

تجربه اوج در کار



< حسنیه رضایی
مربی کارآفرینی



< رضا علوی
مدرس سازمان مدیریت صنعتی



اجباری نجات یافته‌اند یا آنان که خطر مرگ را از سر گذرانده‌اند، به یاد می‌آورند که در میان مصیبت‌هایشان تجربه‌های فوق‌العاده شادی بخشی از شنیدن صدای پرندهای در جنگل، به پایان رساندن کاری سخت و یا قسمت کردن تکه نانی خشک با دوستشان داشته‌اند.

آنچه خواندید بخشی از کتاب «تجربه‌ی اوج» است، نوشته‌ی «چیکسنت میهای» و ترجمه‌ی رضا علوی. میهای، پژوهش‌گر پیشرو در حوزه‌ی روانشناسی مثبت‌گرا، به روش تجربی سعی می‌کند به پرسشی پاسخ دهد که هزاران سال است ذهن آدمی را به خود مشغول کرده است: شادمانی، اوج احساس لذت و رضایت در چه شرایطی از عوامل بیرونی و درونی به دست می‌آید. این کتاب که در ده فصل تنظیم شده است، به موضوعات

مقدمه:

تجربه‌ی بهینه، احساس قایقرانی است که با حواسی جمع در حال دریانوردی است، وقتی که باد به سرعت از لابه‌لای موهایش می‌گذرد و قایقش همچون اسبی جوان در میان امواج می‌تازد و بدنه‌ی قایق، همراه با باد و دریا آهنگ موزونی می‌نوازد که رگ‌های قایقران را به لرزه درمی‌آورد. تجربه‌ی بهینه، احساس یک نقاش است وقتی که رنگ‌های روی بوم به‌طور چشمگیری هماهنگ می‌شود و یک پدیده‌ی جدید، یک شکل زنده، پیش روی خالق شگفت‌زده‌اش پدیدار می‌شود. تجربه‌ی بهینه، احساس پدری است که فرزندش برای اولین بار به لبخند او پاسخ می‌دهد. چنین نیست که این رویدادها فقط در مواقعی رخ دهد که شرایط بیرونی مطلوب باشد. کسانی که از اردوگاه‌های کار

تاج‌محل معمولاً با انرژی بردهها بدست می‌آید، اما در نهایت موجب جدایی جوامع متمدن از جوامع دیگر می‌شود. بنابراین چندان عجیب نیست که کار محبوبیت‌چندانی بدست نیاید. با انقلاب صنعتی صنایع‌دستی خانگی قادر به رقابت با تولید انبوه نبود خانوادهها فروپاشیدند، کارگران مجبور به ترک خانه‌هایشان شدند و دسته‌جمعی به کارخانه‌های بیرخت و ناسالم می‌رفتند و برنامه‌ی کاری دوازده ساعته را از صبح تا غروب اجرا می‌کردند. تا اینکه با شکل‌گیری اتحادیه‌ها و آغاز جنبش آن‌ها شرایط کاری تا حدود زیادی بهبود یافت. اما به هر حال نتیجه صنعتی شدن آن شد که اگر پیش از این لذت‌بردن از کار اعتباری داشت، این اعتبار در اولین حرکت جنون‌آمیز صنعتی‌شدن از بین رفت.

اکنون ما در عصر فرصت‌سنجی هستیم، عصری که در آن ربات‌ها در خط تولید کار واقعی را انجام می‌دهند و بسیاری از افراد در تولید نقشی ندارند و تنها در بخش‌های به اصطلاح خدمات کار می‌کنند که در سبک زندگی کشاورزی جزو امور راحت بشمار می‌رود. در ده‌های بالاتر مدیران و متخصصان راه‌های گریز بیشتر است و مختارند که کارشان را آن‌گونه که می‌خواهند تعریف کنند. با این وجود به دلیل روند ناکام جهان در رفع نیازهای انسان، تحقق خواسته‌های اساسی، انرژی بسیار زیادی را می‌طلبد و ما هرروز ناراضی‌تر از قبل هستیم و هر چه بیشتر انرژی روانی را صرف اهداف مادی کنیم بازهم تحقق آن‌ها دشوارتر می‌شود و به منابع مالی، ذهنی، جسمی و طبیعی بیشتری برای برآورده شدن

