

۷ شیوه برای ابراز قدردانی از کارکنان:

سیمون کوهن چیزهای زیادی دارد که باید قدردانش باشد. او پس از خارج شدن از کسب و کار رو به افول خانوادگی شان، نه تنها وارد صنعت متفاوتی شد، بلکه توانست شرکت جدید خود را تا جایی گسترش دهد که تبدیل به بزرگترین شرکت حمل و نقل مکزیک شود. کوهن، مشکل اصلی ساختار موجود را شناسایی کرد: رساندن به هنگام مواد اولیه و محصولات به آنجایی که باید. او به جای اینکه از روی استیصال جا بزند، با تأمین کننده ی قبلی خود شریک شد و کسب و کارش را توسعه داد و در نهایت کنترل کامل آن را بدست گرفت. شرکت او امروزه بیش از هر شرکت دیگری در مکزیک مواد اولیه و محصولات را جابجا می کند. خود کوهن نیز در حال آمادگی برای توسعه ی بیشتر است .

کوهن برای حفظ کارایی شرکت خود و بالا بردن رضایت کارکنانش، برای فرهنگ قدرشناسی و قدردانی ارزش زیادی قائل می شود. او رویکرد خود را اینگونه شرح می دهد: «ما در دنیایی چشم به جهان گشوده ایم که مدام در حال تغییر و تحول است و نیاز داریم با تغییر کنار بیاییم. بنابراین به خاطر همین تغییرات مشکلاتی داریم و نقش ما به عنوان رهبر در زندگی، حل کردن این مشکلات و پریدن از روی موانع مرتبط با آن است. می توانیم این کار را با بد خلقی و نگرشی تحریک آمیز انجام دهیم، یا اینکه گزینه ی بهتری برگزینیم که از نظر من یک لبخند بزرگ و حس قدرشناسی واقعی است .

در ادامه با [دیجیاتو](#) همراه باشید .

۱- پیش از هر چیز دیگر قدرشناسی خود را با کلمات نشان دهید

اکثر مردم در مورد کلماتی که به کار می برند آنچنان دقت نمی کنند . کوهن اعتقاد دارد رهبران باید هنگام برقراری ارتباط با دیگران آگاهانه رفتار کنند. او در این باره می گوید: «همه ی ما انسان هستیم و برابر . بنابراین چرا باید با کارمنان خود غیرمحترمانه یا تهاجمی صحبت کنیم؟ کلمات می توانند به یک نفر انرژی بدهند یا او را نابود کنند، بنابراین مطمئن شوید هر گاه با تیم خود صحبت می کنید، کلمات درست و مثبتی به کار می گیرید. هر چقدر هم که عصبانی یا نا امید هستید، همیشه حرف خود را با تعریف و یا تشکر شروع کنید .

۲- افراد را به اسم صدا کنید

قدردانی تا وقتی به هدف مورد نظر خود نرسد و با آن ارتباطی مستقیم برقرار نکند نمی تواند اثرگذاری حد اکثری خود را داشته باشد. وقتی تنها از روی انجام وظیفه از کسی قدردانی کنید، کلمات شما مصنوعی و توخالی به گوش خواهند رسید. کوهن راه حل ساده ای برای این موضوع دارد: «هر کسی دوست دارد به اسم صدا شود. این کار نشان می دهد برای آنها اهمیت قائلید، به آنها توجه می کنید و قدردان حضورشان هستید. اگر در به خاطر سپاری نام ها با دشواری روبرو می شوید، می توانید از تکنیک های مختلفی بهره بگیرید که به این منظور طراحی شده اند .

