کتاب آداب معاشرت در کسب و کار

The Book of Business Etiquette

نلا هنی

چاپ نخست: ۱۹۲۲

فصل نمونه رایگان

تقدیم

با احترام، چنان که شایسته یک نویسنده است، به سه مرد اهل کسب و کار

سپاسگزاری

خوشحال می بودم اگر می توانستم نام تک تک مردان اهل کسب و کار و سازمان هایی را که با سخاوت تمام مطالبی را در اختیارم گذاشتند که این کتاب بر پایه آنها نوشته شده است، بیاورم و شخصا از آنان تشکر کنم. اما نویسنده احساس می کند برخی از آنان با همه گفته ها و برداشت هایی که در این صفحات آمده موافق نخواهند بود؛ از همین رو نمی تواند کاری بهتر از ارائه این قدردانی اندک برای خدمتی که به هیچ روی اندک نبوده است، انجام دهد.

فهرست مطالب

بخش اول

فصل اول: مرد کسب و کار آمریکایی

فصل دوم: ارزش نزاکت

فصل سوم: به کار بستن نزاکت در تجارت

فصل چهارم: شخصیت

فصل پنجم: آداب غذا خوردن

فصل ششم: تلفن و ورودی ساختمان

فصل هفتم: سفر و فروش

فصل هشتم: نامه نگاری تجاری

فصل نهم: اخلاق و آداب معاشرت

بخش دوم

فصل دهم: «کسب و کار بزرگ»

فصل یازدهم: در فروشگاه بزرگ

فصل دوازدهم: چند ساعتی با یک فروشنده سیار

فصل سیزدهم: میزهایی برای دو نفر یا بیشتر

فصل چهاردهم: خانم ها مقدم اند؟

بخش اول

فصل اول: مرد کسب و کار آمریکایی

مرد کسب و کار در آمریکا قهرمان ملی است؛ همان قدر بومی این سرزمین و نماینده ویژگی های آن که بیسبال، برادوی یا تبلیغات گسترده. او چهره ای جالب، پرنقش و نگار و دوست داشتنی است؛ شاید به اندازه شوالیه ای با زره یا سربازی با لباس نظامی پرشور و دلیر نباشد، اما او نیز همان ویژگی های شریف و ناشریف را در خود دارد که از آغاز جهان در نوع بشر دیده شده است. آمریکا، همچون کشورهای دیگر، دولتمردان و سربازان برجسته، نویسندگان و هنرمندان بزرگی داشته است؛ کسانی که همه نیز بی نام و نشان به خاک سپرده نشده اند. با این همه، داستان قهرمانی که به آمریکا تعلق دارد و به هیچ کشور دیگری نه، داستان مرد کسب و کار است.

این داستان تقریبا همیشه از محیطی فروتنانه آغاز شده است: پسربچه ای که در کلبه ای چوبی در دل جنگل، در آلونکی محقر کنار مزرعه، در محله ای پرجمعیت از خانه های اجاره ای یا در زاغه های شهری بیگانه چشم به جهان گشوده است. او در روشنایی روز و کنار نور آتش درس خوانده و کار کرده و با واکس زدن کفش ها یا روزنامه فروشی خرج خود را درآورده تا سرانجام راهی را پیدا کرده که از آن بالا رفته و به چیزی رسیده است که ما از سر عادت «موفقیت» می نامیم. اگر زندگی او را با معیارهای یونان و روم یا قرون وسطی بسنجیم، روزگاری که تقریبا تنها دستاورد ارزشمند، جنگیدن و کشتن بود، مسیرش چندان رمانتیک به نظر نمی رسد. کار او نه با اژدها و پرچم و شیپور، بلکه با کشتارگاه های دام، میدان های نفتی، راه آهن، شبکه های فاضلاب، تاسیسات گرمایش و روشنایی و آبرسانی، تلفن، پنبه، ذرت، فروشگاه های ده سنتی و ــ بهتر است رودربایستی را کنار بگذاریم ــ آدامس سروکار داشته است.

