

## چطور می‌شود با ۳ روش ساده، آن‌طور که می‌خواهید از کارکنان خود قدردانی کنید؟



منبع: Entrepreneur / مترجم: علی فتحی کارشناس ارشد مدیریت اجرایی

"ممنونم، کلمه‌ای ساده که هرروز از زبان ما گفته می‌شود و اغلب هم این عمل، عملی واکنشی است."

دکتر امیلیانا سیمون، عصب‌شناس کارآمد، متخصص شادی‌شناسی و عضو هیئت‌علمی مرکز Greater Good Science از دانشگاه برکلی می‌گوید: ما آن‌قدر این کلمات (ممنونم) را در خانه و مخصوصاً محل کار بکار برده‌ایم که بی‌معنی شده‌اند.

اگر شما یک تشکر سریع و مختصر از همکاران که از شما تصور فردی بی‌روح را دارد، داشته باشید و دیگر چیزی نگوئید، در واقع برای هیچی تشکر کرده‌اید. توضیح فوق به طور خاص درمورد رؤسا صدق می‌کند که اغلب این حس را دارند: "من نیازی نمی‌بینم که از کارمندانم تشکر کنم، چرا که به آنها حقوق می‌دهم". دکتر سیمون در یک گفتگوی تلفنی این را به ما گفت که: راه زیادی در پیش است، باید از بالاترین مقام سازمان شروع کنیم، جایی که رهبران می‌بایست الگوی قدردانی باشند، البته نه با برنامه‌ی اعلام کارمند نمونه ماه که خود این کار باعث دشمنی می‌شود بلکه قدردان همه کارمندان باشیم. این قدردانی به همین اندازه راحت است: کفایت فقط چند ثانیه بی‌مقدمه به دفتر کارمندان سری بزنید و به طور شایسته‌ای بگوئید از اینکه انرژی و عمرش را برای موفقیت کسب و کار شما خرج می‌کند، متشکرید.

به کلمه موثر "به طور شایسته" دقت کردید؟ برای شایسته بودن قدردانی، صادقانه از کارمندان‌تان آن‌طور که قصدش را دارید تشکر کنید. از نظر علمی ثابت شده است که بخاطر قدردانی شایسته، شادی کارمندان افزایش یافته و در نتیجه بهره‌وری در کارشان رشد کرده است -- دکتر سیمون می‌گوید: شما باید با دقت این سه رویکرد ساده را دنبال کنید:

## ۱- "متشکرم" یا "از شما ممنونم" را با قلبتان بگویید

دکتر سیمون می‌گوید: بهترین روش انجام این کار، به صورت رودررو است. ایمیل‌زدن، توثیق کردن، پیام‌متنی فرستادن، نظرگذاری در فیسبوک و حتی به صورت یادداشت تشکرگذاشتن، درست نیست.

وقتی شما می‌گویید "ممنونم" واقعاً قلبتان را درگیر کرده و درباره‌اش فکر کنید، مستقیم به چشم کارمندانان خیره شوید و به روش محتاطانه آن را انجام دهید، چرا که شما حقیقتاً فقط دو کلمه ساده را بیان نمی‌کنید. دکتر سیمون اذعان دارد که این تشکر خیلی بیشتر از حرف است؛ شما در حال بیان یک قدردانی صادقانه هستید.

دکتر سیمون این را تصدیق می‌کند که در نظر داشته باشید برخی افراد این کار را بیهوده یا بکار بستن آن را شفقت و مهربانی بیش از حد برای بیان قدردانی می‌دانند. دکتر سیمون می‌گوید: همه ما نیاز به یادآوری دلجویی و قدردانی مستمر داریم به‌خصوص اگر کارمندان بی میل شده باشند. یادآوری این نکته خیلی مهم است که تشکر سرسری و موردی برای کارمند کارساز نیست، "واقعاً برای هیچ‌کس نیست"

مدارک موجود در کارهای دکتر مک گونیگال توسعه‌دهنده بازی‌های ویدئویی مجازی جایگزین (شبه ساز مشاغل) و روش‌شناس قدردانی (فنون و روش‌های قدردانی) وی را به درک این نکته رساند که: یک تشکر با استفاده از کلمات به‌جا در بیان قدردانی مانند یک اپیدمی در سراسر اداره شیوع پیدا می‌کند. دکتر مک گونیگال ظرفیت همه‌گیری قدردانی را یک‌جا کنار هم قرار داد و این مثبت بودن قدردانی را ۲۵۸ نفر نشر داد.

