

الفصل الخامس عشر:

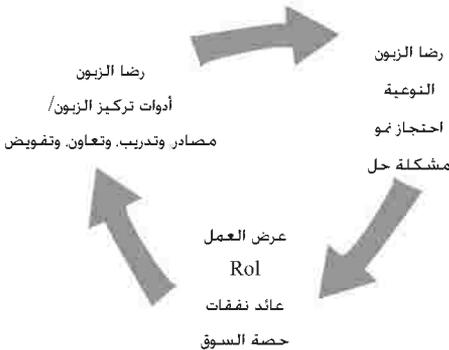
المقدرة على المرح

هل تعني أن العمل يمكن أن يكون مرحاً؟

في يوم من الأيام سمح رئيسك المجنون في مؤتمر بعيد أو اجتماع في مكتب رئيس: أن موظفين سعداء يعني زبائن سعداء، وأنه كانت توجد علاقة متبادلة بين الزبائن السعداء والجائزة المالية للشركة.

ولكن الآن هذا ليس أكثر من ذكرى بعيدة غامضة. لذا إذا كنت تريد أن تبدأ في تغيير مكان عملك عندئذٍ يعود إليك أن تذكره. إذا كنت تريد أن تقنعه بنوع الاتصال الذي يمكن أن يُميّزه استخدم رسماً بيانياً كالرسم المبين أدناه. إنها الخطوة الأولى إذا ثبت في الإنترنت سوف تجد أي عدد من التقارير الرسمية والقصصية على الخط بين موظفين سعداء وزبائن سعداء.

ربط رضا المستخدم ورضا الزبون ونتائج العمل



إذا أردت أن تغير مكان عملك، ابدأ بجلب بعض المسرة إلى العمل.
هل رئيسك مجنون؟ هل هو على وشك أن يعتنق رغبتك أم سيكون بؤساً
عتيقاً حقيقياً إزاء ذلك؟ بالرغم من أنني أستطيع أن أقترح عدة طرق لتقديم
تقلبات قليلة لمكان عملك إذا لم يكن رئيسك في نوبة غضب، فستجد أنك
تضيع وقتك. وهكذا فأنت بحاجة إلى إستراتيجية ذات قرنين.

تأكد أولاً أن اقتراحاتك موضع ترحيب، وثانياً قدم المرح بسبل تضمن
النجاح، بحيث يمكن التخطيط لأحداث أكثر. أنا أعرف أنه لا يوجد شيء
يمنعك عن تنظيم الجمع معاً خارج العمل، ولكن الهدف هنا أن تجعل كل
واحد في مكتبك، أو مخزنك، أو دائرتك، أو فريقك، مهتماً. التجمعات
الاجتماعية خارج العمل هي بالتعريف الاجتماعي، ما كل واحد مدعو،
الشركة قد لا تشارك والرئيس غير معرض لمنافع «بناء الفريق».

الأفكار المطروحة جميعها أدناه ذات مفتاح منخفض عن قصد وتكلفة
منخفضة. إذا كنت في شركة مستعدة للانغلاق، وأن تأخذ الموظفين
جميعاً إلى الشاطئ طوال النهار، فقد لا تكون محتاجاً لهذا الفصل. ومع
ذلك قد لا يكون الموضوع لقد واجهت أمثلة لشركات ذات ثقافات فقيرة،
من منظور فاعل، التي تستخدم «مظهراً كبيراً ملتقاً» طريقة لإيجاد وهم
ثقافة صحية. هل يوم عطلة، مهما كانت النقود قد جُهرت للإنفاق، يؤثر
في حياة الموظف اليومية أو يحسنها؟ إذا كانت خلف حجر الرحي في
اليوم الثاني فماذا كان القيمة الحقيقية؟

إنه مجرد محاولة من الشركة لتقليص الشعور بالذنب.

