



انجمن کم‌درآمدان گمنام

شورای منطقه ایران – کمیته ترجمه متون

پمفلت ابزار پنجم کم‌درآمدان گمنام (خدمت)

خدمت

خدمت برای بهبودی ما ضروری است، از طریق خدمت به دیگران و انجمن است که می‌توانیم آنچه را که سخاوتمندانه به ما داده شده است حفظ کنیم.

بهبودی

هدف اصلی ما بهبودی از کم‌درآمدی است. خدمت کردن به اعضای انجمن کم‌درآمدان گمنام و دیگران، یکی از ابزارهای حیاتی برای بهبودی محسوب می‌شود. تنها با انتقال دادن آنچه را که سخاوتمندانه به ما داده شده می‌توانیم آن را حفظ کنیم. از طریق خدمت است که قدم دوازدهم را کار می‌کنیم و تجربه، نیرو و امید خود را با کسانی که هنوز از بیماری کم‌درآمدی اجباری رنج می‌برند به اشتراک می‌گذاریم.

کم‌درآمدی نوعی بیماری روحانی است. ارادهٔ شخصی ما طغیان می‌کند: اگر نتوانیم بزرگ‌ترین برنده باشیم، خود را تبدیل به بدترین بازنده می‌کنیم. اگر نتوانیم همهٔ چیزی را که می‌خواهیم بدست آوریم هیچ‌چیزی نمی‌خواهیم. از طریق خدمت و گوش سپردن صادقانه و پاسخ دادن به نیازهای دیگران، یاد می‌گیریم نفس خود را زیر پا بگذاریم و ارزش واقعی خود و همچنین ارزشی را که برای دنیا به ارمغان می‌آوریم ببینیم.

در کم‌درآمدان گمنام به تعداد اعضای انجمن، راه برای بهبودی وجود دارد و هیچ قانونی و یا نسخه‌ای که برای همه مناسب باشد وجود ندارد. اصول راهنمای زیر صرفاً پیشنهاد هستند: لطفاً آنچه را که نیاز دارید برداشت کنید و بقیه را رها کنید! باید توجه داشت که اینجا هیچ ترتیب یا اولویتی پیشنهاد نشده است: در مسیر بهبودی اساساً هیچ نوع خدمتی نسبت به دیگری مهم‌تر یا ضروری‌تر نیست. توصیه می‌کنیم با سایر اعضای کم‌درآمد در حال بهبودی گفتگو کنید و راهی پیدا کنید که به شما بهتر جواب می‌دهد.

پیشنهاد می‌کنیم تازه‌واردان در اسرع وقت با داوطلب شدن برای خدمات جلسه به جلسه مشغول خدمت شوند. زمانی که کم‌درآمدان در حال بهبودی بیشتر با برنامه آشنا شدند پیشنهاد می‌کنیم برای خدمات متداول در یک یا دو جلسه داوطلب شوند، این تعهد به ما برای بازگشت به بهبودی کمک می‌کند. اینکه تعهدات بیشتری بپذیریم بسیار بستگی به شرایط شخصی ما دارد و نیازمند این است که نسبت به زمان مورد نیاز برای این تعهدات آگاه و هوشیار باشیم.

دیده شدن

ما از طریق خدمت کردن است که دیده و شنیده می‌شویم و ارتباط مستقیم با دیگر اعضا از طریق خدمت، ما را از عذاب انزوا و تنهایی قبل از برنامه رها می‌کند. در می‌یابیم که امکان و اجازه صحبت کردن داریم و وقتی مشارکت می‌کنیم نه تنها اعضا به ما گوش می‌دهند بلکه برای مشارکت ما واقعاً ارزش قائل می‌شوند.

بسیاری از ما سال‌ها تقلا کرده‌ایم تا دیده شویم یا در اجتماع حضور داشته باشیم و در رشته یا زمینه‌های انتخابی خود کسب درآمد کنیم. ما برای شنیده شدن و بیان خواسته‌ها و نیازهایمان و همچنین برای به نمایش گذاشتن استعدادهای خود تلاش زیادی کردیم. آمدن به جلسات ما را از غار تنهایی خارج می‌کند، اما باز هم پنهان شدن برای ما کار راحتی‌تری است مثل اینکه ردیف آخر بنشینیم، دستانمان را بلند نکنیم و وقتی جلسه تمام شد سریع آنجا را ترک کنیم.

