

وقتی شوخی جدی شد

عبدالسلام عزیزی
کارشناس فناوری اطلاعات شعبه پیرانشهر

شوخی‌ای که قرار بود کمی فضای اول روز را سبک‌تر کند، اما برای من تبدیل به اولین آزمون جدی دوران خدمت شد. ارباب‌رجوع، مردی جوان و مضطرب بود. از همان لحظه اول پیداست که نگرانی در چهره‌اش موج می‌زند. مشکل پرونده بیمه‌ای‌اش با اختلال سامانه گره خورده بود و هر بار که سیستم قطع می‌شد، استرس او بیشتر می‌شد. در میان صحبت‌هایش فهمیدم همسرش در آستانه زایمان است و این مشکل بیمه‌ای، فشار روحی سنگینی بر او وارد کرده. طبیعی بود که چنین شرایطی باعث بی‌قراری و حتی تندگی در بیان شود.

من که هنوز آشنایی کاملی با سامانه‌های شعبه نداشتم، سعی می‌کردم با آرامش موضوع را پیش ببرم و نگرانی‌اش را درک کنم. هر چند قطعی‌های پیاپی سامانه، کار را دشوارتر می‌کرد، اما تلاش می‌کردم با همدلی، فضای گفت‌وگو را آرام‌تر کنم. برای من مهم بود که بدانم پشت این پرونده، یک خانواده با نگرانی واقعی قرار دارد و وظیفه من نه فقط رفع مشکل فنی، بلکه کاستن از اضطراب اوست.

نهایتاً با پیگیری مداوم و کمک همکاران باتجربه، مشکل سامانه رفع شد و کار ارباب‌رجوع به نتیجه رسید. پس از فروکش کردن استرس، گفت‌وگو رنگی دوستانه پیدا کرد و در کمال تعجب متوجه شدیم که سال‌ها پیش در دانشگاه تبریز هم کلاس بوده‌ایم. همین کشف ناگهانی، پایان شیرین و غیرمنتظره‌ای برای آغاز پرتنش آن روز ساخت.

آن روز فقط شروع یک مسیر شغلی نبود؛ درسی بزرگ درباره صبوری، همدلی و اهمیت همراهی در محیط کار بود. تجربه‌ای که باعث شد در همه سال‌های بعد، هر بار که با ارباب‌رجوع مضطرب یا شرایط پیش‌بینی نشده روبه‌رو می‌شوم، یاد نخستین روز خدمتم بیفتم؛ روزی که شوخی همکاران، مرا زودتر از آنچه فکر می‌کردم با واقعیت مسئولیت آشنا کرد.



اولین روز کاری یک کارشناس فناوری اطلاعات با شوخی صمیمانه همکاران آغاز اما به آزمونی واقعی از صبوری، همدلی و مسئولیت‌پذیری در برابر دغدغه یک خانواده تبدیل شد



اولین روز کاری‌ام در سازمان تأمین اجتماعی از آن روزهایی است که هرگز فراموش نمی‌کنم؛ روزی که شوق، اضطراب و امید در کنار هم، آغاز مسیری تازه را رقم زدند. برای رسیدن به این موقعیت ماه‌ها تلاش کرده بودم؛ آزمون داده بودم، مراحل مختلف را پشت سر گذاشته بودم و مدت‌ها چشم‌انتظار فرصتی بودم تا وارد محیطی شوم که هم مسئولیت دارد و هم معنا. وقتی بالاخره آن روز فرا رسید، با انگیزه‌ای فراوان و احساسی شبیه شروع فصل جدیدی از زندگی، وارد محل کار شدم.

از همان ابتدا، برخورد محترمانه و صمیمانه همکاران برایم دلگرم‌کننده بود. احساس می‌کردم وارد مجموعه‌ای حرفه‌ای و منسجم شده‌ام که در آن، هم روابط انسانی اهمیت دارد و هم نظم اداری. با این حال، خیلی زود متوجه شدم که همکاران، با نگاهی دوستانه و از سر شوخی، می‌خواستند واکنش من تازه کار را در موقعیت‌های واقعی کار ببینند و مرا با فضای روزمره و گاهی غیرقابل پیش‌بینی شعبه آشنا کنند.

کمتر از یک ساعت از شروع کارم گذشته بود که ارباب‌رجوعی با شرایطی خاص به اتاق من راهنمایی شد. بعدها فهمیدم این کار بخشی از همان شوخی صمیمانه همکاران بوده است؛