

۱۳۰۵ راه

برای داشتن یک محیط کاری شاد و بانشاط

دیو همسات - لزلی یرکس

برگردان: امیرعباس معصومی

تهران - ۱۳۸۷

فهرست

- پیشگفتار ۷
- درباره مؤلفین ۹
- مقدمه ۱۰
- چگونه از این کتاب استفاده کنیم؟ ۱۵

محیط کاری:

- زمانی که مشغول کار هستید، لبخند بزنید ۱۵

ارتباطات:

- برای مکالمات خود از لحنی شاد استفاده کنید ۶۳

آموزش:

- سعی کنید آموزش را به طریقی شاد انجام دهید ۸۳

جلسه‌ها:

- طوری برگزار شوند که هر کسی از حضور پیدانکردن در آنها،
احساس ناراحتی کند ۱۰۹

نشر علی: خیابان انقلاب - خیابان روانمهر، شماره ۲۰۸
تلفن: ۶۶۴۹۱۲۹۵ - ۶۶۴۹۱۸۷۶ تلفن شهرستانها: ۲۷-۲۶-۶۶۹۶۷۰

۳۰۱ راه برای داشتن یک محیط کاری شاد و بانشاط

دیو همسات - لزللی یرکس

برگردان: امیرعباس معصومی

ناظر فنی: علیرضا نوری

چاپ اول: تابستان ۱۳۸۷

تیراژ: ۳۰۰۰ جلد

حروفچینی: گنجینه، لیتوگرافی: اردلان

چاپ و صحافی: مازیار

حق چاپ محفوظ است.

ISBN 964 - 7543 - 67 - 0

آدرس وبسایت: www.alipub.com

آدرس پست الکترونیک: Info@alipub.com

شناخت:

این کار را به طریقی شاد انجام دهید..... ۱۴۱

ساختمان تیم:

چگونه یک تیم شاد تشکیل دهیم؟..... ۱۷۱

کارهایی ساده برای خلق شادی..... ۱۹۷

دوازده گام برای شادبودن..... ۲۳۳

پیشگفتار

تاکنون کتاب‌های بسیار زیادی در زمینه مدیریت به چاپ رسیده است. هر کدام از آنها سعی کرده‌اند تا با پرداختن به یکی از عناصر تشکیل دهنده سازمان‌ها، مشکلات پیش روی آنها را تا حدودی برطرف کنند. راه حل‌هایی نیز ارائه گردیده اما به موضوع شادی و راه‌های ایجاد یک محیط کاری شاد، کمتر پرداخته شده است.

در تئوری‌های جدید مدیریت، از انسان به عنوان مهمترین عنصر تشکیل دهنده سازمان یاد شده است بطوریکه گفته می‌شود نیروی انسانی می‌تواند عامل بقاء یا فروپاشی یک سازمان باشد. اما تحت چه شرایطی؟ آیا یک نیروی متخصص بدون انگیزه و یا یک نیروی کاری جوان ولی افسرده می‌تواند سازمان را در نیل به اهدافش یاری کند؟ اگر به این جمله که «انسانهای شاد بهره‌ورتر هستند» اعتقاد داشته باشید، مطمئناً جوابتان منفی خواهد بود.

بی‌شک سازمان‌های امروزی نقش غیرقابل انکاری در شکل‌دهی فرهنگ یک جامعه دارند چرا که بیشتر عمر انسانها در انواع مختلفی از سازمان‌های کوچک و بزرگ سپری می‌شود. بنابراین سازمان‌هایی که به انسان‌ها نه به عنوان یک کالا و یا وسیله‌ای در جهت کسب اهداف

سازمانی، بلکه به‌عنوان یک موجود ارزشمند برای کسب تعالی سازمانی نگاه می‌کنند، بهره‌ورتر خواهند بود و بقای خود را تضمین می‌کنند.

برای اینکه سازمان‌ها بتوانند از دست رویه‌های خشک و انعطاف‌ناپذیری که خود، آنها را بوجود آورده‌اند رهایی پیدا کنند باید از خلاقیت افراد نهایت استفاده را ببرند. تلاش‌های دیو همسات و لزلای یرکس در این راستا ستودنی است. آنها با کمک بسیاری از شرکت‌های موفق، مجموعه‌ای را فراهم آورده‌اند تا به‌عنوان راهنما جرقه‌ای را هر چند کوچک در ذهن شما ایجاد کند تا بتوانید به سازمان خود از دریچه‌ای دیگر نگاه کنید. به امید آنکه تمامی کارمندان از کار کردن در محیط کارشان لذت ببرند و برای رسیدن یک روزکاری دیگر لحظه شماری کنند.

