

آداب معاشرت در محیط کار

به زبان آدمیزاد

اثر سو فاکس

ترجمه‌ی آریتا زمانی



هیرمند



هیرمند

آداب معاشرت در محیط کار به زبان آدمیزاد

سو فاکس
(مدیریت و کسب و کار)

Business Etiquette for Dummies
Sue Fox

مترجم: آریتا زمانی
چاپ اول: ۱۳۹۰
صفحه آرای: آتیه ی هیرمند
طراحی جلد: کارگاه هیرمند
ویرایش: تحریریه انتشارات هیرمند
لیتوگرافی: ندای دانش
چاپ و صحافی: علامه طباطبایی
تیراژ: ۴۰۰۰ نسخه
قیمت: ۷۷۰۰ تومان

ISBN: 978-964-408-177-4

تمام حقوق محفوظ است. هیچ بخشی از این کتاب، بدون اجازه ی مکتوب ناشر، قابل تکثیر یا تولید مجدد به هیچ شکلی، از جمله چاپ، فتوکپی، انتشار الکترونیکی، فیلم و صدا نیست. این اثر تحت پوشش قانون حمایت از حقوق مؤلفان و مصنفان ایران قرار دارد.

مرکز بخش: هیرمند - ۶۶۹۵۳۰۷۶ / تهران - صندوق پستی: ۱۳۱۴۵-۴۵۹

www.hirmandpublication.com

سرشناسه	فاکس، سو، ۱۹۴۹ - م.
	Fox, Sue
عنوان و نام پدیدآور	آداب معاشرت در محیط کار به زبان آدمیزاد/ اثر سو فاکس؛ ترجمه ی آریتا زمانی.
مشخصات نشر	تهران: هیرمند، ۱۳۸۹.
مشخصات ظاهری	۴۰۰ ص.
شابک	۹۷۸-۹۶۴-۴۰۸-۱۷۷-۴
وضعیت فهرست نویسی	فیبیا
یادداشت	عنوان اصلی: Business etiquette for dummies, 2001
موضوع	آداب کسب و کار
شناسه افزوده	زمانی، آریتا، ۱۳۵۵ - مترجم
رده بندی کنگره	۱۳۸۹ ۱۴۲۱۴/ف۳۸۹ HF۵۳۸۹
رده بندی دیویی	۳۹۵/۵۲
شماره کتابشناسی ملی	۱۸۱۵۹۵۷

درباره‌ی نویسنده

سو فاکس (Sue Fox)، مدیر Etiquette Survival, LLC، یک شرکت کالیفرنایی‌الاصل در زمینه‌ی تحقیق و توسعه و نشر است. فاکس از سال ۱۹۹۴ اقدام به برگزاری دوره‌های آموزشی آداب معاشرت معاصر برای حرفه‌ای‌های کسب و کار و تجارت، مشاهیر و ستارگان، شرکت‌ها و مؤسسات آموزشی می‌نماید. پیش از آن، او در استخدام منابع پیشرفته، با ده سال تجربه‌ی کاری در زمینه‌ی فروش و بازاریابی شرکت کامپیوتری اپل (Apple Computer, Inc)، بود.

شرکت اتیکت سروایوال تهیه‌کننده‌ی محصولات، سیستم‌های آموزشی، دوره‌های درسی خودآموز و فرصت‌های شغلی برای افرادی است که علاقه‌مندند که شرکت مشاوره‌ی آداب و معاشرت خودشان را بنیان‌گذاری کنند. علاوه بر آن، مواد آموزشی و درسی برای استادان حرفه‌ای و مدرسين شرکت‌ها که دوست دارند آموزش آداب و معاشرت تجاری را در سیلابس‌های فعلی تدریسشان بگنجانند، ارائه می‌کند.

فاکس نویسنده‌ی آداب و معاشرت در محیط کار به زبان آدمیزاد است که توسط انتشارات وایلی (Wiley Publishing, Inc) به چاپ رسیده است. او تهیه‌کننده‌ی اجرایی آموزش‌های تصویری Etiquette Survival Video و Interactive DVD Series است که در آن پذیرایی و آداب معاشرت اجتماعی و چیدمان‌های مناسب میزهای پذیرایی برای بزرگسالان و نوجوانان را نشان می‌دهد. سو فاکس و اتیکت سروایوال در بسیاری از مطبوعات نظیر نیوزویک، فورچون، لس‌آنجلیس تایمز، نیویورک تایمز، نیویورک پست، وال استریت ژورنال و... مطرح شده‌اند.

اعتبارات رسانه‌ای اتیکت سروایوال که شامل مصاحبه‌های رادیویی و نمایش‌های تلویزیونی می‌شود توسط شبکه‌های تلویزیونی بوده است.

فاکس چندین شعبه‌ی مشاوران اتیکت سروایوال (Etiquette Survival Consultants) را در داخل کشور و نیز خارج کشور در کانادا، استرالیا، هند، چین، ژاپن، سنگاپور، پورتوریکو و مالزی تأسیس کرده است. آدرس وب سایت او www.etiquettesurvival-inc.com است.

او به کرات سفر کرده است و با فرهنگ‌های آسیایی و آفریقایی به‌خوبی آشنایی دارد. او در زمینه‌های مشاوره‌ی تصویری و گریم و چهره‌پردازی نیز سابقه‌ی فعالیت دارد و به مدت بیست سال در صنعت مد تجربه‌ی مدلینگ داشته است.

فاکس ساکن لاس گیتس (Los Gatos) کالیفرنیا است و مادر دو پسر بزرگسال به نام‌های استفان و ناتان (Stephen and Nathan) می‌باشد.

www.ketab.ir

تقدیرنامه

مایلم مراتب تقدیر و تحسینم را به گروه فوق‌العاده‌ام در هانگری ماینندز (Hungry Minds, Inc) ابراز دارم. پس از آن قدردانی من نثار سردبیر دست‌یافته‌هایم، هالی مک‌گوایر (Holly McGuire) برای حمایت همیشگی و اعتقادش به ارزش این کتاب می‌شود. سردبیر پروژه‌ام، تیم گالان (Tim Gallan)؛ سردبیرهای کپی، بن ناس‌باوم (Ben Nussbaum) و تامی کستل من (Tammy Castleman)؛ نگاره‌گر و تصویرپرداز، لیز کورتزمن (Liz Kurtzman)؛ مسئول هماهنگی پروژه، نانسی ریوز (Nancee Reeves)؛ و کاریکاتورساز، ریک تننت (Rich Tennant)؛ و مدیر تبلیغات لیندسی مک‌گرگور (Lindsay MacGregor) بسیار ممنونم. دلم می‌خواهد مراتب احترام و تحسینم را به نویسندگان پرین کانینگهام (Perrin Cunningham) و لارا جانستون (Laura Johnston) برای مشارکت خلاقانه، هوش و فداکاری‌شان و نیز دوست و همکارم جوئی گریگوری (Joie Gregory) برای پیشنهادات ارزشمند و ویرایش فنی فوق‌العاده‌اش تقدیم کنم.