قصد نداریم بر سر مرد کسب و کار هاله ای از تقدس بگذاریم؛ هرچند اگر مجلاتشان و شرح حال هایی را که خودشان درباره زندگی خویش می نویسند ملاک قرار دهیم، گویی هیچ عیب و نقصی ندارند. به نظر می رسد بیشترشان حتی ایرادی نداشته اند که بر آن غلبه کنند؛ کامل به دنیا آمده اند. اما حقیقت این است که روش هایی که مرد کسب و کار آمریکایی برای رسیدن به دستاوردهایش به کار برده، همیشه بی عیب و قابل دفاع نبوده و هنوز هم نیست. در عین حال، اثبات این نکته دشوار نخواهد بود که او ــ و اینجا از فرد معمولی سخن می گوییم ــ با همه عیب ها و کاستی های فراوانش و با همه فضیلت هایی که کم هم

نیستند، از نظر منش و شخصیت از مردان کسب و کار در روزگاران گذشته و کشورهای دیگر برتر است. این حرف از سر خودستایی نیست؛ اگر چنین نبود، جای تاسف فراوان داشت.

بی آنکه بخواهیم تکلیف خوب یا بد بودن او را روشن کنیم ــ زیرا نمی توان او را بهتر از هیچ انسان دیگری در یک دسته بندی ساده جا داد ــ باید این واقعیت را بپذیریم: مرد کسب و کار امروز بزرگ ترین عامل اثرگذار در جامعه آمریکا است. بنابراین طبیعی است که افکار و احساسات او رنگ و جهت اندیشه ها و آرمان های سراسر کشور را تعیین کند و احتمالا بر آنها چیره شود. بسیاری از مجلات ما، که از بهترین شاخص های شناخت حال و هوای عموم مردم اند، کاملا در خدمت یا برای سرگرمی مردان کسب و کار منتشر می شوند و در بیشتر مجلات دیگر نیز فضای چشمگیری به آنان اختصاص دارد.

ممکن است بارها بحث شود که این وضع برای کشور سودمند است یا زیان بار. ما وارد این بحث نمی شویم. بی تردید برای خود کسب و کار سودمند بوده است؛ و هنگام بررسی مردانی که صنایع ما را توسعه داده اند، باید آنان را همان گونه که هستند بپذیریم، نه آن گونه که تصور می کنیم باید باشند. شاید همین رویکرد هم بهتر باشد.

زمانی کشاورز شهروند اصلی و مهم کشور به شمار می رفت. سیاستمدار نیز با این ادعا دل مردم را به دست می آورد که او هم درخت بریده و زمین شخم زده، محصول درو کرده و دوره های بارانی و خشک، قیمت های پایین، فصل های کساد، گرسنگی و سختی را از سر گذرانده است. این هنوز هم راه نسبتا مطمئنی برای جلب نظر مردم است، اما راه های دیگری هم وجود دارد. اگر سیاستمدار بتواند با احساس از روزهایی بگوید که در معدن زغال سنگ، چاپخانه، کارخانه پنبه، پشم یا ابریشم، کارخانه فولاد یا خودروسازی کار کرده و عرق ریخته است، می تواند در برابر پسر کشاورز سابق نیز حرفی برای گفتن داشته باشد. ما به ملتی از مردان کسب و کار تبدیل شده ایم. حتی کشاورزی که با خاک سر و کار دارد هم اهل کسب و کار شده است؛ فهمیده که فقط تولید کردن کافی نیست، بلکه باید برای محصولش بازار هم پیدا کند.

وقتی مرد کسب و کار امروز را با همتایان گذشته اش مقایسه می کنیم، باید به یاد داشته باشیم که او در جهانی دشوارتر زندگی می کند. زندگی زمانی نسبتا ساده بود که مردم لباس هایی از پوست حیوانات می پوشیدند، ریشه گیاهان می خوردند و در غارهایی پراکنده زندگی می کردند. آنان نیازی به آیین رفتار احساس نمی کردند، چون چندان هم به یکدیگر نیازمند نبودند. اتکایشان به طبیعت بود، نه به انسان ها؛ و شاید اگر طبیعت خیانت نمی کرد، مفهوم برادری انسانی هرگز معنای روشنی نمی یافت. طبیعت به آنان توت و موز،

