

A humor mint a nyereség forrása

2005-ben *Trond Haugen* és a közgazdász végzettségű *Jon Morten Melhus* „Mulatságosan eredményes – humor és lelkesedés a munkában” c. könyve állt Norvégiában a népszerűségi lista élén. Művében a két szerző hat okot jelöl meg a humor nyereséges természetének bemutatására és 200 gyakorlati tanácsot ad a munkatársak motiválására. Kutatási eredményeikkel bizonyítják valamennyi pozitív hatását a profitra.

A két szerző 4 éve alapította „Humor és nyereségesség” elnevezésű cégét. Céljuk, hogy a vezetés és a szervezettefejlesztés technikájával több humort, motivációt és elégedettséget vigyenek be a munkahelyekre, mert mindezek nagyobb nyereséghez vezetnek.

Szeretni az embereket

Nagyon szomorú – mondja *Melhus* –, hogy sok olyan menedzserrel találkozhatunk, aki azért nyerte el a pozícióját, mert jól végezte a munkáját, nem pedig azért, mert jól tud bánni az emberekkel. A vezetők esetében az lenne a legfontosabb szempont, hogy szeretik-e az embereket vagy sem.

A menedzser feladata: iránymutatás, folyamatosszacsatolás arra vonatkozóan, hogy jól vagy rosszul mennek-e a dolgok, valamint a lelkesedés felkeltése. Aki ebben nem jó, az nem jó menedzser, mondja a szerző. A humor és a lelkesedés lojalitást vált ki a munkatársakban a cég iránt.

Siker-alapú társadalmunkban gyakran csak arra koncentrálnak, milyen tudással és eszközökkel bír egy cég, de figyelmen kívül hagyjuk, mennyire motiváltak a munkatársak ennek a tudásnak és ezeknek az eszközöknek a használatában. A humor nagyon hatékony eszköz ebben a vonatkozásban.

Nem kell különösebb csoda ahhoz, hogy humor és jó közérzet uralkodjon egy cégnél, egyszerűen jól kell meghatározni a prioritásokat.

Annál a cégnél, amely egyik legfontosabb értékeknek a lelkesedést nevezte, és bizottságot hozott létre a lelkesedés fejlesztésére, elkezdtek a dolgok jobban menni.

Kulturális különbségek

Európában még nem állnak rendelkezésre kutatási eredmények arra vonatkozóan, hogy milyen különbségek

vannak az egyes népek között, mi az, ami jókedvűvé teszi őket munka közben és min nevetnek. Nyilvánvaló azonban az, hogy ahol a cégnek kialakult, biztos szervezete és tiszta szerepkörei vannak, ott biztonság van, az pedig bátorítja a humort. Gyakran viszont az a helyzet, hogy tiszta a hierarchia és merev a szerkezet, ilyenkor pedig az emberek nem mernek együtt nevetni a főnökükkel, csak a saját szintjükön lévő kollégáikkal.

Melhus szerint egyetlen országban sincs egységes társasági kultúra, és példaként az USA-t említi, ahol egyszerre található a legjobb és a legrosszabb, a nyílt és motivált társasági kultúra vonatkozásában.

A skandináv cégeknél általában demokratikusabb a szellem, mint a kontinensen, és ez eredményesebb munkavégzéshez vezet. A kevésbé hivatalos főnök bátorítja a nyíltságot és biztonságot, ami jó alapot ad a kreativitásnak és a lelkesült szellemnek.

A jókedv nem ellentétes a magas szakmaisággal

A szerző biztos abban, hogy a vásárló értékeli a humort, és nem tekinti azt a professzionalitás hiányának. Ellenkezőleg, pozitív piacképet sugall, ha a vevő úgy érzi, hogy a munkatársak jól érzik magukat a munkahelyükön. Abban az amerikai bankban, ahol az alkalmazottak Halloween kosztümben fogadják az ügyfeleket, azok nem fognak aggódni afelől, hogy pénzüket jól helyezték-e el, hanem a fogadtatás meglepetése nyomán nevetnek egy jót ezen a napon.

Természetesen nem kell minden vezetőnek mulatságos kosztümbé öltözni, de jó hatást lehet elérni pl. a „Gratuláció-nappal”, amikor a kollégák egy pár gratulációval köszöntik munkatársaikat, bizonyítva, hogy odafigyelnek egymásra.

Hogyan mérjük a motivációt?

A motivációt több tényező váltja ki: az elismerés, a vezetés, a lelkesítő célok, közösségi érzés, humor és jó közérzet. Ha a vezetők és a beosztottak tudatosan együtt használják ezeket az elemeket, ez erős és megdönthetetlen társasági kultúrát teremt.

