

شوخی طبیعی؛ ورود لطافت به دنیای کار

هاجر السادات افتخاری

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

رتال جامع علوم انسانی

چکیده

هدف از نگارش این مقاله بررسی تاثیر و جایگاه شوخی طبیعی در مدیریت است. این موضوع به وسیله تاثیر شوخی طبیعی بر ابعاد مختلف مدیریت، نظیر: ارتباطات، انگیزش و رضایت شغلی و نیز نقش آن در کاهش استرس و تعارض بین کارکنان در یک محیط کاری، مورد بررسی قرار می گیرد. این مقاله از نوع توصیفی است و در آن برای جمع آوری اطلاعات مربوط به ادبیات موضوع، از روش کتابخانه ای استفاده شده است. نتایج این مقاله حاکی از آن است که شوخی طبیعی در بهبود ارتباطات سازمانی، افزایش انگیزش و رضایت شغلی و نیز کاهش استرس و تعارض در محیط های کاری موثر است. نتایج این پژوهش می تواند مورد استفاده مدیران و سیاستگذاران در جهت بهره برداری بهتر از منابع سازمانی، قرار گیرد.

بر اساس نوشته‌های یک نشریه آماری به نام The Gate Book Of Average یک خردسال در روز چهارصد بار می‌خندد، اما یک فرد بزرگسال تنها پنجاه بار.

شادی موهبت بزرگی است که باید آن را یافت کرد؛ غنیمت شمرد و به دیگران نیز منتقل کرد. مطالعه‌ها حاکی از آن است که شادی و معنا در زندگی از لحاظ اهمیت در به وجود آوردن زندگی، مطلوب، مهم‌تر از ثروت و ارزش‌های اخلاقی و حتی رفتن به بهشت درجه بندی شده اند (این مطالعه در Mid-West انجام شد) پس می‌توان به این نتیجه رسید که شادی به عنوان مهم‌ترین جزء کیفیت زندگی، حتی بالاتر از ثروت و سلامتی درجه بندی شده است.

در سازمانهای امروزی، بیشتر روسا می‌خواهند شاد باشند و شادی و رفاه کارکنانشان برایشان بسیار مهم است؛ اما آنها تا اندازه‌ای به خاطر رعایت مصلحت از خندیدن هراس دارند، شاید هراس مدیران به خاطر ندانستن فواید و اثرهای مثبت شوخ طبعی در یک سازمان باشد. ولی مدیران می‌توانند در عین برخورداری از شوخ طبعی فراوان، دارای یک طبیعت بنیادین جدی هم باشند. می‌توانند در عین حال که در مورد نتایج کارها، اخلاق و رفتار و ارزشها، شخصی مصمم و جدی باشند؛ شاد و سرخوش نیز باشند و از این دارایی ارزشمند (شوخ طبعی) بیشتر استفاده کنند. جف برنس مدیر عامل شرکت دبرنس گروپ در مورد شوخ طبعی چنین می‌گوید: به وجود آوردن احساس راحتی و آرامش در کارکنان با استفاده از شوخی و مزاح، شما را بر اوضاع مسلط می‌سازد و همچنین آکس ماندل مدیر عالی گروه ارتباطات شرکت ای تی اند تی در این باره می‌گوید که: من از شوخی زیاد استفاده می‌کنم در لحظه‌های بسیار جدی شوخی می‌کنم. چند لحظه طول می‌کشد و مردم به آن خو می‌گیرند. البته این شوخی‌ها همیشه موثر نیستند، ولی در اغلب مواقع موثراند.

