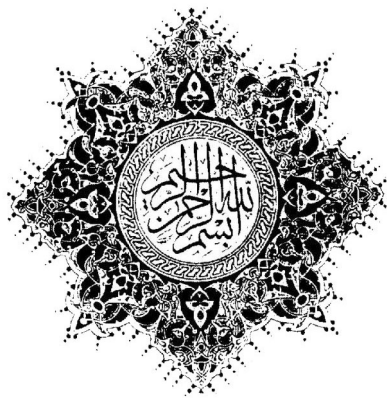


# با تقدیم احترام

از انتشارات روابط عمومی

بانک سینا







**بانک سینا**  
از انتشارات روابط عمومی

**با تقدیم احترام**

تدوین : علی اکبر عبدالرشیدی  
ویراستار: پروانه محمدی  
طراح و صفحه آرا: مرتضی سوری  
شمارگان : ۲۵۰۰  
زمستان ۱۳۸۸





## رفتار محترمانه و مؤدبانه آموزه رفتارهای کارکنان بانک سینا است

بانک در فرهنگ عمومی گاه قرین مشتری مداری و رفتار محترمانه تعریف می شود. در اغلب جوامع از بانک و کارمند به عنوان یک شخصیت محترم و مؤدب که با مشتریان خود محترمانه رفتار می کنند یاد می شود.

راستی احترام چیست و رفتار محترمانه کدام است ؟

## احترام چیست؟

احترام در لغت حرمت داشتن، حرمت کردن، توقیر و بزرگ داشتن است.

در بعضی اقوام احترام کردن جزئی از فرهنگ و سنت است. اما در برخی جوامع دیگر احترام کردن زیادی امری زائد و بیهوده تلقی می‌گردد. به دلیل خلط فرهنگی که این روزها به کمک ابزار ارتباطی مانند ماهواره ها و اینترنت رخ داده است گاه در فرهنگ های دیگر شاهد رفتارهایی هستیم که از نظر ما ایرانیان بی ادبی تلقی می‌گردد.

در مقابل، بی احترامی عبارت است از آسیب زدن زبانی، تحقیر یا تهدید فرد بی دفاع و ضعیف دیگر از طریق استفاده از هر نوع کلمه، نگاه یا حرکتی که احساسات طرف مقابل را آزرده یا جریحه دار کند.

احترام گذاشتن در حد معیار و قابل قبول در همه فرهنگ ها دارای نشانه‌هایی است که در این جزوه مورد توجه قرار گرفته است.

احترام گذاشتن به دیگران نشانه اعتماد به نفس، کرامت و شخصیت بالایی فرد است.

## سخنانی مهم در باب احترام

\* یک ضرب المثل اروپائی می گوید:  
« زمانی که انسان ها بتوانند به یکدیگر احترام بگذارند، شکوفه های  
عشق و دوستی فوران خواهد کرد».

\* گوته شاعر و اندیشمند آلمانی هم می گوید:  
« اگر نتوانیم به دیگران احترام بگذاریم، انسان مهمی  
نخواهیم بود».

\* آلبرت شوایتزر می گوید:  
« تنها کسانی که به دیگران احترام می گذارند انسان های موثر و  
سالمی خواهند ماند».

