

快乐团队

让快乐成为一个团队高效运转的最重要因素

[美] 大卫·海姆斯斯◎著
林岩 杨白◎译

在工作中获得乐趣可以对员工的创造性、生产力、士气、
满意度和持续力有显著的影响。
也许在工作中获得乐趣并不是公司取得成功的唯一方法，
但是保持愉快的工作状态
这种管理策略的确是让员工高效工作的最重要方法。

 哈尔滨出版社
HARBIN PUBLISHING HOUSE

快乐团队

让快乐成为一个团队高效运转的最重要因素

[美]大卫·海姆萨斯◎著
林岩 杨白◎译

在工作中获得乐趣可以对员工的创造性、生产力、士气、
满意度和持续力有显著的影响。
也许在工作中获得乐趣并不是公司取得成功的唯一方法，
但是保持愉快的工作状态
这种管理策略的确是让员工高效工作的最重要方法。

黑版贸审字 08-2004-008 号

图书在版编目(CIP)数据

快乐团队 / (美)海姆萨斯著;林岩,杨白译.

-哈尔滨:哈尔滨出版社,2006.1

ISBN 7-80699-563-3

I. 快... II. ①海...②林...③杨... III. 企业管理 - 组织管理学 IV. F272.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 111083 号

301 MORE WAYS TO HAVE FUN AT WORK by DAVE HEMSATH

Copyright: © 2001 by DAVE HEMSATH

This edition arranged with BERRETT-KOEHLER PUBLISHERS, INC.
through BIG APPLE TUTTLE-MORI AGENCY, LABUAN, MALAYSIA.

Simplified Chinese edition copyright:

200X HARBIN PUBLISHING HOUSE

All rights reserved.

责任编辑:邢万军 王姝

封面设计:B·K 设计工作室

快乐团队

(美)大卫·海姆萨斯 著

林岩 杨白 译

哈尔滨出版社出版发行

哈尔滨市动力区文政街 6 号

邮政编码:150040 电话:0451-82159787

E-mail:hrbcbbs @ yeah.net

网址:www.hrbcbbs.com

全国新华书店经销

黑龙江省教育厅印刷厂印刷

开本 890×1240 毫米 1/32 印张 6 字数 100 千字

2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 7-80699-563-3/F·51

定价:19.80 元

版权所有,侵权必究。举报电话:0451-82129292

本社常年法律顾问:黑龙江大公律师事务所徐桂元 徐学滨

前言

这些年来,我始终讲述着工作中的各种快乐,并且倾听他人谈论工作中的乐事,也在快乐地不断工作着。我感激我的一切经历。

我为什么要写一本有关快乐的书呢?由于工作的需要,我收到了相当多的传真、电子邮件,讲述人们工作中的快乐。这一切激发我写一本书,将快乐和更多的人分享。于是,我将它们进行分类,将快乐的点子归纳在我们不同的类别之中:雇用和保留、团体的文化、领导、顾客服务、销售营销和快乐事件。

这个世界的变化实在太快了!几年的时间,传统砖墙盖起来的公司已经全变成了.com公司。这些商业世界的改变让人们对生活质量这一话题又重新产生了兴趣。而这样的话题自然离不开新的工作环境。商业气候在不断地变换着,现在的劳动力也变得流动,却很抢手,同时——也许是有史以来的第一次——报酬的影响力已经不及这份工作本身对人们生活的影响力大了。雇员或卖家的信息十分清楚:我将为你工作,或是我将同你做生意,前提是你必须让我获得快乐。

在这个世纪，公司一定要利用快乐这一战略武器来实现每个个体与众不同的愿望。只有意识到个体，并且努力为他们服务才能使公司蓬勃发展。

《快乐团队》中包含了很多人的了不起的主意。我要感谢那些帮我完成这本书的人。很多主意都是来自于个人采访以及同那些愿意分享快乐的人的交流。书中也有一部分内容来自于调查研究，我的很多朋友都给我提供了相关的信息。在过去的几年中，我们作了上千个调查，并由此产生了许多新鲜的想法，我很愿意同你一起分享。

还要感激我的家人、朋友和工作伙伴，他们总是慷慨地为我提供支持。

大卫·海姆萨斯



TABLE OF CONTENTS

前言	1
简介	2
大卫的快乐阶层说	7
雇用和保留:可供应用的快乐技巧	15
团体的文化:我们的快乐	43
领导阶层:自上而下的快乐	73
客户服务:优先的快乐	101
销售和营销:快乐买卖	123
活动:出去快乐,这就回来	149
给工作注入快乐的十二步骤法:	
从工作中获得快乐的方法回顾	173