ما با انجام کارهای ساده مثل چیدن و جمع کردن صندلی، خوش‌آمدگویی به اعضا، وقت‌نگهداری و... خدمت می‌کنیم. انجام چنین خدماتی موجب دیده شدن ما می‌شود.

در آرامش جلسات، جایی که هیچ کس در رأس قرار ندارد، کسی دیگری را کنترل نمی کند و از قضاوت و سرزنش خبری نیست، با خود و حضورمان در جلسه احساس راحتی می کنیم و دیگران می توانند صدای ما را بشنوند.

با خوش آمدگویی به تازه واردان، با اعضای جلسه احساس راحتی بیشتری می کنیم و حتی با غریبه ها هم کلام می شویم. با وقت نگهداری، یاد می گیریم با دیگران صریح و رسا صحبت کنیم و این در رفتارمان آشکار باشد تا دیگران بتوانند ما را ببینند و صدایمان را بشنوند. این به نوبه خود به ما کمک می کند تا آنچه را که می خواهیم درخواست کنیم، از جمله ارتباط با دوستان بهبودی، یار عملکردی، جلسات عملکردی، راهنما و نظایر آن.

متوجه می شویم که با حضور منظم و مستمر در جلسات، بیشتر امکان دیده شدن پیدا می کنیم. به عنوان گرداننده، ارتباط با اعضای که آشنا نیستند برایمان عادی می شود و می توانیم از آنها بخواهیم که در جلساتمان مشارکت کنند. به عنوان خزانه دار، راحت تر درخواست کمک به سبد می کنیم و وقتی موجودی خزانه کم باشد، دوباره درخواست می دهیم و دیدمان به دنیا وسیع تر می شود. درمی یابیم که با مشتری و کارفرمای خود در آینده، راحت تر می توانیم صحبت کنیم و نقاط مشترکمان را بیابیم و روابط ساده ای را که در دنیای تجارت به آن نیازمندیم شکل دهیم. برای درخواست کمک یا پول آسوده تر عمل می کنیم و نیازها و خواسته هایمان را بدون شرم و خجالت بیان می کنیم.

مسئولیت پذیری:

مسئولیت پذیری کلید خدمت است. بنابراین ما خدمات خود را از جایی شروع می کنیم که هیچ مسئولیتی در قبال آن نداشته باشیم - مثل چیدن و جمع کردن صندلی قبل و بعد از جلسه، وقت نگهداری برای مشارکت اعضا، خوش آمدگویی به تازه وارد و غریبه... حتی اگر حضور نداشته باشیم، یک عضو دیگر هم می تواند این خدمت را انجام دهد و عدم حضور ما خسارتی به جلسه نمی زند.

در مسیر رشد و بهبودی، با ارتباط برقرار کردن از طریق تماس تلفنی، گزارش دهی، ایفای نقش یار عملکردی، تشکیل تیم عملکردی، مشارکت در جلسات، راهنما و رهجو شدن و نظایر آن در دسترس بقیه اعضای انجمن قرار می گیریم. و با انجام این اقدامات، می فهمیم کلید خدمت نه رهبری، نه کنترل و نه قدرت بلکه مسئولیت پذیری است. درمی یابیم که ما نسبت به تعهد، حضور به موقع و آمادگی در جلسات،

مسئول هستیم. از این به بعد، در قبال دیگران پاسخگو هستیم، در حالی که در گذشته نمی‌توانستیم هیچ مافوقی را تحمل کنیم.

وقتی آمادگی پیدا کردیم، خدمت می‌گیریم (گرداننده، خزانه‌دار، مسئول نشریات و...) که البته مستلزم حضور مستمر در جلسات و جلب اعتماد افراد حاضر در جلسه است. پی‌می‌بریم که می‌توانیم مسئولیت کارهای پیچیده و مهمی مثل حفظ فرمت و پمفلت‌های جلسه، جمع‌آوری و نگهداری پول، نگهداری نشریات، پاسخگویی به سؤالات اعضا، مذاکره با افراد خارج از جلسه دربارهٔ اجارهٔ بها، چاپ نشریات، تلفن و... را هم به عهده بگیریم.

اما باز هم متوجه می‌شویم که نقش ما ساختن امپراتوری شخصی نیست، نباید برای کسی تعیین تکلیف کنیم و یا رفتار بدشان را تنبیه کنیم و یا حتی دیدشان را اصلاح کنیم. بلکه نقش ما در واقع این است که تمام تلاش خود را برای حفظ و زنده نگه داشتن انجمن کم‌درآمدان گمنام انجام دهیم تا به خودمان و دیگران در بهبودی از کم‌درآمدی کمک کرده باشیم.