مفهوم شوخی

شوخی حالتی مثبت در ذهن است و زمانی ایجاد می‌شود که فردی موضوعی

نقش شوخ طبعی در کاهش استرس

فشار روانی (استرس) ناشی از شغل، یک نگرانی بسیار عمده، نه تنها برای کارکنان، بلکه برای سازمانها و حتی برای جامعه است. در انگلیس در طول ۲۵ سال گذشته، رشد بسیار بالایی غیبت از کار، ناشی از استرس مشاهده می‌شود. از سال ۱۹۵۵ تا ۱۹۷۹ غیبت از کار به علت حالتهای عصبی، ضعف و ناتوانی و سردرد به میزان ۵۲/۸ درصد افزایش یافت. افرادی که در محیط کار دچار استرس‌های شدید از نوع مخرب‌اند، دچار حالتهایی نظیر: فرار از کار و زندگی، ناخشنودی از کار، پرخاشگری (علائم رفتاری) عصبانیت، دلشوره، بی‌حوصلگی (علائم روانی) و همچنین دچار ضربان قلب می‌شوند. مدیران یک سازمان می‌توانند با ایجاد جوی شاد و پر از مزاح این موارد ناشی از استرس را به حداقل و بهره‌وری و تولید در سازمان را از این راه (مزاح و شوخی) افزایش دهند.

نتایج حاصل از مطالعه‌های صورت گرفته توسط کوپر حاکی از آن است، افرادی که در محیط کاری زیاد می‌خندند و شوخی می‌کنند، افزایشی در عاطفه منفی آنها مشاهده نشد و مردانی که در رویارویی با رویدادهای استرس‌زای زندگی می‌خندیدند، به خاطر تخلیه فشار ناشی از استرس از راه خنده (شوخی طبعی) افزایشی در عاطفه مثبت آنها مشاهده شد. یافته‌ها نشان دادند که، افراد دارای حس عمیق شوخ طبعی، بعد از رویدادهای منفی زندگی به گونه قابل ملاحظه‌ای خوش خلقی بیشتری نشان می‌دهند؛ این گونه فرض می‌شود که شوخی موجب می‌شود که فرد جنبه مثبت رویدادها را در نظر بگیرد و به جنبه‌های منفی که موجب ایجاد استرس در او شده است، فکر نکند. در برخی موقعیت‌ها، افراد می‌توانند از راه شوخ طبعی با این فشارها به گونه موثر مقابله کرده، خودشان را منطبق سازند و وقتی که دوره فشار زای می‌گذرد، بهبودی پیدا کنند. این عمل شبیه خمیدگی و بازگشت فنر به صورت اولیه است. وقتی که فشار زیاد باشد، به اندازه‌ای خم می‌شود که نمی‌تواند به هیچ وجه به حالت اصلی خود بازگردد. اندازه محدودیت‌هایی که سیستم نمی‌تواند خودش را با آن منطبق سازد، به

**شوخی و خنده
در یک محیط کاری
نوعی پاداش (درونی) است
و موجب می‌شود
که فرد
مورد علاقه دیگران قرار
گرفته و به عنوان
عضوی از گروه پذیرفته شود.**

ناهمخوان، غیر منتظره و یا سرگرم کننده را بگوید و یا انجام دهد. شوخی حدود ۱۸ بار در روز اتفاق می‌افتد و غالباً پاسخی خود جوش به موقعیتها در حضور دیگران است.

شوخی و خنده در یک محیط کاری، نوعی پاداش (درونی) است و موجب می‌شود که فرد مورد علاقه دیگران شده، به عنوان عضوی از گروه پذیرفته شود. بر اساس پژوهشها، شوخی تصویری جذاب از افراد ایجاد می‌کند (لوندی و همکاران، ۱۹۹۸) و شواهد نشان می‌دهند که این اتفاق به این دلیل روی می‌دهد که شوخی بخش تاریک فرد را می‌پوشاند و او را فردی شایسته جلوه گر می‌سازد. شوخی هیجان مشترک قوی و مثبت ایجاد می‌کند و همین مسئله منبعی قوی از پیوستگی اجتماعی است، بنابراین فردی که در گروه شوخی می‌کند، همبستگی اجتماعی در کل گروه را افزایش می‌دهد، از همه مهم‌تر، شما با حفظ نگرش و برخورد شاد و با نشاط (به ویژه هنگامی که چنین احساسی ندارید) برای همکاران، زیر دستان، رئیس و دوستانتان فردی نمونه می‌شوید؛ اجباری ندارید آنان را بخندانید، لیکن باید دست کم وادار به لبخند زدنشان سازید. (آرگایل، ۱۳۸۶)