امیرعباس معصومی

aamasoomi @ yahoo.com

درباره مؤلفین

دیو همسات یکی از مالکین و مؤسسين شرکت پخش کتابهای کمیاب در کلیولند، اُهایو است. شهرت او بواسطه اجرای ایده‌های مطرح شده در این کتاب در محیط کاری خود و مشتریان می‌باشد. بیشتر ایده‌های شاد و محبوب او در کنار خوراکی‌ها (ساندویچ، پیتزا، شیرینی و شکلات)، نوشیدنی‌ها (انواع نوشابه) و موسیقی (راک‌اند رول) برای کاهش استرس در محیط‌های تنش‌زا به اجرا درمی‌آیند. او عمیقاً براین باور است که اگر شما واقعاً از کار خود لذت نبرید، راه دیگری را برای سرگرمی پیدا خواهید کرد.

در اوایل دهه ۱۹۹۰، دیو مدام به دنبال یک چیز متفاوت می‌گشت. بعد از سالها کار موفقیت‌آمیز برای یکی از شرکتهای پیشرو در عرصه مواد شیمیایی و بهداشتی، او تصمیم گرفت برای خودش کار کند. به همین منظور نمایندگی فروش یک شرکت تولیدی را برعهده گرفت. به‌عنوان یک عامل فروش، دیو فرد بسیار موفقی بود. او توانست قراردادهای فروش بسیار زیادی را منعقد کند و پاداشهای بسیار زیادی نیز دریافت کرد

و یک سال هم جایزه بهترین نمایندگی فروش را به خود اختصاص داد. اما پس از مدتی دریافت فروختن جارو و پاک کننده‌های مختلف نمی‌توانند او را ارضاء کنند.

بنابراین، به دلیل علاقه وافرش به کتاب، دیو و شریکش، پاتریک مک گاورن^۱، شرکت پخش کتابهای محبوب و کمیاب را تأسیس کردند. این کار زندگی او را متحول کرد. انجام دادن کاری که او به آن عشق می‌ورزید انرژی و خلاقیتش را به گونه‌ای آزاد کرد که در زمانیکه به سختی کار می‌کرد نمی‌توانست از آنها استفاده کند.

دیو فارغ‌التحصیل رشته‌های بازاریابی و مدیریت تولید از دانشگاه ایالتی اُهایو است. تجربه‌های گرانهای او در زمینه فروش و بازاریابی این فرصت را برای او به ارمغان آورد که در دبیرستانهای کلیولند و کالج ویرجینیا مارتی به تدریس بپردازد. او بعضی اوقات برای گروهها و شرکت‌های مختلف در مورد مباحث مختلف کارآفرینی سخنرانی می‌کند. بعلاوه او تاکنون مقالات متعددی را برای روزنامه‌های مختلف نوشته است و با شرکتها و مؤسسات زیادی همکاری می‌کند.

دیو در استرانگزیویل، اُهایو، به همراه همسرش گیل، و دو پسرش مایکل و درک زندگی می‌کند. او در اوقات فراغتش به همراه دو پسرش بیس‌بال بازی می‌کند و یا از طریق تلویزیون مسابقات بیس‌بال تیم کلیولند ایندینز را دنبال می‌نماید؛ البته مطالعه را نیز فراموش نمی‌کند!

لزلی یرکس

تخصص لزلی در کمک به سازمانها برای ایجاد فرصت از دل چالشهایی است که با آنها دست و پنجه نرم می‌کنند. فلسفه او برای این کار بسیار ساده است: افراد ذاتاً خوب هستند، اهداف متعالی دارند، دارای انگیزه قوی هستند، و از همه مهمتر اینک توانایی یادگیری دارند. کار لزلی تهیه چارچوبی است که آنها به کمک آن بتوانند با استفاده از داشته‌های خود، راه‌حلهای خلاقانه‌ای را ارائه دهند.

لزلی مدرک لیسانس خود را با نمره عالی از دانشگاه ویتنبرگ و فوق‌لیسانس خود را در زمینه تعالی سازمانی از دانشگاه کیس وسترن ریورس دریافت نمود. او در سال ۱۹۸۷ گروه مشاوره کاتالیست را با هدف ایجاد سازمانهای سالم و شاد تأسیس کرد. لزلی هم‌اکنون با شرکت‌های متعددی در زمینه بهبود و تغییر مدیریت همکاری می‌کند.

1. Patrick McGovern

صنایع دریافت کردیم. این پاسخها نشان دادند که بسیاری از شرکتهای موفق، شادی را به عنوان بخش لاینفکی از فرهنگ شرکت خود قرار داده‌اند. شادی به یکی از استراتژی‌های آن سازمان‌ها تبدیل شده بود - یک سلاح استراتژیک برای بدست آوردن نتایج فوق‌العاده در چرخه حیات یک شرکت.