آفتاب و نسیم ملایم می داد، اما دردسر هم کم نداشت: حیوانات درنده، مردمان مهاجم، خشکسالی های هولناک، بادهای شدید و سیلاب ها. برای مقابله با این دشمنان، قدرت لازم بود و هنگامی که انسان های نخستین دریافتند نیروی دو نفر دو برابر نیروی یک نفر است، همکاری را آغاز کردند. تمدن و ادب از همین جا پدید آمد؛ از کهن ترین غریزه جهان، یعنی میل به حفظ جان.

نخستین گروه های سازمان یافته انسانی کوچک بودند؛ مشتی آدم که زیر فرمان یک رئیس گرد می آمدند. اما به تدریج گروه ها بزرگ تر شدند تا اینکه ملت های امروز به نوعی جامعه جهانی تبدیل شده اند؛ جامعه ای متشکل از کشورهای جداگانه که هر یک در قلمرو خود برترند، اما پیوندهای اقتصادی آنها با یکدیگر از پیوندهای عاطفی یا سیاسی نیرومندتر است. مردم اکنون بیش از هر زمان دیگری به هم وابسته اند و نیاز به اعتماد نیز افزایش یافته است. تا وقتی نتوانیم به یکدیگر اعتماد کنیم، نمی توانیم بر یکدیگر تکیه داشته باشیم.

جامعه آمریکا از بسیاری جهات پیچیده ترین جامعه ای است که جهان به خود دیده و اداره آن نیز دشوارتر است. در کشورهای دیگر، آداب معاشرت به طور طبیعی از مسیر رشد و تحول ملی پدید آمده است. نیرومندانی که در نبرد برای بقا به قله رسیده بودند، گروهی جدا تشکیل دادند. ناتوانانی که در پایین مانده بودند، در گروهی دیگر قرار گرفتند و توده مردم که آن زمان هم مانند امروز جایی میان این دو گروه داشتند، در گروه سومی جای گرفتند یا بر اساس معیارهای خود به دسته های کوچک تر تقسیم شدند. رسم و عادت به مرور این گروه ها را به طبقات اجتماعی تبدیل کرد؛ طبقات چنان در گذر سال ها استوار شدند که حتی پس از از میان رفتن تمایزهای رسمی نیز مرزهایشان پابرجا ماند و کسی که در طبقه ای به دنیا آمده بود، به آسانی نمی توانست به طبقه بالاتر راه یابد. رسم و عادت همچنین تعیین می کرد که از هر طبقه چه رفتاری انتظار می رود: هر کس باید با افراد پایین تر از خود مهربان و با افراد بالاتر از خود فروتن باشد. پادشاه چون پادشاه بود، باید شکوه و جلال سلطنتی می داشت. اشراف، بر اساس این اصل که شأن و منزلت مسئولیت می آورد، باید باعظمت رفتار می کردند؛ درباره بقیه مردم هم چندان اهمیتی نداشت که چه می کنند، به شرط آنکه سخت کار کنند و آرام بمانند. البته شورش هایی هم رخ می داد و گاه برده ای با قلبی شجاع تر و روحی استوارتر از همراهانش آنان را به قیام برمی انگیخت. سرش را به خاطر این کار از تن جدا می کردند و خیلی زود فراموش می شد. بیشتر مردم هزاران سال صادقانه باور داشتند که جامعه فقط بر همین پایه می تواند به شکلی منظم سازمان یابد.

اندیشه های مبهم برادری انسان ها، که در آن هر کس فرصتی برابر با دیگران داشته باشد، در دوره های گوناگون در نقاط مختلف جهان برای مدتی کوتاه درخشیدند و سپس خاموش شدند. این اندیشه ها در جریان انقلاب فرانسه با خشم انفجارگونه ای سر برآوردند و در روسیه، هنگام دوره وحشت سرخ، بار دیگر جلوه کردند. در بعضی نقاط جهان آرام و زیر خاکستر مانده اند و در برخی دیگر تازه با شعله ای یکنواخت و پایدار راه خود را به بیرون باز کرده اند. اما آمریکا کبریت را روشن کرد و هیزم فراهم آورد تا آتش خود را برپا کند. آمریکا نخستین کشور جهان است که به طور ویژه برای پیشبرد آزادی فردی و برادری نوع بشر بنیان گذاشته شد. اگر بخواهیم استعاره را عوض کنیم، این کشور از آغاز نقشه ای در دست داشت و از آن زمان تا امروز پیوسته در حال ساختن بوده است.