اقترح هذه النشاطات للشركات التي فقدت طريقها، حيث ضغط كثافة
العمل كان يعني تبخر أي تواصل بين الموظفين، باستثناء الموضوعات

المتعلقة بالعمل، وحيث حتى الخرق الصغير في الرتابة والروتين سوف يجلب فوائد مُحفّزة أكثر أهمية بكثير من الكلفة الصغيرة.

ماذا بالنسبة إلى الرئيس؟ كيف تقنعه؟

كشأن سائر البشر إنه سيقدر أي فكرة تجعله يبدو جيداً. إنه يستحب أي أفكار تحسن النتائج، سواء كانت مالية أو عملياً. هل يستطيع أن يقدم نتيجة جيدة ما لحدث نصحك الرئيس؟

هذه هي الأسئلة والمسائل التي ينبغي أن تحملها في ذهنك عندما تُشكل خطتك.

• ما هي أهدافك؟ ماذا تسأله أو تسأل الشركة للإسهام؟ المال، والوقت، والسبب الموجب؟

• أوجد خطة لا ينبغي أن تكون رسمية جداً، تحدد ما تريد أن تفعل، وماذا تحتاج، إذا كان أي شيء من الشركة وما هو رأيك في الفوائد التي ستتحقق.

هنا واحد من أبسط النشاطات وأكثرها فاعلية التي اختبرتها التي آمل أن تكون عملية في بيئتك:

«مرحباً، إنه يوم عطلة!»

أنت تتوجه إلى تولى مهمة شركة (أو دائرة، أو فريق، أو قسم). الفرق أن هذه الشركة قائمة في مقر العمل. إنها طريقة جيدة لتقديم أناس جدد إلى الشركة أو أخبار الإذاعة. الفكرة أن تحصل على كل واحد في وقت

واحد. وبدلاً من الناس الذين يفادرون من أجل طعام الغداء في أوقات مختلفة، فإنهم يجتمعون في مقر العمل. وبالنسبة إلى الرئيس تستطيع أن تقترح أنها ستكون فرصة طيبة له لتقديم أي بلاغات (مختصرة). قد تعجبه فكرة المنصة، وفكرة القيام بشيء ما والتصرف كونه مديراً. ذلك سيكون نشاطاً إيجابياً للرئيس.

الأدوار

- تسأل الرئيس أن يدفع ثمن الطعام.
- قد تحتاج إلى مناقشة المنطقة المناسبة للقيام برحلة. هل تكون في مكتب (دائرة). أم في منطقة راحة الموظفين، أو غرفة الاجتماعات؟
- لمّا كان كل واحد معنياً، أنت تحتاج إلى ترتيب تغطية للمكالمات الهاتفية والإعاقات الخارجية المستمرة.
- اسأل الرئيس أن يعلن، أو قل شيئاً للتأثير «شكراً لحضوركم، أمل أن تكون قد تمتعت بهذا سيكون لدينا مبادرة أخرى في غضون شهر وهكذا دواليك».

ماذا بالنسبة إلى الرئيس؟

- يعمل الرئيس على مقابلة الموظفين الجدد بصورة غير رسمية.
- يستطيع أن يستخدمها للاتصال: «هنا آخر النتائج، هذا هو التحدي هذا الشهر» وهكذا دواليك.
- كل واحد يسمع الرسالة نفسها في الوقت نفسه.

- يستطيع الرئيس أن يخبر كل واحد عن أحداث «مرحة» ستكون بداية (تابع الأفكار القادمة).
- الموظفون متحفزون. من الممتع الاستراحة بعض الوقت مع الزملاء.

ماذا يوجد من أجل الموظفين؟

- طعام مجاني (تعني أن يكون هناك شيء مثل غداء مجاني؟ حسناً، ليس بالضبط... ثمة شروط ملحقة).
- التحدث مع أناس قد لا تتحدث معهم عادة في مقر عملك.
- سماع أخبار الشركة.
- أن تكون لديك فرصة لطرح أسئلة عن الأخبار.
- إعلام كل واحد بأخبارك.
- مقابلة زملاء جدد.
- فسحة من الروتين.
- السماع عن أحداث مسرّة مستقبلية مخططة.
- التفاعل مع الرئيس في جو أكثر استرخاء.