عمیق‌ترین سپاسگزاری من نثار خانواده‌ی فوق‌العاده و دوستان مهربان و باگذشت می‌شود!

از صمیم قلب برای حمایت عاشقانه، احترام و به‌ویژه برای تشویق و دلگرمی همیشگی‌تان ممنونم. همگی‌تان را دوست دارم.

در آخر، من قدردان شبکه‌ی همواره در حال رشدی از انسان‌های فوق‌العاده‌ای هستم که در طی مسیر ملاقات می‌کنم که به کتاب‌ها، دوره‌های آموزشی کسب‌وکار من با آنچنان گرمی و شور و شوقی پاسخ می‌دهند. خوانندگان، همکاران، موکلان، دانشجویان و مشاورین اتیکت سورواپوال، از همه‌ی شما متشکرم که به من یادآوری کردید که بهترین شیوه‌ی تدریس، به‌کارگیری مثال‌ها است.

سو فاکس

فهرست کوتاه

مقدمه ۲۱

بخش ۱: مراقبت از خود، در دنیای کار و تجارت ۲۹

خوش رفتاری شما برای شرکت سودمند است — شرکت خود شما ۳۱

حرکت مؤدبانه در دنیای کار ۳۹

کار در محیطی سرشار از تفاوت‌ها ۶۷

ابداع شیوهی برخورد مناسب در روابط کاری و حرفه‌ای شدن ۹۷

بخش ۲: کشایش باب گفتگو و ارتباط ۱۰۳

ملاقات و معارفه ۱۰۵

شرایط گفتگو ۱۱۷

هنگام مکالمه‌ی تلفنی، مراقب رفتار خود باشید ۱۲۹

نگارش ۳۴۱

وضع قواعد سبب‌رئیتی جدید ۱۶۱

بخش ۳: غلبه بر مشکلات بزرگ آداب معاشرت در محل کار ۱۷۷

رفتار صحیح با افراد بدقلق و ناسازگار ۱۷۹

حل مجادلات اداری ۱۹۱

حفظ متانت و وقار هنگام فشار روانی: کنار آمدن با تنش ۳۰۲

از وجدان خود پیروی کنید: تنگناهای اخلاقی در محل کار ۳۰۹

بخش ۴: تقریفات و سرگرمی در محیط کار ۳۲۹

ناهارهای کاری، مهمانی‌های شام، خوراکی و نوشیدنی‌های مناسب ۳۳۱

استادی در رفتار بر سر میز غذا ۳۵۳

گردش، ورزش و تفریح ۳۷۵

اولویت‌بندی مناسبت‌ها و رویدادهای مهم زندگی ۳۸۷

بخش ۵: آداب معاشرت در جلسات و قواعد حاکم بر اتاق هیئت مدیره ۳۹۹

رفتار در جلسات و دیدارها ۴۰۱

- کنفرانس‌ها، نمایشگاه‌ها، مراسم، و مناسبت‌های ویژه ۳۱۳
- بخش ۶: میزبانی شوهر: رفتارهای دنیای کوچک ۳۲۵
- آسوده سفر کردن ۳۲۷
- ارتباط متقابل با مشتریان خارجی ۳۴۱
- بخش ۷: ده تایی‌ها ۳۷۳
- ده نکته‌ی ناب و حقیقی برای ارتباط که امتحانشان را پس داده‌اند ۳۷۵
- سخن مدیران اجرایی در خصوص آداب معاشرت ۳۷۹

فهرست تفصیلی

۲۱	مقدمه
۲۳	درباره‌ی این کتاب
۲۴	ساختار کتاب
۲۴	بخش اول: مراقبت از خود در دنیای کار و تجارت
۲۴	بخش دوم: گشایش باب گفتگو و ارتباط
۲۵	بخش سوم: غلبه بر چالش‌های بزرگ آداب معاشرت در محل کار
۲۵	بخش چهارم: تفریحات و سرگرمی در محیط کار
۲۶	فصل پنجم: آداب معاشرت در جلسات و قواعد حاکم بر اتاق هیئت‌مدیره
۲۶	فصل ششم: جهانی شوید: رفتارهای دنیای کوچک
۲۶	فصل هفتم: ده تایی‌ها
۲۷	علایم استفاده‌شده در این کتاب
۲۷	از اینجا به کجا خواهیم رفت؟
۲۹	بخش ۱: مراقبت از خود، در دنیای کار و تجارت
۳۱	فصل ۱: خوش‌رفتاری شما برای شرکت سودمند است — شرکت خود شما
۳۲	کار جدید، آداب معاشرت جدید
۳۴	اهمیت رفتار و طرز برخورد در محل کار
۳۶	اهمیت نماینده‌ی خوب بودن
۳۶	الگوی رفتاری برای دیگران
۳۷	نزاکت و ثروت با یکدیگر متناقض نیست
۳۹	فصل ۲: حرکت مؤدبانه در دنیای کار
۴۰	موفقیت در مصاحبه‌های استخدامی
۴۰	قبل از کارایی خود را پیدا کنید
۴۱	تقویت مهارت‌های تلفنی
۴۲	نگارش نامه‌های اداری و شرح سوابق شغلی مناسب
۴۴	تصمیم بگیرید چه بپوشید
۴۶	آمادگی برای مصاحبه
۴۷	کولاک در روز مصاحبه
۵۱	پیگیری
۵۲	در محیط کار خود فردی مثبت باشید
۵۳	ایجاد روابط مثبت و سازنده با همکاران: آداب معاشرت اداری
۵۶	ایجاد و حفظ روابط خوب با زیردستان
۵۹	ایجاد و حفظ روابط خوب با رؤسا
۶۰	تعریف و انتقاد در محیط کار
۶۴	رفتار در ملاقات‌های اداری