مواد انسانی این کشور از نیمکره شرقی آمدند. کشورهایی که هنگام شکل گیری سکونتگاه های ایالات متحده وجود داشتند، در مراحل گوناگونی از رشد خود بودند. برخی جوان و پرتوان بودند، برخی در اوج شکوه به سر می بردند و برخی رو به زوال می رفتند، زیرا نسل های بعدی مردانی که آنها را بزرگ کرده بودند، بی کفایت و ناتوان شده بودند. این ملت ها از نظر نژاد و دین، اندیشه و زبان، سنت و خلق وخو با یکدیگر تفاوت داشتند. اگر با هم دعوا نمی کردند، سرگرم اختلاف های داخلی بودند. قرن ها چنین کرده بودند و هنگامی که مهاجران در جیمزتاون پیاده شدند و بعدها کشتی می فلاور به پلیموث راک رسید، هنوز به همین کار مشغول بودند. با این حال، با بی اعتنایی خوش بینانه ای به گذشته و امیدی تقریبا والا به آینده، انتظار داشتند پس از گذشتن از اقیانوس اطلس تا ابد به خوشی زندگی کنند. نیازی به گفتن نیست که چنین نشد.

تغییر محل زندگی نمی تواند رنگ پوست انسان را عوض کند ــ هرچند ممکن است آن را اندکی روشن تر یا تیره تر کند ــ و دین یا دیگر ویژگی های نژادی و ذاتی او را نیز که حاصل قرن ها تحول تدریجی اند، تغییر نمی دهد. همان عواملی که در کشورهای قدیمی مردم را به جنگ با یکدیگر می کشاند، در سرزمین تازه نیز آنها را در برابر هم قرار داد. بیشتر این دشمنی ها در گذشته و حال، نتیجه پیش داوری ها بوده و هست؛ تعصب های کوته بینانه و نادرستی که با وجود این، باید بر آنها غلبه کرد تا بتوان انتظار ادب و احترام واقعی داشت.

مشکلات بیشتری هم از این واقعیت پدید آمد و همچنان پدید می آید که همه ما در یک زمان به این کشور نیامده ایم. کسانی که زودتر رسیده بودند، ناگزیر و تقریبا ناآگاهانه نظام خاص آداب و رفتار خود را

شکل دادند. هر جا زندگی اجتماعی و اندکی فراغت وجود داشته باشد، معیاری برای رفتار پرورده و متمدن پدید می آید. آمریکا نیز با وجود جوان بودنش، اکنون سنت های خاص خود را اندوخته است.

تردیدی نیست که مهاجرانی که در روزگار نخست به اینجا آمدند، به طور معمول از کسانی که امروز می آیند، مقاوم تر و شایسته تر بودند. آنان آمده بودند تا برای یک اصل دینی یا سیاسی، برای ماجراجویی، یا مانند بدهکارانی که در مستعمره اوگلثورپ در جورجیا ساکن شدند، برای پاک کردن گذشته و آغاز دوباره زندگی، در اینجا زندگی کنند و در صورت لزوم جان بدهند. اما مهاجران امروز برای پول درآوردن می آیند یا گمان می کنند زندگی در اینجا از جایی که ترک کرده اند آسان تر است. یکی از علت های اصلی نارضایتی و بی قراری آنان ــ و در نتیجه، بی ادبی ــ این است که می بینند زندگی آن طور که انتظار داشته اند آسان نیست. البته به طور کلی سخن می گوییم و استثناهای درخشانی هم وجود دارند.