إذا كانت الشركة تعزز بملهي مجاني، تأكد فحسب أن كل واحد مدعو إلى النزهة القائمة في الوقت نفسه بإقامة «حدث» نوعي. قد تحتاج إلى ترتيب نوع خاص من الطعام لتقديمه، أو أنك قد تريد أن تخصص منطقة منفصلة لاجتماع فريقك (دائرتك)، وربما تزخرفها بأسلوب مميز

(بميزانية أدنى)، وماذا عن صنع نموذج بالحجم الطبيعي لرئيس فريق «هل أنت في قائمة المدعوين؟ حسناً.. من المفترض أن هذا مزاح!»

قد يبدو هذا أشبه بقطع من البطاطا، ولكنه نقطة بداية جيدة. إذا لم تفعل ذلك من قبل سوف تتأكد سريعاً كم ستصبح رحلة الفريق مفيدة، وكم تمتع بذلك كل واحد. تخيل فقط خروج «السيد ساعات طويلة» من قوقعته لهذا الغرض أو التماس بضع دقائق من مقولة صديق ثم عدو ثم رئيس صديق مرة أخرى.

هل ما تزال الإجابة لا؟

المديرون شديديو الجنون، وسيكون من المحتمل ألا يوافقوا على حدث صغير كهذا أيضاً. أنت ما تزال تريد أن تحسن الجو في مقر العمل، لذا أنت تحتاج حقاً إلى الإقناع بمنافع وجود بعض الأحداث المرححة، لذا اجعله عرضاً.

الشركات لديها أهداف تحققها. ما هو الهدف الذي يوافق فريقك على تحقيقه من شأنه أن يجعل النزهة مكافأة مناسبة؟ تأكد بالطبع أن يكون شديد القابلية للتحقيق بالطبع. هنا أنا أسلم هذا التحدي إليك. مهما كان ما ترتب ينبغي أن يكون طريقة جيدة لاستئناف هذه العملية، مع رؤية الرئيس على نحوٍ فوري. النتيجة الإيجابية لحدث محفّز.

تذكر الإستراتيجيات الأسبق في هذا الكتاب. إذا كنت قد قلقت من جراء جمع نوع من الخطط تقترح حدثاً محفّزاً طريقاً قد رفض تكراراً، أكد عليه ثانية أمام رئيس رئيسك. أنا متأكد أن هذا قد لا يحسن

العلاقات، ولكنه يكشف رفض أفكارك العظيمة من قبل المدير. كما أنه يبين بوضوح اهتمامك المبتكر والمقبول أمام زملائك الجيدين ونجاح الشركة. وهكذا فأنت تعزز الفوائد المحتملة للجميع. وهذا يبدو بمثابة قيادة عظيمة لي...

حظ سعيد!

أفكار عن حدث أكثر مزاحاً:

«من ذلك الطفل الصغير!»

المحبيب الكبير الذي يجلب الضحك دوماً في مقر العمل هو منافسة صورة الطفل الصغير.

أنت تحتاج فحسب إلى موافقة الرئيس لنشر الصور. ليس عليه عملياً أن يفعل شيئاً، ولكن حتى عندما يوافق ولكن لم يقدم صورة، أستطيع أن أضمن أنه لن يكون قادراً على رفض نظرة متسللة إلى الصور، ربما عندما يكون كل واحد قد غادر. ربما تستطيع أن تلاحقه كي يقدم جوائز؟ أو تكون القاضي. سيكون من المناسب جداً إذا كنت تستطيع أن تجعله يشارك. مع رئيسك المجنون، ستكون هناك كثير من الأشياء ستحاول أن تجعلها تحدث بخطوات طفل صغير كهذا.