## علت بی احترامی چیست؟

- بسیاری از بی احترامی ها ریشه در عصبانیت ها دارد.
- بسیاری از عصبانیت ها ریشه در ارتباط ناقص و معلول دارد. پس بسیاری از بی احترامی ها ریشه در ارتباطات ضعیف و معلول دارد.
- نحوه ارتباط با یکدیگر را بهبود بخشیم تا از عصبیت ها و بی احترامی ها جلوگیری کنیم.
- برخی از بی احترامی ها ناشی از این تصور غلط است که فکر می کنیم همه انسانها باید مثل ما رفتار و مانند ما فکر کنند. در حالی که انسان ها متفاوتند. اگر ما بپذیریم که انسان ها متفاوتند و رفتارهای گوناگون دارند راحت تر به آن ها احترام می گذاریم.
- برخی از بی احترامی ها ریشه در برتری طلبی ما و تحقیر کردن دیگران دارد.
- اگر فکر می کنید چون تحصیل کرده، باسواد، خوش قیافه و خوش پوش هستید، پس از دیگران برترید در اشتباهید. این نوعی برتری طلبی یا تکبر است.
- برخی بی احترامی ها ریشه در فرصت نیافتن فرد برای بیان اندیشه و نظر دارد.
- ریشه برخی از بی احترامی ها بخل و حسادت است.
- ریشه برخی بی احترامی ها در نارضایتی انسان ها از زندگی و نداشتن چیزهایی است که دوست دارند داشته باشند.

احترام  
به  
مشتری بانک  
یک  
ضرورت است.

## راه حل چیست؟

- بپذیریم که همه انسان ها در مقیاس و سطح خود محترمند. آنگاه راحت تر به آنها احترام می گذاریم.
- به کودکانمان اجازه دهیم نظر خود را در مورد هر چه دوست دارند بیان کنند.
- حتی اگر فکر می کنیم نظر آن ها اشتباه است روش تصحیح اندیشه اشتباه را به آن ها بیاموزیم و نه این که با اندیشه آن ها مخالفت حاد و جدی نشان دهیم.
- کودکان را دریادل، بخشنده، مهربان، خیرخواه و با کرامت بار آورید.
- احترام به دیگران بدون احترام به اندیشه، رأی، خواست، احساس و قابلیت های دیگران ممکن نیست.
- کسانی که فقط اندیشه، رأی، خواست، احساس و قابلیت های خود را محترم تر می دانند هرگز به دیگران احترام نمی گذارند.
- اگر مورد بی احترامی قرار گرفتیم الزاما نباید با بی احترامی پاسخ دهیم.

• نسل جدید زمانی از زندگی راضی و به دیگران احترام می گذارد که:

به حقوق خود واقف باشد.

با انگیزه باشد.

قدرت بیان افکار و اندیشه های خود را داشته باشد.

احساس و مشکلات دیگران را درک کند.

مسئولیت خود را بشناسد.

و به دیگران احترام بگذارد.

• زندگی عرصه انتقام گیری نیست.

• احترام به دیگران ریشه بی احترامی های بعدی را می خشکاند.

• ما باید باور کنیم که وارث فرهنگی هستیم که دیگران ساخته اند و ما

بخشی از یک فرهنگ بزرگ تر هستیم که دیگران هم در آن سهیم اند.

• احترام گذاشتن به دیگران، حفظ حریم خصوصی، داشتن اقتدار و کرامت

انسانی، برابر دانستن همه انسان ها، به رسمیت شناختن و کرامت دیگران،

اعتقاد به عدالت و آزادی، شکیبائی و مهربانی همه به یکدیگر مرتبط اند.

### به هنگام مراجعه مشتری به بانک:

- بیشترین حد از تحمل را نشان دهید.
- حتی در برابر بی احترامی آن ها صبور باشید.
- مشتری را مثل اعضای خانواده خود محترم بدارید.
- همه مشتریان مستحق احترام اند.
- استقلال رأی، شأن و کرامت مشتری را به رسمیت بشناسید.
- اجازه دهید مشتری حرف خود را بزند و به سخن آنان گوش فرا دهید.
- اجازه دهید از شما انتقاد و گله کنند.
- اشتباه و قصور خود را بپذیرید و از مشتریان عذرخواهی کنید.
- نسبت به آن ها ابراز همدردی کنید.
- تحقیرشان نکنید. اجازه دهید شأن خود را حفظ کنند.
- احساس ناتوانی و ضعف را از مشتریان دور کنید.
- به مشتریان اطمینان دهید که شایسته بهترین کمک و خدمات هستند.
- با خوش رویی و رعایت ادب مشکل مشتریان را حل کنید.