۶۴	دیدار در محل کار دیگران
۶۵	پذیرایی از ملاقات کنندگان در محل کار خود
۶۷	فصل ۳: کار در محیطی سرشار از تفاوت‌ها
۶۸	احترام به تفاوت‌های جسمانی در محل کار
۷۰	نحوه‌ی رفتار با معلولیت‌های خاص
۷۵	یک گام فراتر
۷۵	احترام به تفاوت‌های نژادی و قومی در محل کار
۷۶	احترام به تفاوت‌های جنسی و جنسیتی در محل کار
۷۷	تفاوت‌های میان آداب معاشرت اجتماعی و کاری
۷۸	طرز صحبت
۹۷	فصل ۴: انداز شیوه‌ی برخورد مناسب در روابط کاری و حرفه‌ای شدن
۸۰	تدارک لباس ویژه و متحدالشکل برای محیط کار
۸۲	مشکلات پوشش‌های اداری
۸۲	تعریف «پوشش غیررسمی»
۸۳	تهیه‌ی فهرستی از لباس‌های کم‌دندان
۸۵	پوشش زنانه در محیط‌های کاری غیررسمی
۸۶	پوشش رسمی برای بانوان
۸۷	بلوز و پیراهن
۸۷	کفش: شیرو پاشنه‌بلند، چکمه، کفش ورزشی
۸۸	پوشش‌های تزئینی
۹۱	پوشش‌های غیررسمی آقایان
۹۲	پوشش اداری رسمی برای آقایان
۹۲	کت و شلوار
۹۴	پیراهن
۹۴	جوراب
۹۴	کفش
۹۵	پوشش تزئینی
۹۶	ارسال پیام‌های درست: زبان بدن
۹۷	ایستادن
۷۹	نشستن
۹۸	حرکت سر
۹۸	اشاره‌ی صورت
۹۹	چشم‌ها
۹۹	دست‌ها
۹۹	پاکیزگی و آراستگی شخصی
۹۹	دست‌ها
۱۰۰	مو
۱۰۰	صورت

خوشبوکنندهها ۱۰۱

بخش ۲: گشایش باب گفتگو و ارتباط ۱۰۳

فصل ۵: ملاقات و معارفه ۱۰۵

معارفهی مثبت و مؤثر ۱۰۶

انتخاب معرفی کننده ۱۰۶

درک اولویت در معرفی ۱۰۶

ابزار کار و تجارت: ترفندهایی برای به یاد سپردن نامها ۱۱۰

معرفی نادرست شما از سوی دیگران ۱۱۱

دست دادن ۱۱۱

درست دست دادن ۱۱۲

درک آداب دست دادن ۱۱۳

کی باید دست داد؟ ۱۱۳

برخورد با عنوانها و طرز خطاب افراد گوناگون ۱۱۵

فصل ۶: شرایط گفتگو ۱۱۷

خوب گوش بدهید و عاقلانه صحبت کنید ۱۱۷

مکالمات پر شور ۱۱۸

تدبیر در موقعیتهای گوناگون ۱۲۰

موفقیت در مکالمات اداری ۱۲۱

رعایت نزاکت در اتاق کار ۱۲۱

گپهای دوستانه با همکاران ۱۲۲

احترام به تفاوتهای قومی و فرهنگی ۱۲۲

اظهار نظر ۱۲۳

اختلاط مؤثر با دیگران ۱۲۴

شناخت و رفع اشتباههای رایج گفتاری ۱۲۵

بیان مطلب نابجا و ناشایست در مکالمه ۱۲۶

قطع صحبت طرف مقابل ۱۲۶

بلند صحبت کردن در رستوران ۱۲۶

ایجاد وقفه میان صحبت ۱۲۷

فصل ۷: هنگام مکالمهی تلفنی، مراقب رفتار خود باشید ۱۲۹

صحبت و گوش دادن هنگام تلفن زدن: ارتباطی معقول و نه ناسنجیده ۱۳۰

فراگیری اصول پایه ۱۳۰

تلفن زدن ۱۳۲

پاسخگویی به تلفن ۱۳۳

مکالمه با تلفنهای همراه ۱۳۵

ابزار شکنجه: پست صوتی، انتظار مکالمه، نمایشگر شماره و دستگاههای پیام گیر ۱۳۶

منشی تلفنی ۱۳۶

انتظار مکالمه (Call waiting) ۱۳۷

۱۳۷	دستگاه نمایشگر شماره
۱۳۷	دستگاه‌های پیام‌گیر
۱۳۸	تلفن‌های همراه، تلفن‌های آیفون‌دار
۱۳۸	تلفن‌های همراه
۱۳۹	تلفن‌های بلندگودار
۱۴۰	وقت در استفاده از تلفن‌های کنفرانسی و کنفرانس‌های ویدئویی
۱۴۰	کنفرانس‌های تلفنی
۱۴۱	کنفرانس‌های ویدئویی
۱۴۲	استفاده از فناوری‌های حاس

فصل ۸: نگارش

۱۴۴	نگارش فصیح و محترمانه
۱۴۵	نگارش خوب
۱۴۶	پرهیز از استعارات خوشنویاری
۱۵۱	نگارش نامه‌های اداری
۱۵۲	مکاتبات اداری
۱۵۴	یادداشت
۱۵۵	مکاتبات رسمی و انواع نشانی‌ها
۱۵۵	دعوت‌نامه‌ها
۱۵۷	یادداشت تشکر
۱۵۸	اطلاعیه
۱۵۸	نوشت‌افزار و ملزومات اداری

فصل ۹: وضع قواعد سبب‌رئیتی جدید

۱۶۱	سفر با وسایل الکترونیکی
۱۶۲	ارتباطات بیست و چهار ساعته
۱۶۵	آداب استفاده از اینترنت
۱۶۶	آداب مربوط به ایمیل
۱۷۲	استفاده‌ی محتاطانه از پیچر
۱۷۳	لیپ‌تاپ
۱۷۴	دستیارهای دیجیتال دستی
۱۷۴	دستگاه‌های دورنگار و سایر تجهیزات اداری
۱۷۵	حفاظت اطلاعات

