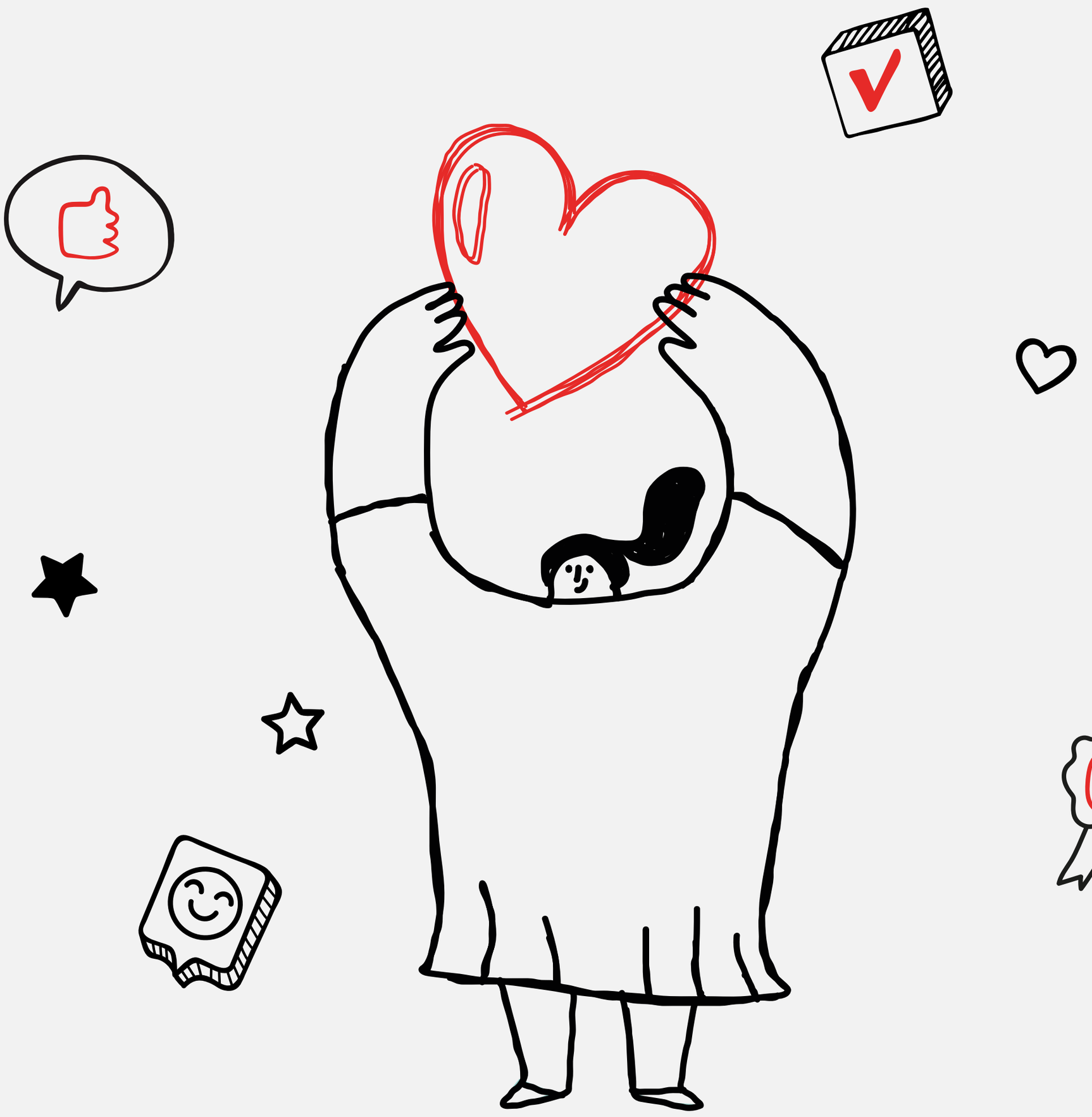
давай
поговорим

ВСЕМ

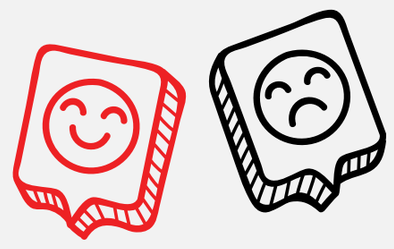
СПАСИБО!



тру.