**رعایت ادب  
و احترام،  
باعث حفظ مشتریان  
و مراجعه مجدد آنها  
به بانک  
خواهد شد.**

### رابطه بی‌احترامی و خشونت:

- بی‌احترامی به دنبال خود میل به توسل به خشونت را می‌آورد. با دیدن نشانه‌های ابراز خشونت در دیگری مراتب را به وی گوشزد کنید. اما از اقدام متقابل خودداری نمائید. اقدام خشن ما زنجیره توسل به خشونت را کامل می‌کند.

- میل به توسل به خشونت به صورت تدریجی و رفته رفته در جامعه نهادینه و عادی می‌شود.

- با هشدار به موقع و بزرگنمایی این میل در دیگران از یک سو و با کاهش زمینه توسل به خشونت از سوی دیگر باعث کاهش تمایل به خشونت در دیگران شوید.

- تحمل و شکیبایی به معنای تسلیم شدن در برابر بی‌احترامی و خشونت نیست. باید زمینه افزایش بی‌احترامی و خشونت در دیگران را کاهش دهیم.

## چه کنیم؟

- با آموزش کافی، کودکانمان را انسان هائی آرام و صبور بار بیاوریم.
- دفاع از خود به معنای پرخاش و بی احترامی به دیگران نیست.
- نسبت به جامعه و اطرافیان خود بی تفاوت نباشید.
- آستانه تحمل خود را با تمرین بالاتر ببرید.
- عادت سرزنش کردن و مقصر دانستن دیگران را ترک کنید. سرزنش کردن دیگران مسوولیت اجتماعی ما را کاهش می دهد.
- بهترین راه جلب دیگران احترام گذاشتن به دیگران و کاهش زمینه های درگیری های رفتاری و لفظی است. رفتار ما باید پیوسته و مستمر باشد تا جلب احترام دیگران هم قطعی باشد.
- بی احترامی قبل از هر چیز در زبان ما بروز می کند. درست سخن گفتن می تواند جلوی آزرده گی دیگران را بگیرد و زمینه بی احترامی را به شدت کاهش دهد.

- باید بپذیریم که در همه جوامع زمینه بی احترامی و بروز خشونت وجود دارد.

- باید بی احترامی را قبل از وقوع آن پیشگیری کنیم. با پیشگیری از بروز بی احترامی زمینه بروز خشونت هم از بین می رود. پیشگیری از بی احترامی بهترین راه کاهش تشنج های اجتماعی است.

استفاده از جملات بازدارنده در ارتباطات اجتماعی نه تنها شأن و وقار ما را کاهش نمی دهد بلکه ضروری است. جملاتی مانند:

معذرت می خواهم.

مرا ببخشید.

منظوری نداشتم.

حتما اشتباه کرده ام.

و مانند آن ...

**مشتری مداری  
بخشی از  
فرهنگ بانکداری  
است.**

## چرا انسان ها خشن و بی ادب می شوند؟

- زمینه بروز بی ادبی و خشونت در فرد وجود دارد.
- فرد در کودکی مورد بی توجهی خانواده بوده است.
- فرد در کودکی بدون انضباط بار آمده است.
- فرد در کودکی با عتاب و خطاب آمرانه والدین روبرو بوده است.
- فرد در خانواده ای بزرگ شده که بین پدر و مادر اختلاف و دعوای شدید بوده است.

## یک کارمند بانک برای جلوگیری

### از بی احترامی به دیگران:

- میزان تحمل خود را در اختیار می گیرد.
- نوع رفتار خود را در برابر مشتریان تعیین می کند.
- از پی آمدهای رفتاری خود اطلاع حاصل می کند.
- روش پیشگیری از بی احترامی و خشونت را می داند.

## علل بی‌احترامی به دیگران:

- یکی از دلایل بی‌احترامی به دیگران باور داشتن موقعیت‌های برتر اجتماعی است. اگر فرد بپذیرد که موقعیت اجتماعی و مقام اداری وی مجوزی برای بی‌احترامی به دیگران ایجاد نمی‌کند، یکی از علل بی‌احترامی ریشه کن خواهد شد.

