

خلاصه کتاب

مدیریک دقیقه‌ای

نویسنده: دکتر کنت بلانچارد و دکتر اسپنسر جانسون

خلاصه شده توسط:

تهیه شده توسط تیم آموزشی رابینز



او دیگر خودش یاد میگیرد که تشویق‌های یک دقیقه‌ای را بعد از انجام هر کار درست برای خودش انجام دهد.»

مرد جوان گفت: «فکر میکنم حالا دارم میفهمم که علت کارآمد و مؤثر بودن اهداف و تشویق‌های یک دقیقه‌ای چیست. اینها خیلی منطقی هستند. ولی این را نمیتوانم بفهمم که چرا توبیخ یک دقیقه‌ای مؤثر و کارساز است؟»

مدیر یک دقیقه‌ای گفت: «اجازه بده چند مطلب را در مورد این موضوع برایت روشن کنم. چرا که توبیخ یک دقیقه‌ای به چند دلیل کارساز و مؤثر است. اول از همه اینکه در توبیخ یک دقیقه‌ای عکس العمل فوری است. به عبارت دیگر به محض مشاهده‌ی رفتار نامناسب از کارمند باید او را مواخذه کنید. چراکه اگر زمان بازخواست به تاخیر بیفتد تأثیری در اصلاح رفتار شخص ندارد.» و ادامه داد: «مطلب دوم این است که وقتی من شخصی را توبیخ یک دقیقه‌ای میکنم هرگز به ارزشهای انسانی فرد حمله نمیکنم. من تنها رفتار غلط آنها را مورد سرزنش قرار میدهم. بنابراین بازخواست من و واکنش آنها تنها در مورد یک رفتار خاص است.» مرد جوان پرسید: «چرا شما اول تحسین و بعد سرزنش و توبیخ نمیکنید؟»

مدیر گفت: «به دلایلی این روش مؤثر و کارساز نیست. بعضی‌ها در مورد من میگویند که من یک مدیر "مهربان و سختگیر" هستم اما تعبیر دقیقتر این است که من یک مدیر "سختگیر و مهربان هستم" و گفت: «بگذار برایت مثالی بزنم. تقریباً سی سال پیش یک کشیش زیرک تکنیکی را به اسم "مداخله‌ی بحرانی" زمانی که به همسر یک پزشک کمک میکرد کشف کرد. تکنیک به اینگونه بود که بیماری در

بیمارستان بستری بود و به علت التهاب کبد در حال مرگ بود. ولی با همین اوضاع و احوال او خوردن مشروب را انکار میکرد. بنابراین کشیش از همه افراد خانواده او خواست زمانیکه او را در حال نوشیدن الکل مشاهده میکنند موضوع را بازگو کنند. این کار یکی از کارهای مهم سرزنش یک دقیقه‌ای است. چراکه شما باید رفتار را مشاهده کنید نه اینکه از کس دیگری بشنوید.

و ادامه داد: «بعد از اینکه افراد خانواده هر یک مورد خاصی را بازگو کردند. کشیش از آنها خواست که برداشت و احساس خود را شرح بدهند. بنابراین همه اعضای خانواده دور زن جمع شدند و اول از همه به او گفتند: که او چه کار کرده، بعد هم احساس خود را نسبت به آن بیان کردند و سپس گفتند: که او را دوست دارند و چقدر دلشان میخواهد او زنده بماند و از زندگی لذت ببرد. و به طرز شگفت انگیزی کارساز شد.»

مدیر در ادامه گفت: «وقتی که شما افرادی را مدیریت میکنید این مسئله خیلی مهم است که به یاد داشته باشید که رفتار و شخصیت انسانها دو مقوله مجزا از هم هستند. و سپس به لوحی اشاره کرد که بر روی آن نوشته شده بود: **ما تنها رفتارمان نیستیم، بلکه اشخاصی هستیم که رفتارمان را مدیریت میکنیم.**

مرد جوان که حالا در مورد مدیریت چیزهای زیادی را متوجه شده بود از آقای مدیر پرسید: «آیا لمس کردن یکی از بخش‌های مهم تشویق و توبیخ است؟» مدیر درحالیکه لبخند میزد جواب داد: «هم بله، هم نه. اگر شما شخص را به خوبی می‌شناسید و خواستار آن هستید که به او کمک کنید تا در کارش موفق شود جواب بله است و اگر شما با شخصی مواجه هستید که او را خوب نمیشناسید و در موردش تردید دارید جواب