بسیاری از ما، با قبول خدمت نمایندۀ بین‌گروه و یا نمایندۀ خدمات عمومی متوجه می‌شویم که نه تنها در برابر انجمن کم‌درآمدان گمنام، بلکه در مقابل کسانی که هنوز از کم‌درآمدی در عذابند و به مسیر بهبودی و انجمن راه پیدا نکرده‌اند نیز مسئول هستیم. در می‌یابیم که رئیس، استاد دانشگاه، پلیس، قاضی یا هیئت منصفه نیستیم؛ بلکه صرفاً داوطلبانه مسئولیتی را که نیاز بوده توسط فردی انجام شود پذیرفته‌ایم. ما همواره فقط خدمت‌گزاران مورداعتمادی هستیم در راستای نیازها و آرمان‌های انجمن با هدایت نیروی برتر آنگونه که در وجدان گروه بیان می‌شود؛ از طریق خدمت است که یاد می‌گیریم چه درون برنامه و چه خارج از آن، قابل اعتماد باشیم و مسئولیت رفتارمان را در قبال دیگران بپذیریم.

پاسخگویی

ما در قبال گفتار، رفتار و پیامد وظایفی که به ما مربوط است پاسخگو هستیم. وقت طلاست و ما از طریق خدمت به ارزش زمان خود و دیگران پی‌می‌بریم و یاد می‌گیریم آن را بیهوده تلف نکنیم. متوجه می‌شویم که حضور مستمر در جلسات و مراسم و نیز تماس تلفنی به موقع در مواقع احترام گذاشتن به وقت افراد است.

در می‌یابیم که آمادگی کامل به ما در استفادهٔ بهینه از زمان کمک می‌کند. آموختیم که زمان و مکان برگزاری جلسات عملکردی، تماس با یار عملکردی، راهنما یا رهجوها را مجدداً بررسی کنیم تا باعث هدر

رفتن زمان آنها به خاطر اشتباه خودمان نشویم. زمانی که گرداننده می‌شویم، مزیت آشنایی با فرمت جلسه و زودتر از زمان حضور یافتن در جلسه به ما کمک می‌کند تا جلسه را به‌موقع و راحت اداره کنیم.

اگر زمانی شرایط حضور در جلسه‌ای که در آن خدمت داریم فراهم نبود، با اطلاع دادن به دیگر خدمتگزاران گروه پیش از شروع جلسه، اجازه می‌دهیم فوراً با رأی‌گیری، تصمیم دیگری بگیرند. فرایند رأی‌گیری خود را طوری طراحی می‌کنیم که نه تنها به توافق اکثریت بلکه به اجماع منتهی شود و اگر به نتیجه نرسیم زمان بیشتری را به گفتگو در رابطه با آن مشکل، اختصاص می‌دهیم.

ما در کلیه تصمیمات خود در خصوص موضوعات اساسی بدنبال این هستیم که به همه اعضا اطمینان دهیم فرصت کافی برای بیان نظرات خود دارند. اگر لازم شد که در مورد موضوعی رأی‌گیری کنیم باید مطمئن شویم که مخالفان هم می‌پذیرند که نتیجه طبق رأی وجدان گروه است و هیچ مسئله مهمی ناگفته باقی نمانده است. ما به ابزارهایی برای رسیدن به اجماع و حل اختلاف درون برنامه که خارج از برنامه هم به ما کمک می‌کند دست می‌یابیم. می‌توانیم اختلافات مربوط به کسب‌وکار خود را با روشن‌بینی و تمایل به توافق حل کنیم و اطمینان پیدا کنیم که همه به‌اندازه کافی در مورد مسائل کاری شفافیت دارند و اهداف یکدیگر را درک می‌کنند.

بازخورد

ما به بازخورد به‌عنوان معیاری برای ایجاد ارزش در خدمت متکی هستیم. یکی از سخت‌ترین درس‌هایی که ما در کم‌درآمدان گمنام با آن روبرو می‌شویم، پذیرش بازخورد دیگران است. این بازخورد چه از طرف راهنما، یار عملکردی، تیم عملکردی یا دیگر اعضای جلسه بازخورد باشد، چه از طرف دوستان و همکاران خارج از برنامه، می‌فهمیم ماهیت خود بازخورد چه بوده است: درواقع، پیشنهادی بر اساس تجربه، نیرو و امید دیگری.