گوناگونی از جمله تجربه‌ی اوج در اندیشه، کار و روابط می‌پردازد. آنچه در ادامه می‌خوانید، خلاصه‌ای از فصل ششم کتاب است که به موضوع کار اختصاص یافته است:

کار به‌عنوان مقوله‌ای جهانی یکی از اساسی‌ترین امور زندگی مدرن امروزی است که هر فردی به‌طور مستقیم با آن روبروست و اصلی‌ترین راه امرار معاش انسان به حساب می‌آید. لذت‌بخش بودن یا نبودن کار تأثیر بسزایی در رضایت کلی از زندگی دارد و در ابعاد کلان‌تر، علاوه بر اینکه محیط را تغییر می‌دهد، فرد را نیز به شخصی ماهر، هدفمند و آگاه تبدیل می‌کند و این فرد پیچیده‌تر و آگاه‌تر می‌تواند خود منبع خیر و بهبود در جامعه شود. از این‌رو کیفیت کار در نهایت به توسعه جامعه در ابعاد مختلف می‌انجامد. در گذر زمان درک انسان از مفهوم کار بسیار دگرگون شده و کمیت و کیفیت آن تغییر کرده است.

کار با مفهوم امروزی‌اش برای انسان گردآورنده شکارچی، فراهم کردن غذا، لباس، سرپناه و ابزار شکار بود. جالب آنکه حدود سه تا پنج ساعت در روز صرف این امور می‌کرد و زمان باقی‌مانده را به گفتگو، استراحت یا رقص می‌پرداخت؛ اما شکار به خودی خود چنان لذت‌بخش است که بسیاری از افراد بی‌آنکه نیازی به شکار داشته باشند، آن را به‌عنوان سرگرمی انجام می‌دهند. کار انسان‌ها، با متمدن‌تر شدن و روی آوردن آن‌ها به زندگی کوچ گردانه و دامداری، بازمه وقتی که سوار بر اسب بر روی تپه‌ها به دنبال گله‌های خود می‌تاختند، لذت‌بخش‌ترین قسمت زندگی‌شان محسوب می‌شد. بعدها و پیش از انقلاب صنعتی، کشاورزی سبک رایج زندگی بود. در مقایسه با شکار یا گله‌داری، از کشاورزی کمتر می‌توان لذت برد. شکارچی در طول یک روز چندین بار شکار، مکان یا نحوه شکار کردن خود را تغییر می‌دهد و تنها لحظاتی پس از اقدام، نتیجه‌ی کار خود را می‌بیند و غیر از تهیه ابزار به مقدماتی دیگر نیاز ندارد؛ اما کشاورزی فعالیتی تکراری‌تر و ساکن‌تر است، به غیر از چند بار در سال، کشاورز قدرت انتخاب در نوع محصول، زمان و مکان کاشت ندارد، مقدماتی طولانی نیاز است و نتیجه کار هم بسیار دیرتر آشکار می‌شود؛ ضمن اینکه بسیاری از اتفاقات مؤثر در نتیجه کار مثل تغییرات پیش‌بینی‌نشده شرایط آب و هوایی تا حدودی از کنترل او خارج است و بی‌آنکه کاری کند باید به انتظار بنشیند. به همین دلیل به هنگام تغییر سبک زندگی، برخی از انسان‌های شکارچی و کوچ‌گرد که نتوانستند به زندگی کسالت‌بار خود عادت کنند، منقرض شدند. با این حال بسیاری از کشاورزان متوجه شدند که می‌توانند از فرصت‌های خاص شغل خود لذت ببرند. پس در زمان‌های بیکاری به خلق صنایع‌دستی، موسیقی و جشن و سرور می‌پرداختند. البته همه‌ی فرهنگ‌های ماقبل صنعتی چنین دلپذیر نبوده‌اند. در بسیاری جوامع زندگی سخت، وحشیانه و کوتاه بوده است. با پیدایش جوامع متمدن‌تر، مردمی که در پیرامون این جوامع زندگی می‌کردند، توسط آن‌ها استثمار می‌شدند و در راه تحقق رؤیاهای حاکمان دستشان از لذت بردن از زندگی کوتاه می‌شد. دستاوردهایی همچون اهرام مصر، دیوار بزرگ چین،

