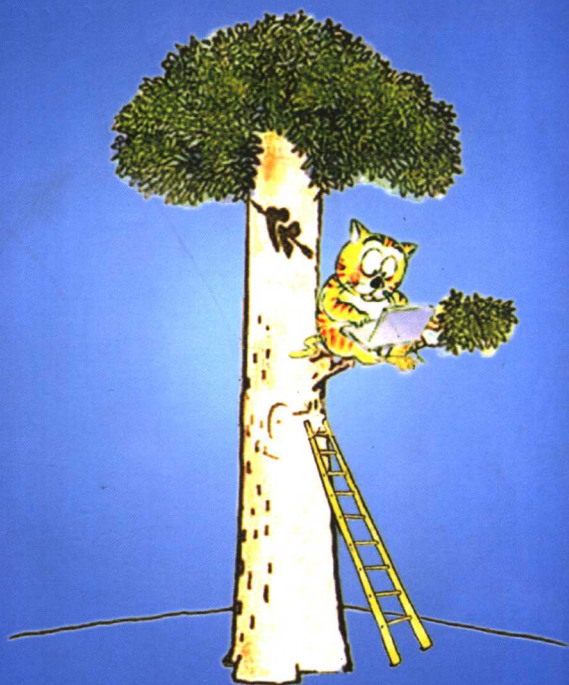


要彻底改造公司氛围，该用什么方法呢？
发挥你的幽默感，来点乐子吧。

MANAGING TO
HAVE FUN

管理鸡汤

打破沉闷，让快乐穿透整个公司



[美] 马特·温斯坦 (Matt Weinstein) 著

燕清联合 王蕊 译

中国社会科学出版社

F276.6/36

MANAGING TO
HAVE FUN

管理鸡汤



IV C218

[美] 马特·温斯坦 (Matt Weinstein) 著

燕清联合王蕊译

中国社会科学出版社

RBD 35/11

图书在版编目 (CIP) 数据

管理鸡汤/[美]温斯坦著;燕清联合等译.-北京:中国社会科学出版社,2004.10

书名原文:Managing to have fun

ISBN 7-5004-4630-6

I. 管… II. ①温… ②燕… III. 管理学-通俗读物 IV. C93-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 079060 号

Original English language edition Copyright © 1996 by Matt Weinstein.

Simplified Chinese edition Copyright © 2004 by China Social Sciences Press.

This edition arranged with SIMON & SCHUSTER INC. through

BIG APPLE TUTTLE - MORI AGENCY, LABUAN, MALAYSIA.

中国社会科学出版社享有本书中国大陆地区简体版专有权利,该权利受法律保护
版权贸易合同登记号 图字:01-2004-1982

责任编辑 耿华军
特邀编辑 陈云卿 屠敏珠
责任印制 王炳图

出版发行	中国社会科学出版社		
社 址	北京鼓楼西大街甲 158 号	邮 编	100720
电 话	010-84029453	传 真	010-84017153
网 址	http://www.csspw.cn		
排 版	北京中文天地文化艺术有限公司		
经 销	新华书店		
印刷装订	华冠曙光印务有限公司		
版 次	2004 年 10 月第 1 版	印 次	2004 年 10 月第 1 次印刷
开 本	640 × 960 毫米 1/16		
印 张	11.75		
字 数	147 千字		
定 价	19.80 元		

凡购买中国社会科学出版社图书,如有质量问题请与本社发行部联系调换。

版权所有 侵权必究

编辑部联系电话:010-64041536; 010-64059527

对 《管理鸡汤》 的赞誉之词

马特·温斯坦把工作和快乐合而为一，让人人都成为赢家。我非常喜欢这本书，也打算运用在自己的公司里。若能运用书中提出的 52 个方法，肯定让你生意兴隆。

——汤姆·彼得斯 (Tom Peters)，《追求卓越》的合著者

《管理鸡汤》这本书有趣极了，但你可别被书中的幽默语调给骗了。这是一本谈论严肃主题的重要管理著作，是杰出经理人的必备宝典。

——肯·布兰查德 (Ken Blanchard)，《一分钟经理人》的合著者

《管理鸡汤》教授如何将幽默与人情味融于工作中，它有助于弥合传统管理人员与基层雇员的隔阂。马特·温斯坦有效地描述了公司里的职工由于长期压抑而产生的危机，提供了实用而有趣的解决办法，有助于我