再次快乐

简介

在这个世界上，很多成功且有目标的工作人员都把工作视为一个矛盾体。工作的确可以是快乐的。当你从事一件很高尚的工作或是怀着极大的野心时，你的工作将会有很多的乐趣。然而，快乐工作还存在一个最大的障碍，那就是始终如一。如果我们没有一个快乐的动机就开始对一切事情都采取行动，工作将会变成一件十分辛苦的事情，因为这会让我们感到很不舒服。然而，很多公司人员在工作的时候把行动和娱乐摆在同样重要的位置上，他们也因此可以在接受挑战和遇到问题的时候战胜对手。人们把快乐看做是改善会谈、有效交流和营造工作氛围的一个有效手段。

《快乐团队》这本书的初衷就是让快乐成为一个团体高效运转的最重要的因素。我们在采访和调查之后收到了极大的积极的反馈。结果显示，在工作中获得乐趣可以对雇员的创造性、生产力、士气、满意度和持续力有显著的影响。也许工作中获得乐趣并不是公司取得成功的唯一方法，但是保持愉快的工作状态这种管理策略的确是让雇员高效工作的最重要方法。更重要的是，雇员自己也会把快乐当成工作更加成功的一种标志。调查显示，有将近 75% 的被调查雇员相信，如果工作更有乐趣，同事间的

关系更亲近，他们的工作也会变得更有吸引力，工作人员的流动也会减少。

多年来，我一直在探究对工作感到满意的工作者和他们的工作领域之间的关系。人们是怎样用各种快乐的方法来提高他们的服务、销售营销和人力资源的品质的呢？快乐又和领导技巧有什么关系呢？这些问题成为我调查的基础，《快乐团队》即为对这些调查结果的反映。

如何使用这本书？

我的这本《快乐团队》是为那些愿意让工作环境充满活力的人所写的使用方便的使用手册。你不必像读教科书一样把它从头到尾地读完，只需找到你感兴趣的领域和适当的点子，读完之后就可放下这本书。接下来的时间就是快乐的时间！把你找到的点子付诸行动，然后再回过头来寻找更多的点子。你可以从前往后读，也可以从后往前读，甚至可以跳跃着读。我敢保证这里并没有什么隐藏的信息。

这本书共有六个部分,它们分别满足你对快乐的不同需求。如果你想对这本书了解得更多,这儿还有一个“快乐焦点”,即一些公司和个人如何获得快乐的实例。六部分内容如下:

应用

应用和保留:可供应用的快乐技巧

文化

团体的文化:我们的快乐

领导

领导阶层:自上而下的快乐

服务

客户服务:优先的快乐

销售

销售和营销:快乐买卖

活动

活动:出去快乐,这就回来

下面是这本书中的一些有趣图示：

工作场所中的有趣实例。



可以让你在工作场所中运用的快乐资源。

值得思考的有趣或快乐的箴言。



一个新的领域。我们用这个图示来表现工作场所中的一些不愉快的事情。它们是快乐工作的黑暗面。我们应该留意它们。

如果我要对某件事情发表评论或者要讲讲我自己工作中的故事,我会采用这个图示。我有一种扭曲的幽默感,所以,如果某些评论看上去有些古怪或是不合时宜,也许它们只是玩笑(或许我是唯一能领略其中含义的人)。



人们在工作中获得快乐的实例将贯穿于这本书的始终。我已经尽力筛掉了那些低级趣味的或是可以惹怒别人的例子。我希望快乐可以覆盖到每个人,这样我们就能一起感受快乐了。我在讲幽默故事或是开玩笑的时候会遵循这样的原则:如果你确定周围没有外人时才能讲出来的方法就不必在工作中与人共享。

那些不够快乐的工作场所可以遵循“十二步快乐方法”来进行改善。这些方法是我在完成《快乐团队》的过程中所学到的东西。

人们常会问我这样一个问题:公司怎样才能变成一个快乐的工作场所。我在“大卫的快乐阶层说”这部分提到了这个问题。请往下读。

大卫的快乐阶层说

(向亚伯拉罕·马斯洛致歉)

