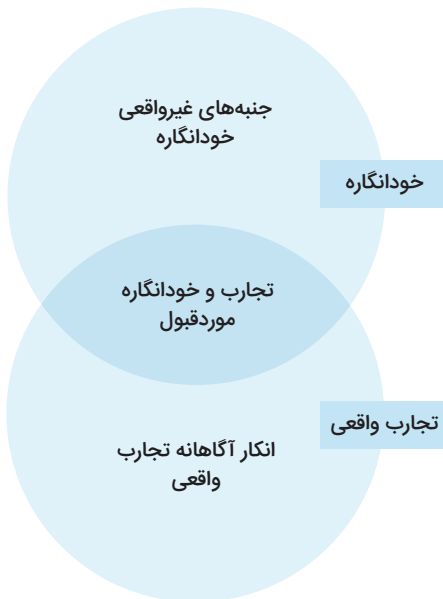
.....
دوستی با خود از آن جهت اهمیت بسیار دارد که بدون آن، دوستی با دیگران امکان‌پذیر نیست.

— النور روزولت

جدی‌ای روبرو می‌شود. اما اگر این قسمت، کوچک و محدود بماند، تمام یا بخش اعظم خودانگاره فرد را تجارب واقعی دربرمی‌گیرند و سطح استرس بسیار کاهش می‌یابد.

به‌جای انکار اتفاقات یا رفتاری که نمی‌خواهید آن را قبول کنید، با آنچه در تعارض با خودانگاره شما است، رودررو شوید (آن را درک کنید و به‌عنوان یک واقعیت بپذیرید) و از این طریق عزت نفس‌تان را حفظ کنید و رشد دهید. اجازه ندهید که «احترام به خود» در شما تضعیف شود.

باید بیاموزید که تجربیات خود را به‌عنوان یک واقعیت به رسمیت بشناسید و آنها را بپذیرید. به‌این ترتیب خودانگاره شما در تضاد با تجربیات روزمره نخواهد بود. در نتیجه «من واقعی» خود را خواهید شناخت و دوست خواهید داشت. تنش و تعارض شما با واقعیت‌ها و درعین حال، موانع ایجاد عزت نفس نیز از میان می‌رود.



شکل ۱-۱. تجارب واقعی و خودانگاره

بسیاری وجود دارد. اگر درحالی که به‌وضوح اشتباهات و بی‌کفایتی‌های خود را می‌بینید، بتوانید همچنان جنبه‌های مثبت شخصیت‌تان را تحسین کنید و خالصانه خود را دوست داشته باشید، آنگاه آماده‌اید تا برای نیل به شخصیتی که نمایانگر بهترین وجه توانایی‌های شما است گام بردارید و حتی به عزت نفس بالاتری دست پیدا کنید.

با واقعیت روبرو شو و آن را بپذیر

آدم‌ها اغلب از روبرو شدن با واقعیت و پذیرفتن آن خودداری می‌کنند تا به خودانگاره آنها یا تصویری که از خودساخته‌اند، خدشه‌ای وارد نشود. آنها هر تجربه‌ای را که با این تصویر ناهماهنگ باشد، منکر می‌شوند و به این شکل از واقعیت فرار می‌کنند. ممکن است از پذیرفتن کارها یا اتفاقات مربوط به خود طفره روند. فروبستن چشم‌ها (چشم باطن) به روی واقعیت می‌تواند مانع از فهمیدن و پذیرفتن «من واقعی» شما شود.

مشکل از آنجایی آغاز می‌شود که اتفاقی ناسازگار با بخشی از خودانگاره رخ بدهد و اتفاقاً شما آن را بخش مهمی از خودانگاره‌تان قلمداد کنید. خود واقعی درون‌تان رنجیده و عزت نفس‌تان تهدید می‌شود. این رفتار چیزی نیست که از آدمی مثل خودتان انتظار آن را داشته باشید. نتیجه آنکه نوعی تنش (اضطراب، درماندگی یا تعارض) در درون شما شکل می‌گیرد. ممکن است این احساس درماندگی و ناامیدی موجب شود تا عمیقاً از خودتان متنفر شوید. اگر این تعارض به‌شدت عزت نفس شما را لگدمال کند، خودتان را به خاطر ایجاد آن سرزنش خواهید کرد.

