

# روش مدیریت ویل دان (Whale done)

یکی از کتابهای جمع و جور و کاربردی که می‌توان آن را برای هر مدیری در هر سطحی پیشنهاد کرد و انتظار داشت پس از مطالعه آن بهبودهایی در طرز نگاه مدیر به کارکنان دیده شود، کتاب "روش مدیریت ویل‌دان" است.

کتابی ۱۴۰ صفحه‌ای که می‌توان حتی آن را یک‌نفس مطالعه کرد. پیام اصلی این کتاب را می‌توان در یک جمله این‌گونه خلاصه نمود: به جای اینکه در روابطمان با اطرافیان (اعم از زیردستان، روسا، افراد خانواده و ...) بر نکات منفی تمرکز کنیم، نکات مثبت را مورد توجه قرار دهیم.

در این کتاب با «وس» که رئیسی «دیکتاتورمآب» و «منفی‌نگر» و «مچ‌گیر» است همراه می‌شویم تا از مرکز نمایش‌نهنگها در سئوردل بازدید کنیم و فنون و ترفندهای مربیان نهنگها را برای تربیت و شکلدهی به رفتارهای آنان، فراگیریم. ترفندهایی که می‌توان آنها را در محیط کار و منزل نیز به کار گرفت.

نام کتاب نیز با تلمیحی هوشمندانه از این موضوع گرفته شده است (Whale به معنای وال یا نهنگ قرابت آوایی زیادی با Well به معنای خوب دارد!)

طبق گفته این کتاب چهار نوع پاسخ در مقابل عملکرد افراد وجود دارد:

1. نبود پاسخ و نادیده‌گرفتن. 2. پاسخ منفی و انتقادی. 3. پاسخ تغییر جهت: این پاسخی است که «وس» در دنیای نهنگها با آن آشنا می‌شود.

پاسخ تغییر جهت چند مرحله دارد:

مشکل را در اولین فرصت ممکن به صورت روشن و بدون سرزنش کردن بیان کنید.

به مخاطب بگویید که این موضوع چه تاثیر منفی بر کارها دارد. اگر امکان دارد خود را به خاطر اینکه وظیفه را برای فرد شفاف نکرده‌اید، سرزنش کنید و پوزش بطلبید.

جزئیات کار را با فرد مرور کنید و مطمئن شوید که آن را فهمیده است.

و در انتها اعتماد و اطمینان خود را به فرد نشان دهید.

4. پاسخ ویل‌دان: این پاسخ مهمترین و موثرترین پاسخی است که یک

مدیر می‌تواند به زیردستانش بدهد. در این پاسخ به جای توجه بر نکات منفی به «پیشرفت‌های کاری فرد» توجه می‌شود و حتی اگر کاری «تقریبا» صحیح انجام شده و «نسبت به گذشته» بهبود یافته است نیز تشویق می‌شود.

### **مراحل این پاسخ به شرح زیر است:**

افراد را بلافاصله تشویق کنید. مشخص کنید که فرد چه کاری را خوب یا تقریبا خوب انجام داده است. احساسات مثبت خود را از انجام شدن خوب این کار با فرد در میان بگذارید. آنها را تشویق کنید کارهای خوب را در سطح بالا نگه دارند.