کیفیت فلز و شرایط آن (به عنوان مثال : حرارت) بستگی دارد؛ اما در انسان انطباق پذیری فرد به وسیله صفات شخصی مانند میزان شوخ طبعی مشخص شده، باعث می شود که فرد توانایی پیدا کند، رویدادها را از سمت و سویی دیگر ببیند، به ویژه از سمت و سوی شوخی و خنده، بنابراین از این راه میزان استرس کاسته می شود. توکر بر این باور است که افراد شاد، رویدادهای نامطلوب کار و زندگی را بر خلاف افراد غمگین، بسیار مثبت می نگرند .

نقش شوخ طبعی در بهبود ارتباطات

شوخ طبعی، علاوه بر کاهش استرس، موجب بهبود ارتباطات در یک محیط کاری می شود . اکثر بگومگوها، سوء تفاهمها ، کم کاریها، در نتیجه ضعف در ارتباط است. اهمیت ارتباطات در زندگی مانند خون در رگهاست؛ هر چه سیستم گردش خون بد کار کند ، اعضای بدن دچار مشکل و نارسایی خواهد شد و اکسیژن و غذا به اعضای بدن نمی رسد و توانایی بدن را اندک اندک از بین می برد . مقصود این است که اگر چه من و شما زبان مشترک داریم ، ولی کاربرد زبان به گونه ای نیست که برداشتهای مشابه و یکسانی از واژه ها بشود . اگر می دانستیم هر یک از ما چه برداشتهایی از واژه ها داریم ، مشکلاتی ارتباطی به پایین تر حد ممکن می رسید. مسئله این است که باید به یاد آورد، اعضای سازمان به طور معمولی نمی دانند با کسانی که رابطه متقابل برقرار می کنند از واژگان چه برداشتهای ویژه ای دارند . کسی که پیام می دهد، اساس فرض خود را به این می گذارد که گیرنده پیام از شنیدن واژگان، عبارتها و اصطلاحها بدان گونه می اندیشد، که مورد نظر اوست. ولی به طور معمول چنین فرضی نمی تواند درست باشد. هنگامی که افراد به طور غیر موثر ارتباط برقرار می کنند، دچار حالتی، نظیر: خستگی زیاد، نارضایتی از کار ، افزایش اشتباه در کار، افزایش حجم کار و ... می شوند .

وجود شوخ طبعی در سازمان باعث می شود که افراد شاد باشند و افراد شاد نه تنها تعامل اجتماعی (ارتباط) بیشتری با دیگران دارند، بلکه کیفیت ارتباطات آنها بالاتر است و کمتر دچار ارتباطات غیر