هرگاه اتفاقی ناسازگار با خودانگاره شما روی دهد، طبیعی است که درصدد انکار آن برمی‌آیید. چراکه اگر بتوانید وانمود کنید که اصلاً اتفاقی نیفتاده، یا خود را مجاب کنید که خیلی هم مهم نبوده است، موقتاً خودانگاره شما در امان خواهد بود. درواقع خود را متقاعد کرده‌اید که «من واقعی» شما هیچ ارتباطی با این واقعه ندارد؛ اما این مسئله، مشکل جدی‌ای را به دنبال خواهد داشت. استفاده از این راهکار، بستر مناسبی برای بروز استرس ایجاد می‌کند. طوری که هرقدر بیشتر تظاهر کنید، به همان میزان استرس بیشتری را تجربه خواهید نمود.

شکل ۱-۱ نشان می‌دهد که چطور به بعضی از تجارب اجازه نمی‌دهیم تا تبدیل به بخشی از خودانگاره

جلوه دادن خود در نظر دیگران باشد. در مواردی فرد می‌تواند با نقاب زدن خود را کمتر از آنچه هست نشان بدهد تا کم‌هوش‌تر یا ساده‌لوح‌تر از دیگران به نظر بیاید. به این ترتیب مانع از بروز تعارض می‌شود یا حتی از انجام کار یا درخواستی طفره می‌رود.

گاه با توجه به شرایط، نقاب زدن کار درستی است. در حقیقت اینکه شخص به هرچه فکر می‌کند یا هر احساسی دارد را با دیگران درمیان بگذارد، کار اشتباهی است. اگر آدم‌ها نتوانند هرازگاهی احساسات واقعی خود را پنهان کنند، آداب اجتماعی و تمدن رنگ می‌بازد. مثلاً برای فردی که سردرد دارد و مجبور است به مشتریان سرویس دهد، لبخند زدن (نقابی برای درد جسمی) بهتر از شکوه کردن است.

اما تصور اینکه همواره نقاب بر چهره داشته باشید و نقش بازی کنید طاقت‌فرسا است. اگر مدام مجبور به تظاهر کردن باشید و خود را بالاتر از آنچه هستید به اطرافیان نشان دهید، آرامش‌تان را از دست می‌دهید و احساس خوبی نسبت به خود نخواهید داشت.

نقاب‌ها اگرچه واقعیت‌ها را می‌پوشانند اما اکثراً شفاف هستند و کم‌کم چهره واقعی افراد از پشت آنها نمایان می‌شود. برای درک بهتر این موضوع، بد نیست درباره افرادی که پیرامون‌تان هستند دقت کنید. بسیاری از آنها بی‌جهت سعی می‌کنند تا خود را موفق، باهوش، محبوب، روشنفکر، شجاع و بسیار آگاه نشان دهند درحالی‌که اصلاً این‌طور نیستند.

اگرچه نقاب‌ها در فریب دادن بعضی مؤثر واقع می‌شود اما در درازمدت اثر خود را از دست می‌دهند. هرقدر هم که مراقب باشید و نقاب را محکم بر چهره نگه‌دارید، بازهم اطرافیان به حقیقت پنهان‌شده در پس آن پی می‌برند.

رفته‌رفته با پیدا کردن درک بهتری نسبت به خود و تقویت عزت‌نفس، نسبت به آشکار کردن شخصیت واقعی خود در مقابل دیگران احساس بهتری پیدا می‌کنید. نیاز به پنهان‌کاری و ارائه چهره‌ای کاذب کمتر احساس می‌شود و مصمم می‌شوید تا برخی از نقاب‌هایی که «من حقیقی» شما را پنهان کرده و اثرات کاذبی در پی داشته است را از چهره برگیرید.

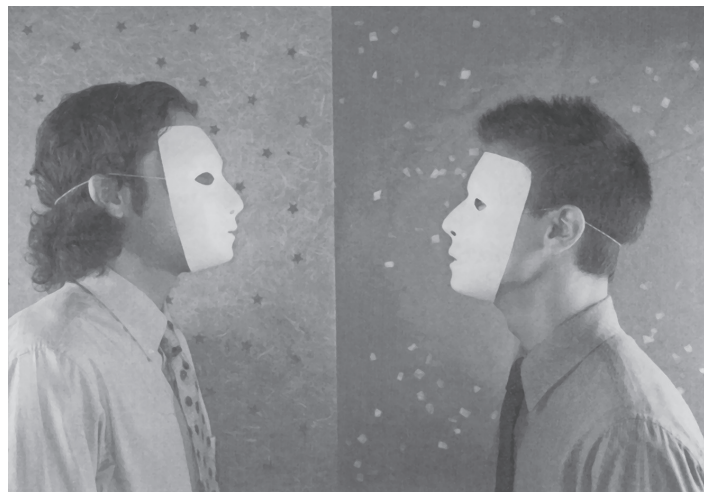
نقاب از چهره بردار

آدم‌ها هرازگاهی باحالت‌های دروغین سعی می‌کنند احساسات واقعی خود را زیر نقابی پنهان یا پوشیده نگه‌دارند. ممکن است با نقش بازی کردن دیگران را به‌طور کاذب تحت تأثیر قرار دهند. شاید هدف، مهم