们以笑声作为相同起点来欣赏同事，并与他们交往。

——斯蒂芬·R.科维(Stephen R. Covey,)《高效能人士的七种习惯》的作者

马特·温斯坦的书中的工具能大幅度地提高人们对工作的满意程度。我希望每个公司至少运用他的一半技巧。他营造娱乐气氛的理论和技巧令我十分欣赏。

——罗里·伯斯·琼斯 (Laurie Beth Jones) 《上帝，公司总裁》的作者

《管理鸡汤》为更有趣地工作提供了激励人心的、令人快乐的、便利实用的向导，书里囊括了重要的技巧和案例分析，这些技巧与分析会使任何工作更快乐，我觉得自己已经很长时间没有这么兴致勃勃地看这样一本商务类的书籍，并且能够收到立竿见影的速效。

——杰克·坎菲尔 (Jack Canfield)，《心灵鸡汤》的作者。

《管理鸡汤》是厌倦了变化的经理们的惟一解药，从小小的手势到全公司范围的行动，这里的内容可以壮大并激活任何一家公司。

——南茜·奥斯丁 (Nancy K. Austin)，《追求卓越》的合著者

马特·温斯坦的《管理鸡汤》为营造更有创造力的、有支持作用的环境提供了实用技术。他谆谆告诫我们：我们最贵重的资产就是我们的劳动力，这种资产价值的减少或增加取决于工作地点的气氛。《管理鸡汤》向我们展示了每位领导如何才能为他自己及其职工带去最好

的东西。

——戈登·西格尔（Gordon Segal），箱桶公司（Crate and Barrel，一个居家风格店）总裁

如果你相信生活一定得严肃，工作就是做苦力，那就读读这本书吧。它会减轻你的压力，给你的生活增添乐趣。温斯顿是个出色的玩笑高手，他知道怎样帮助人们改善生活。

——拉里·多塞（Larry Dossey），医学博士，《有治疗功用的词和心理恢复》的作者

当然，我们都相信工作应该有趣，但是做到这点不容易。在《管理鸡汤》这本书中，马特·温斯坦引导我们如何做，如何在这一过程中自娱自乐。包括我自己在内。

——杰瑞·格林斐尔德（Jerry Greenfield），本-杰瑞（Ben&Jerry's）冰激凌连锁店共同创始人

马特·温斯坦是公司在工作中寻求快乐的高手，他创造了下意识的幽默行为以及随时表示慷慨、友好和欣喜的行为，这些行为将帮助你更容易理解生意场上的期望、失望与荒唐，它的作用绝非满满一福特车的顾问所能代替。

——保罗·霍根（Paul Hawken），《商业生态》的作者

对于今天快速、不断变化的工作环境来说，《管理鸡汤》提供了全面、实用的例子，这些例子真正能产生影响。如果你正在寻找提高团队业绩、赢得决定性竞争

优势的方法，你会在这本出色的书中找到答案。

——富兰克·爱略特 (Frank J. Elliott)，IBM 西区总经理

《管理鸡汤》是一本必买的书，如果你的竞争者把这些理念运用到实践中去，而你却没有，你的公司就会输掉。顺便提一句，《管理鸡汤》不仅仅是一本商务书籍，——它论证的生活哲理也有助于加强与家人、朋友的联系。

——简·古多 (Jane Goodall)，哲学博士，基础教育委员会[美]《在人的阴影笼罩下》的作者

妙!这位“艺术大师”已为我们提供了 52 种童话般有趣的方法来鼓舞士气，设计更健康、更富有创造力的工作场所。读《管理鸡汤》吧——它保证会使你放松并增加你的利润。

——赛丽·拉司贝丽 (Sally Rasberry)，《活出个样：释放你的创造力和快乐》的合著者

工作中寻求娱乐，这是多么新颖的观念！马特·温斯坦为那些有周一恐惧症的人提供了切实可行的服务。

——理查德·莫兰 (Richard A. Morran)，《决不混淆备忘录和现实》的作者

我真的喜欢阅读《管理鸡汤》这本书，它里面全是精彩而实用的主意，我想即使几位经理运用其中的一些办法，也会受益无穷。

——威廉·伯翰 (William C. Byham)，DDI 公司执行总裁

在工作中曾一度没有使用像精神、心灵和娱乐之类的词语。马特·温斯坦把这些观念概念还原到他们应有的位置——任何成功企业的核心。这本书绝不是谈论“一般商务运作”，而是谈论商务运作应该遵循的规律。我毫无保留地向管理和非管理人员推荐《管理鸡汤》这本书。