مشاور خلق شادی و نویسنده محبوب، سی دبلیو متکالف می‌گوید، «شوخ طبعی و شادی یک عامل کلیدی برای بقاء انسان است، که ما اغلب آن را فراموش می‌کنیم، و آن را یک کار فرعی و بدون اهمیت به حساب می‌آوریم. یکی از اولین نشانه‌های شروع بیماریهای روانی، فقدان حس شوخ طبعی و سرزنده بودن است.»

شادی و شوخی در مواقع بحرانی و پراشوب به کمک افراد می‌آیند. به دلیل اینکه شادی و شوخی موجب کاهش تنش می‌شوند، می‌توانند توانایی کارمندان را برای رویارویی با فشار عصبی در محیط کار بالا ببرند و باعث می‌شوند آنها خلاقیت، انعطاف و نوآوری خود را تحت فشار نیز حفظ کنند - یعنی همان ویژگیهای قوی و منحصر به فرد یک فرهنگ سازمانی منعطف.

کارمندان سازمانهایی که محیط کارشان را با شادی عجین کرده‌اند، کمتر غیبت می‌کنند، رضایت شغلی بالاتری دارند، بهره‌ورتر هستند و کمتر از زیرکار در می‌روند. در شماره فوریه سال ۱۹۹۳ مجله اچ آر فوکوس آمده است:

- در طول ۹ ماه که شرکت دیجیتال اکویپمنت در کلرادو از رهنمودهای سی دبلیو متکالف استفاده کرد، میزان بهره‌وری بیست نفر از مدیران رده میانی شرکت، ۱۵ درصد افزایش یافت و میزان غیبتشان به نصف کاهش

مقدمه

شادی: همان چیزی است که به کار کردن معنی می‌بخشد

آیا داشتن شادی و تفریح در محل کار یک ترکیب پراز تناقض است و یا اینکه جدیدترین روند مدیریت کسب و کار محسوب می‌شود؟ ما بر این باور هستیم که شاد بودن در محل کار یکی از مهمترین رفتارهای موجود در سازمان‌های موفق و اثربخش می‌باشد؛ تحقیقات نشان داده‌اند که رابطه مستقیمی بین شاد بودن در محل کار و خلاقیت، بهره‌وری، روحیه، رضایت شغلی، ابقاء و همچنین خدمت‌رسانی به مشتری و بسیاری از عوامل دیگری که تعیین کننده و تضمین کننده موفقیت یک کسب و کار هستند، وجود دارد.

ما می‌خواهیم به مردم کمک کنیم که این رابطه را ببینند و آن را به خوبی درک کنند، بنابراین تصمیم گرفتیم برای جمع‌آوری داستانهای مرتبط و واقعی، تحقیقی را برای پی‌بردن به اینکه چگونه مدیران واقعی موفق به خلق یک محیط کاری شاد می‌شوند، انجام دهیم. نتایج بدست آمده شگفت‌انگیز بودند. ما پاسخ‌هایی را از جانب افراد مختلف در سطوح مختلف سلسله مراتب مدیریتی سازمان‌های مختلف در گستره وسیعی از

پیدا کرد.

● بعد از استفاده از فیلمهای آموزشی خنده‌دار و شرکت در کارگاههای شاد، میزان از کار افتادگی دستگاهها و زمان استراحت کارمندان مرکز علوم پزشکی کلرادو واقع در دنور به میزان ۲۵ درصد کاهش پیدا کرد و میزان رضایت شغلی ۶۰ درصد افزایش یافت.

نباید فراموش کنیم که شادی و انرژی ناشی از آن مسری است و همه می‌توانند از نتایج باورنکردنی کار کردن در یک محیط شاد بهره ببرند. در این کتاب سعی کرده‌ایم مجموعه‌ای از بهترین و کارآمدترین روشها را برای خلق یک محیط کاری شاد و مفرح گردآوری کنیم.

چگونه از این کتاب استفاده کنیم؟

ما کتاب «۳۰۱ راه برای داشتن یک محیط کاری شاد و بانشاط» را برای تمام کسانی که به کسب و کاری مشغول هستند به رشته تحریر درآورده‌ایم - از کارمندان رده پایین تا مدیران ارشد. این کتاب طوری طراحی شده است که شما با باز کردن هر صفحه‌ای از آن می‌توانید ایده‌های ارزشمندی را پیدا کنید و به سرعت آنها را به کار ببندید. این کتاب دارای هفت فصل است تا شما بتوانید بر حسب نیاز کاری خود از آن فصول به‌راحتی استفاده کنید. در پایان هر فصل، یک داستان واقعی برای تجزیه و تحلیل با نام تمرکز بر روی شادی، ارائه شده است که موضوع آن فصل را شرح می‌دهد. موضوع هر فصل به ترتیب عبارت است از:

محیط کاری؛ زمانی که مشغول کار هستید، لبخند بزنید.