نتیجه تحقیقات در بررسی سبک زندگی نسل کهن نشان می‌دهد که اگرچه آن‌ها در شرایط دشوار زندگی می‌کنند و کارشان سخت و تکراری و از دید بسیاری بی‌معنی است، اما این افراد کارهایی که باید انجام دهند را با شناسایی فرصت‌هایی که دیگران نادیده گرفته‌اند به فعالیت‌های پیچیده‌ای تبدیل کرده‌اند و با گسترش مهارت‌ها و تمرکز بر کار جاری و غرق کردن خود در تعامل با آنچه انجام می‌دهند، کارها را به انجام می‌رسانند. در نهایت پس از اتمام کار «خودی» قوی‌تر پدیدار می‌شود و کار لذت‌بخش‌تر می‌شود و با توجه به این‌که انرژی روانی‌شان را به اختیار خود سرمایه‌گذاری می‌کنند، احساس می‌کنند که کارشان را آزادانه انتخاب کرده‌اند.

وقت بیشتری را صرف فراغت، ورزش، مسافرت و تماشای تلویزیون و ... کنند. هرچند که بخشی از این تفاوت به روحیه تغییر خواه نسل جوان برمی‌گردد که تحمل محدودیت‌ها را ندارند، اما بخش اصلی آن به سست شدن پیوند معنا دار بین کار و هویت و هدف فرد برمی‌گردد. نسل کهن سال کار را منبع تجربه و لذت می‌داند اما نسل جدید به دنبال جایگزین کردن آن با تفریحات لذت‌بخش با پیچیدگی کمتر است، غافل از آنکه لذت به افزایش پیچیدگی وابسته است و کیفیت تجربه افرادی که در پی افزایش مهارت‌ها و کشف چالش‌های جدید و رشد تدریجی و پا به پای چالش‌ها و مهارت‌ها هستند، بهتر و پیشرفته‌تر از تجربه کسانی است که به‌ناچار واقعیت زندگی تهی و محدودی را که احساس می‌کنند نمی‌توانند تغییر دهند، می‌پذیرند.

نتیجه تحقیقات در بررسی سبک زندگی نسل کهن نشان می‌دهد که اگرچه آن‌ها در شرایط دشوار زندگی می‌کنند و کارشان سخت و تکراری و از دید بسیاری بی‌معنی است، اما این افراد کارهایی که باید انجام دهند را با شناسایی فرصت‌هایی که دیگران نادیده گرفته‌اند به فعالیت‌های پیچیده‌ای تبدیل کرده‌اند و با گسترش مهارت‌ها و تمرکز بر کار جاری و غرق کردن خود در تعامل با آنچه انجام می‌دهند، کارها را به انجام می‌رسانند. در نهایت پس از اتمام کار «خودی» قوی‌تر پدیدار می‌شود و کار لذت‌بخش‌تر می‌شود و با توجه به این‌که انرژی روانی‌شان را به اختیار خود سرمایه‌گذاری می‌کنند، احساس می‌کنند که کارشان را آزادانه انتخاب کرده‌اند. در واقع تجربه کار برای آن‌ها تجربه‌ی حالتی است که انگار در حال اوج گرفتن هستند، به همین دلیل این تجربه به تجربه اوج شهرت دارد. در تجربه اوج درک فرد از گذشت زمان تغییر می‌کند، کارها به‌صورت خودجوش، اما آگاهانه انجام می‌شود. هدف مشخص و بازخورد هر اقدام فوری و کاملاً مشخص است (در هر لحظه و با هر اقدامی فرد می‌داند که تا چه اندازه موفق است و اگر نیست دلیل آن چیست). قدرت، فعالیت، تمرکز و انگیزش فرد بالا است.