Как благодарить друг друга не для галочки, а чтобы все стали счастливее

Почему благодарность важна и как она действует



БЛАГОДАРНОСТЬ ВАЖНА ВСЕГДА И ДЛЯ ВСЕХ

Когда наши успехи и вклад в общее дело признаются, мы становимся продуктивнее и работаем лучше. Благодарность вообще полезна и даже целительна, в том числе и для того, от кого она исходит. Исследования подтверждают, что чувство искренней благодарности уменьшает стресс и помогает справляться с последствиями травматических событий. В 2006 году было **опубликовано** исследование о том, что участники боевых действий во Вьетнаме с высоким уровнем чувства благодарности за то, что они имеют, меньше страдали от посттравматического стрессового расстройства. Во времена кризисов, тяжёлых ситуаций и неопределённости благодарность может способствовать психологической устойчивости как самого человека, выражающего благодарность, так и окружающих, в нашем случае — вашей команды, коллег, руководителя.

Вы наверняка знаете, как работает гормон дофамин: нам хочется повторять действия, которые вызвали его выброс, чтобы снова получить удовольствие. В Калифорнийском университете в Лос-Анджелесе **измеряли** активность мозга с помощью магнитно-резонансной томографии во время того, как испытуемые получали подарки.

Чувство благодарности активировало гипоталамус, что влияло на обменные процессы, уровень стресса, затрагивало поведение и увеличивало выработку гормона предвкушения удовольствия, дофамина.

Получается, что чем чаще сотрудника хвалят, тем больше он получает дофамина. И тем больше хочет получать похвалу, то есть работать хорошо.

Благодарность важна всегда и для всех. Особенно в работе и особенно — на фоне внешней нестабильности. Поддержать себя и других — отличный способ восполнить ресурсы и доступный инструмент нематериальной мотивации в любой кризис. Поговорим о том, как корректно и экологично говорить «спасибо» в разных ситуациях на работе.

Как благодарить сотрудника, коллегу, руководителя, команду

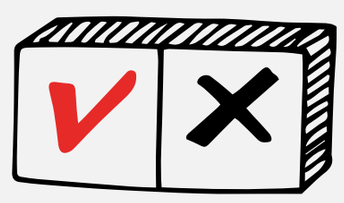
Приёмы едины для всех, но есть нюансы. Сотрудника и всю команду вы благодарите за измеримые в цифрах заслуги и мотивируете. Коллеге на равных говорите товарищеское «спасибо» и признаёте его профессионализм и человеческие качества. Благодарность руководителю включает элемент лояльности его управленческим методикам и курсу в целом.

Благодарность можно выразить как словами, так и действиями.

Слова:

- **делайте акцент на том, что человеку важно**: исполнители оценят вашу похвалу за ответственное отношение, инициативные — за проактивность, вдумчивые — за стратегическое мышление, экстраверты — за умение найти общий язык

- **говорите о реальных доказанных фактах**, когда сотрудник принёс пользу и проявил себя на благо компании: никакой абстракции, только конкретика



НИКАКОЙ АБСТРАКЦИИ, ТОЛЬКО КОНКРЕТИКА

- **придерживайтесь общих правил обратной связи** — без перехода на личности, без субъективных оценок, без позиции «сверху»

- **говорите о тех качествах и действиях**, которые хотите «закрепить», «формируйте» желаемое поведение

Действия:

- **благодарите лично**, устно или письменно

- **выражайте публичное признание заслуг** как офлайн, так и онлайн

- **выплачивайте неденежные бонусы** — небольшие подарки со смыслом, награды и «ачивки», баллы, внутренняя валюта

- **используйте возможности** сервиса «Карма»!

Благодарность и лесть: два инструмента с разными эффектами

Искреннюю благодарность, как и справедливую критику, принять проще. Как и любая качественная обратная связь, благодарность и похвала должны быть:

- **Честными** — то есть передающими истинное отношение
- **Справедливыми** — то есть очищенными от эмоций, ролей и стереотипов
- **Конкретными** — основанными на фактах, то есть хвалим за конкретные успехи, решённые задачи, определённые действия
- **Сдержанными** — без раскачивания эмоций.
  Да, позитивная обратная связь немыслима без лёгкой радости, симпатии, дружеского и товарищеского чувства. Выражайте благодарность искренне, но без урагана страстей, как профессионал профессионалу

А что такое лесть?