در محیط کار

سهیل پشت میز کار در صندلی خود فرورفت و به نقطه‌ای دوردست خیره شد. نجواکان به خود گفت: «فکر می‌کنم در ریاضیات خیلی خنگ هستم» ورقه‌های آماری گزارش کار روی میز و صندلی‌اش پخش بود. زیر لب ادامه داد: «وقتی برای بررسی گزارش کار دورهم جمع می‌شویم اجازه نمی‌دهم دیگران متوجه شدت سردرگمی و درماندگی من شوند.» در این حین مهسا وارد شد و گفت: «راستی سهیل کارت روی این پروژه آماری چطور پیش می‌رود؟» سهیل سکوت کرد و مهسا پرسید: «از چیزی ناراحت شدی؟» سهیل همچنان که دست خود را روی پیشانی می‌فرد گفت: «نه فقط کمی سردرد دارم. کار آماری تقریباً تمام است اما حوصله ندارم در این جلسه خسته‌کننده بازنگری پروژه حاضر شوم. بهتر نیست زودتر برویم ناهار؟»

آیا سهیل در مقابل مهسا نقاب بر چهره زده است؟



زدن نقاب هیجانی می‌تواند احساسات واقعی فرد را پنهان کند.

وجود دارد که برای تقویت عزت‌نفس راهنمایی، کمک و توصیه‌های لازم را ارائه می‌کنند. از طریق آن می‌توانید حوزه علوم اجتماعی را انتخاب و با استفاده از کلیدواژه عزت‌نفس جستجو کنید. به دقت پیرامون آنچه یافته‌اید تأمل کنید و ببینید که آیا برای شما کاربرد دارد.

سؤالات ذیل به این منظور طراحی شده است که شما را در کشف جنبه‌های مثبت شخصیت‌تان یاری دهد. به هریک از سؤالات زیر با درج علامت در ستون «بله» یا «خیر» پاسخ دهید.

بله خیر

_____ الف. آیا گهگاه زیر قول خود می‌زنید؟

_____ ب. اگر کمک به دیگران برای شما زحمت ایجاد کند، آیا از انجام آن خودداری می‌کنید؟

_____ ج. آیا اغلب به شکل طعنه‌آمیزی شوخی می‌کنید؟

فن‌آوری در محیط کار

اینترنت فرصت لازم را هم برای بهبود وضعیت فردی فراهم می‌کند و هم موجب می‌شود تا مشکلات حادی به وجود آید. حین استفاده از شبکه اینترنت برای برقراری ارتباط، وسوسه «نقاب بر چهره زدن» یا به هر شکل، پنهان‌کاری شدت می‌گیرد. احتمال اینکه دیگران ما را بشناسند بسیار کم است و به همین خاطر فکر می‌کنیم دروغ‌گویی اشکالی به وجود نمی‌آورد. اما تکرار این کار، واقعیت ما را شکل می‌دهد و ترک این عادت برای ما سخت‌تر می‌شود.

از طرف دیگر، اینترنت می‌تواند محیط امنی را فراهم کند تا برای اولین بار نقاب از چهره برداریم. کسی متوجه شدت اضطراب ما نمی‌شود و دیگران تصور می‌کنند، اظهار صداقت و درستی برای ما کاملاً طبیعی است.

علاوه بر اینها، سایت‌های بسیاری در اینترنت

خودآزمایی

۱. وقتی واقعاً خود را دوست دارید، اصطلاحاً شما دارای _____ هستید.
الف. شخصیت ب. عزت‌نفس ج. اخلاق د. توانمندی اجرایی

۲. استفاده از نقاب در جهت تأثیرگذاری دروغین _____ .
الف. به ندرت در درازمدت جواب می‌دهد ب. همیشه در کوتاه‌مدت مؤثر است
ج. تنها می‌تواند نتایج مضحکی به بار آورد د. غیراخلاقی است

۳. وقتی با اتفاقی روبرو می‌شوید که انجام آن را از خودتان بعید می‌دانستید، من درونی شما _____

۴. قبل از آنکه کار خود را با عزت‌نفس شروع کنید، شما باید _____

۵. گاه شرایطی پیش می‌آید که پنهان کردن احساس واقعی‌تان کار درستی است.
درست _____ غلط _____

توصیه‌های طلایی

در ذیل راهکارهایی مطرح شده است که می‌توانید برای تقویت عزت‌نفس خود به کار ببرید.