فضیلت های استوار پیشگامان شامل ادب و نزاکت نمی شد؛ معمولا هم چنین چیزی در آن فضیلت ها جایی ندارد. تا وقتی ترس غریزی از زنده ماندن بر انسان چیره است، نمی تواند به ظرافت های کوچک رفتار فکر کند. انسان تنها با نان زنده نیست، اما بدون نان اصلا نمی تواند زنده بماند. نان باید در اولویت باشد. پدر زائر آمریکایی آن قدر گرفتار بود که با یک دست از دل صخره های سخت نیوانگلند روزی خود را بیرون بکشد و با دست دیگر از خود در برابر بومیان دفاع کند که فرصتی برای مهمانی چای و ناهارهای تشریفاتی نداشت. در آمریکا، جز در جنوب که زندگی آرام مزارع فرصت چنین کارهایی را فراهم می کرد، تقریبا توجه چندانی به نزاکت رسمی نمی شد. اما همه جا، به محض آنکه سرزمین رام شد و نشانه های رفاه از افق پدیدار گشت، پیشگامان مودب تر شدند؛ زیرا برای این کار وقت پیدا کردند.

باید به یاد داشته باشیم ــ و این توضیح است، نه عذری برای رفتار بد ــ که این تازه واردان، یعنی مهاجران امروزی، پیشگام هستند و زندگی برای آنان آسان نیست؛ چه در میان درختان و جانوران جنگل بگذرد و چه در انبوه آدم ها و ساختمان های شهر. آمریکایی معمولی اتهام های زیادی به خارجیان وارد می کند؛ بعضی از آنها هم موجه است، زیرا بخشی از پس مانده های اروپا و آسیا به بندر ما رسیده است. اما او باید این نکته را به خاطر بسپارد: هر نظری که درباره مهاجر داشته باشد، مسئولیت ورود او با ماست؛ زیرا او با اجازه قوانین خودمان وارد این کشور شده است. بنابراین از هر شهروندی که زیر پرچم آمریکا زندگی می کند، حق دارد با انصاف و احترام با او رفتار شود.

آمیختگی ناهمگون جمعیت آمریکا مانعی جدی ــ اما نه غیرقابل عبور ــ در برابر ادب و نزاکت است. با این حال، مانع بزرگ تری نیز وجود دارد. اولی مشکل آمریکاست؛ دومی به کل جهان مربوط می شود.

پیشرفت مادی چنان از پیشرفت فکری و معنوی جلو افتاده که خود جهان چندین سال از مردمی که در آن زندگی می کنند، پیش تر رفته است. دولتمردان ما با اتومبیل و قطارهای خواب دار به واشنگتن می روند، اما لزوما از کسانی که با درشکه یا اسب به آنجا می رفتند، برتر نیستند. به بیان دیگر، وسایل نقلیه ای که در جاده های ما حرکت می کنند بسیار بیشتر از انسان هایی پیشرفت کرده اند که در آنها می نشینند.

انسان معمولی ــ که در نهایت مهم ترین فرد در هر کشور است ــ در جا زده، در حالی که جریان علم و اختراع از کنارش گذشته است. او دیده که کار جهان به ماشین ها سپرده شده؛ معجزه هایی درخشان از فولاد و برق. آن قدر شیفته پرستش این ماشین ها شده که خودش را از یاد برده است. اکنون کم کم می فهمد ساختن ماشینی بی نقص بسیار آسان تر از یافتن انسانی بی نقص برای کار با آن است و خود انسان، حتی در بدترین وضعش ــ که وضع چندان خوبی هم نیست ــ از هر چیز دیگری در جهان آفرینش ارزشمندتر است.

این دگرگونی عظیم در محیط زندگی که از سلطه فراگیر ماشین ها ناشی شده، تغییر متناسبی در آداب و رفتار به وجود آورده است. زیرا آداب، بیش از هر چیز، به معنای سازگار کردن خود با محیط است. تاریخ نزاکت نیز تاریخ تکامل است.