- بی‌احترامی کردن به دیگران نشانه‌ای از ناتوانی فرد در بهره‌مندی از رفتار متمدنانه و علامتی از عقب‌ماندگی فرهنگی است.

- داشتن احساس انواع تبعیض نسبت به دیگران و به کار بردن کلمات یا توسل به رفتاری است که فرد را نسبت به دیگران برتر جلوه دهد.

- بی‌احترامی به بانوان معمولاً ناشی از نگاه تحقیرآمیز و تبعیض‌آلود به زنان است. این بی‌احترامی‌ها معمولاً به حریم خصوصی و محرمانه زنان سرایت می‌کند و باعث ناهنجاری‌های اخلاقی در محیط کار و جامعه می‌شود.

- بی‌احترامی کردن به دیگران به معنای ضعف در استفاده از کلمات درست و ناتوانی در حل و فصل مشکل ارتباطی از طریق محرمانه است.

### **پیشداوری در مورد فکر و رفتار دیگران:**

این امر ناشی از آن است که ما همه انسان‌ها را مثل خود و دارای یک نوع احساس، فکر و رفتار بدانیم و با آن‌ها یکسان برخورد کنیم. در حالی که باید بدانیم انسان‌ها با هم متفاوتند و فکر، احساس و رفتار متفاوت دارند.

### **میل باطنی برای تحقیر کردن طرف مقابل:**

این رفتار زمانی بروز می‌کند که ما با کلمات و رفتار خود فضا را برای حضور، رفتار و گفتار طرف مقابل غیر قابل تحمل می‌کنیم.

### **زمینه ناسازگاری و خشونت طلبی:**

این زمینه باعث توسل فرد به خشونت‌های دیداری، زبانی و حتی جسمی می‌شود.

**زبان، رفتار و سخن محترمانه  
با مشتری،  
موفقیت ما را در  
زندگی اجتماعی  
بهبتر می کند.**

## انواع تحقیر

وجود میل آگاهانه و عمدی برای آزرده کردن طرف مقابل؛

به کار بردن لطیفه های مضمئز کننده و توهین آمیز؛

غیبت کردن پشت سر دیگران؛

به کار بردن اسم های ساختگی برای طرف مقابل؛

وارد کردن نسبت های ناروا در مورد طرف مقابل؛

به کار بردن حرکاتی که موجب تحقیر طرف مقابل می شود؛

دامن زدن به شایعات در مورد طرف مقابل؛

استفاده از تهدید.

## بی احترامی، چه زمانی؟

- معمولا علیه کسانی صورت می گیرد که ضعیف تر از فرد هستند.
- معمولا زمانی اتفاق می افتد که کس دیگری در صحنه نیست.
- معمولا زمانی رخ می دهد که فرد قادر به پنهان کردن ضعف ارتباطی خود نیست.
- معمولا زمانی رخ می دهد که فرد قادر به تحمیل لفظی منطق خود بر طرف مقابل را ندارد.

## چگونه از بی احترامی به مشتری خودداری کنیم:

- رفتار های عادی و سالم اجتماعی را بیاموزیم و به کار ببریم.
- رفتار های غیر حرفه ای را در محیط کار به کار نبریم.
- در محیط کار در مورد مسائل شخصی با مشتریان صحبت نکنیم.
- به حریم خصوصی مشتریان احترام بگذاریم.
- احساس مشتریان را محترم شماریم.
- معنای استفاده از نشانه های رفتاری و زبانی را بدانیم.
- باور کنیم که یک سخن یا یک رفتار در یک فرهنگ می تواند در فرهنگ دیگر معنای متفاوتی داشته باشد.
- از صدا زدن مشتریان به نام های نامربوط و زشت خودداری کنیم.
- از تفسیر قیافه، لباس یا هر چیز مرتبط با مشتریان خودداری کنیم.