- نقاط قوت و موفقیت‌های خود را مشخص کنید.
- شیوه صحبت کردن با خودتان را تغییر دهید؛ تشویق‌آمیز نه تحقیرآمیز.
- مسئولیت اعمال و کردار خود را بپذیرید و اشتباهات‌تان را اصلاح کنید.
- دقت کنید که حدود و معیارهای خود را به نحو غیررواقع‌بینانه‌ای خیلی بالا یا بسیار پایین انتخاب نکرده باشید.
- به خاطر داشته باشید که خودخوری کردن به خاطر نقطه‌ضعف‌ها، درواقع شکست دادن خویش است. به‌جای درافتادن با خود، به نقطه قوت‌های خود بنگرید و رفع نقطه‌ضعف‌هایتان را هدف قرار دهید.
- بابت اشتباهات پیش‌آمده خود را ببخشید.
- درتمرکز بر بهبود وضعیت خود و پرداختن به نیازهای دیگران اعتدال داشته باشید.
- به یاد داشته باشید که مهربانی کردن با دیگران کمک می‌کند تا احساس بهتری داشته باشید.
- وقتی از شما انتقاد می‌کنند، موضع‌گیری نکنید. حقایقی که می‌توانید براساس آنها عمل نمایید را جستجو کنید و بدبینی دیگران را نادیده بگیرید.
- هرگز تسلیم ضعف‌های خود نشوید.



د. آیا تمایل دارید برای جلب توجه، اظهارات خود را در جمع، بالاتر از اظهارات دیگران نشان دهید؟

ه. آیا معمولاً در برابر افراد غریبه احساس ناراحتی می‌کنید؟

و. آیا تمایل به امرونی‌گری کردن و تحکم دارید؟

ز. وقتی احساس می‌کنید کسی اشتباه کرده است، آیا از او انتقاد می‌کنید؟

ح. گاهی اوقات دیگران را مسخره می‌کنید؟

ط. اغلب به اشتباهات دیگران می‌خندید؟

ی. اشتباهات دیگران را اصلاح می‌کنید؟ (مثل اشتباهات لفظی دیگران)

ک. لبخند زدن برای شما دشوار است؟

ل. آیا تعریف و تمجید از دیگران برای شما کار سختی است؟

م. در مورد انگیزه‌های دیگران بدگمان هستید؟

ن. اغلب سعی دارید تا دیگران را تغییر دهید؟

س. قادر نیستید مشکلات شخصی خود را پیش خود نگه‌دارید؟

ع. از پرحرفی و بدگویی خوش‌تان می‌آید؟

ف. آیا غالباً وسایل دیگران را قرض می‌گیرید؟

ض. آیا بیشتر اوقات مداخله نکردن در امور دیگران برای‌تان سخت است؟

ق. آیا در مورد خودتان خیلی حرف می‌زنید؟

ر. آیا ضمن صحبت از کسانی که از نظر مذهب، قومیت یا عقاید سیاسی با شما تفاوت دارند، از کلمات تحقیرآمیز استفاده می‌کنید؟

ارزشیابی جنبه‌های مثبت خود: اگر برای بسیاری از اطرافیان، فرد محبوبی هستید، احتمالاً پاسخ شما به اکثر سوالات «نه» می‌باشد. با دقت در پاسخ‌های «بله» مواردی را کشف می‌کنید که تغییر آنها برای بهبود وضعیت شما لازم است. منتظر یک‌وقت مناسب نشوید، فهرستی از راهکارهای لازم برای ایجاد تغییرات مثبت در خود را تهیه و روی آن کار کنید.

۳. در یک جمع کوچک این موضوع را به بحث و بررسی بگذارید: چگونه می‌توان ادعا کرد که فردی (خارج از آن جمع) نقاب بر چهره دارد؟ کسانی را که می‌شناسید از چه نقاب‌هایی استفاده می‌کنند؟ در مقابل فردی که نقاب بر چهره دارد چگونه باید واکنش نشان داد؟ آیا نقاب‌های دیگران به راحتی قابل تشخیص و شناسایی هستند؟ استفاده از نقاب چه مشکلاتی را به دنبال دارد؟ فواید استفاده از نقاب‌ها چیست؟ مشاهدات یا احساسات خود را در این موارد یادداشت کنید.