——查里斯·盖费尔德 (Charles Garfield)，《一流执行者》的作者

《管理鸡汤》非同寻常地把工作和保持心情愉快结合起来，而且它很有说服力。它里面的非常实用的而且毫不令人尴尬的方法减少了因工作引起的性情乖戾，使你的公司成为可以体验愉悦的地方——包括因工作出色而产生的喜悦之情。

——马克·龚佐盖 (Mark Gonzosky)，努力工作股份有限公司 (Hard@Work, Inc) 辛迪加广播节目《市场与合作者》评论员

引言

普莱费尔的故事

20 多年来，普莱费尔(Playfair)公司已经成为发展一种注重玩笑与娱乐为主的管理技巧的实验场所。每年，普莱费尔公司的 20 名教员为 400 多个客户提供了体验式的团队建设课程和研讨会，其内容跨越了公司建设从初级到高级的整个过程。普莱费尔在团队建设领域之所以能够独树一帜，是因为我们发展了一种利用开怀大笑、娱乐加游戏的方式来帮助组织建立成功的团队。我们指导我们的客户有意识地利用工作中的乐趣来帮助他们提高雇员士气，增加生产效率，创建一种以人为本的企业文化，最终达到赢利的目的。

在这本书里，您将读到有关将乐趣带入工作场所的创新方法，这些方法我们的客户已经发现。您也会读到普莱费尔机构自身特有的企业文化，在这种文化氛围当中，游戏和庆祝活动占据很重要的地位。我们公司的座右铭是“如果你对待自己过于严肃与认真，你很有可能会以大病缠身而告终。”

在普莱费尔，我们希望我们未来的客户从与我们一

玩笑和游
戏是我们生意
经中的核心部
分

开始合作就明白：玩笑和游戏是我们生意经中的核心部分。举例来说，我的名片就是这样：

playfair

Matt Weinstein

Emperor

2207 Oregon St. Berkeley, CA 94705(510) 540-8768

实际上，我在公司的头衔并不是我的最爱。我最喜欢的普莱费尔的头衔是弗兰·所罗门（Fran Solomon's）的“资深副皇后”。我们的名片不仅滑稽风趣，而且对于确认并核实我们未来的客户起到了关键的作用。如果把我的名片递给未来的客户时，他用一种迷惑的表情看着我，我就会知道普莱费尔的服务可能不很适合他的机构。但是，更多的情况是，我们公司的皇族身份奠定了滑稽幽默的基调，这使得客户也以同样的风格来回敬我们。当我把在“普莱费尔国王”信纸上书写的商业信函寄出时，我时常收到署名为“王后”，“您恭顺的仆人”或“财政大臣的特别助理”的回信。每逢这时，我就知道将会与之建立一种长期并富有成效的工作关系。

普莱费尔公司基本信条是“游戏取乐”，这是一个被遗忘了的词语，但成年人也能够很轻易地再次重温。一旦我们唤醒了这种孩提时做游戏的感觉，我们便能够让我们的工作充满乐趣，这种观念被我们的学员积极地接纳。在训练计划结束时，我们几乎总是能够收到全场起立热烈鼓掌欢呼的效果。后来，我们把这个事实写进我们的广告，过去 10 年里，我们的演讲和展示率先做出退款的保证：如果在训练计划结束时，没有得到听众

的起立鼓掌欢呼的话，我们郑重承诺不收取任何劳动报酬！

退款保证的概念是为了让我们未来的客户对我们的工作质量放心。而且从来没有客户向我们索要已经支付给我们的酬金，似乎可以肯定地说，“工作中的乐趣”这一概念已经在市场上受到广泛的接纳与认同。然而，几年来，这种退款的保证已经为我们的很多客户带来无限的快乐与满足，因为他们手中操持着扣押我们的酬金的大权，从而使我们深感责任重大，丝毫不敢怠慢。