Лестью тоже можно добиться своего. Есть ситуации, когда лесть вполне себе уместна. Например, она может быть успешным защитным инструментом рядом с боссом-самодуром: беззастенчиво хваля его, вы выстроите худой, но мир. А то и появятся шансы на более искреннее и тёплое общение (да, мы оптимисты). В целом лесть, как и любая ложь, довольно трудозатратна и опасна: малая ложь порождает ложь большую.

Лесть — инструмент влияния на людей.
Она не соответствует всем критериям качественной ОС.

- **Лесть нечестна**: вы можете недолюбливать начальника, но хотите, чтобы он относился к вам хорошо и льстите
- **Лесть несправедлива**: вы можете переоценивать вклад или возможности сотрудника, чем навредите и делу, и человеку

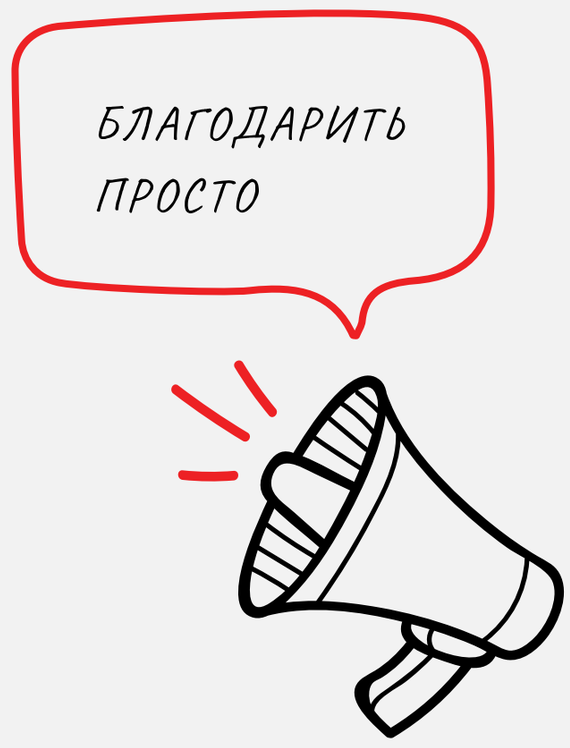


- **Лесть неконкретна**: за удачную презентацию можно похвалить один раз, а вечно льстить на основе этого факта не получится — дальше придётся «хвалить» туманно, обтекаемо

- **Лесть, как и любая манипуляция, «раскачивает» эмоции**. И эмпатичный человек это почувствует. Неискренняя благодарность вызывает искреннее раздражение

Сто причин для благодарности

Благодарить просто: найдите реальные причины сказать волшебное слово «спасибо». Для новичков в похвале и благодарности у нас есть подборка адекватных причин выразить признательность. Берите любую и начинайте практиковаться!



- За завершение задачи
- За то, что человек находится в процессе завершения задачи
- За попытку завершить задачу
- За поддержку коллег
- За дельное замечание
- За смелую идею
- За скепсис и конструктивную критику
- За помощь остальным
- За пунктуальность
- За креативность
- За ответственность
- За активность
- За работу в команде
- За умение работать одному
- За исполнительность
- За умение вовремя поблагодарить коллегу
- За предприимчивость...

Ну как, допишете сами до сотни причин? Есть один секрет, как это сделать. Зная человека и то, как он работает, вы всегда знаете, за что его хвалить. Так делайте это! Мы знаем, что Петя медлительный и критикуем его. Но Петя — обстоятельный, въедливый, внимательный, хвалим ли мы его за это? Самое время обратить внимание на сильные стороны людей и развивать их.

Поддержка тоже важна



В процессе выполнения задачи тоже можно и нужно благодарить. Поддержка — вот, что помогает дойти до конца. Поддержите коллегу на полпути: «Я вижу, какой объём тебе приходится лопатить. Тебе всегда удавалось разобраться даже в мелочах, это твоя супер-сила! Успехов!».

ПРАКТИКА



Напишите письмо благодарности любому вашему коллеге. Если вы руководитель, напишите сотруднику. Если вы сотрудник, напишите боссу. Руководствуйтесь принципами из этого письма

Отправьте пожелания благодарности через сервис **«Карма»**

Скачайте стикерпак **«Давай поговорим»** и сделайте вашу ОС и ежедневное общение концептуальнее

До встречи в следующем выпуске!