ارتباطات؛ برای مکالمات خود از لحنی شاد استفاده کنید.

آموزش؛ سعی کنید آموزش را به طریقی شاد انجام دهید.

جلسه‌ها؛ طوری برگزار شوند که هر کسی از حضور پیدا نکردن در آنها،

احساس ناراحتی کند.

شناخت؛ این کار را به طریقی شاد انجام دهید.

ساختمان تیم؛ چگونه یک تیم شاد تشکیل دهیم؟

کارهایی ساده برای خلق شادی

هر تصویری در این کتاب معنای خاص خود را دارد. به این صورت که:

منابع شادی



حقایق شاد بودن



نقل قولهای شاد



همچنین تصاویر دیو و لزی در این کتاب نمایانگر داستانهایی است که آنها را بازگو می‌کنیم. به علاوه یک برنامه دوازده مرحله‌ای را به نام «۱۲ گام برای شاد بودن» برای شما طراحی کرده‌ایم که پیشنهاد می‌کنیم این برنامه را همراه همکارانتان به اجرا درآورید و سعی کنید هر گام را در طول یک ماه تکمیل کنید.

محیط کاری

«زمانی که مشغول کار هستید، لبخند بزنید.»

محیط کار

«زمانی که مشغول کار هستید، لبخند بزنید.»

عبارت «محیط کاری شاد و مفرح»، یک عبارت پیچیده و پر از تناقض نیست. هر کسی می‌تواند یک محیط کاری شاد و مفرح خلق کند. برای اثبات باور ما در مورد اینکه یک محیط کاری شاد می‌تواند اثر مثبتی بر روی بهره‌وری، کیفیت، خدمت رسانی به مشتری و رضایت شغلی داشته باشد، داده‌های کمی و کیفی فراوانی وجود دارد. اما باید به این نکته اشاره کنیم که تنها خود ما هستیم که می‌توانیم چنین انتخابی انجام دهیم.

برای درآمیختن محیط کاری خود با روح شادی و خنده، شما باید برای شادی و خنده ارزش بسیار زیادی قائل شوید. در حقیقت، شما باید باور کنید که شادی و خنده یک عنصر کلیدی در محیط کار است. اگر خواهان این هستید که شادی و خنده جزء لاینفک فرهنگ شرکت یا سازمان شما شود، باید از خودتان شروع کنید:

- تلاش کنید خوشرو و بشاش باشید.
- برای داشتن شادی، برنامه داشته باشید.
- با طیب خاطر نسبت به لحظات شاد واکنش نشان دهید.

● شادی و خنده را به عنوان آهنگ و رنگ انتخابی برای محیط کاری خود بپذیرید.

محیط کاری یک سازمان، هم ملموس است و هم ناملموس. سازمان همانطور که دارای یک ساختار فیزیکی برای انجام کار است، دارای رنگ و آهنگی است که در داخل دیوارهایش قرار دارد. در نگاه اول، ممکن است که دست بردن در آهنگ و رنگ سازمان کمی مشکل به نظر برسد. با این حال، این کار ضروری است و اثر شگرفی بر روی کار شما خواهد داشت.

در محیطی که در آن خنده و شادی موج می‌زند، انرژی مثبت، عزت نفس و روح تیمی به میزان قابل توجهی وجود دارد. افراد، سرزنده هستند و می‌خواهند نهایت کوشش خود را برای انجام دادن هر چه بهتر کار به خرج دهند. شادی و خنده باعث خلق محیطی می‌شود که موجب پرورش و تقویت چیزی می‌گردد که ما آن را «میل» کارمندان می‌دانیم. شما نمی‌توانید بر روی «میل» کارمندان قیمتی بگذارید. افراد به تنهایی می‌توانند آموزش ببینند و هر کاری را انجام دهند، به شرطی که برای انجام آن کار محرّکی وجود داشته باشد و بتوان در افراد انگیزش ایجاد کرد. شادی و خنده می‌تواند انگیزش را بالا ببرد. اگر کار و محیط کار شاد و مفرّح باشند، نتایج بهتری می‌توان کسب کرد.