در نظریه‌ی تجربه اوج، کیفیت تجربه کار بنا به خواست ما می‌تواند تغییر کند. به عبارتی هر کاری را می‌توان به‌گونه‌ای بازطراحی کرد که لذت‌بخش‌تر شود. اما در حال حاضر برای کسانی که توانایی اثرگذاری بر طراحی شغل را دارند، بجای توجه لذت‌بخش بودن کار، بهره‌وری را در درجه‌ی نخست اهمیت قرار می‌دهند و رؤسای اتحادیه نیز دغدغه‌ی حفظ ایمنی، امنیت و غرامت کارگران را دارند. در حالی که اگر کارگران واقعاً از شغل خود لذت می‌بردند نه تنها به نفع خودشان بود بلکه دیر یا زود و به‌احتمال خیلی زیاد به بهره‌وری بیشتر و همه‌ی اهداف دیگری که در حال حاضر ارجحیت دارد می‌رسیدند. از طرف دیگر ساختار شغل تنها یک عامل در رسیدن به رضایت شغلی است و خودفرجام بودن فرد نیز عامل بسیار تعیین کننده‌ای است. از ویژگی‌های افراد خودفرجام این است که از گرفتاری‌ها، به‌عنوان صحنه‌ای برای نمایش آزادی و بروز خلاقیتشان استفاده می‌کنند و علاوه بر لذت بردن از کارشان به غنای آن نیز می‌افزایند.

انتظارات رو به افزایشمان نیاز داریم.

خوشبختانه در میانه‌ی این بحبوحه، در نقاط دوردست هنوز جوامع اندکی هستند که به سبک کشاورزی زندگی می‌کنند و حتی در سنین بالا، حدود شانزده ساعت در روز شادمانه کار می‌کنند. وجود آن‌ها این امکان را به انسان مدرن کنونی داده است تا راز این شادی را بیابد. در مصاحبه‌هایی که با قدیمی‌ترین نسل دهکده‌ای در رشته‌کوه‌های آلپ انجام شد وقتی از آن‌ها پرسیده شد که اگر تمام پول و وقت جهان را در اختیار داشته باشند چه کار می‌کردند، پاسخ‌هایی شبیه به هم دادند: همین کاری که الان می‌کنم. هیچ یک از آن‌ها تمایز دقیقی بین کار و اوقات فراغت قائل نبودند. شاید بتوان گفت که آن‌ها احساس می‌کردند که اصلاً کار نمی‌کنند و اگر قدرت انتخاب داشتند حاضر نبودند کمتر کار کنند. جالب است که این اظهارات را در حالی بیان می‌کنند که از امکانات زندگی شهری بی‌اطلاع نیستند. گهگاه تلویزیون تماشا می‌کنند و مجله می‌خوانند و به شهر می‌روند اما رفاه این سبک زندگی آن‌ها را اغوا نمی‌کند. از نقشی که در جهان بازی می‌کنند کاملاً راضی هستند و با آرامش زندگی می‌کنند. در واقع این فرهنگ‌ها به‌گونه‌ای تکامل یافته‌اند که افراد از انجام کارهای سخت به‌جای اینکه احساس فشار کنند، لذت می‌برند. به کمال رساندن سبک زندگی کاری بسیار سخت است که به شاهکاری کم یاب می‌ماند. فرزندان آن‌ها نیز نگرشی مشابه به کار داشتند اما نسل سوم ترجیح می‌دادند که کمتر کار کنند و

در بررسی دلایل نارضایتی کارگران معمولاً سه مورد ذکر می‌شود که برخلاف نظر عامه دستمزد و نگرانی‌های مادی در این میان نیست و هر سه به کیفیت تجربه مربوط و شامل فقدان تنوع و چالش، درگیری با دیگران به‌ویژه با روسا و تنش و استرس بیش از اندازه و فرصت کم برای رسیدگی به خود و خانواده است. این شکایات به شرایط عینی محیط کار اشاره دارند و راه مقابله با آن‌ها تغییر دیدگاه ما نسبت به آن‌هاست. تنوع و چالش یک شغل هرچند که تا حدودی به ویژگی‌های ذاتی شغل برمی‌گردد، اما در واقع بخش عمده آن به چگونگی درک فرصت‌ها به‌وسیله ما وابسته است.

