

## 實用商業大全（十）：創造優質工作環境（上）

### 12-09

管理者總在找尋能增進生產力的方法，但很少人了解，只要能讓每個人快快樂樂，這點就可以實現。有效的人員管理意味著建立一個安全、正面的工作環境，使勞資雙方能在壓力最小的情況下共事。愉快的員工會有較佳的創造力及生產力，如此一來，只會增進公司的利益。

雖然要確保一個百分百安全的工作環境不太可能，雇主必須要對員工安全表示誠摯的關心，對消弭危險做出努力。意外事出必有因；意外大多是由易出事故者造成的，而這些人是以及早探查出來的，因為他們往往對規定及警告嗤之以鼻，他們缺乏耐性，舉止唐突。

為了每個人好，規定是必須遵守的。既然有百分之九十五的員工行為正當，管理者應該鼓勵自律，莫仰賴親自操控；然而，如果有員工違反規定，就必須及時公正處理之。前後不一致的管理方式只會失去員工的尊重。

所有規章制度一旦建立，至關重大的是管理階層能否以身作則——如果管理人每天早上都遲到兩小時還大搖大擺地走進辦公室，員工們幹嘛得準時呢？

### 12-10

倘若有位員工不斷違反公司規定，或許就是該輔導的時候了。輔導不外是在一個適合談話的空間中請某人坐下來，與之討論問題以找出解決之道。

藉由輔導，管理人替問題員工設定目標並鼓勵其達成，由此可收激勵之效；指出優劣行為造成的後果，將能進一步協助員工進步。

輔導往往會擴及個人問題；公司勞動人口中每五人就有一人可能患有某種生理或精神疾病。這類個人問題常會造成曠職，抗命和工作生產力低落等。

現今步調快速工商世界的壓力緊繃往往會導致物質濫用，情況普遍到每三件工作輔導的個人問題中就有兩件與之有關。遇到這種狀況的管理人所能採取的最好辦法，就是協助該名員工尋求專業輔導。

管理人是永遠的輔導員：有時輔導不過是聽員工發發牢騷，有時輔導就得處理諸如裁員或疾病等危機。然而安全與輔導兩者會製造出更快樂的員工——而且，因為生產力也增加了，股東們也會笑開懷。