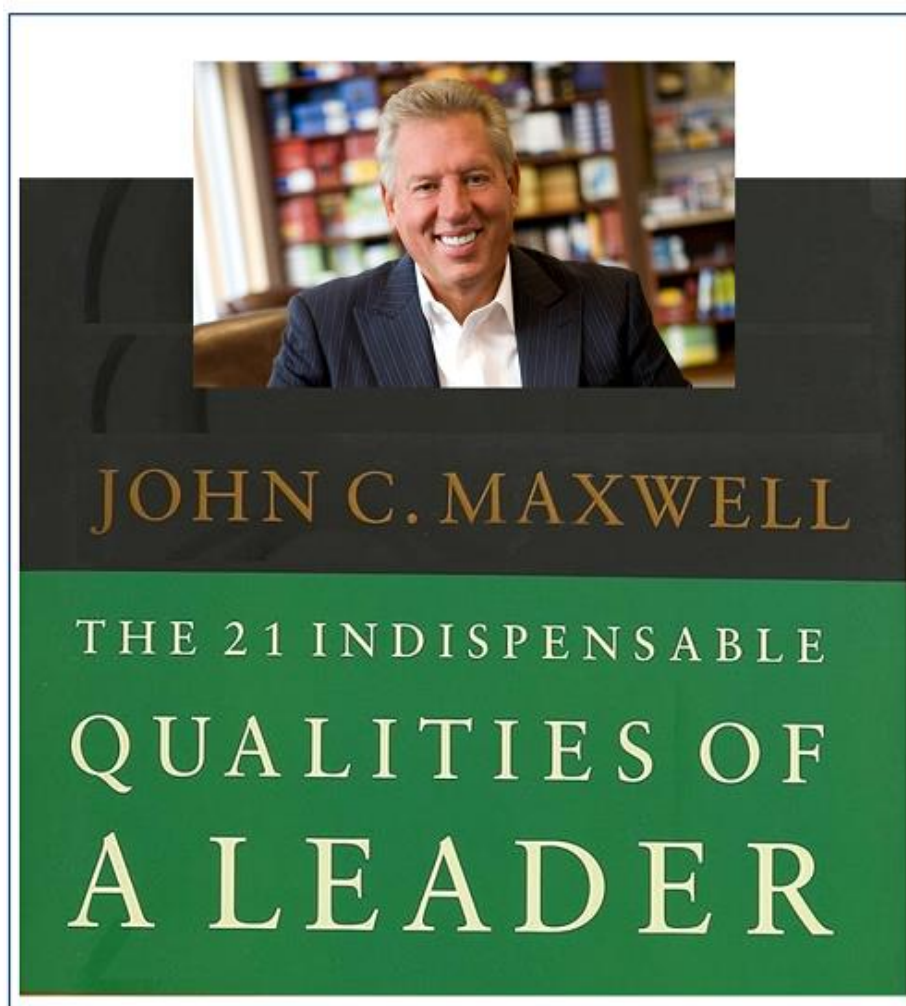




بیست و یک صفت بایسته یک رهبر

جان سی. ماکسول

فصل ۱۹

خدمت‌گزاری: برای این که پیشرفت کنید دیگران را مقدم بشمارید

به نام خداوند بخشنده و مهربان

رهبر واقعی خدمت‌گزار است به مردم خدمت می‌کند به علائق آن‌ها رسیدگی می‌کند و با این حال به فکر محبوبیت و تحت تأثیر قرار دادن دیگران نیست. رهبران واقعی شیفته خدمت هستند و در اندیشه شکوه و جلال شخصی نیستند، از این رو هر بهایی را که لازم باشد می‌پردازند.

یوحین بی.هابکر، نویسنده

باید پیروان خود را بیش از سمت و مقام خود دوست بدارید.

جان ماکسول

زمین متزلزل

ژنرال "نورمن شوارتسکف" توانست در جنگ خلیج فارس توانایی‌های خود را به عنوان رهبری نظامی به نمایش بگذارد. من قبلاً در کتاب دیگری به شجاعت‌ها و سلحشوری‌های این ژنرال اشاره کرده‌ام. او قبلاً در رأس لشکری که سوژه طنز همه رسانه‌ها بود به ویتنام فرستاده شد تا آن‌جا توانمندی‌های خود را به نمایش بگذارد. ژنرال "شوارتسکف" در شرایط بدی قرار داشت و با این حال توانست به مقدار زیادی از شمار تلفات نیروهایش بکاهد. هرگاه سربازی روی مین می‌رفت، ژنرال "شوارتسکف" خود را به او می‌رساند، او را از میدان مین خارج می‌کرد و بعد برای این‌که روحیه سایر سربازان را بهتر کند، با آن‌ها حرف می‌زد.