موثر می شوند. نتایج به دست آمده از سوی بری و هانسن حاکی از آن است که اگر فعالیت های اجتماعی روزانه خود را در یک هفته یادداشت کنید، کسانی که در محیط های شاد و مفرحی قرار داشتند فراوانی رویه های اجتماعی آنها بیشتر است و زمان بیشتری را صرف تعاملات اجتماعی می کنند و اغلب، ارتباطات آنها به صورت موثر انجام می شود . مطالعه های دیگر حاکی از آن است که وقتی مردم در خلق خوبی قرار دارند، بیشتر مشارکت کننده هستند؛ و آنها به گونه ای وارد گفتگو می شوند که برای هر دوی آنها حداکثر فایده را دارد و رفتار آنها بیشتر قابل انعطاف است و بهتر به حل مسائل می پردازند و موقعیت ها را بهتر درک می کنند. در اغلب موارد تفاوتی در جنس، سن، شغل و نگرش ها وجود دارد و باعث می شود دیدگاه ها و علائق مختلفی نیز وجود داشته باشند که شوخی می تواند عامل یکسان سازی مهمی باشد که فاصله ها را از نظر فرهنگی، مقام و دیگر موانع ظاهری کوتاه می کند و این می تواند یکی دیگر از معجزه های شوخ طبعی باشد. حتی می توان از شوخی در سخنرانی ها، که یکی از روش های موثر در ارتباطات است، برای آموزش و یا متقاعد ساختن افراد استفاده کرد. فردی که فرمول پلاستیک را کشف کرده بود؛ برای معرفی اختراع خود به یک شرکت، آنچنان بد سخنرانی کرد که افراد شرکت کننده در آن جلسه به علت نفهمیدن موضوع، اختراع بسیار بزرگ او را رد کردند و مخترع به قدری دچار تنش و اضطراب شد؛ که خودکشی کرد و روی قبر او چنین نوشته شده است: «فردی که نمی دانست برای چه کسانی چگونه صحبت کند» (نصرآبادی، ۱۳۷۷)

پژوهشهایی در این زمینه انجام شده که در آن سخنان همراه با شوخی، بدون شوخی و یا با انواع مختلف شوخی ارائه شده است: نتایج روشن است، وقتی شوخی مورد استفاده قرار گرفته ، سخنرانی بیشتر مورد توجه بوده ، مطالب ارائه شده علائق بیشتری را برانگیخته، شنونده از نظر خلقی در شرایط مطلوب تری قرار گرفته است؛ حتی استنادی که در تدریس از شوخی استفاده می کنند، بیشتر مورد علاقه دانشجویان هستند .

جایگاه شوخ طبعی در کاهش تعارض میان کارکنان

موضوع تعارض بیش از هر چیز دیگری (به غیر از خدا و عشق) ذهن نوع بشر را به خود مشغول داشته است. تعارض فرایندی است ، که در آن نوعی تلاش آگاهانه به وسیله الف انجام می گیرد تا تلاشهای ب را خنثی کند، البته از راه سد کردن مسیر او که در نتیجه ب در مسیر رسیدن به هدف خود درمانده می شود؛ یا اینکه الف بدان وسیله بر میزان منافع خود می افزاید . (مبانی رفتار سازمانی، ۱۳۷۶) تعارض از دیدگاه سنتی مترادف واژه هایی چون سرکشی ، تمرد ، تخریب و بی منطقی است. مطالعه هایی در زمینه تعارض انجام شد (نمونه آن پژوهش ها ثورن است) حاکی از آن است ، که نتیجه تعارض، زیانبار است و علت به وجود آمدن تعارض ، نبودن ارتباطات مناسب و اعتماد بین افراد بود و نیز اینکه مدیران در برابر نیازها و خواسته های کارکنانشان کوتاهی می کردند. اما اگر بخواهیم تعارض را از دیدگاه تعامل مورد بررسی قرار دهیم ؛ به این نتیجه خواهیم رسید که تعارض در صورتی که رهبران گروه در حفظ سطح معینی از تعارض بکوشند و مقدار تعارض را تا اندازه ای نگه دارند؛ که بتواند گروه را زنده، با تحرک، خلاق و منتقد نگه دارد، کارکردی مثبت خواهد داشت، البته در دیدگاه تعامل، مقصود این نیست که هر نوع تعارضی خوب است ، بلکه برخی از تعارضها هم هستند که مانع عملکرد خوب گروه می شوند که این نوع تعارضها را غیرکارکردی می نامند که هدف از شوخ طبعی از بین بردن این نوع تعارضها در یک محیط کاری است. پس این دیدگاه که تعارض غیرکارکردی، ویرانگر است، منجر به روش ساده ای می شود که بر اساس آن باید رفتارهایی را مورد توجه قرار داد که باعث ایجاد تعارض می شوند . گراهام (۱۹۵۵) از دو نفر خواست به مدت سی دقیقه با هم صحبت کنند . احساس قوی از شوخی سبب شد که فاصله اجتماعی بین آنها کاهش یابد ؛ علاوه بر آن تحقیقات دیگری حاکی از آن است که شوخی در محیط کار موجب تخلیه تنش ناشی از تعارضات ، نگرشها و دیدگاه ها می شود رهبران، در حالی که لازم است رابطه