在一次给“数据控制管理俱乐部”（Control Data Management Club）所做的演讲中，总经理在他的团队面前这样介绍我：“今天晚上我们与演讲者达成的协议是，如果你们在他演讲结束时没有起身欢呼，我们将不必付给他报酬。现在，我没必要提醒你们知道去年我们这个部门亏损超过 1000 万美元，而且我们每个便士都非常珍贵。所以，今天晚上你们有义务为公司节省一点开支。”

后来，就在这家公司成为一个所有权归雇员所有的公司后不久，我又给国有航空（Avis）公司的销售职员做了演讲。销售部副总裁介绍我时说：“我想让你们知道，我们和下一位演讲者达成了不同寻常的协议，如果他在演讲结束时没有受到大家的起身欢呼，我们就没必要支付他报酬。我要提醒你们的是我们现在都是这家公司的所有者，所以如果你在他演讲后站起来，那么他的部分酬金就取自于你的薪水！”

仅仅有一次我的的确确为报酬的事感到紧张。那是计划在为美国公共运输协会（American Public Transit Association）做演讲之前，我演讲的题目是——给工作以乐趣：商业中幽默的力量。就在我动身前往的 10 分

钟前，汤姆·厄本（Tom Urban）——美国家长教师协会副主席，把我拉到一边进行“秘密协商”。

“希望你今天早晨能免费为我们做个演讲，”他微笑着对我说。

我当然对此表示反对，“你不应当真正地希望免费听演讲，汤姆，因为这意味着我的计划遭到轰击。请不要拿它开玩笑。”我提醒他说，“要在乎你希望得到的东西，有时你确实需要得到它”。

“噢，你没必要为了得到我们的钱把今天早晨搞糟，”汤姆向我担保，“你看过会议议程的小册子了吗？”

“没有”，我回答道，内心充满迷惑。

带着一种诡秘的微笑，汤姆从他的公文包里抽出一本小册子，并指出与那天早上的到访有关。在描述我的演讲的文字下面，汤姆向听众发出了紧急警告：“请注意：由于温斯坦博士年轻时受到心灵上的创伤，如果听众大声鼓掌欢呼或者在他演讲结束时突然起立会让他感到紧张与恐慌。请不要立即起立使温斯坦先生受到惊吓。为避免使他陷入惊慌失措的困境，在他演讲结束时，请务必留在你的座位上，并且温文尔雅地鼓掌。”

我被惊得目瞪口呆，并且汤姆可能已经读懂了我写在脸上的疑惑。幸好，他马上吹捧我并且坦白说这是一种特殊版本的小册子并只为我一个人打印了一份。谢天谢地，真正的小册子没有写进任何关于我“童年心灵创伤”的提醒，我们俩都为此事而开怀大笑。

在我的职业生涯里，我为有过这样的经历而自豪，就像福斯塔夫(Falstaff, 莎士比亚作品中的喜剧人物)所说的那样，“我不仅要使自己有才智，而且要让别人有才智”，而我正是这样的人。在我工作的历程中，我不能

成功地避免自己成为客户的笑柄——至少他们是在尽力使生活过得更加快乐，并和别人一同开怀大笑，不仅为两个人提供拉近感情的机会，而且它也使人身体上感觉良好，就像我们即将从下文中看到的那样。

大笑和游戏的治疗功效



在我们普莱费尔机构的工作中，我们发现在工作中有意识地利用玩笑可以提高士气及雇员对公司的忠诚度，改进客户服务的质量，对团队建设也起到了积极的促进作用。但是，更具突出意义的是它在调节紧张压力和保持良好工作状态方面的功效。

数千年来，人们都认为开怀大笑是一剂良药，大笑和游戏对身体健康有益，但只是在过去的 10 年里这个理论才经过医学和科学方面的研究而得到证实。请注意，每当你开怀大笑时，你的整个肌肉系统都得到彻底放松。在剧烈大笑之后你是否曾在镜子里看过自己一眼？你的臂膀弯曲着；你的眼睛里透射出一种光泽，满足的笑容荡漾在你的脸上……这就是我们所说的放松的状态。这儿有个直观性公式：大笑 = 放松。这就是你为什么听到有人说，“我笑得真厉害，差点从椅子上掉下来了。”这是真的——你的肌肉得到充分的放松，你很难鼓足力气挺直自己的身体。一边大笑一边绷紧肌肉是不可能的，尤其是有时捧腹大笑，人们从大笑中获得彻底的释放。