در ۲۸ مارس ۱۹۷۰ یکی از سربازان در اثر انفجار مین مجروح شد. "شوارتسکف" به منطقه ای که این سرباز در آن قرار داشت، پرواز کرد. در حالی که هلیکوپتر در حال بیرون بردن سرباز اول از میدان نبرد بود، سرباز دیگری روی مین رفت و ساق پایش به شدت آسیب دید. سرباز روی زمین به خود می‌پیچید و از درد فریاد می‌کشید.

در آن زمان بود که همه پی بردند که قضیه فقط به تله‌های انفجاری ختم نمی‌شود بلکه در میدان مین‌گذاری شده گیر افتاده‌اند.

"شوارتسکف" معتقد بود که می‌توان این سرباز را نجات داد و حتی کاری کرد که او پایش را هم از دست ندهد تنها کاری که آن سرباز باید می‌کرد، این بود که آرام بگیرد و تنها کاری که "شوارتسکف" باید می‌کرد آن بود که به سمت سرباز مجروح برود و او را از تِقلاً و حرکت بیندازد. "شوارتسکف" در این زمینه می‌نویسد: در میدان مین به راه افتادم به آرامی و کندی قدم بر می‌داشتم. به زمین خیره شده بودم تا اگر برآمدگی مینی را دیدم پا روی آن نگذارم، زانوانم به قدری می‌لرزیدند که مجبور شدم آن‌ها را با دست‌هایم نگه دارم تا وقتی خودم را به سرباز مجروح رساندم انگاری هزار سال طول کشید.

"شوارتسکف" ۲۴۰ پوندی که زمانی کشتی‌گیر بود، آن مجروح را محکم با دست گرفت و مانع از حرکت او شد. او توانست که جان این سرباز را نجات دهد. آن‌ها به کمک گروه مهندسی توانستند این سرباز و سایر سربازان را از میدان مین خارج کنند. کاری که آن‌روز "شوارتسکف" کرد اقدامی قهرمانی بود. او از خود سلحشوری نشان داد اما من فکر می‌کنم بهتر از هر مفهومی بتوانیم کار او را خدمت‌گزاری ارزیابی کنیم. در آن روز تنها کاری که او به عنوان یک رهبر می‌توانست انجام دهد این بود که جان سربازی را نجات دهد.

موشکافی

وقتی به خدمت‌گزاری فکر می‌کنید آیا به‌نظرتان می‌رسد که خدمت‌گزار باید کسی از رده‌های میانی جامعه باشد؟ اگر جواب‌تان مثبت باشد، باید بدانید که سخت در اشتباه هستید، خدمت‌گزاری ارتباطی یا مقام و منصب ندارد. خدمت‌گزاری موضوعی در ارتباط با نگرش است. شما حتماً کسانی را در بخش خدمات دیده‌اید که به خدمت‌گزاری اعتقادی ندارند. کارمند بی ادب یک مؤسسه دولتی، گارسونی که به هنگام دریافت سفارش غذای

شما رفتار بدی را به نمایش می‌گذارید و منشی یا کارمندی که جلوی شمای ارباب رجوع با دوستش تلفنی درد دل می‌کند از جمله کسانی هستند که به خدمت‌گزاری اعتقاد ندارد.

همان‌طور که به راحتی تشخیص می‌دهید که یک کارمند معمولی اهل خدمت‌گزاری هست یا نیست می‌توانید وجود این خصلت را در رهبران نیز تشخیص بدهید. **بهترین رهبران کسانی هستند که به جای خود می‌خواهند**

به دیگران خدمت کنند. اما چگونه می‌توان روحیه خدمت‌گزاری را در خود ایجاد کرد؟ رهبر خدمت‌گزار کسی است که:

- **دیگران را بر خود مقدم می‌شمارد**

اولین نشانه خدمت‌گزاری این است که دیگران را بر خود مقدم بشمارید. لازمه این کار این است که از نیازهای دیگران آگاه شوید، آماده کمک به آن‌ها باشید و بدانید که خواسته‌های آن‌ها مهم است.

- **از اطمینان برای خدمت‌گزاری برخوردار است**

خدمت‌گزار از احساس امنیت و اطمینان خوبی برخوردار است. **کسی که فکر می‌کند مهم‌تر از آن است که خدمت‌گزار دیگران باشد فاقد احساس امنیت و اطمینان خاطر است.**

"اریک هوفر"، فیلسوف و شاعر در این زمینه می‌گوید: **نکته مهم این است که همسایگان را به قدر خودمان دوست بداریم و با دیگران همان کنیم که می‌خواهیم آن‌ها با ما بکنند.** وقتی از خود متنفر باشیم از دیگران هم متنفر می‌شویم، وقتی خود را تحمل می‌کنیم دیگران را هم تحمل می‌کنیم، وقتی خود را ببخشاییم دیگران را هم می‌بخشاییم. **ریشه همه گرفتاری‌ها و مشکلاتی که زندگی ما را تحت تأثیر قرار می‌دهد آن است که به جای**

اینکه خود را دوست بداریم از خود متنفریم.