به منظور حمایت کردن از تلاش شما برای ایجاد یک محیط کاری مفرّح و پرورش یک نیروی کار سرزنده، شما را با داستانها، حقایق، عقاید و منابعی آشنا می‌کنیم تا بتوانید با کمک گرفتن از آنها در راستای ایجاد یک «شرکت مفرّح و شاد» گام بردارید.

محیط کار


«زمانی که مشغول کار هستید، لبخند بزنید.»

هر روز این سؤال را از خودتان بپرسید، «آیا تا به حال شاد بوده‌ام؟»

وضعیت آب و هوا می‌تواند هم به طور مثبت و هم به طور منفی بر روی نگرش و رفتار انسان تأثیر بگذارد. من می‌دانم که آسمان صاف و آفتابی را ترجیح می‌دهم. در طول روزهای تابستان، زمانی که خورشید زودتر طلوع و دیرتر غروب می‌کند، من خوشحالت‌تر، پرکارتر و بهره‌ورتر هستم. اخیراً، در نتیجه تغییر

دارد، میزان کنجکاوی افراد به حداکثر خود می‌رسد.

بسیاری از شرکتها با کم کردن تعداد روزها و ساعتهای کاری هفتگی خود، انعطاف پذیری و شور و حال را به میزان قابل توجهی در کسب و کار خود افزایش داده‌اند. یک شرکت واقع در سانفرانسیسکو هر جمعه، از روز یادبود^۱ تا روز کارگر، سازمان خود را از ساعت یک بعدازظهر تعطیل می‌کند. این تعطیلی برای کارکنان ممکن است یک فرصت بسیار مناسب باشد تا به اتفاق هم به سینما بروند و یا خود را برای تعطیلات آخر هفته آماده نمایند.

 «مغز انسان یکی از اندام‌های شگفت‌انگیز بدن است. این عضو، کار خود را درست از لحظه‌ای که شما از خواب بیدار می‌شوید شروع می‌کند و تا زمان رسیدن به اداره متوقف نمی‌شود.»
رابرت فراست^۲

راهی برای نمادپردازی شادی خود پیدا کنید. تروبی بروکمن^۳، یکی از افراد حرفه‌ای در صنعت بیمه، و تیمش برای این کار از یک گوریل پلاستیکی اسباب بازی استفاده می‌کنند. این گوریل که آنها نام

۱. Memorial Day یکی از روزهای تعطیل رسمی سالیانه در ایالات متحده به یاد سربازان کشته شده در جنگ (م).

2. Robert Frost

3. Trowby Brockman

فصل، شهر ما هفته‌ای تاریک و بارانی را پشت سر گذاشت و من در طول هفته گذشته بسیار کسل و خسته بودم. در طی هفته، یک روز صبح تصمیم گرفتم اجازه ندهم تا وضعیت آب و هوا رفتارم را تحت تأثیر قرار دهد، بنابراین شروع کردم به آواز خواندن. تا محل کارم در هوای آزاد، کل تصنیف «خورشید فردا از زیر ابر بیرون خواهد آمد» اثر آنی^۱، را با خود زمزمه کردم. خواندن آن آواز باعث شد سرحال‌تر شوم و خنده بر روی لبانم جاری گردد. زمزمه کردن آن آواز به حدی روحیه‌ام را تغییر داد که این تغییر را نگهبان درب اداره محل کارم نیز به خوبی احساس کرد و با خنده به من خوش آمد گفت و من هم با خنده به او سلام کرده و با شادی و نشاط به طرف اتاق کارم حرکت کردم. در برخی مواقع، زمزمه کردن یک ترانه شاد می‌تواند روحیه انسان را به کلی تغییر دهد.

شرکتی در کالیفرنیا با اختصاص دادن هر یک از روزهای تقویم به یک موضوع متفاوت در مورد هر یک از کارمندانش، محیط کاری سالم و شادی را خلق کرده است. این تقویم موضوعات متنوعی از قبیل طالع بینی، تصاویر کارتونی دیلبرت^۲ و صفحات مخصوص باغبانی را در بر می‌گیرد. از آنجاییکه هر کسی یک تقویم متفاوت

1. Annie

۲. مجموعه کارتونی در مورد یک محل کار مدرن که شخصیت اصلی این مجموعه، شخصی است به نام دیلبرت (این مجموعه در ایالات متحده بسیار محبوب است.) (م)

آن را گوردی گذاشته‌اند، در واقع نماد خوش یمنی و خوش شانسی آنها می‌باشد. گوردی در مکانهای غیرمعمول نمایش داده می‌شود، خصوصاً زمانی که افراد، روز خسته کننده و سختی را پشت سر می‌گذارند.