جالب است که خاستگاه برخی رسم هایمان را پی بگیریم. تقریبا هر یک از آنها از میل عملی به کاهش اصطکاک میان آدم ها یا خوشایندتر کردن زندگی پدید آمده است. نخستین حرکت مودبانه، بی تردید نوعی سلام و احوالپرسی بوده که به کمک آن یک نفر می توانسته دیگری را دوست تشخیص دهد، نه دشمن. مردم آن زمان همان قدر به طور عادی سلاح حمل می کردند که امروز ساعت به دست می بندند و به همان فراوانی از آنها استفاده می کردند. بنابراین وقتی کسی به سوی همسایه اش می رفت تا درباره محصول شکر یا توت گفت وگو کند، دست راستش ــ یعنی دستی که سلاح را با آن به کار می برد ــ پیش می آورد تا نشان دهد قصد صلح دارد. این حرکت سرانجام به دست دادن تبدیل شد. برداشتن کلاه یادگاری از روزگار سلحشوری است؛ زمانی که شوالیه ها کلاه خود را هنگام ورود به خانه از سر برمی داشتند، هم چون بدون آن راحت تر بودند و هم برای نشان دادن احترام به بانوانی که وظیفه خدمت به آنان را داشتند. تقریبا تمام تشریفات دیگری هم که تا امروز باقی مانده اند، بر عقل سلیم استوار بوده اند. چنان که دکتر براون گفته

است: «آداب معاشرت، با همه ظرافت ها و ریزه کاری هایش، بر اندیشه ای بنیادین درباره درست و نادرست بنا شده است.»

خود واژه «نزاکت» دیر وارد زبان شد و واژه «اتیکت» از آن هم دیرتر رواج یافت. این واژه ها در ابتدا برای توصیف رفتار مودبانه در دربار به کار می رفتند و هیچ ارتباطی با منش اخلاقی نداشتند. گاهی آقایانی که در ظواهر بسیار سخت گیر و آراسته بودند، از نظر اخلاقی فرومایه ترین افراد به شمار می رفتند. حتی نویسندگان کتاب های آداب معاشرت مردانی بودند که ظرافت های ظاهری بسیاری داشتند، اما معیارهای اخلاقی شان به طرز رسوایی پست بود. یکی از آنان، مردی ایتالیایی، به علت انتشار شعری مستهجن از دربار تبعید شد و رساله خود درباره رفتار مودبانه را در دوران اقامت اجباری اش در ویلایی بیرون شهر نوشت. این کتاب را برای تربیت جوانان انگلستان و فرانسه ترجمه کردند و چند نسل آن را معیار رفتار دانستند. نویسنده دیگری، مردی انگلیسی، سال های پایانی عمرش را صرف نوشتن نامه هایی به پسر نامشروع خود کرد و در آنها توضیح داد که او چگونه باید در محافل درباری ــ که کمابیش فاسد بودند ــ رفتار کند؛ محافلی که جایگاه اشرافی اش به او اجازه ورود به آنها را می داد. نامه ها در کتابی قطور و ملال آور گرد آمدند که هنوز هم روی قفسه های غبارگرفته بسیاری از کتابخانه ها نشسته است و نام نویسنده به مترادفی برای آداب بسیار ظریف تبدیل شده است. با وجود نفوذ او در زمان خودش، نه او و نه دیگر داوران اولیه ظرافت و ادب نمی توانستند خود را به عنوان تعیین کننده رفتار مودبانه برای مردان آمریکایی، از هر طبقه ای که بودند، تحمیل کنند؛ دست کم نه برای مدتی طولانی.

امروزه دیگر نمی توان نزاکت را از منش جدا کرد. ادب چیزی بنیادی است، نه ظاهری. این همان قاعده طلایی است که به زبان رفتار ترجمه شده است. ادب لایه ای از سفیدکاری نیست که اگر به اندازه کافی ضخیم باشد، همه عیب ها را بپوشاند؛ لاکی شفاف است که بافت و رگه های چوب زیر خود را نشان می دهد. در یک دموکراسی آرمانی، شهروند آرمانی کسی است که نه فقط از انجام رفتاری ناجوانمردانه یا ناخوشایند ناتوان باشد، بلکه از انجام کاری خلاف شأن انسانی نیز ناتوان باشد. افسوس خوردن برای روزگار باشکوه گذشته فایده ای ندارد؛ آرزوی بازگشت آن، گذشته را بازنمی گرداند. مسئله ما این است که اصول نزاکت را در همین قرن بیستم پرشتاب و پرتنش به کار ببندیم. از آنجا که مرد کسب و کار از نظر تعداد و شاید از نظر قدرت نیز مهم ترین فرد کشور است، اهمیت بسیاری دارد که معیار بالایی برای رفتار و مدنیت