اطلب من كل واحد أن يجلب صورة له أخذت قبل أن يبلغوا 18 شهراً من العمر. اعرض الصور دون أن تشير إلى أصحابها. الفكرة هي أن تجعل كل واحد يخمن إلى من تعود كل صورة.

قد تحصل على جوائز من فئات مختلفة (طفل جميل الصورة، ووجه يمكن تمييزه وهكذا) أو شخص يحصل على العلامات الصحيحة. هذه اللعبة يمكن أن تستمر أسبوعاً. انصب الصور يوم الاثنين، وتجمع إجابات المسابقة أثناء الأسبوع وتعطى النتائج والجوائز يوم الجمعة.

إنها بسيطة جداً، وقليلة الكلفة إلى حد كبير، بل إنك تستطيع أن تحصل سعر دخول مخفض مع النقود التي تذهب إلى الإحسان. الإمكانيات لا حد لها...

هذا من أجل المرح، إذا كان سيكسر الروتين حتى وإن لم يعد ابتكار الثقافة.

ابن فريقاً من الفريق....

هذا يمكن أن يعني نشاطاً خارج نطاق العمل، ولكنه يظل يحقق الغرض من أن تكون محرضاً، حرصاً، وتجلب الناس في عملك بصورة أقرب.

الغاية هي بناء فريق من داخل دائرتك أو قسمك، يستطيع كل واحد أن يتبعه ويؤيده، الأمثلة هي: فريق كرة قدم، ولعبة السهام المريشة، وفريق الرقص، وفريق سباحة متزامن وغيرها. اكتشاف المهارات الخفية لكل واحد سيكون بداية فتح للعينين حقيقي.

إذا انخرط الفريق مع الجماعة المحلية فإنه قد يجلب بعض الانتباه. هل يتمتع الرئيس بالانتباه الذي يمكن أن يجلبه هذا إلى عمله؟ بماذا سيسهم في هذه الشعبية «المجانية»؟

إذا كنت جزءاً من شركة كبيرة، فهل هناك عدد كاف من الأشخاص من أجل منافسة ما بين الفرق؟

ماذا فيها من أجل الرئيس؟

- إنهاض صورته وصورة الشركة محلياً.
- إذا كان جزءاً أكبر من مؤسسة يرفع الصورة الجانبية لمدير دائرة/ قسم ضمن الشركة.
- تحسين روح الجماعة والحافز.
- شيء ما يعلن في رحلة الشركة.
- احتمال دعاية للعمل التجاري.
- تأثير محدود في «زمن الشركة».

ماذا بالنسبة إلى الموظفين؟

- الاستمتاع بدعم فريقك.
- اجتماعي، وعاطفي، ومخفف للضغط!
- يمكن أن يحث الرئيس على الإسهام، والوقت، والجوائز النقدية.
- فرصة لضم رياضة/ مطاردة مع العمل.

«إنها من أجل الإحسان»

اطلب من الرئيس أن يساعدك على دعم العمل الإحساني. ثمة زوايا متعددة لهذا: يمكن أن يكون إحساناً محلياً أو يشمل الأمة كلها. ومن الممكن أن يرتبط بموظف مرة أخرى، اكتشاف اهتمامات الناس يبني

علاقات قوية مفيدة عندما تحتاج المواعيد والمشروعات في مكان العمل إلى إنجازها من قبل فريق.

وبقدر ما تسهم فعلياً وعلى نحو جيد في الحدث تستطيع أن تحصل على المرح في تنظيم المؤسسة.

هل تستطيع أن ترتب لكل واحد أن يرفع «تيري» في تفسير القفز من الطائرة؟ كلما كان عدد المشتركين أكبر كان ذلك أفضل.

أي اعتراضات من جانب الرئيس بشأن تمضية وقت العمل من أجل الدعاية للحدث، وجمع الصور، والنقود، وغيرها، قد تواجهه بتذكيره بالشعبية الإيجابية المحتملة التي ستلي ذلك.