یاد می‌گیریم بازخوردی را که مطرح شده صرف‌نظر از نوع ارائه آن، با روی باز بپذیریم و از آن استقبال کنیم و به خواست دیگری برای کمک به بهبودی‌مان احترام بگذاریم، چه بلافاصله متوجه ربط یا ارزش نظر آن شویم و چه نشویم.

مهم‌تر اینکه می‌توانیم بین پیشنهادهای ارائه‌شده که گاهی متناقض یا منفی هستند، تمایز قایل شویم. به این درک می‌رسیم که آنچه نیاز داریم، برداریم و بقیه را رها کنیم.

بنابراین همان‌طور که نقش‌ها، برنامه‌ها و طرح‌های خدماتی خودمان را انجام می‌دهیم، فعالانه به دنبال بازخورد و پیشنهاد هستیم. از انجمن انتظار داریم تا به‌واسطهٔ رهنمودها و دستورالعمل‌های کنفرانس خدمات جهانی، از طریق رأی وجدان گروهی، کمیته‌ها و هیئت‌هایی که در آن خدمت‌رسانی می‌کنیم و جلساتی که در آنها شرکت می‌کنیم و از طریق بازخورد مستقیم سایر اعضا، در خصوص اقداماتمان، رهنمودهای لازم را ارائه دهد. به هر حال آنچه در خدمت به دنبالش هستیم ارادهٔ شخصی خودمان نیست، بلکه ارادهٔ نیروی برتر ماست.

همچنین از بازخورد در زندگی شغلی خود نیز استقبال می‌کنیم و این فرصت را غنیمت می‌شمایم تا بفهمیم که چطور به کارفرما، همکار، مشتری یا ارباب‌رجوع خود بهتر خدمت کنیم. همچنین یاد می‌گیریم بدون شتاب‌زدگی، جبهه‌گیری یا تلافی‌جویی – هرچقدر هم سخنان آنها نامناسب به نظر برسد – مؤدبانه به انتقادات پاسخ دهیم.

حد و مرز

ما به کمک ابزارهای برنامه، حد و مرز لازم برای تعهدات خدمتی خود، ایجاد می‌کنیم. یکی از نشانه‌های کم‌درآمدی ما این است که به‌صورت اجباری برای کارهای گوناگون داوطلب می‌شویم. همیشه آماده‌ایم تا زمان زیادی را صرف دیگران کنیم و نیازهای خود را نادیده بگیریم. چه بهانه‌ای بهتر از خدمت به دیگران تا از وظایفمان در خانه یا محل کار طفره برویم یا خودمراقبتی را نادیده بگیریم؟

هر موقعیت خدماتی، پروژه، رهجو، تیم عملکردی یا حتی هر تماسی نیازمند اختصاص زمان و انرژی ماست.

ما قدرت نه گفتن نداریم، به راحتی خود را در مسیر خدمت گیر می‌اندازیم، می‌ترسیم اگر تعهدات جدید را رد کنیم دیگران خسارت بخورند یا کارهای ضروری انجام نشود و وحشت داریم که کارها خارج از کنترل ما پیش برود. در این صورت هزینهٔ بهبودی ما از منفعت آن بیشتر می‌شود و به جای آنکه خدمت ما را از سایه کم‌درآمدی بیرون بکشد، هرچه بیشتر ما در آن غوطه‌ور می‌کند.

ما هم در دنیای بیرون و هم در انجمن باید مراقب باشیم که در حد توانمان بخشش کنیم. ابزارهای کم‌درآمدان گمنام به ما کمک می‌کند تا اطراف نشانه‌های کم‌درآمدی مان حد و مرز تعیین کنیم، و هشیارانه از ابزارها استفاده کنیم تا از تعهدات افراطی خدمت کردن پرهیز کنیم.

بنابراین در برگه زمان، تمام وقتی را که صرف خدمت می‌کنیم به عنوان حوزه مجزا از سایر برنامه و بهبودی مان ثبت می‌کنیم. برخی از ما خدمت را به تعداد ساعات مشخصی در هفته یا ماه محدود می‌کنیم. برخی دیگر با اطمینان زمان کافی را صرف کسب درآمد، چشم‌انداز و یا مراقبت از خود می‌کنیم و خوشحالیم که با خدمت، وقت آزادمان را پر می‌کنیم.