تنها رهبرانی که از احساس امنیت خاطر برخوردارند، به دیگران قدرت می‌دهند و این هم واقعیتی است که رهبرانی از امنیت خاطر برخوردارند که خدمت‌گزار مردم هستند راهایی برای خدمت کردن به دیگران پیدا

می‌کنند. بعضی نیز در شرایط بحرانی خدمت می‌کنند اما ته دل کسی را که به دیگران خدمت می‌کند می‌توان

دید. رهبران بزرگ نیاز را پیدا می‌کنند و با استفاده از موقعیتی مناسب بدون هیچ چشمداشتی در رفع آن نیاز

می‌کوشند.

• درگیر مقام و موقعیت خود نیست

رهبران خدمت‌گزار به مقام و منصب نمی‌اندیشند. وقتی کلنل "نورمن شوارتسکف" به میدان مین قدم گذاشت، درجه و مقام آخرین موضوعی بود که به آن فکر می‌کرد او فقط انسانی بود که می‌خواست به انسان‌های دیگر خدمت کند.

• از روی عشق خدمت می‌کند

خدمت‌گزار بودن از سلطه جویی یا تکبر انگیزه نمی‌گیرد، بلکه سوخت آن را عشق تأمین می‌کند. میزان نفوذ شما به عمق توجه و علاقه شما به دیگران بستگی دارد. به همین دلیل است که رهبران به شدت علاقه مندند که به دیگران خدمت کنند.

به این موضوع فکر کنید

وقتی موضوع خدمت به دیگران مطرح می‌شود، دل شما کجاست و در چه موقعیتی قرار دارد؟ آیا می‌خواهید به خاطر مزایای احتمالی رهبر شوید؟ یا انگیزه و میل شما آن است که به دیگران خدمت کنید؟

اگر به راستی می‌خواهید رهبری شوید که دیگران میل به تبعیت از او را دارند، باید به جنبه خدمت‌گزار بودن توجه داشته باشید. اگر نظر شما این است که به جای خدمت به دیگران دیگران به شما خدمت کنند، بدانید که برای خودتان مشکل می‌خرید اگر در این موقعیت هستید، به نصایح زیر گوش بدهید:

- ✓ به دیگران فرمان ندهید، به حرف‌های‌شان گوش بدهید.
- ✓ برای پیشرفت خود ایفای نقش نکنید، به سود دیگران ریسک کنید.
- ✓ از راه خودتان را نروید، به دیگران خدمت کنید.

راه دست‌یابی

برای تقویت روحیه خدمت‌گزاری در خود، کارهای زیر را صورت دهید:

- کارهای کوچکی که از دست‌تان بر می‌آید انجام بدهید.

آخرین باری که در حق دیگران محبت و لطف کردید کی بود؟ با کسانی که از همه به شما نزدیک‌تر هستند شروع کنید.

- پیام‌وزید که با مردم حشر و نشر کنید

این حرفی بود که پدرم به من زد. این بار که می‌خواهید با تنی چند از مشتریان، همکاران یا کارکنان خود کاری صورت دهید با آن‌ها قاطی شوید و خودمانی تر حرف بزنید. به هر کسی که ملاقات می‌کنید دقیق شوید. اگر اسم او را نمی‌دانید آن را یاد بگیرید. سعی کنید از نیازها، امیال و خواسته‌های دیگران مطلع گردید.

- برای برخی از آن‌ها دست به کار شوید.

اگر روحیه خدمت‌گزاری در زندگی شما وجود ندارد، بهترین کاری که برای تغییر دادن این موقعیت می‌توانید بکنید این است که آستین بالا بزنید و خدمت‌گزاری را شروع کنید. به خودتان، به مؤسساتی که می‌شناسید و به هر جایی که صلاح می‌دانید خدمت کنید تا این خصوصیت ملکه‌ی ذهن‌تان بشود. چه کاری از دست‌تان بر می‌آید که انجام بدهید.

نمونه موردی

"آلبرت شوايتزر" مدبرانه می‌گوید: نمی‌دانم چه سرنوشتی انتظارتان را می‌کشد اما یک چیز را حتم دارم و آن

این‌که کسانی در میان شما به واقع خوشبخت خواهند شد که راه خدمت‌گزاری را آموخته باشند.

اگر می‌خواهید رهبر خوبی باشید به پایین‌ترین اقشار خدمت کنید.

دکتر علی اصغر صفری فرد

نویسنده، مشاور و مدرس

توسعه مهارت‌های مدیریتی

۰۹۱۲۲۱۳۷۱۴۴