بخش ۳: غلبه بر مشکلات بزرگ آداب معاشرت در محل کار

فصل ۱۰: رفتار صحیح با افراد بدقلق و ناسازگار

۱۷۹	رفتار با کارگروه‌ها و رقبا
۱۸۰	کارگروه‌ها
۱۸۱	رقبا
۱۸۲	شخصیت‌های مشکل‌دار

۱۸۲	تندمزاها
۱۸۳	آدم‌های شایعه پراکن
۱۸۴	سودجو و سارق
۱۸۴	قلدر و زورگو
۱۸۵	فریبکار
۱۸۶	ناراضی و ناخشنود
۱۸۶	افراد ماکیاوولی صفت
۱۸۷	تا ده بشمارید تا اعصابتان آرام شود
۱۸۸	کسی را آزار ندهید

فصل ۱۱: حل مجادلات اداری

۱۹۱	زمانی که مجادله خوب است
۱۹۳	مدیریت مجادله با همکاران
۱۹۳	اگر مجبورید عصبانیت خود را بروز دهید، اما نه در محل کار
۱۹۴	خودتان را به جای دیگران بگذارید
۱۹۴	تمرین خوب گوش کردن
۱۹۵	واضح سؤال کنید
۱۹۶	نظراتان را با دیگران سازگار کنید
۱۹۶	به خاطر دیگران خود را با نظرهایشان سازگار نکنید
۱۹۶	وسعت دیدگاه
۱۹۶	به رفتار شخص اعتراض کنید، نه تشخیص او
۱۹۷	مراقب زیادتان باشید
۱۹۷	حل تعارض‌ها با رئیس‌تان
۱۹۸	برخورد با تعارضات در مقام رئیس
۱۹۸	کشف مشکلات کوچک، قبل از آنکه بزرگ شوند
۱۹۹	آزمون سیستم یک‌به‌یک
۱۹۹	با هر دو نفرشان صحبت کنید
۱۹۹	کنار گذاشتن علایق شخصی
۱۹۹	تکیه‌ی منصفانه روی همکاری گروهی و مشترک آن‌ها
۲۰۰	بگذارید بدانند که شما جدی هستید
۲۰۰	از کمک خواستن نهراسید
۲۰۰	برخورد با تعارض‌ها در مقام شاهد

فصل ۱۲: حفظ متانت و وقار هنگام فشار روانی: کنار آمدن با تنش

۲۰۳	تا ده بشمارید
۲۰۴	قبل از پاسخگویی، حرف خود را مزه‌مزه کنید
۲۰۷	بازبینی نگرش خود
۲۰۷	هر روز به خود یادآوری کنید
۲۰۸	بازبینی واکنش در موقعیت‌های پرتنش

فصل ۱۳: از وجدان خود پیروی کنید: تنگناهای اخلاقی در محل کار

۲۰۹	
-----	--

آماده‌سازی گزارش مخارج و پرداخت هزینه‌ی تفریحات و سرگرمی‌ها از بودجه‌ی شرکت..... ۲۱۰