انگیزه شغلی پایین، خستگی جسمی یا ذهنی نمی‌تواند باشد. در بررسی دلایل نارضایتی کارگران معمولاً سه مورد ذکر می‌شود که برخلاف نظر عامه دستمزد و نگرانی‌های مادی در این میان نیست و هر سه به کیفیت تجربه مربوط و شامل فقدان تنوع و چالش، درگیری با دیگران به‌ویژه با روسا و تنش و استرس بیش از اندازه و فرصت کم برای رسیدگی به خود و خانواده است. این شکایات به شرایط عینی محیط کار اشاره دارند و راه مقابله با آن‌ها تغییر دیدگاه ما نسبت به آن‌هاست. تنوع و چالش یک شغل هرچند که تا حدودی به ویژگی‌های ذاتی شغل برمی‌گردد اما در واقع بخش عمده آن به چگونگی درک فرصت‌ها به‌وسیله ما وابسته است. دشواری رابطه خوب با همکاران و سرپرستان هم ناشی از این است که ما در راه رسیدن به اهداف خود از دیگران انتظار داریم که همه‌ی انتظارات ما را برآورده کنند. معمولاً این انتظارات طبق برنامه برآورده نمی‌شوند چرا که دیگران نیز چنین انتظاری از ما دارند. راه پرهیز از این بن‌بست این است که خود را با چالش رسیدن به اهداف خود همزمان با کمک به همکاران و رئیس برای رسیدن به اهدافشان رویارو کنیم؛ اگرچه زمان بیشتری برای رسیدن به اهدافمان نیاز داریم اما در درازمدت این روش به‌ندرت شکست می‌خورد. شرایط عینی بسیار سخت محیط کاری می‌تواند به استرس منتهی شود، اما شرایط کار معمولاً چنین نیست. در واقع استرس ذهنی‌ترین جنبه شغل است؛ از این‌رو با کنترل آگاهی می‌توان بر آن غلبه کرد. استرس فقط وقتی وجود دارد که ما آن را تجربه می‌کنیم. بنابراین با تغییر نگرش و در نظر گرفتن آن به‌عنوان چالش و عامل انگیزش، می‌توان بر آن فائق آمد.

در عین حال ما به اوقات فراغت به‌عنوان فرصتی برای بازیابی نیاز داریم؛ اما بسیاری از افراد این فرصت لذت‌بردن را حتی بیش از محیط کار از دست می‌دهند چرا که اوقات فراغت بدون ساختار است و لذت بردن از آن به تلاش بیشتری نیاز دارد. سرگرمی‌های منفعل هرگز به رشد منتهی نمی‌شود و انرژی را که می‌تواند برای تمرکز بر اهداف پیچیده صرف شود و به رشد فرد بیانجامد، بر باد می‌دهد. طی چند نسل اخیر سرگرمی به صنعت عظیمی مبدل شده که ظاهراً هدفش پر کردن اوقات فراغت ما با تجربیاتی لذت‌بخش است. غافل از اینکه بسیاری از فعالیت‌های پرکننده‌ی اوقات فراغت - به‌ویژه فعالیت‌هایی که مصرف‌کننده‌ی انفعالی رسانه‌های عمومی هستند - برای شادی و قدرت ما طراحی نشده‌اند. آن‌ها وسیله‌ی کسب درآمد برای افراد دیگری هستند. اگر به آن‌ها اجازه دهیم، جوهر زندگی ما را می‌مکند و پوسته‌ی بی‌ارزشی به‌جا می‌گذارند. اوقات فراغت، اگر به‌خوبی طراحی نشود، نیروی روان را می‌مکد بی‌آن که قدرتی جایگزین در مقابلش پدید آورد و ما را خسته‌تر و دل‌سردتر از آنچه در ابتدای کار بودیم وا می‌نهد. کار و اوقات فراغت می‌تواند برای نیازهای ما تنظیم شوند. کسانی که یاد می‌گیرند از کار خود لذت ببرند و اوقات فراغت خود را هدر ندهند، احساس می‌کنند که زندگی ارزشمندی دارند. ●