به اعضا توصیه می‌کنیم که تعداد موقعیت‌های خدماتی، تیم‌های عملکردی و رهجوهای که می‌گیرند محدود باشد تا بتوانند برای هر کدام از آنها وقت کافی داشته باشند و خودشان را تحت فشار زیاد قرار ندهند.

همچنین می‌توانیم از اهداف و چشم‌اندازمان در مسیر خدمت و بهبودی استفاده کنیم و آگاهانه از خود بپرسیم «این خدمت چه کمکی به من می‌کند؟» یا «انجام این پروژه چه سودی برای من دارد؟» می‌توانیم با راهنما، یار عملکردی و گروه عملکردی در مورد اینکه چگونه برای خدمت و دیگر فعالیت‌هایمان در راستای رسیدن به اهدافمان تعادل برقرار کنیم، مشارکت کنیم و مطمئن شویم در خدمت افراط نمی‌کنیم.

درون‌نگری

ما به تهیه ترازنامه شخصی خود ادامه می‌دهیم. با خدمت به عنوان گرداننده جلسه، کمیته‌ها یا هیئت‌های خدماتی، مسئولیتی را در قبال اعضای انجمن کم‌درآمدان گمنام به عهده می‌گیریم تا اطمینان حاصل کنیم که از زمان و پولی که سخاوتمندانه به ما داده شده به بهترین نحو استفاده می‌کنیم. بنابراین همیشه دنبال یادگیری از موفقیت‌های خود هستیم تا با تکرار آنها موفقیت بیشتری به دست آوریم و از شکست‌هایمان درس می‌گیریم تا تجربه‌ای برای پیشرفت ما شود. ما دریافتیم که می‌توانیم این چیزها را با مهربانی و فروتنی از طریق ابزارها و دستورالعمل‌هایی که برنامه در اختیار ما قرار می‌دهد، کشف کنیم. با کارکرد قدم‌ها، به این درک رسیده‌ایم که تنها از طریق شکست است که می‌توانیم رشد کنیم و تنها از طریق درک ماهیت موفقیت‌هایمان است که می‌توانیم موفقیت‌های بیشتری به دست آوریم.

چه چیزی در نحوه برخورد ما باعث موفقیت پروژه می‌شود؟ چطور می‌توانیم فرایند کار یا دستورالعمل‌های خود را ثبت کنیم تا در پروژه‌های آتی بتوانیم از این گزارش‌ها و شواهد بهره‌مند شویم؟ با تراز گرفتن از شکست‌هایمان می‌توانیم بفهمیم چه شد که پیش آمدند و چطور می‌توانیم به شکل فردی یا گروهی رشد و در آینده از بروز این قبیل مسائل اجتناب کنیم.

در جلسات، ترازنامه گروهی بدون ایجاد حس شرم یا سرزنش، تهمت یا گناه، در رسیدن گروه به اهداف اصلی‌اش و حل مسائلی که در طول سال بوجود آمده نقش ارزشمندی ایفا می‌کند.

۱. چه کارهایی انجام داده‌ایم که می‌توانیم به دیگران هم پیشنهاد بدهیم؟

۲. بهتر است از چه رویکردهایی پرهیز کنیم؟

۳. کدام حوزه‌ها به نظر ما کارکرد خوبی دارند؟

۴. گروه بهتر است روی بهبودی کدام بخش‌ها تمرکز کند؟

۵. چه کارهایی را ناتمام رها کرده‌ایم که باید در آینده مورد توجه قرار گیرد؟

در سازمان‌هایی که موقعیت‌های خدماتی برحسب سنت و ضرورت در گردش است، این درون‌نگری به تداوم عمل ما کمک می‌کند تا همکاران و جانشینان ما زیربنای محکمی برای ادامه کارشان داشته باشند و خودمان نیز بیشترین سود را از خدمت‌مان به دست آوریم. درون‌نگری در دنیای تجارت نیز حائز اهمیت است و نگرش‌های بسیار مفیدی در خصوص راه‌های ارتقای سطح ارزشمندی خود در جهان هستی در اختیارمان قرار می‌دهد.

مورد تأیید کمیته نشریات کنفرانس خدمات جهانی سال ۲۰۲۳

پمفلت ابزارهای کم‌درآمدان گمنام، ابزار شماره ۵: خدمت. نسخه هفتم

مورد تأیید کمیته نشریات جهانی

شماره صفحه: ۱۰۰۷۲۳