۴. فرض کنید در شغل جدیدتان، متوجه شدید که در مقایسه با دیگران کار را با صرف زمان بیشتری انجام می‌دهید و به لحاظ کیفی نیز هم‌سطح دیگر همکاران با تجربه نیستید. از این بابت چه احساسی خواهید داشت؟ این‌گونه تجربیات خودنگاره شما را چگونه تحت تأثیر قرار می‌دهد؟

با این همه وقتی که سارا این تجربیات را به عنوان یک واقعیت پذیرفت - به عنوان یک امر طبیعی که در زندگی او اتفاق افتاده بود - همه چیز تغییر کرد.

سارا بهترین گزینه را انتخاب کرد. با واقعیت ناتوانی و ضعف روبرو شد و به خود درونی اش اجازه داد تا از تعارض میان ارزش های شخصی اش و حوادث اخیر، به درک و بینش برسد. با خود اندیشید: «من بسیار تلاش کردم تا کار خود را به نحو احسن انجام دهم و در حد انتظار رئیس ظاهر شوم، اما موفق نشدم. این تجربه به من نشان داد که توانایی ذاتی من برای کسب موفقیت در این شغل، کمتر از آن چیزی است که تصور می کردم. اما هیچ اشکالی ندارد. من ضمن قبول این ناتوانی بر آن غلبه می کنم، زیرا کارهای زیادی هست که می توانم در انجام آنها موفق باشم. لازم نیست که در هر کاری بهترین باشم. من در آرایش مو توانمند هستم و برای انجام آن توانایی و مهارت های لازم را دارم. واقعیت این است که باید خودم را یک آرایشگر توانمند تلقی کنم و به دنبال

در محیط کار

سارا که در یک سالن زیبایی به عنوان آرایشگر مو کار می کرد به دلیل بسته شدن سالن، بیکار شده بود. او که در جستجوی شغل جدیدی بود، یک موقعیت کاری در سالن «دست های زیبا» پیدا کرد. کار وی امور زیبایی ناخن ها مثل مانیکور، کاشت ناخن و کارهای مشابهی بود که لازمه آن هماهنگی میان دست و چشم است. سارا این موقعیت را پذیرفت و با شور و اشتیاق کار خود را آغاز کرد. وی چنین می پنداشت که تجربه موفقیت آمیزش در آرایش مو، دلیلی برای کسب موفقیت در شغل جدید باشد. با این وجود، طی دوره کارآموزی با مشکلاتی روبرو شد. پیشرفتش هم سطح سایر کارآموزان نبود و نهایتاً نیز دوره آموزشی را با کسب نمره پایینی به اتمام رساند. اغلب مجبور می شد کاری را به دفعات تکرار کند و این موجب شده بود تا برخی مشتریان در مراجعه بعدی سراغ او نروند. سارا از درون به شدت تحت فشار بود. انتظار داشت که شغل جدید را با موفقیت آغاز کند اما حالا فقط تلاش می کرد تا در برابر ضعف هایش، آرامش و خویشتن داری خود را از دست ندهد.

سارا برای آنکه خودانگاره ای مثبت و واقعی از خود داشته باشد چه باید انجام دهد؟

ناکامی می تواند زمینه ای برای موفقیت باشد

در ابتدا سارا برای توجیه ناتوانی خود در یادگیری شغل جدید دلیل و بهانه می آورد. به رئیس خود می گفت که حالش خوب نیست و نمی تواند روی کار تمرکز داشته باشد و به همین دلیل سایر کارآموزان سریع تر و بهتر از او کار می کنند. توجیه دیگری که برای خود داشت این بود که به اندازه کافی تلاش نمی کند، از این رو تا آنجا که می توانست کار خود را سرعت بخشید. اما نتیجه ناتوانی های پی در پی و انتقادهای بیشتر بود.

سرانجام خود را در مقابل یک دوره ای دید. اگر به این بهانه تراشی ها ادامه می داد و ناتوانی های شغلی خود را انکار می کرد، فقط اضطراب و درماندگی درونی اش را بیشتر می کرد. برای او بسیار دشوار و پرتنش بود که واقعیت تجارب خود را در دوره کارآموزی انکار و در عین حال عزت نفس خود را حفظ کند.



اجازه ندهید شکست خودانگاره شما را درهم شکند.