در خلال یک پرواز اجباری به مکانی دیگر، تروبی در داخل جیب بارانی خود، گوردی را پیدا کرد. آن عروسک، لبخند زیبایی را بر روی صورت تروبی نشانید و این نکته را یادآوری کرد که او به پشت گرمی و دعای خیر اعضای تیمش به این مسافرت می‌رود.

زمانی که او به یک اداره دیگر منتقل شد، تروبی باز هم از مزایای گوردی وفادار استفاده کرد. آن گوریل به او یادآوری می‌کرد تا در مناسبتهای مختلف، کارتهای تبریک و بهترین آرزوهایش را برای اعضای تیم قبلی اش ارسال کند. شما هیچوقت نمی‌دانید که گوردی چه موقع به کمک شما می‌آید.

سخت‌گیری بیش از حد نسبت به خود، می‌تواند بسیار خطرناک و مهلک باشد. تام زیسکا^۱، ارشیتکت کارخانه، متوجه شد که محل کارش بیش از حد جدی و تنش‌زا شده است و می‌تواند لطمه بسیار شدیدی به طبیعت خلاق کارش وارد کند. بنابراین، تام به دنبال چیزی گشت تا افراد به کمک آن بتوانند با یک شیوه سالم و شاد، ناکامی‌های خود را فراموش کنند. او اعضای کارخانه را با خرید یک

جفت طوطی کوچک سبز دم‌دراز شگفت‌زده کرد. افراد کارخانه آن دو طوطی را به نام دو تن از مشهورترین ارشیتکتها صدا می‌کردند. تام در مورد دوستان بال‌دارش می‌گوید: «طرز حرف‌زدن و حضور روزانه آنها، مملو از خنده و شادی است. آنها می‌توانند در هر جای کارخانه حضور داشته باشند. تا به امروز، هیچکس از حضور این میهمانان کوچک شکایت نکرده است. زمانی که کارها بسیار سخت و طاقت‌فرسا می‌شوند، ما از آنها در مورد چگونگی انجام کارها سؤال می‌کنیم. چیزی که باعث تعجب همگان می‌شود این است که آنها بعضی مواقع جوابهای خوبی به سؤالات ما می‌دهند.»

از مزایای بالقوه هر فرصتی برای شاد شدن استفاده کنید. بسیاری از سازمانهای غیرانتفاعی از استراتژی افزایش سرمایه استفاده می‌کنند. این استراتژی را می‌توان با کمی ملایمت به عنوان استراتژی «زندانی و وثیقه» تعبیر کرد. افراد برای چند ساعت به زندان فرستاده می‌شوند. در طول مدت حبس، «محکومین» مجبورند با درخواست

1. Tom Ziska


وثیقه از دوستان و همکاران خود، میزان هدایای بلاعوض خود را برای آزادی افزایش دهند. زمانی که یکی از گروه‌های سازمان یک بازداشتگاه بوجود می‌آورد، جری کامینسکی^۱ این فرصت را بدست می‌آورد تا با رؤسای خود کمی شوخی کند: او آنها را از صبح تا بعد از ظهر به زندان می‌فرستد. این کار نه تنها برای کل اعضای

سازمان لذت بخش و شادی آور است بلکه پولی نیز برای یکی از کارهای ضروری یکی از گروه‌های موجود در سازمان جمع‌آوری می‌شود.

؛ بر اساس تحقیقی که از رؤسای مدارس بازرگانی و مدیران اجرایی شرکت‌های تجاری به عمل آمد، مشخص گردید که شوخ طبعی نقش غیرقابل انکاری در عملکرد یک تجارت موفق و سالم دارد.

داشتن شادی این امکان را فراهم می‌کند که به طرق مختلفی هنجارهای موجود شکسته شوند. این کارها را می‌توان به روشهای مختلفی انجام داد، روشهایی که غیرمنتظره هستند و در بعضی مواقع کمی احمقانه و نابخردانه به نظر می‌رسند، همانند: آواز خواندن با صدای بلند، تقلید از صداهای خنده‌دار و یا بازی بولینگ در تالار ورودی شرکت با استفاده از توپهای بادی بزرگ مخصوص ساحل و جعبه‌های خالی. زمانی که شانس انجام این قبیل کارها را بدست می‌آورید، می‌توانید با آرامش خاطر تنش‌های موجود را از میان بردارید و فضایی مملو از رضایت، آزادی و اعتماد بوجود آورید.

فهرستی از تمام افراد و چیزهایی را که برای شما شادی، رضایت، لذت، انگیزه انجام یک کار و شور و حال مضاعفی را به ارمغان می‌آورند، تهیه کنید. هر زمانی که حوصله شما سر می‌رود، غمگین می‌شوید، و یا زمانی که تنها به استراحت نیاز دارید، به آن لیست مراجعه کنید. تهیه چنین لیستی را به کسانی که دوستشان دارید نیز توصیه کنید.