## ۲- بگویید برای چه ممنونید

به‌صورت شفاهی، عمل، رفتار یا موفقیتی که بابت آن سپاسگزاری را نام ببرید. الان زمان تحسین کارمندان و همکاران برای کارهایی است که شما از آنها خواسته‌اید انجام بدهند که البته از بقیه هم، همین انتظار را دارید. بگویید برای انجام این کار ممنونم و کار را شرح دهید. "می‌دانم این کاری است که شما انجام دادید و می‌دانم تمام تلاش‌تان را برای انجام کارهای دیگر هم می‌گذارید". دکتر سیمون اعتقاد دارد که ممکن است این جملات بسیار ساده به نظر برسند ولی خیلی کار را پیش می‌برند.

دکتر سیمون به عنوان یک مثال به‌جا از کاربرد صحیح این ۳ روش در تشکر شایسته می‌گوید: از ویراستارم به‌خاطر ویرایش این مقاله به‌صورت تخصصی و نیز ذکاوتشان تشکر می‌کنم، بخاطر این حد از دقت در انجام کار برای خواندن کارهای من و دادن آن بازخوردهای مهمی که هم من از آنها بهره بردم، هم خوانندگان ما.

## ۳- تشکرتان را به این مرتبط کنید که چقدر شخص مورد تقدیر، شما را تحت تاثیر قرار داده است

به فردی که قدردان او شده‌اید به صراحت بگویید که او چه میزان شما را متحیر کرده و چه ارزش آفرینی انجام داده است. دکتر سیمون می‌گوید: درک تاثیر قدردانی سبب می‌شود ماهیت داستان (سرنوشت شرکت) عوض شود، این کار نه تنها همکاری و وفاداری را قوی‌تر می‌کند، بلکه نشان می‌دهد شما چقدر شبیه چیزی هستید که می‌گویید و همچنین صادقانه قدرشناس ارزشی خواهید بود که به طور کلی کارمندانان برای شما به همراه آورده‌اند.

مثال دکتر سیمون درباره تشکر وی از ویراستار برای ترکیب‌بندی با دقت مقاله را با گفته‌ی او ادامه می‌دهیم: از صمیمی‌تر شدن این روند به جای مختصرگویی نترسید، یک مقدار خصوصی‌تر برخورد کرده و ویراستار (کارمند) را تحسین کنید تا پی برد که فهمیده‌اید چه کار سختی دارد و چه تلاشی برای آن گذاشته است. شما می‌توانید این‌طور هم تشکر کنید "از شما ممنونم، الان مقاله‌ای دارم که

بہتر از زمانی است کہ خودم آن را نوشتہ بودم. این تلاش‌های شما واقعاً حال من را دربارہ محصول نہایی (مقالہ ویرایش شدہ و آمادہ چاپ) بہتر کردہ است و قطعاً بدون شما قادر بہ انجام آن نبودم، بہ خاطر ہمہی این‌ها ممنونم".

نتیجہ: " آنہا واقعاً حس می کنند، اوہ، عجب، ہمکار من شخصاً مرا تصدیق کرد و تاکید داشت کہ من قسمت مهمی از این شرکت ہستم. من واقعاً احساس سودمندی دارم و می دانم کہ وجودم حیاتی است". دکتر سیمون در آخر تاکید می کند کہ: "بہ زودی خواهید دید کہ کارمندان کار را بہ بہترین وجہ انجام می دهند.