درک مفاهیمی چون وفاداری، رازداری و امنیت..... ۲۱۲

وفاداری..... ۲۱۲

رازداری..... ۲۱۴

حفاظت..... ۲۱۸

تداخل امور شخصی با کار..... ۲۱۹

پرداختن به امور شخصی در ساعات اداری..... ۲۲۰

جداسازی فضای شخصی و فضای کاری..... ۲۲۲

چگونه «نه» بگویید و شاید، فقط شاید، بتوانید کارتان را حفظ کنید..... ۲۲۵

بخش ۴: تفریحات و سرگرمی در محیط کار..... ۲۲۹

فصل ۴: ناهارهای کاری، مهمانی‌های شام، خوراکی و نوشیدنی‌های مناسب..... ۲۳۱

تدارک مهمانی کاری در رستوران..... ۲۳۱

گام ۱: برنامه‌ریزی برای ناهار..... ۲۳۲

گام ۲: قطعی کردن..... ۲۳۳

گام ۳: پرداخت صورت‌حساب، قبل از خوردن غذا..... ۲۳۳

گام ۴: پرهیز از سهل‌انگاری..... ۲۳۳

گام ۵: خودتان روی صندلی بدتر بنشینید..... ۲۳۴

گام ۶: دقت در سفارش..... ۲۳۴

موقع مناسب برای شروع مذاکرات کاری..... ۲۳۴

برنامه‌ریزی برای یک ضیافت کاری عالی..... ۲۳۵

انتخاب درست مهمانان..... ۲۳۷

تدارک نهایی..... ۲۴۱

خوشامدگویی به مهمانان..... ۲۴۲

پذیرایی و سرو غذا..... ۲۴۳

پایان مهمانی..... ۲۴۵

تدارک جشن‌ها و مهمانی‌های غیررسمی عصرانه..... ۲۴۶

شرکت در ضیافت..... ۲۴۸

میزبان و مدیر برنامه..... ۲۴۹

فصل ۱۵: استادی در رفتار بر سر میز غذا..... ۲۵۳

پیش‌برنامه: برنامه‌ریزی برای برگزاری مهمانی و خوشامدگویی به مهمانان..... ۲۵۴

تدارک مقدمات..... ۲۵۴

نشستن بر میز شام..... ۲۵۵

آداب صحیح غذا خوردن..... ۲۵۵

غذا را بیاورید!..... ۲۵۷

توضیحاتی اجمالی در زمینه‌ی چیدمان میز (خودمانی و رسمی)..... ۲۵۷

بشقاب‌ها..... ۲۵۸

قاشق‌ها، چنگال‌ها و کاردها..... ۲۵۸

ظروف بلوری..... ۲۶۰

۲۶۰	نمک و فلفل
۲۶۰	غذا: پذیرایی خودمانی تا رسمی
۲۶۲	روش‌های گوناگون پذیرایی آمریکایی و اروپایی
۲۶۵	سرو غذا و پذیرایی
۲۶۶	غذا خوردن
۲۶۹	نحوه‌ی خوردن و وسایل لازم برای غذاهای سخت
۲۷۰	غذاهای خاص
۲۷۱	نحوه‌ی استفاده از چوب‌های غذاخوری
۲۷۲	غلبه بر اتفاقات نامنتظره ناخوشایند هنگام صرف غذا
۲۷۵	فصل ۱۶: گردش، ورزش و تفریح
۲۷۶	میزبانی گردش‌های گروهی
۲۷۸	بازی گلف
۲۷۸	آداب عمومی بازی گلف
۲۷۹	آداب تلفیق کار و گلف
۲۸۰	قایقرانی و دریانوردی
۲۸۱	تنیس، راکت‌بال و اسکواش
۲۸۳	اسکی و اسنوبورد (snow boarding)
۲۸۴	ورزش‌های سنگین
۲۸۴	پناهگاه‌های گروهی
۶۸۲	شرکت در برنامه‌های ورزشی و باشگاه‌های خصوصی
۲۸۷	فصل ۱۷: اولویت‌بندی مناسبت‌ها و رویدادهای مهم زندگی
۷۸۲	مهمانی‌های اداری
۲۸۹	میزبانی در رستوران
۲۸۹	مهمان بودن در ضیافت
۲۹۰	تولدها، عروسی‌ها، زایمان‌ها، بازنشستگی‌ها، مرگ
۲۹۰	تولدها
۲۹۰	عروسی‌ها
۲۹۱	نوزادان
۲۹۱	بازنشستگی
۲۹۲	مراسم ختم
۲۹۳	هدیه دادن یا ندادن
۲۹۳	هدیه در محل کار
۲۹۴	هدایای بین شرکت‌ها
۲۹۶	هدیه‌ی مناسب هر موقعیت
۲۹۶	هدایای مصرفی
۲۹۷	هدایای ماندگار

بخش ۵: آداب معاشرت در جلسات و قواعد حاکم بر اتاق هیئت مدیره..... ۲۹۹

فصل ۱۸: رفتار در جلسات و دیدارها.....	۳۰۱
برنامه‌ریزی جلسه.....	۳۰۱
نشستن در جای مناسب.....	۳۰۳
حضور فعال و مؤثر در جلسات.....	۳۰۴
هنگامی که مسئولیت اداره‌ی جلسه را به‌عهده دارید.....	۳۰۵
وظایف شما به‌عنوان شرکت‌کننده در جلسه، نه رئیس.....	۳۰۸
شرکت در کنفرانس‌های تلفنی و ویدئویی.....	۳۰۹

فصل ۱۹: کنفرانس‌ها، نمایشگاه‌ها، مراسم و مناسبت‌های ویژه.....	۳۱۳
ایجاد شبکه‌ی کاری فعال و در گردش.....	۳۱۳
معرفی شرکت‌تان.....	۳۱۵
پرداختن به فعالیت‌های اجتماعی بعد از ساعت اداری.....	۳۱۶
مناسبت‌های ویژه.....	۳۱۸
هنگامی که مسئول برنامه‌ریزی هستید.....	۳۱۸
هنگامی که شرکت‌کننده هستید.....	۳۲۱
هنگامی که مسئول اجرای بخشی از برنامه هستید.....	۳۲۲

بخش ۶: جهانی شوید: رفتارهای دنیای کوچک..... ۳۲۵

فصل ۲۰: آسوده سفر کردن.....	۳۲۷
سفرهای کاری بیرون‌شهری.....	۳۲۸
بلیت و برنامه‌ی سفر.....	۳۲۸
وسایل لازم را با خود ببرید.....	۳۲۹
کنار آمدن با هواپیماها و فرودگاه‌ها.....	۳۳۱
برنامه‌ریزی خوب.....	۳۳۱
آرام ماندن.....	۳۳۲
حفظ تعادل در پروازهای بیرون‌مرزی.....	۳۳۳
استفاده از تاکسی و سایر وسایل نقلیه.....	۳۳۳
مشخص کردن هتل‌ها.....	۳۳۵
پذیرایی از مهمانان مسافر.....	۳۳۶
سفر با همکاران.....	۳۳۸

فصل ۲۱: ارتباط متقابل با مشتریان خارجی.....	۳۴۱
پرهیز از پاره‌ای اشتباهات و نبایدها در خارج از کشور.....	۳۴۱
داشتن ذهن باز و روشن.....	۳۴۲
برقراری ارتباط میان زبان‌های گوناگون.....	۳۴۳
آشنایی با پوشش و آرایش خارجی‌ها.....	۳۴۴
خوردن و نوشیدن.....	۳۴۵
مهمانان خارجی را درک کنیم.....	۳۴۵
تفاوت‌های آداب و رسوم در مناطق گوناگون جهان.....	۳۴۷

۳۴۷.....	اروپا
۳۵۱.....	خاورمیانه
۳۵۳.....	افریقا
۳۵۵.....	هندوستان
۳۵۶.....	آسیا
۳۶۰.....	استرالیا و زلاند نو
۳۶۲.....	امریکای لاتین
۳۶۵.....	توصیه‌های خاص برای خانم‌های مسافر
۳۶۵.....	اقامت مطمئن در هتل‌ها
۳۶۷.....	گردش در شهر
۳۶۹.....	شناخت و درک دیدگاه‌های محلی در خصوص زنان
۳۷۰.....	پوشش مناسب

بخش ۷: ده تایی‌ها ۳۷۳

فصل ۲۲: ده نکته‌ی ناب و حقیقی برای ارتباط که امتحانشان را پس داده‌اند ۳۷۵

فصل ۲۳: سخن مدیران اجرایی در خصوص آداب معاشرت ۳۷۹

مقدمه

در آستانه‌ی ورود به هزاره‌ی سوم، آیا دلیلی برای آموختن آداب معاشرت و تشریفات وجود دارد؟ قطعاً بله! با وجود تغییرات چشمگیر کار و زندگی ما نسبت به هزار سال پیش، در دنیای امروز هنوز هم مانند گذشته، رعایت آداب معاشرت، ضروری است. در واقع، دانستن این نکته که چطور باید با هم به خوبی رفتار کنیم، از گذشته حیاتی‌تر است. در سی سال اخیر، دگرگونی‌های بنیادینی در ترکیب نیروی کار و شیوه‌های تجارت صورت گرفته که منجر به تغییر دائمی برخی از قواعد و قوانین شده است.

