

کتاب کلید را بزن

چیپ هیث و دن هیث

ترجمه میترا معتضد

بخش هشتم: محیط را عوض کنید

خلاصه شده توسط امین آرامش



از صفحه ۲۲۹ تا ۲۵۹

این خلاصه، نکاتی است که به نظر من از سایر مطالب کتاب مهمتر بودند و به هیچ وجه شما را از خواندن کل کتاب بی‌نیاز نخواهد کرد و صرفاً می‌تواند به عنوان یادآور بعد از خواندن کتاب مورد استفاده قرار گیرد.

برخی تداعی‌های ذهنی‌ام را در پانویس نوشته‌ام.

داستان لعن و نفرین به رانندگی بد دیگران در خیابان. آیا رانندگی بد شما هم نشان‌دهنده شخصیت واقعی شماست؟ چرا فکر نمی‌کنیم: «نمی‌دانم چه اتفاقی افتاده که او اینقدر شتاب‌زده است؟» و فکر می‌کنیم عجب آدم عوضی‌ای بود! داستان پرخورتر شدن با سطل بزرگتر و شکم‌باره نبودن آنها! داستان مدیری که بجای بررسی موقعیت احتراق، به همه کارکنان بخشنامه می‌کرد که مواظب آتش باشند.

ما اغلب نسبت به موقعیتها کور هستیم.

تحقیقات روانشناسی نشان داده مردم در کل تمایل دارند نیروهای موقعیت را که به رفتار دیگران شکل می‌بخشد نادیده بگیرند. اسم این رفتار را «نسبت دادن اشتباه» نامیدند. تمایل اشتباه ما برای نسبت دادن رفتار مردم به آنچه هستند و نه موقعیتی که در آن هستند. نسبت دادن اشتباه، روابط انسانها را پیچیده می‌کند. کلی شقی در روابط زوجین همیشه نیست بلکه اکثرا کلی شقی در موقعیت‌های خاص است.

داستان تغییر مسیر و هموار کردن برای کمک کردن با غذا و افزایش کمک حتی توسط آنهايي که تصور میشد این کار را نمی‌کنند.

تغییر دادن محیط برای آن است که انجام رفتارهای درست کمی آسانتر و انجام رفتارهای اشتباه کمی سخت‌تر شود. خرید با یک کلیک در آمازون.

اغلب برای تغییر به چماق متوسل می‌شویم. اما این شیوه نشان‌دهنده رفتار خام انسانی است و به سرعت پوچ و ناکارآمد جلوه می‌کند. یک سوال مهم: چرا مردم فلان کار را انجام نمی‌دهند؟ باید دنبال دلیل برای انجام کارهای آنها گشت، نه اینکه به زور مجبور به انجام کار دیگری شوند.

کارکنان نافرمانی نمی‌کنند، آنها تنها از راحت‌ترین مسیر کارشان را انجام می‌دهند. داستان راحت‌تر بودن گزارش کاغذی و عدم ارائه گزارش روی برنامه بخاطر سخت‌تر بودن و انجام آن پس از راحت‌تر شدن کار با برنامه.

نکات درمانگاه وادار کردن دانش‌آموزان مشکل‌دار به آمدن به موقع سر کلاس:

- اگر معلم توقع داشته باشد دانش‌آموزان بی‌نظم مثل دانش‌آموزان ممتاز رفتار کنند حتما شکست خواهد خورد.
- مشکل از فیل سوار نیست و نباید به آن فکر کنیم، این مشکل فیل است. بچه‌ها اشتیاقی به حاضر شدن به موقع سر کلاس ندارند، بخصوص اگر این کار به معنی گذراندن وقت کمتری با دوستانشان در راهرو باشد.
- فیل: احساس را پیدا کنید: حرف زدن احساسی با بچه‌ها در مورد ضربه زدنشان به کلاس. شاید جواب بدهد شاید نه.
- مسیر: محیط را تغییر دهید: بعد از زنگ در را قفل کنید تا آنها که دیر می‌آیند پشت در بمانند.
- مسیر: عاداتی را ایجاد کنید: با دو سوال کوچک در ابتدای کلاس امتحان بگیرید تا آنها که دیر می‌آیند، رد شوند.
- مسیر: مردم را هدایت کنید: تابلوی «به موقع سر کلاس بیایید» را روی دیوار نصب کنید. شاید موقعی که ببینند تنها آنها از این وضعیت تخطی می‌کنند، دیگر این کار را انجام ندهند.
- مسیر: جماعت را هدایت کنید: راهی را بیابید تا آنها بفهمند مورد انزجار بقیه هستند. اغلب دردسرها توهم دارند که قهرمان بقیه‌اند.
- مسیر: محیط را عوض کنید: مبل راحت جلوی کلاس برای آنها که زودتر بیایند.

داستان پرت شدن حواس پرستاران هنگام دادن دارو. باید راهی برای اعلام به بقیه که حواس پرستاران را پرت نکنید پیدا میکردند. استفاده از جلیقه‌های ویژه. اولش مقاومت کردند در مقابل پوشیدنش. بعد دیدند که به میزان زیادی خطا را واقعا کاهش داده.

زیر ۱۰۰۰۰ پا حرف زدن با خلبان ممنوعه. استفاده از همین ایده در یک شرکت نرم افزاری برای کدنویس‌ها و تحویل یک پروژه در ۹ ماه بجای ۳ سال.

ظرف غذای کوچکتر برای کمتر خوردن. تنظیم دستگاه قهوه برای بودن بوی قهوه در صبح و انگیزه برای بیدار شدن. تغییر چیدمان دفتر یک مدیر برای توجه بیشتر به کارمندان. اگر به چیدمان توجه نمی‌کردید حتما او را مدیری بی‌احساس می‌نامیدید.

استفاده از قطع کردن نوتیفیکیشن توسط خود نویسندگان برای تمرکز بیشتر موقع نوشتن.

ماشینی صنعتی که برای روشن شدنش حتما باید دو دکمه با هم فشار داده شود و آنها هم طوری تعبیه شده که در آن موقعیت حتما ایمنی رعایت شود.

استفاده از ژاکت مخصوص روانی‌ها برای کسانی که به صورت دیوانه‌وار جواب تماس مشتری‌ها را بدهند.

تغییرات ساده در مسیر می‌تواند به تغییرات چشمگیر در رفتار منجر شود.