«هل ذلك مريح؟»

هل لاحظت ذات مرة كيف يقفز، بكثير من السرور، وقليل من الإقناع، إلى الفرصة كي يلبس ملابس النساء؟ إنني مهتم بالحماسة التي يضعون بها أحمر الشفاه والأحزمة من أجل أن يكشفوا عن شيء من طبيعتهم «النسائية» بصراحة هذا الغز بالنسبة إليّ.

الآن تنظيم يوم من العمل في الملابس المعاكسة قد يكون خطوة بعيدة جداً، ولكن ماذا عن يوم لا يبدو فيه الناس كما هم على طبيعتهم؟ ذلك شيء مضحك:

- أن يكون يوم اللباس حدثاً أسبوعياً.
- اللباس بنموذج يوم الستينيات/ السبعينيات/ الثمانينيات.

• لباس من هم أكبر أو أصغر - جيد للتقريب من حولك في سن الفتوة أو خزانة الثياب.

أي واحد من هذه يمكن أن يكون مرحباً، ولكن من المحتمل أنك لا ترغب بالقيام بذلك على نحو أسبوعي. ولكن ثمة مناسبات أخرى كثيرة - الاحتفالات بذكرى، أحداث رياضية تقدم مبرراً للملابس الغريبة.

فوائد الجميع هي:

- الضحك.
- التخلص من الروتين.
- كسر القيود.

بغض النظر عن الإسهام من أجل الجوائز، فإن الكلفة منخفضة عندما كنت أشاهد مثل هذا الحدث قيد العمل كانت النتيجة مذهلة.

وهكذا كيف يمكن أن تتحقق إذا كان الناس لم يستطيعوا الانتظار للوصول إلى عملهم!

«أنت لا تستطيع أن تضع ذلك! منافسة معنونة».

إيجاد فرصة يقوم على صفات الفريق. خذ صوراً لرفاقك أو رئيسك في وضع العمل، سواء بصورة طبيعية أو وضعية، تظهرهم وهم يفعلون شيئاً ما، أو يتحدثون على أحد ما، أو يستخدمون الناسخ - أو أي شيء! ضع الصور واطلب من الأفراد أن يفكروا بعنوان.

وبديلاً لذلك، أوجد اقتباساً للأسبوع، أو بيان مهمة جديدة. استخدم إبداعك.

مشاركة الزبون:

هل توجد أي طريقة تستطيع أن تضم زبائنك إلى أعمالك المسلية؟ إذا كنت في بيئة ذات تركيز قوي وفوري على الزبون، مثل مطعم، أو مخزن أو مؤسسة خدمة أخرى، أوجد طريقة كي تشير إلى الرابط ما بين جهودك وأن يكون لديك زبائن سعداء. هل تستطيع أن تقيم حفلة لزبائنك؟ وماذا لو يحضرون بملابس رسمية! وماذا عن سؤالهم أن ينضموا إلى البرنامج؟ هل سيلتحقون بحدث كهذا؟ ما إن تشرع بكسر قيود التقاليد حتى تصبح الحياة أغنى بكثير من التوازي في مقر عمل، حيث يتحكم الرئيس المجنون بكثير جداً من مادة دبقة مع عدم وجود جزر كاف...

هذه الأفكار هي مجرد أفكار أولية عن الطرق التي تبدأ بها تقبل الثقافة التي أوجدها رئيسك المجنون. حتى ترتيب كل واحد، بمن في ذلك الرئيس، لتناول وجبة ذات مساء أفضل من لا شيء. ولكن مهما تفعل، لا بد من وجود دعوة ترسل إلى كل واحد. هناك نشاط متعب قليلاً إذا كانت مجرد رزمة من العمل يتشارك فيها زملاء بصورة اجتماعية معاً.