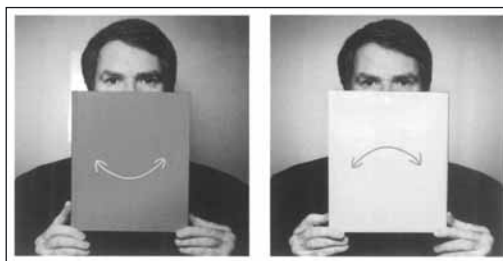
Annál a cégnél, ahol az osztályokra 1-től 5-ig osztályozzák a lelkesedést egy skálán a boldogtól a depressziósig, az optimistától a pesszimistáig, és megvizsgálják

az esetleges gyenge eredmény okát, konkrét problémákra lelnek, és kidolgozhatják a lelkesedés javításának módját.

Ne vess az emberekkel, de ne rajtuk!

Országonként, régióként máson nevetnek az emberek, másutt vannak a határok, azonban az önirónia valamennyi kultúrában jó hatású. A túl harsány humor vagy szarkazmus azonban visszatetsző lehet, és jó közérzet helyett stresszt idézhet elő.

A humor komoly dolog. *Melhus* elmondja, hogy mielőtt bárhol előadást tartana, a tükör elé áll és saját magára mosolyog. Az ember úgy van programozva, hogy viszonozza a mosolyt. Innen van a mondás, hogy „mosolyogj és a világ veled fog mosolyogni”.



A szerző egyben felhívja a menedzserek figyelmét, hogy „humorérzék nélkül komoly problémáik lesznek más emberekkel”.

Signy Svendsen cikke [Response 2, 20 (2005)] alapján összeállította Polyánszky Éva

Írás mint gyógyszer

A stressz egyértelműen testi megbetegedéseket okoz. Ennek csökkentése gyógyuláshoz vezet.

Joshua M. Smyth és munkatársai egy 1999-es vizsgálatukban asztmás és reumás ízületi gyulladásban szenvedő betegeket kértek meg arra, írják le életük legmegrázóbb eseményét három egymást követő napon. E háromszor húszperces tevékenység négy hónapos megfigyelés során jelentősen csökkentette mindkét betegcsoportban a tüneteket.

Szintén **Smyth** és munkatársai 2002-ben egy hurrikánt és az azt követő szökőárt átélte embereket vizsgálták. A traumatizáltság egyik tünete, hogy az átélt félelmetes trauma képei és az azokat kísérő élmények újra és újra betörnek az egyén gondolkodásába, felkavarják és védtelenné teszik. A trauma ismételt akaratlan és tudatilag nem gátolható átélése az, ami igazán szenvedést okoz, és kihat a személy testi és lelki egészségére. Akik traumatikus élményükről írtak a vizsgálatban, azok hónapokkal később már nem mutatták a traumatizáltak jellemzőit.

David Spiegel, aki arról híres, hogy először mutatta ki a relaxáció és a csoportos pszichoterápia túlélési időt megduplázó szerepét a mellrák kezelésében, Smythék vizsgálati kapcsán ezt írta: „Ha a szerzők hasonló eredményt mutattak volna fel egy gyógyszer alkalmazásával, (mint az írással) a módszer rövid időn belül futótűzként terjedne el. Miért?”

Mert azt gondolhatnánk, megértettük a „mechanizmust” és mert volna egy közvetítő gyógyszeripar, amely szorgalmazná ennek a szernek a használatát. A papír- és ceruzáipar azonban nem valószínű, hogy szaklapokban jelentetné meg, hogy az írás terápiásan hatékony az asztma és a reuma kezelésében.”

Pennebaker szerint azok gazdagodnak igazán az írás által, akik az írásélmény során mélyebb belátásra és megértésre jutnak életük fontos eseményeivel kapcsolatban. Ez a megértési folyamat tetten érhető abban is, hogy traumájuk újabb és újabb megfogalmazásai egyre koherensebbekké válnak. Amit megértünk, azt valamiképp el is fogadjuk. Az elfogadás azt jelenti, hogy egy addig lelkünkbeli kirekesztett élmény újra helyet kap a belső fényképalbumunkban, hozzájárul önismeretünkhöz, megszűnik tabu lenni. Az elfogadás és megértés csökkenti a trauma jelenlétességét, megszűnik lassan az újra és újra való akaratlan felidézése.

Ez az írás tehát szeretné a papír- és ceruzáipar ügyetlen marketingjét ellensúlyozni, és arra buzdítani mindenkit, aki szenved, hogy írjon, írjon és írjon.

Szendi Gábor írása alapján összeállította Debreczeni Marika

Forrás: Origo 2006. febr. 9.