با امتحان رفتار مناسب در دنیای کار، می‌توانیم ببینیم رفتار مناسب چطور هم برای ما و هم برای اطرافیانمان سودمند است. شیوه‌ی نگاه، صحبت، راه رفتن، نشستن، ایستادن، خوردن، و به عبارت دیگر، معرفی شما از خودتان، معرف شخصیت شما و تأثیری است که بر دیگران می‌گذارد. این مسائل نه تنها در زندگی شخصی شما، که در زندگی حرفه‌ای‌تان نیز حائز اهمیت است.

شغل مطلوب و موفق الزاماً نصیب کسانی نمی‌شود که بیشتر یا سخت‌تر از بقیه کار می‌کنند، یا مهارت‌های فنی و تخصصی زیادی دارند. در اقتصاد نوین، ایجاد فرهنگ رفتاری مناسب بیشترین اهمیت را دارد. بی‌تکلفی به معنای گستاخی و بی‌ادبی نیست و رفتار خشک و ملال‌آور هم به معنای رسمی بودن نیست. شرکت شما چه ساده و چه معتبر باشد، خویشتنداری و احترام به دیگران تأثیر بسزایی در فعالیت‌تان خواهد داشت و این عرصه‌ی رقابتی نوظهور است!

اصول آداب معاشرت کمابیش همه‌جا مشابه است. تمام نکات مقدماتی آن را به خاطر می‌آورید، این‌طور نیست؟ موقعیت‌های بسیاری هم وجود دارد که لازم است دوباره تعریف و درباره‌ی آن‌ها تجدید نظر شود، چطور رفتار خوب و پسندیده را در محیط کارتان اشاعه می‌دهید؟ چگونه حسن نیت و موفقیت را میان همکاران و مدیران خود ترویج می‌کنید؟ با مسائلی مثل جنسیت، نژاد و تبعیض جنسی در محیط کار چطور کنار می‌آید؟ قواعد و اصول نوین برای مصاحبه، مدیریت، و تغییر شغل چیست؟ آیا قوانین جدیدی برای شیوه‌های لباس پوشیدن و آرایش ظاهری و طرز گفتگو با همکاران، مشتریان و رؤسا وجود دارد؟ قواعد نو برای سرگرمی‌های شغلی، هم‌اندیشی‌ها، نمایشگاه‌های تجاری و سفرهای کاری چیست؟

همچنین، به تأثیر شگرف رایانه‌ها و اینترنت بر شیوه‌های کسب و کار بیندیشید! چه در گرداب فناوری‌های نوین کار کنید و چه در گرداب کسب و کار دور از فناوری‌های پیشرفته، عصر اطلاعات و فناوری‌هایش بر بسیاری از کسب و کارها تأثیر پایدار گذارده است. قواعد آداب معاشرت بر خط (online) کدام است و چگونه می‌توان از تلفن همراه، رایانه‌های دستی، پیجرها، رایانه‌های جیبی و کنفرانس‌های ویدئویی استفاده کرد؟ استفاده از فناوری‌های جدید مستلزم دانستن آداب معاشرت جدید است.

مهارت در ارائه رفتار خوب نقشی انکارناپذیر در توسعه و پیشرفت شغلی شما دارد. رفتار خوب و رعایت آداب معاشرت نه تنها به اعتبار شما می‌افزاید، بلکه از شما نماینده‌ای استثنایی و فوق‌العاده برای شرکت‌تان می‌سازد. داشتن این مهارت‌ها غالباً به این معنی است که به جای درجا زدن در شغل فعلی‌تان به شغل جذابی دست یابید یا فرصت شروع فعالیت جدیدی را پیدا کنید. حتی می‌توانید در حرفه و شغل خود برای دیگران الگم شوید و تمام این‌ها حاصل رفتار استاندارد احترام‌آمیز و مهربانی با دیگران است. اطرافیان این رفتارها را تحسین و از شما تقلید می‌کنند.

رعایت آداب معاشرت اکنون هم اهمیت حیاتی و ثابت‌شده‌ای در فعالیت‌های کاری و رشد حرفه‌ای ما دارد و هم در پیشرفت فردی نیز نقش مهمی ایفا می‌کند. تمدن همه‌گیر ما را از شر نگرانی در این مورد راحت کرده است که در موقعیت‌های پیچیده‌ی اجتماعی و کاری چه باید بکنیم. وقتی رفتارهای خوب بخشی از هویت ما می‌شود، زمینه‌ای فراهم می‌آید که بر ترس‌ها، نگرانی‌ها و تنش‌هایمان چیره شویم. بیشتر از آن، رعایت آداب معاشرت به ما کمک می‌کند تا به درک اهمیت دیگران راه‌هایی برای حضور در صحنه‌های گوناگون پیدا کنیم و در آن‌ها باری بر دوش دیگران نباشیم.

در هفت سال اخیر، سعی ما بر این بوده است که آداب معاشرت معاصر را در کلیه‌ی عرصه‌های کار و زندگی به مردم آموزش دهیم. مشتریان ما از شرکت‌های نوپا، اتحادیه‌های بزرگ و مدارس خصوصی و دولتی هستند. ما مشتریان روستایی و شهری را در کنار هم داریم و گروه‌های متعدد مردم و دانشجویان را در سراسر دنیا آموزش داده‌ایم. در چند دهه‌ی گذشته، شاهد تغییرات شگرف با تعاریف روشن بوده‌ایم و طبقاً رفتارهای اجتماعی و کاری حتماس هم مانند گذشته از این تغییرات در امان نبوده‌اند. اینکه بدانید چطور باید متین و حرفه‌ای رفتار کنید، موضوع پیش‌پاافتاده‌ای نیست. آداب معاشرت و دستورالعمل‌ها در دنیای کار و تجارت امروز واقعاً مهم است. هوش و ذکاوت کارمندان به اندازه‌ی آداب معاشرت و رفتار آنان اهمیت ندارد، زیرا بی‌ادبی و رفتارهای ناموقرانه در نگاه اول روی مشتریان و همکاران تأثیر منفی خواهد گذاشت.