**مشتریانی که احساس کنند  
به آنها توهین شده  
به سمت رقبا  
می روند.**

## آیا می دانید:

- کودکان، بیشتر همدیگر را تحمل می کنند و کمتر به یکدیگر بی احترامی می کنند؟
- در محیط های دبستانی شور و محبت زیادی پیدا می شود که در محل های دیگر کمتر وجود دارد.
- ما سعی می کنیم احترام گذاشتن را به کودکان آموزش دهیم اما خودمان احترام گذاشتن به کودکان را کمتر ابراز می کنیم؟ این رفتار ما عامل آموزش غیر مستقیم بی احترامی کردن به کودکان است.
- به سخن کودکان گوش کنید.
- همیشه از آن ها بخواهید در مورد موضوعات مختلف اظهار نظر کنند. با آن ها منصفانه رفتار کنید.
- در برابر کار خوب تشویقشان کنید. از آن ها بخواهید دانششان را با دیگران در میان بگذارند.
- حقوقشان را به رسمیت بشناسید و آن را به آن ها گوشزد کنید.
- برخی از بی احترامی ها ریشه در کمبود اعتماد به نفس دارد. اعتماد به نفس اکتسابی است. پس به کودکانمان اعتماد به نفس بیاموزیم تا ریشه بسیاری از بی احترامی ها را برکنیم.

**بدترین بی‌احترامی‌ها مواردی است که  
به یکی از دلایل زیر اتفاق بیفتند:**

\* ظواهر

\* نژاد

\* سن

\* جنسیت

\* ناتوانی‌های جسمی و روحی

\* تاهل

## با فردی که به دیگران بی احترامی می کند چه کنیم؟

زمان مناسبی را انتخاب کنیم.

بر احساسات خود غلبه کنیم.

صریح و بی پرده سخن بگوئیم.

لحن محترمانه و دوستانه داشته باشیم.

از او بخواهیم در رفتار خود تجدید نظر کند.

به سخن و پاسخ او گوش کنیم.

به تفاهم برسیم.

## مسئولیت یک کارمند بانک

- ما موظفیم رابطه کاری معقول و محترمانه ای با همکاران و مشتریان داشته باشیم.
- ما موظفیم با گفتار و رفتار خود انسان های دیگر را به عنوان انسان ذیحق به رسمیت بشناسیم.
- ما موظفیم در برابر مشتری کج خلق، رفتار مؤدبانه توأم با احترام داشته باشیم.
- ما موظفیم هرگاه مشتریان با شکایت به نزد ما می آیند، با ملامت و احترام بیشتری با آنها برخورد کنیم.

**یک نظر خواهی انجام شده در تهران نشان می دهد که :**

- ۴۶ درصد از پاسخ گویان عنوان کردند خانم ها بیشتر احترام دیگران را رعایت می کنند تا آقایان.

- ۲۸ درصد از پاسخ گویان اعلام کردند که در مقابل بی احترامی دیگران سکوت می کنند.

- ۵۵ درصد از پاسخ گویان برای حفظ احترام خود معتقدند باید به یکدیگر احترام بگذارند.

- ۴۹ درصد از پاسخ گویان عنوان کردند با احترام گذاشتن به یکدیگر می شود احترام را در جامعه رواج داد.

- ۶۴ درصد از پاسخ گویان اظهار داشتند اگر بی احترامی عادت شود جامعه دچار هرج و مرج رفتاری می شود.

- ۳۷ درصد از پاسخ گویان، خانواده را مسئول آموزش رعایت احترام در جامعه اعلام کردند.

## در یک کلام

علل بی احترامی به دیگران متفاوت و شامل تلاش برای کسب توجه دیگران، قدرت، برتری، تاثیر گذاشتن بر دیگران، تسلیم دیگران در برابر اراده فرد، انتقام گیری، جبران شکست و ناتوانی، خروج از حالت ترس و وحشت، بیان شکایت و نارضایتی، تخلیه خشم، خروج از انزوا و مانند آن است.