خوبی با زیر دستان خود داشته باشند؛ باید بتوانند رفتار آنها را نیز به گونه‌ای کنترل و هدایت کنند، که باعث ایجاد تعارض در بین کارکنان نشود؛ که این کار از راه متقاعد سازی همراه با شوخ طبعی امکان پذیر است، شوخی می تواند تنشهای ناشی از تفاوت در توانایی و موقعیت را کنترل کند؛ همچنین زیر دستان نا منظم و تنبل را نیز مهار کند. شوخ طبعی علاوه بر کاهش تعارضها، باعث افزایش رضایت شغلی (نگرش کلی فرد درباره کارش) نیز می شود. به باور «دکر» خشنودی شغلی در صورتی بیشتر است که مدیر حس خوبی از شوخی کردن داشته باشد. (آرگایل، ۱۳۸۶)

جایگاه شوخ طبعی در انگیزش

بر اساس نظریه سلسله مراتب نیازها که به وسیله آبرهام مزلو ارائه شد، در درون هر انسان پنج دسته نیاز (به صورت طبقه بندی شده) وجود دارند که این نیازها عبارتند از: فیزیولوژیکی، ایمنی، اجتماعی، احترام و خود شکوفایی (مبانی رفتار سازمانی، ۱۳۷۶) که شوخ طبعی و احساس شادی جزء دسته سوم از نیازها (اجتماعی) قرار دارد. طبق نظریه آن دانشمند، اگر کسی بخواهد دیگری را تحریک کند باید دریابد که از نظر سلسله مراتب نیازها، آن شخص در کجا قرار دارد؛ آنگاه در جهت ارضای همان نیازها اقدام کند. به عبارتی، افرادی که در یک محیط کار مفرح و لذت بخش و پر از شوخی و مزاح کار می کنند؛ شغل خود را به عنوان مکانی برای برآورده ساختن بسیاری از نیازهای مختلف می بینند، و انگیزه بیشتری پیدا می کنند؛ تا بتوانند کارشان را در حد بسیار عالی انجام دهند و این افراد (کارکنان) به محیط کارشان علاقه مند می شوند و به سایر همکاران خود انرژی می بخشند. حتی پژوهشها حاکی از آن است؛ که با استفاده از شوخ طبعی، خوش خلقی در افراد ایجاد خواهد شد، که این خوش خلقی سیستم ایمنی بدن را ارتقا می بخشد و خلقهای منفی آن را کاهش می دهد و موجب فاصله ۵-۶ روز بین بروز یا عدم بروز هر علامت بیمار گونه ای می شود. همچنین بعد از دیدن یک فیلم با موضوعهای خنده دار، می توان درد را کاهش داد و ۵۱ دقیقه،