مفاتيح التحدي الناجح للثقافة السلبية لمقر عملك هي:

- تابع التأكيد على المنافع.
- بين الدليل الملموس للمنافع.
- ذكّر الرئيس بالكلفة المنخفضة والتأثير الأدنى في يوم العمل.
- روج العلاقة المتبادلة ما بين الموظفين السعداء والزبائن السعداء.
- كن مستعداً للتجارة – هل إذا حققت الهدف يعطونك النتيجة الجيدة؟

إذا تمشيت في يوم ما في مخزن أو مطعم حيث ينتقل العاملون ويرحبون ويتسمون وهم سعداء، سوف تعلم مدى أهمية الموظفين السعداء ومدى تأثيرهم على خبرتك في العمل. ستترك ملاحظة بالعودة إلى هناك في المستقبل. وكيل مركز الدعوة الذي يتحلى بالإيجابية الذي يجعلك تشعر حقاً أنهم يريدون أن يساعدوك، يتحلى بخبرة مبهجة. ماذا يفعل الزبائن الذين لديهم خبرة جيدة؟ إنهم يتحدثون إلى كل فرد. لذا تأكد أن رئيسك على اطلاع على هذا الاتصال. كم من المال تفكر الشركة في إنفاقه على علامات تجارية جديدة، وحملة إعلانية، أو تبني سياسة داخلية تتعلق بـ «مركزية الزبون»؟ عندما تتحقق النتائج نفسها من اكتساب موظفين مقتدرين، ومحرضين، وسعداء، ويفكرون بطريقة مختلفة.... ويفوقون التكاليف النسبية.

ثمة جزء آخر لهذا الشعار «اكسب، اكسب» (وهو تعبير تجاري رديء نسبياً) هو الانطباع الإيجابي الذي يجذبه مقر العمل السعيد. إذا كان مقر عملك موحياً في مكان ما للناس كي يعملوا. فهناك فائدة مالية أكبر أيضاً. وسيصبح رئيسك الملتقط لأفضل الزبائن. ذلك أنهم سمعوا أنه مكان عظيم للعمل. كلفة الإعلان لطلب موظفين وتعيينهم سوف تتناقص. وكما يمدح الزبائن العمل التجاري الكبير، كذلك سوف يمدح الموظفون مكان العمل. تذكر أن تدرج هذه التعليقات عندما تقدم خطط حدثك المبهج.

الموظفون السعداء:

- يقيمون مدة أطول - يخلقون قاعدة معرفية ويقلصون كلفة التدريب المستمر للموظفين الجدد.

- ينصحون صاحب العمل.
- يتفاعلون بطريقة إيجابية مع الزبائن.

كلمات تحذير - حفلة المكتب:

ماذا أستطيع أن أقول؟ حفلة المكتب أو حدث عيد الميلاد، كلاهما وصفة طيبة لكارثة. كنت أفكر بإدراج فصل كامل عن نظام تشغيل للشركة، إنه منجم نشاط. لديك المقومات الصحيحة جميعها. لديك الرئيس المجنون، والموظفون الساخضون، وأساساً - الكحول. امزجها معاً بحرية لمدة ساعتين ثم قف في الخلف. لقد سمعت عن أناس يتقاتلون حقيقة مع مديرهم، وبعضهم مع بعض. المزج بين البيئة التي لا يوجد فيها عمل، وأنواع الشراب، والعاطفة كلها تغذي «المبادلات الصريحة» التي لا تعدّ غير عادية في هذه الأحداث.

ولكن ينبغي عليك بلا ريب أن تلتحق بالركب. قد يكون ذلك أفضل رفيق بعد ذلك بأسابيع. إليك أفكار المفيدة:

- لا تؤذ أو تقبل أي أحد، ولا سيما المدير.
- لا تشرب كثيراً.

هاتان النقطةتان مرتبطتان ارتباطاً وثيقاً، وراء هذا إن عملي هنا أن أبين المخاطر المحتملة لحفلة المكتب، ولكن كما كان من يعرفونني يشهدون، أنا مهياً على نحو حسن كي أخبركم بما يجب القيام به، ولكن دعونا نتحرك قدماً.