۳- یک کار خاص انجام دهید تا کارکنان شما حس کنند واقعاً به آنها اهمیت داده می شود

کوهن در این باره می گوید: «گاهی اوقات وقتی به دفاتر خارج از کشور شرکت می روم، از دستیارم می خواهم در مورد کارکنان آن دفتر بیشتر برابم توضیح بدهد. از او درباره ی تغییراتی که ظرف این مدت در آنجا اتفاق افتاده است می پرسم. آیا هیچ یک از کارکنان در شرف ازدواج است؟ آیا کسی صاحب فرزندی شده است و یا مناسبت خاصی را جشن می گیرد؟ تمام این سؤالات حساسیت من نسبت به افراد را بالا می برد.

روزی که به این دفاتر می روم، به تک تک آنها سلام می کنم، و از آنها به خاطر اینکه بخشی از این شرکت هستند تشکر می کنم و به آنها تبریک می گویم.»

۴- آنها را به خود نزدیک تر کنید

کوهن به ارزش قائل شدن برای زمان کسانی که برایش کار می کنند اصرار می ورزد. او این را اینطور توضیح می دهد: «کارکنان با انگیزه و با استعداد، بزرگ ترین دارایی هر شرکتی هستند و بدون آنها نمی توان شرکت را اداره کرد. پس به صحبت های آنان گوش دهید. به آنها نزدیک شوید، ناهار را کنار آنان صرف کنید و هر چقدر در توانتان هست با آنها به گفتگو بپردازید. سپس، از آنان به خاطر سپری کردن وقتشان در کنار شما قدردانی کنید.»

۵- کارکنان خود را غافلگیر کنید

به زبان آوردن تشکر به صورت پیوسته می تواند خسته کننده و بی معنا باشد اما کوهن رویکرد خود را دارد. او می گوید: «هر از چند گاهی، بدون دلیل کار متفاوتی انجام دهید. مثلاً می توانید کارمندان خود را به صبحانه یا ناهار میهمان کنید و یا یک سخنرانی کوتاه ترتیب دهید و صحبت های خوبی برایشان بکنید. حتی یک بسته شکلات به عنوان هدیه هم می تواند معنای زیادی داشته باشد. اگر این کار را از ته قلب خود انجام دهید آنها هم آن را درک خواهند کرد.»

۶- موفقیت های خود را با آنها سهیم شوید

بسیاری از رهبران، دیدگاهی «ما» و «آنها»یی دارند. این جداسازی حتی اگر ستیزه جویانه هم نباشد به انزوای احساسی و افت کارایی می انجامد. اما کوهن ایده ی بهتری دارد. او می گوید: «هر بار که مراسم خاصی دارید، قرارداد خوبی می بندید و یا فرصت خوبی به دست می آورید، اعتبار آن را به خودتان اختصاص ندهید. به همه اینطور بگویید که به خاطر کار تیمی میان کارکنان، عملکرد خوب و حمایت آنان بوده که شرکت توانسته است این قرارداد را ببندد.»

۷- به فکر کردن بسنده نکنید، به زبان بیاورید

کوهن مصر است که هیچ وقت نباید فکر کنید دیگران از قدرشناسی شما نسبت به حضور و کارشان آگاهند. او اعتقاد دارد شما باید از هر فرصتی برای به زبان آوردن این موضوع استفاده کنید. وی در این باره می گوید: «رهبران معمولاً به شدت سرشان شلوغ است و اغلب فراموش می کنند آنچه در ذهن دارند را به زبان بیاورند. هر وقت می توانید از کارکنان خود تشکر کنید تا آنها کم کم احساس متفاوتی پیدا کنند. اینکه کسی به شما نزدیک شود، لبخند بزند و حرف خوبی به شما بزند احساس فوق العاده ای دارد. حتی وقتی کسی مرتکب اشتباهی می شود، اشتباهش را با کلمات مثبت به اطلاعشان برسانید. حرف های خوب را در ذهن خود نگه ندارید. به جمع کارکنان خود بروید و آنها را به زبان بیاورید.»

منبع <http://digiato.com/article/۲۰۱۵/۱۱/۲۳> : inc

حسن نعلبندی کارشناس آموزش ، پژوهش و برنامه ریزی اداره کل