 بسیاری از ادارات، روح حرکت را در اطرافشان به کمک توپ‌های پلاستیکی، توپ‌های چسبناک و توپک‌های

وجود آوردن یک محیط شاد در یک اداره باشد. داستان زیر، برگرفته از مجله مدیریت مشارکتی (اکتبر ۱۹۹۳)، اتفاقی است که در صنعت چاپ آمریکا رخ داده است.

در هشتم جولای سال ۱۹۹۳، مدیر ساختمان یادداشتی را با این مضمون به اطلاع همگان رساند: «در پایان این هفته، شرکتی که سیم‌کشی ساختمان ما را انجام داده است قصد دارد با تزریق هوای فشرده به داخل کابلها، تمام خطوط تلفن ساختمان را تمیز کند. برای جلوگیری ورود گرد و غباری که ممکن است از گوشی‌های تلفنتان نشت کند، از تمام کارکنان درخواست می‌شود قبل از اینکه در روز جمعه ۱۰ جولای از محل کار خود خارج شوند، گوشی‌های تلفن خود را در داخل سطهای زباله و یا در داخل کیسه‌های مخصوصی که به همین منظور در واحد تولید مهیا شده است، قرار دهند.» بیش از نیمی از کارمندان برای تحویل گرفتن آن کیسه‌های مخصوص به واحد تولید مراجعه کردند و مدیر ساختمان مجبور شد چند سطل زباله تمیز نیز برای این کار در نظر بگیرد. یکی از کارمندان خانم شرکت که فراموش کرده بود یک کیسه تهیه کند، آنقدر نگران شده بود که برای پیدا کردن آدرس منزل مدیر ساختمان تلاش گسترده‌ای را انجام داده بود. در طی تعطیلات آخر هفته، «کمیته برگزاری جشنها» لامپهای کوچک الکتریکی رنگارنگی را در اطراف محل تلفن هر یک از کارمندان نصب کرد. سرانجام در صبح دوشنبه، کارمندان این پیغام را دریافت کردند: آن کار فقط یک شوخی بود!

ریش ریش که اینسو و آنسو پرتاب کردن آنها موجب افزایش شور و نشاط کارکنان می‌گردد، بالا برده‌اند. یکی از محبوبترین اسباب بازیها، سبد بسکتبال کوچکی است که می‌توان آن را در پشت هر یک از دربهای اداره نصب کرد.

زمانی که اداره ما (مانند بسیاری از ادارات) درگیر یک کار تکراری و خسته کننده می‌شود، اغلب باگوش دادن به موزیک، روحیه افراد را در اداره خود بالا می‌بریم و شادی و نشاط را به آنها هدیه می‌کنیم. بعضی از اوقات، ایستگاه رادیوی محلی با پخش آهنگ‌های پاپ و یا پخش آهنگ‌هایی که خاطره‌انگیز هستند ما را در این کاریاری می‌نماید. زمانی که یک آهنگ جدید از این رادیو پخش می‌شود، هر کسی در داخل اداره می‌خواهد اولین کسی باشد که هویت آن خواننده را به اطلاع تمام کارکنان می‌رساند. شاید این کار به نظر زیاد جالب نیاید اما همین کار کوچک در سازمان کوچک ما باعث بوجود آمدن یک روحیه رقابتی سالم گردیده و این رقابت در بسیاری از عرصه‌ها گسترش پیدا کرده است.

تعریف لطیفه‌های بامزه و بی‌ضرر می‌تواند یک روش جالب برای

تیموتی شرل هارت^۱ در دوم اکتبر سال ۱۹۹۶ در وال استریت ژورنال می نویسد که بسیاری از شرکت‌ها در حال اجرای برنامه‌هایی برای کاهش فشار عصبی کار هستند. یکی از نمونه‌های بارز در این زمینه، شرکت اس سی جانسون و پسر^۲ در ریسین، ویسکانسین، می باشد. این شرکت برای کم کردن فشار عصبی در میان کارمندان چهل و سه واحد نمایندگی خدمات پس از فروش خود، کمک هزینه‌ای را برای ارسال پیام‌های داخلی و خودمانی تخصیص داده است. پیام‌های گروهی از جمله پیام‌های بسیار محبوب می باشند. برای مثال، باربارا نیمز^۳، از نمایندگی منچستر در ایالت کنتیکوت، شش سال پیش یک سرویس پیام رسانی را با هدف جلب نظر مشتریان شرکت راه اندازی کرد و از آن زمان تا کنون شش متخصص روانشناس در زمینه پیام رسانی را برای بررسی لیست مشتریان روزافزون خود استخدام کرده است.