和别人一同开怀大笑，不仅为两个人提供拉近感情的机会，而且它也使人身体上感觉良好

自从诺曼·卡兹（Norman Cousins）的一本颇具影响力的书《病人可以感知到的疾病解剖学》（*Anatomy of an Illness as Perceived by the Patient*）出版之后，

又唤醒了公众对大笑和玩乐的治疗功效的兴趣。在他的书里，卡兹描述了长时间的开怀大笑如何帮助他从神经衰弱中康复。如果繁重压力和消极情绪使我们生病的话，卡兹据此推理，大笑、友爱和积极的生活态度就可以起到强身健体的作用。

卡兹花费了多年时间来研究大笑与身心的关系。卡兹（还有其他人）认为，内啡肽（身体的止痛剂）会在人大笑的时候产生。内啡肽的释放可能是减轻疼痛和感觉高兴的原因，许多人在长时间大笑后能感觉到这种自然而然的愉快心情。虽然卡兹的论断——内啡肽在大笑的时候释放——还没有被最终证实，但无可置辩的证据表明开怀大笑能够影响细胞的生长。加利福尼亚州洛马琳达大学医学中心的李·伯克（Lee Berk）博士已证明自发淋巴系统（Nastogenesis）在大笑和玩乐的时候激活，这就意味着在长时间的大笑中，身体产生了数量更多的T细胞（你的免疫系统中很重要的一部分）。

当我和医生及护士协调工作时，我提醒他们，虽然医生和护士确信大笑和玩乐的疗效，但把这种主张渗透给病人却并不容易。我告诉他们应该回到医院对他们的病人说，“你应该多玩些，这样有利于快速康复。”并且告诉他们，他们的病人很可能会以疑惑的神态看着他们说，“玩？我现在不能玩了，等我好点再说吧！”

但事实可不是你想像的那样。当你感觉良好时你可以不玩，但当你玩时你感觉更好！



让一个组织产生乐趣

不难意识到娱乐和游戏在一个组织中的重要性。在我按计划去“燕麦片便利食品销售部门”（Retail Divi-

sion of Quaker Oats Convenience Foods) 演讲前 15 分钟,我走向讲台去准备笔记和道具。当我站在讲台上时发现前面有一套印有“燕麦片”(Quaker Oats)商标的一次性尿布。我挥舞着这尿布问道:“这是为我准备的吗?”基姆·迪乌瑞斯(Jim DeVries)——人力资源部主管,跑上讲台,笑着解释说,“那尿布是昨晚燕麦学会颁奖剩下的。实际上我作为最佳生产者之一得到了一份奖品”那些尿布都是奖励给我们在去年成为父母的主管们的。

在伊利诺伊州哥里勒的旅游胜地我为燕麦片的销售部门的职工做了为期两天的关于“建设一支团队”的演讲。整个会议被设计成表彰和奖励大会,因为那个部门去年超额完成了本年度宏伟战略销售目标。在我的演讲中,我鼓励职工们庆祝哪怕是一点点的成功,作为一支团队,并且不管是在顺境还是逆境时,都要把娱乐与游戏融入日常生活与工作中。

下一名演讲者是杰迈玛阿姨产品公司(Aunt Jemima)的总经理马克·施瓦莫(Marc Schwimmer),在他身后有一个巨大的屏幕,马克以“顾客决定经营原则”为题开始他的演讲。马克花了几分钟向他的听众解释了为什么“方便食品零售部门”应当学会以顾客为导向的关注顾客的需要。然后,他转向大屏幕要求播放第一张幻灯片。

“噢,马克,你没有给我们任何幻灯片”。视听工作人员惊讶地叫起来。

“没有幻灯片?”马克也显得吃惊,然后,他的脸上闪现出恍然大悟似的神情,“哦,我知道它们在哪儿。”他直接向观众提出请求,“请等我一会儿,”接着,他跑下讲台,穿过观众,从会议室的后门消失了。