داشته باشد؛ معیاری که فقط ادب را شامل نشود، بلکه هر چیزی را در بر گیرد که به شهروندی شایسته مربوط است.

ما خواهان ادب قندی و شیرین نیستیم؛ ادب باید از جنسی محکم تر ساخته شود. همچنین آن نوع ادب را نمی خواهیم که مرد فرانسوی مودبی هنگام فرو کردن خنجر در بدن حریف بگوید: «ببخشید!» بعید است در آینده نزدیک به آرامش باشکوهی برسیم که به ماری آنتوانت امکان داد وقتی پای جلادش را روی سکوی اعدام لگد کرد، بگوید: «متاسفم، عمدی نبود.» یا آن آرامش لرد چسترفیلد که تا آخرین لحظه زندگی جنتلمن ماند و هنگامی که پزشکش وارد اتاق شد، گفت: «برای دی رولز صندلی بیاورید.» اما دست کم می خواهیم رفتاری داشته باشیم که به ما اجازه دهد با کمترین میزان اصطکاک در کنار یکدیگر زندگی کنیم.

حتی بهترین افراد هم در شرایط عادی گاهی اعصاب یکدیگر را خرد می کنند و برای گذراندن یک روز دشوار در اداره ای شلوغ، بی آنکه جرقه ای از خشم زده شود، به صبر و خویشتن داری فراوان نیاز است. اگر رازی برای موفقیت وجود داشته باشد ــ و بعضی آگهی ها می کوشند ما را متقاعد کنند که همه چیز در یک راز خلاصه می شود ــ آن راز توانایی کار کردن موثر و خوشایند با دیگران است. مرد کسب و کار هرگز تنها کار نمی کند. او در چنگال تمدن گرفتار است و راه گریزی ندارد. مانند کسی است که از کوه بالا می رود و به گروهی از مردان دیگر که همان مسیر را می پیمایند، بسته شده است. کاری که هر یک انجام می دهد بر تمام دیگران اثر می گذارد.

نمی خواهیم مردم سراسر عمر خود را وقف هنر خوشایند بودن برای دیگران کنند. اگر جهانی را تصور کنیم که همه در آن همیشه کاملا مودب و خندان باشند، بعید است از زندگی در آن لذت ببریم. طبیعت انسان با کمال مطلق سازگار نیست. بیشتر ما اگر با نمونه رفتار بی نقص، یعنی آقای توروی دروپ، روبه رو شویم ــ مردی که زندگی اش را صرف الگو بودن در آداب معاشرت کرده بود ــ با آن بانوی پیر دوست داشتنی همدلی می کنیم که وقتی او را در اوج شکوه رفتارش دید، زیر لب و با خشمی پنهان گفت: «دلم می خواهد گازت بگیرم!»

وقتی پاپ بندیکت یازدهم از جوتو، نقاش بزرگ، خواست نمونه ای از کارش بفرستد، جوتو با یک حرکت دست دایره ای کامل کشید و آن را به پیک سپرد. او تا پیش از مرگش آثار هنری شگفت انگیز بسیاری آفرید؛ هیچ یک کامل نبودند، حتی برج ناقوس باشکوه فلورانس، اما همه آنها بی اندازه از آن دایره ارزشمندتر

بودند. چه با آجر و مصالح کار کنیم و چه با روح و جان آدم ها، بهتر است چیزی والا بسازیم تا آنکه در پی کمال بی نقص باشیم.

جهت خرید و دانلود و مطالعه کامل این کتاب و مشاهده کتاب های بیشتر روی لینک زیر کلیک نمایید:

خرید نسخه کامل کتاب