جراحی شغلی است که تمامی شرایط لازم برای تجربه اوج را دارد و برخی از پزشکان جراح چنان شیفته کار خود هستند که حتی تماشای یک اپرا را اتلاف وقت می‌دانند، اما جراحانی هم وجود دارند که از کارشان متنفرند. چگونه می‌توان نگرش‌هایی چنین متفاوت نسبت به یک کار واحد وجود داشته باشد؟ جراحانی که وارد اعمال جراحی «تکراری» می‌شوند هرچند که ممکن است در آن موضوع تخصص پیدا کنند و چنین تخصصی می‌تواند پردرآمد هم باشد، اما در عین حال لذت‌بردن از کار دشوارتر می‌شود؛ خیلی زود احساس یکنواختی می‌کنند. برای جراحانی هم که کارشان را دوست دارند، پول، موقعیت اجتماعی و نجات جان دیگران مهم است اما معتقدند که بیشترین شور و شوق آن‌ها به جنبه‌های ذاتی شغلشان برمی‌گردد. آنچه جراحی را برای آن‌ها چنین خاص نموده احساسی است که از خود فعالیت به‌دست می‌آورند؛ روشی که این احساس را توصیف می‌کنند تقریباً با تمام جزئیات، شبیه تجربیات اوج گزارش شده به‌وسیله‌ی ورزشکاران، آشپزان یا باغبانان است. بنابراین نباید انتظار داشت که اگر همه‌ی مشاغل باطرراحی می‌شدند، همه افراد از شغلشان لذت می‌بردند. حتی جذاب‌ترین شرایط بیرونی تضمین نمی‌کند که ما در حالت اوج باشیم. چرا که تجربه‌ی بهینه به ارزیابی ذهنی ما از ظرفیت‌هایمان و همچنین امکاناتی که برای عمل داریم وابسته است و تنها اگر شخص به وضع موجود - حتی اگر شغل بسیار خوبی داشته باشد - بسنده نکند می‌تواند اوج را تجربه کند.

پژوهشی بسیار گسترده با بیش از صد زن و مرد شاغل تمام‌وقت با انواع شغل‌ها انجام گرفت تا با روش نمونه‌برداری تجربه به این پرسش پاسخ دهند که تعداد تجربیات اوج در هنگام کار بیشتر است یا اوقات فراغت. بر اساس ۴۸۰۰ پاسخ دریافت شده، افراد در محل کار احساس ماهر بودن و رویارویی با چالش داشتند و در نتیجه خود را شادتر، قوی‌تر، خلاق‌تر و راضی‌تر می‌یافتند. در اوقات فراغت احساس می‌کردند کار چندانی برای انجام دادن ندارند و مهارت‌هایشان به کار گرفته نمی‌شود و معمولاً خود را غمگین‌تر، ضعیف‌تر، کسل‌تر و ناراضی‌تر توصیف می‌کردند. در پرسش‌نامه، سؤال مبنی بر اینکه «آیا دوست داشتید فعالیت دیگری انجام می‌دادید» وجود داشت که شاخص انگیزه شغلی بود. داده‌های این قسمت نشان می‌داد که اگرچه کیفیت تجربه در کار بسیار بالاتر از اوقات فراغت بود اما انگیزه شغلی هم پایین بود و افراد ترجیح می‌دادند که کار نکنند. برخی این پارادوکس عجیب را به این دلیل می‌دانند که افراد نمی‌توانند همواره سطوح بالایی از چالش را تحمل کنند و نیاز به بازیابی در محیط خانه دارند. اما نتایج پژوهش‌ها از جوامعی چون پونت ترتناز نشان داد اگرچه کشاورزان بسیار سخت‌تر و طولانی‌تر از میانگین کاری افراد شهرنشین کار می‌کنند و چالش‌های روبروی آن‌ها به همان میزان از تمرکز و درگیری نیاز دارد اما هرگز آرزوی انجام کار دیگری را ندارند و وقت آزاد خود را با فعالیت‌های تفریحی چالش‌برانگیز پر می‌کنند. بنابراین دلیل