نتیجه گیری

شوخی کردن با استفاده از روشهای مختلف، منبع مهم شادی است. شوخی تا اندازه ای غریزی است. خنده بیان عاطفه مثبت است، اما شوخی تأثیری کلی روی خلق و شادی دارد و شوخی یکی از شایع ترین و موثر ترین روشهایلقاء اخلاق خوش است و ضمن تأثیر مثبت و شادی بخش، رویداد های استرس زا را کم خطر می سازد. شوخی کمک می کند تا به استرسهای اجتماعی که از تعارضهای درون جامعه ناشی می شود، نگاه متفاوتی داشته باشیم و تنشهای درونی ما تخلیه شود. همچنین شوخی یک پدیده اجتماعی، منبعی از پیوستگی اجتماعی و بخشی از مهارتهای اجتماعی است و مدیران را قادر می سازد تا با استفاده از این پدیده (شوخی) ارتباطات موثر و هوشمندانه‌ای با کارمندان خود برقرار سازند. هیچ ایرادی ندارد که اگر همکارانی که در اطراف شما هستند، شهامت به خرج دهند و شوخی را وارد روابط کاریتان کنند، از آنان سپاسگزاری کنید، حتی با صدای بلند خندیدن اشکالی ندارد، از آنها حمایت کرده، تلاش آنان را تقویت کنید.

منابع

۱. آرگایل، مایکل (۱۳۸۶)، روان شناسی شادی، ترجمه: دکتر حمید طاهر نشاط دوست، انتشارات جهاد دانشگاهی واحد اصفهان، چاپ سوم.
۲. بروس، آنه، (۱۳۸۵)، ۲۴ روش برای افزایش بهره وری و انگیزش کارمندان، ترجمه: مهندس علی اکبر قاری نیت، انتشارات آزمون، چاپ اول.
۳. رابینز، استیفن (۱۳۸۶)، مبانی رفتار سازمانی، ترجمه: دکتر علی پارسائیان، انتشارات دفتر پژوهش های فرهنگی، چاپ نوزدهم.
۴. اشمایل، نیک (۱۳۸۴)، روان شناسی کار، سازمانی، صنعتی، ترجمه: دکتر احمد غضنفری، انتشارات ارکان، چاپ اول.
۵. بتون، دبر. ا. ای (۱۳۸۰)، چگونه چون یک مدیر عالی بیندیشیم، ترجمه ایرج یاد، انتشارات شرکت سهامی انتشار، چاپ اول.
۶. نصر آبادی، علی باقر (۱۳۷۷)، مدیریت تربیت و پیشرفت تحصیلی، انتشارات لوح محفوظ، چاپ اول.

هاجرالسادات افتخاری: دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی در دانشگاه علوم و فناوری سپهان

وجود شوخ طبعی در سازمان باعث می شود که افراد شاد باشند و افراد شاد نه تنها تعامل اجتماعی (ارتباط) بیشتری با دیگران دارند، بلکه کیفیت ارتباطات آنها بالاتر است.

یک دست را در آب سرد نگه داشت. در صورتی که افرادی که فیلم با موضوع ناراحت کننده دیده بودند؛ بعد از دیدن فیلم، ۳۱ دقیقه توانستند دست خودشان را در آب نگه دارند. (آرگایل، ۱۳۸۶)

محدودیتها

خوشبختانه در بیشتر اشخاص، روحیه بذله گویی نهفته است. باید شجاع بود و اجازه داد این روحیه تجلی کند. شوخی مناسب مهم تر از یک لباس شیک، اتومبیلی که سوار می شوید و حتی وزن بدنشان است. در مورد شوخی احتیاطهایی وجود دارد: همه ما شوخی هایی را دیده و شنیده ایم که نامناسب، بی موقع، موجب سوء تفاهم ها یا آزار دهنده بوده اند. واقعیت این است که بعضی اشخاص به گونه نامناسبی از شوخی استفاده می کنند، اما این بدان معنا نیست؛ که شما نباید بکشید به گونه ای مناسب از آن استفاده کنید. بدیهی است که در مورد شوخی کردن باید داوری درست داشته باشید. اگر صدای ضعیفی در اعماق وجودتان می گوید، شما نباید این حرف را بزنید، این شوخی مناسب نیست - خوب این حرف را زیر پوشش یک شوخی نزنید، درباره یک شوخی متفاوت و به گونه مناسبتری فکر کنید؛ وگرنه ساکت باشید.