سو، مدیر اتیکت سرویوال، نویسنده‌ی کتاب آداب معاشرت در محیط کار به زبان آدمیزاد است. او مدیر تولید اتیکت سرویوال کیت، هم هست که تولیدکننده‌ی نوارهای آموزشی ویدئویی و برنامه‌های کلاس‌های آموزشی درباره‌ی اصول غذا خوردن و پذیرایی و نیز آداب معاشرت اجتماعی است.

درباره‌ی این کتاب

آداب معاشرت در محیط کار به زبان آدمیزاد شما را در فراگیری قواعد جدید آداب معاشرت در دنیای تجارت راهنمایی می‌کند. به‌زودی در خواهید یافت که رفتار خوب مفهومی فراتر از رعایت ظاهری آداب اجتماعی دارد. درمی‌یابید که مهربانی و نزاکت احساساتی صادقانه و پاک است که از قلب انسان نشأت می‌گیرد.

هدف اصلی ما در این کتاب فقط پاسخ به چرایی و چگونگی‌های آداب معاشرت و تشریفات نیست، بلکه می‌خواهیم نشان دهیم ماهیت آداب معاشرت در حقیقت چیزی جدا از روش زندگی نیست. کسی که به نیازهای دیگران توجه مؤکد کند، به تحول مثبت روحی آنان به‌وضوح پی می‌برد. انسان خوش‌رفتار کسی است که همواره سعی می‌کند سخاوتمند و مراقب احساسات دیگران باشد.

بنابراین بعضی رفتارهای مثبت را فرا بگیرید — و از آن‌ها در جهت ارتقای شغلی خود استفاده کنید؛ با خواندن این کتاب رفتارهای خوبی را کشف می‌کنید که تاکنون بی‌مورد ابراز می‌شدند. چه بسا با مطالعه‌ی این کتاب نکاتی را برای استفاده در زندگی کاری خود فرا بگیرید و همین‌طور که کتاب را مطالعه می‌کنید، به رفتار فعلی خود در محل کار، و جایی که می‌توانید رفتار خود را بهبود بخشید، نمره بدهید.

هرگز برای آموختن آداب معاشرت نه خیلی زود است نه خیلی دیر. هر کس برای موفقیت به کنش متقابل با دیگران نیاز دارد. این کتاب برای تازه‌واردان دنیای کار و تجارت راهنمای فوق‌العاده‌ای است، درعین حال به کسانی هم که سابقه‌ی کاری بیشتری دارند و عمری را در محیط کاری‌شان سپری کرده‌اند کمک می‌کند تا بر اغتشاشات و پیچیدگی‌های تعاملات اجتماعی در تجارت نوین چیره شوند.

ممکن است از این کتاب به‌عنوان مرجع استفاده کنید، فقط بخش‌هایی را مطالعه کنید که به آن علاقه‌مندید. می‌توانید از آخر یا وسط کتاب شروع کنید. امیدوارم از تعصب‌گرایی و اظهارنظرهای متعصبانه پرهیز کرده باشم، اما نکاتی وجود دارد که به نظر من بسیار مهم است، و به همین دلیل آن‌ها را تکرار کرده و رویشان تأکید کرده‌ام. این کتاب درباره‌ی برخی از مشکلات زندگی بحث می‌کند. مباحث مهم را نمی‌توان

ناچیز و بی‌اهمیت تلقی کرد، اما دلم نمی‌خواهد در جاهای غیرضروری هم، بیش از اندازه جدیت به خرج دهید. به خاطر داشته باشید: «در زندگی همیشه باید به جلو نگاه کرد و پیش رفت، اما باید گذشته را هم درک کرد و از آن درس گرفت.»

محتوای این کتاب بیش از آنکه عمیق باشد، گسترده و متنوع است. تلاش کرده‌ام تا حد امکان کلیه جوانب و نکات ریزی را در آن بگنجانم که در آداب معاشرت در دنیای کار و تجارت وجود دارد. تابه‌حال کتابی به چاپ نرسیده که دربرگیرنده‌ی همه جزئیات باشد. از شما می‌خواهم برای افزودن دانش خود در زمینه‌ی اصول و قوانین آداب معاشرت با من همراه شوید. شاید پس از مطالعه‌ی این کتاب علاقه‌مند شوید که برای تکمیل دانستنی‌های خود در این زمینه کتاب‌های دیگری نیز بخوانید.

سافت‌کتاب

این کتاب به هفت بخش و بیست و چهار فصل تقسیم شده است. برای اطلاعات بیشتر هم در بین فصل‌ها رجاعات لازم را آورده‌ایم.

بخش اول: مراقبت از خود در دنیای کار و تجارت

این همه هیاهو برای یادگیری و رعایت آداب معاشرت در دنیای کار و تجارت به خاطر چیست؟ آیا واقعاً دانستن آداب معاشرت باعث پیشرفت کاری شما می‌شود؟ در بخش ۱، به این سؤالات پایه پاسخ می‌دهیم و رمزهای موفقیت را در برقراری ارتباط و مشارکت مثبت و مؤثر با دیگران، چه افراد بالادست و چه زیردست شما در هرم سلسله‌مراتب اداری، یاد می‌دهیم. همچنین به تنوع فرهنگی در محیط‌های کاری می‌پردازیم. بالاخره، درباره‌ی ظاهر، میزان اهمیت آن، برداشت مردم از شیوه‌ی لباس پوشیدن و حالات بدنی شما و اینکه برای داشتن ظاهر موجه و آراسته چه باید بکنید سخن خواهیم گفت.

بخش دوم: گشایش باب گفتگو و ارتباط

«ما نتوانستیم با هم ارتباط برقرار کنیم.»

چند بار این جمله را شنیده‌اید؟ نحوه‌ی ارتباط، کلید برقراری رابطه‌ی انسانی چه در زندگی حرفه‌ای و چه در زندگی شخصی است. در بخش دوم به شما کمک می‌کنیم تا بر چالشی چیره شوید که به‌دفعات با آن برخورد می‌کنید: ملاقات و سلام و علیک با

دیگران. بسیاری از ما در جلسات معارفه دچار مشکل می‌شویم، ما به شما می‌آموزیم که راه درست معرفی کسی به کس دیگر کدام است، چطور باید از عناوین استفاده کرد، و صمیمانه دست دادن چقدر اهمیت دارد. سپس به شما نکاتی درباره‌ی بحث‌های کاری می‌آموزیم که همه می‌خواهند در آن شرکت کنند.