经常会有人问我在公司里怎样才能变得快乐,或是获得更多的乐趣。我在本书中将向您介绍一个“十二步快乐方法”,这个方法将教会您一些具体的做法。

也有人从一个更大的角度问过我“怎样才能让一个团体充满快乐”。我在团体中的级别并不太高,也不是集体心理学方面的专家。我只是一个懂得欣赏那些快乐的人的人。我对别人在做的事情进行观察,并且讲述我观察到的结果。通过观察一些愉快的团体的工作环境,我得出了一些结论,经过一些整理后,就形成了现在的“大卫的快乐阶层说”。这是根据亚伯拉罕·马斯洛的“需要阶层说”改编的,但恐怕不会有人像讲授“需要阶层说”那样来讲解“大卫的快乐阶层说”。马斯洛在他著名的人类动机理论中提到,当人们最基本的需求得到满足以后,他们会有



满足其他需求层次的需要。马斯洛用一个金字塔形状阐释了每个人都需要从最基本的需求开始。在这个阶段,每个人的动机都是对食物和住所的需求。当这些要求得到满足以后,人们就开始有了更高层次的追求,马斯洛称之为自我实现,或是实现自己的最大潜能。并不是每个人都能在有生之年实现自我,人们总是在某个中间阶段就停滞不前了。

我将马斯洛阶层说的内容丰富了一些,这样,在一个充满乐趣的团体中,我们就更容易达到金字塔的顶端了。下图就是我怎样看待在一个大公司中不同层次的需求的。



接受与容纳

要想在工作中获得快乐，第一条要求就是让工作者感到被接受与容纳。一般情况下，人们都不愿意在刚开始工作的时候感到自己和别人“不同”，一直到他们感到这份工作很舒服自在的时候，情况才可能有所改变。我们可以这样说，快乐工作的基础是工作场所让工作人员感到舒服自在。如果不是每个人都能感受到，快乐就不能称之为快乐。如果有人不愿意参与一项大家都在准备的活动该怎么办？我的回答是每个人必须都要有参与这个活动的机会。要记得，不是每一样快乐的活动对每个人都会有吸引力。只有当所有的工作人员都有机会参与时，这种接收与容纳的基础才基本实现了。

交流

如果一个团体中的交流很积极，快乐就会开始蔓延。如果缺乏交流，快乐也会窒息。我所说的交流是指广义上的。如果只是合作必须的交流，诸如布置工作任务的报告或是公布公司的长远目标，我认为还不够。工作方针、进度、销售目标、假期的交流、公司的功能等方面的交流对于工作人员来说全都是至关重要的，时事通讯、公告板、年度公告和其他各种形式

的交流形式都可以被采纳——在一个信息被自由共享的环境中，快乐可以不断增加。

不同部门之间和不同工作人员之间的交流对于创造一个充满快乐的工作环境来说也是十分关键的。雇员们应该了解彼此在办公室之外是怎样的人。这将会让人与人之间产生一种关爱和信任的感情。同时，流言飞语和人身攻击这样有破坏性的行为也应该被制止。大多数问题往往是在人们无法坐下来坦诚谈话时产生的。如果没有积极的交流，我们就难以进入下一个层次。

信 任

很多公司无法发扬快乐文化的原因就在于员工无法达到互相信任这一层次。不良交流往往是很多公司前进的绊脚石——当交流不良时，信任也就无从产生了。我是指经营管理上的信任，信任你的工作伙伴，甚至是信任你的顾客。当员工感到自己不受赏识的时候，他们就很容易嘲笑公司领导者的智力和决定。通常情况下，这些员工之间也很难产生信任感。如果说西南航空公司的普通雇员对他们的 CEO 赫伯·凯勒赫的能力进行质疑，你一定会觉得难以置信或滑稽可笑吧。的确，西南航空公司在工作间

生产快乐这一点上做得成效显著,员工们也由此非常信任他们的公司。

多数公司都是把涉及到每个人利益的决定和改变方案自上而下地进行传达,却并不向员工们解释任何道理。如果公司的上层领导可以信任他们雇用的员工的智力,并且把自己的想法传达给他们,这些雇员也将信任他们的领导,并且对他们将要做的事情了解得更加充分。

那些对管理者和工作伙伴充分信任的雇员也更容易在工作中添加快乐的元素。管理者相信他们会恰当地处理事务、有成效地工作,这样员工自己也能发挥出自身的潜能,并且同时也能获得工作中的快乐。

参 与

相互信任的关系一旦建立起来,下一个层次就是让每一个人都参与其中,让每一个人都感受快乐。快乐的感染力会广泛地传播,如果每个人都获得机会的话。在一个公司朝着金字塔尖前进的道路上,这是一个不可逾越的要素。邀请新部门的员工、你的供应商,甚至是你的顾客参与到你们欢乐的活动之中,这样你就可以把快乐融入到商业运作的各个方面了。当几个团体在合作和快乐的氛围下共同协作的时候,精力、创造力、解决