اداره جی دیوید لوییس^۴ در سانفرانسیسکو بر این باور است که این شرکت با انجام کارهای زیر پول کمتری را در زمینه بوجود آوردن محیطی شاد خرج می کند:

- ساختن یک صحنه مضحک و بامزه در اداره و تغییر آن در زمانی که طراوت و تازگی خود را از دست می دهد.

1. Timothy Schrollhardt

2. S.C.Johnson & Son

3. Barbara Neims

4. J.David Lewis

مجله پلی لابر^۱ در پنجم فوریه سال ۱۹۹۶ در شماره ویژه هفته صنعت خود از قول هال روزن بلات^۲ مدیر اجرایی سازمان بین‌المللی روزن بلات می نویسد، «تنها راه پیش روی ما برای یافتن مستمر راه‌حلهای مورد نیاز در این دنیای تجاری شدیداً متغیر، داشتن محیطی است که به طور ناگهانی و خودبخودی پیشرفت کند.» یکی از روشهای هال روزن بلات برای سنجش میزان شادی و رضایتمندی سازمان خود، ارسال مدادهای رنگی و برگه‌های سفید کاغذ برای تمام کارکنانش می باشد. آنها به کمک این وسایل دیدگاه کنونی خود را در مورد شرکت به تصویر می کشند. هال هر شش ماه یک بار این نقاشیها را به دقت بررسی می کند و به این ترتیب می تواند تغییرات بوجود آمده در دیدگاه کارکنانش را مورد ارزیابی قرار دهد.

«یک محیط کاری شاد به شما اجازه می دهد تا نظرات خود را آزادانه و به طریقی که کارکنان زیردستان احساس راحتی و آرامش کنند، با آنها در میان بگذارید.»

فابیان دی روزاریو^۳، دانشگاه آرکانزاس

1. Polly LaBarre

2. Hal Rosenbluth

3. Fabian De Rozario

کند. با کمک گرفتن از چنین ساختاری، حتی چالش‌انگیزترین کارها را نیز می‌توان با شادی و بدون فشار عصبی انجام داد.

خوزه کرامر^۱ از واحد آموزش بزرگسالان مدارس عمومی کلیولند، داستانی را در مورد یکی از دوستانش که انواع مختلفی از کلاه‌ها از جمله کلاه بیس‌بال، ماهی‌گیری، آفتابی، رسمی و... را جمع‌آوری کرده بود، تعریف کرد. در یک روز خاص، او تمام کلاه‌ها را به سر کار می‌آورد و تمام آنها را بر روی دیوار نزدیک آبدارخانه وصل می‌کرد و متنی را به این مضمون در کنار آنها می‌گذاشت،

«یکی از کلاه‌ها را بردارید و سعی کنید برای یک روز با کلاه یک شخصیت دیگر زندگی کنید.» این کار نتایج چشمگیری داشت و باعث بوجود آمدن یک گفتگوی جالب و نشاط‌آور می‌گردید.

خوان دیکسون^۲ از مؤسسه زنان برای توسعه رهبری، قویاً بر این باور است که نباید کارها را بسیار سخت و جدی گرفت. او فلسفه خود

- ماهی یک بار دعوت از تمامی کارکنان برای صرف نهار در خارج شرکت.
- پذیرایی از کارکنان با شیرینی در جلسات شرکت.
- اطمینان یافتن از اینکه روشنایی کافی در سازمان وجود دارد. (یک سازمان تاریک و زندان‌گونه موجب بوجود آمدن یک محیط کاری مولد و بهره‌ور نخواهد شد).
- پوشیدن لباس غیررسمی در روزهای جمعه.
- ساعات کاری طولانی‌تر در طول هفته بطوریکه در بعدازظهر جمعه زمان کافی برای یک میهمانی خودمانی وجود داشته باشد.
- اهدای یک جایزه جالب برای چیزهای خنده‌دار مانند «بهترین مدل موی روز».
- تقبل هزینه فرستادن سالانه کارکنان به یک کنفرانس.

دیوید می‌نویسد، «شاید بزرگترین عامل در بوجود آوردن یک محیط کاری شاد، سازمان است. اگر هر کسی همیشه بیش از حد کار کند و یا برعکس کم‌کاری کند، آنها دائماً در استرس خواهند بود. من فکر می‌کنم که مدیر باید اهداف واقع بینانه‌ای را ترسیم کند و علاوه بر تأمین منابع مورد نیاز برای دستیابی به آن اهداف، جهت صحیحی را نیز انتخاب

1. Josie Kramer

2. Joann Dixon