مکالمه‌ی تلفنی نیز از موقعیت‌هایی است که در آن ممکن است آداب رفتاری فراموش شود، بنابراین، به شما خواهیم آموخت که هنگام سخن گفتن و گوش کردن در مکالمات تلفنی باید چه ملاحظاتی را در نظر گرفت. شما فنون جدیدی را برای استفاده از پیام‌گیر تلفنی، انتظار مکالمه، شماره‌گیر تلفن، تلفن آیفون‌دار، تلفن‌های همراه و پیجرها خواهید آموخت. سپس، نگاهی به مکاتبات خواهیم کرد. درنهایت هم بخش را با پرداختن به ارتباطات اینترنتی به پایان می‌رسانیم.

بخش سوم: غلبه بر چالش‌های بزرگ آداب معاشرت در محل کار

در هر محیط کاری حداقل یک آدم مشکل‌دار وجود دارد. چطور باید با این شخص کنار آمد و بر او پیروز شد؟ چه راه‌هایی برای برخورد با افراد مشکل‌دار وجود دارد؟ در بخش سوم، راهکارهایی را ارائه می‌کنیم تا شما را در برابر این مشکلات حفظ کند. همچنین با بررسی برخوردهای کاری به شما کمک می‌کنیم تا تصمیم بگیرید کی و چطور باید درگیر این برخوردها شوید. سپس، درباره‌ی تنش و اینکه وقتی دچار فشارهای روحی و عصبی هستید چطور خونسردی خود را حفظ کنید، بحث می‌کنیم. درباره‌ی برخی تنگناهای اخلاقی که هنگام کار ممکن است پیش بیاید، صحبت می‌کنیم و راه‌های درست و نادرست برخورد با این گونه تنگناها را نشان می‌دهیم.

بخش چهارم: تفریحات و سرگرمی در محیط کار

امروزه سرگرمی‌های کاری مفهومی فراتر از مهمانی‌های سنتی شام است که برای مقاصد کاری برگزار می‌شود. نظرتان درباره‌ی بازی گلف، صخره‌نوردی، و کایت‌سواری چیست؟ در بخش چهارم، به شما آداب معاشرت واقعی را، از چیدمان میز گرفته تا توضیحات درون‌سازمانی، خواهیم آموخت. سپس، وارد مهمانی‌های درون شرکت خواهیم شد. آیا باید در مهمانی‌ها هدیه‌ای بدهید؟ اگر بله، چه هدیه‌ای؟

فصل پنجم: آداب معاشرت در جلسات و قواعد هاکم بر اتاق هیئت مدیره

جلسات فرصتی برای مردم ایجاد می‌کنند تا همدیگر را ارزیابی کنند، پس از قضاوت به یکدیگر تلفن بزنند و تصمیم بگیرند برای تکمیل گروهشان از چه کسانی دعوت به کار کنند. در بخش پنجم به شما کمک می‌کنیم در اتاق هیئت مدیره بدرخشید. به نکات کلیدی گردهمایی‌های گروهی شامل آخرین اطلاعات ویدئویی یا تله کنفرانس‌ها — از چیدمان هندلی‌ها تا طرز نشستن در یک جلسه، خواهیم پرداخت. سپس رهنمودهای عقلانی در باب نمایشگاه‌های تجاری و کنفرانس‌ها و نحوه‌ی معرفی خود و شرکت‌تان به بهترین وجه ارائه خواهیم کرد. در نهایت، نشان می‌دهیم که اگر مسئولیت برنامه‌ریزی برای مراسم ویژه‌ای به عهده‌ی شما گذاشته شد، چه باید بکنید. به شما صورت‌های رسیدگی (check lists)، نظریات خلاق و سازنده، و تمام اطلاعاتی را که برای تضمین موفقیت‌تان در برگزاری مراسمی این‌چنینی نیاز دارید، ارائه خواهیم کرد.

فصل ششم: جهانی شوید: رفتارهای دنیای کوچک

به همان نسبت که بیشتر و بیشتر کاری می‌کنیم و با همکاران خود در سراسر جهان تماس می‌گیریم، ارتباطات و مسافرت‌های کاری ما نیز افزایش می‌یابد. باید یاد بگیرید که در شهر بویس چگونه رفتار کنید و در بمبئی چطور. در بخش ششم، نکاتی را آورده‌ایم که در سراسر دنیا به دردتان می‌خورد. از سفر با هواپیما گرفته تا اینکه چه چیزهایی با خود ببرید و چطور در آنجا صحبت کنید؛ به شما اطلاعاتی خواهیم داد تا سفرهای تجاری و مأموریت‌های کاری بین‌المللی‌تان را با موفقیت به پایان برسانید.

فصل هفتم: ده تایی‌ها

این بخش جایی است که در آن بهترین توصیه‌ها و رهنمودهای ما را، در قالب نکات فشرده خواهید یافت. با ده مدیر اجرایی درباره‌ی آداب معاشرت مصاحبه کرده و پاسخ‌های آنان را در این بخش گنجانده‌ایم. همچنین ده نکته‌ی آزموده‌شده و حقیقی را در باب آداب معاشرت و ارتباطات برشمرده‌ایم.

علایم استفاده شده در این کتاب

از تصاویر کوچکی برای تقسیم‌بندی نوع اطلاعاتی که در این کتاب داده می‌شود، استفاده کرده‌ایم. معنای هر تصویر به شرح زیر است:

به معنی داستانی است که به توضیح ماجرا کمک می‌کند.



این علامت به معنی دقت بیشتر است.



این اشتباهات را هرگز مرتکب نشوید.



این پیام را همیشه به خاطر بسازید.



نکات کوچکی که درک مطلب را آسان‌تر می‌کند.



از اینجا به کجا خواهیم رفت؟

پس از این مقدمه اصل مباحث گسترده‌ی کتاب آغاز می‌شود. امیدوارم همان‌طور که کتاب را مطالعه می‌کنید، ایده‌ها و اطلاعاتی را جمع‌آوری کنید که در نهایت به شما کمک کند تا هنگام برخورد با دیگران، ضمن ملاحظه‌ی آنان، خودتان باشید. با بیشترین آگاهی و هوشیاری شروع کنید و به خواندن ادامه دهید!