鼓励职工们庆祝哪怕是一点点的成功,作为一支团队,并且不管是在顺境还是逆境时,都要把娱乐与游戏融入日常生活与工作中

在大屏幕上，观众可以看见摄像机的镜头跟随着马克来到会议室的后面，以取笑大卫·莱特曼（David Letterman）的方式继续跟踪着他，即使门已经被关闭了。观众们看见马克疯狂地冲下一段较长的楼梯，穿过走廊，跑过酒店的游泳池，通过高尔夫球场，最终到达了他住宿的酒店房间，跑到办公桌前，在一大堆纸里翻找，但还是没找到。“哦，不……我把他们丢在后面了！”他抱怨道，接着又冲出门，跑回高尔夫场，钻进树林里。

冲出树林，路过一群牛跑上了公路，狂奔。两边的汽车从他身旁轰隆隆驶过。他穿过一个标有“距芝加哥75英里”的高速公路标志牌……一会儿，又出现“距芝加哥27英里”……马克冲出公路辗转绕行冲到芝加哥街区中心的人行道上。

他终于发现自己来到魁克大厦（Quaker Tower）前面。他绕过电梯，奋力快跑，一直跑到位于18层楼上的办公室里。马克翻看着一摞摞文件，最终找到了幻灯片，并把它神气地高高举起。他又将手伸进书桌的抽屉，掏出一瓶杰迈玛阿姨枫糖，为自己倒出一点，随即塞进嘴里，然后跑出办公室，踏进电梯。

（与此同时，在会场上，观众一直在尽情地笑着，叫着，为大屏幕上的马克的疲于奔命而欢呼。当马克将那块枫糖扔出去，全场爆发出一阵雷鸣般的欢呼声，紧跟着便是一阵哄堂大笑。）

马克擎着装着幻灯片的包裹匆匆地向电梯飞奔而去，冲到大楼的正门，又返回到车水马龙的大街上，忽左忽右地急躲直闪。观众眼看他冲出了人行道，跑到了大街上，踏上了高速路，以闪电般的惊人速度经过一个个一闪而过的公路路标，路标上面有“距嘉里那

(Galena) 73 英里”、“距嘉里那 22 英里”和“进入嘉里那境内”等字样。马克跑进一块玉米地，只见他时隐时现，又钻进另一块玉米地。最后，他轻松顺利地闯过一片高尔夫球场，经过俱乐部会所，钻进会议室大楼。

马克正绕着室内游泳池跑步前进时，注意到“有水路滑”的告示，小心躲闪，一不小心失去平衡，掉进游泳池。他的举着幻灯片的那只手仍然高高地擎过头顶，以防弄湿。他在水中奋力挣扎，终于从池子里挣脱出来，跌跌撞撞奔向大门。经过一段长长的走廊，他爬上一段楼梯，终于到达会场门外。

当马克从会议室后门踉踉跄跄地跑进来，将那张幻灯片高高地举过头顶时，观众对他报以雷鸣般的掌声（因为他栽进池子里，头发全湿了，一绺一绺地贴在头皮上，但他的衣服却出奇地干爽）。他回到讲堂，向欢呼着的人群说，“即使我想继续进行这次演讲，你们也很可能不愿听到这次演讲的结局了，所以我们还是去户外参加麦片奥运会吧。”

当欢呼雀跃的听众离开会议室时，他们每人都收到一份不同颜色的印有燕麦商标的 T 恤，这些 T 恤衫共有 10 种颜色，根据颜色他们自然而然分成 10 个小组。这些小组面临的是以不同燕麦生产线为基础的奥运会比赛式的活动，例如“杰迈玛阿姨喷枫树汁比赛”，“杰迈玛阿姨扔煎饼马拉松”，在装有 Beanie Weenie 牌法兰克福香肠和豆子大缸里的“吊热狗”比赛。

参加燕麦片奥运会使每个职工有机会一起玩耍，一起放松，以一种完全不同的方式相互联系。它使他们在愉悦的、妙趣横生的庆祝中感受到他们成功的快乐。创建一种在工作中培养乐趣的企业文化能直接使你的顾客对公司有好印象，因为人们喜欢和乐于做生意的

创建一种
在工作中培养
乐趣的企业文
化能直接使你
的顾客对公司
有好印象，因
为人们喜欢和
乐于做生意的
人做生意