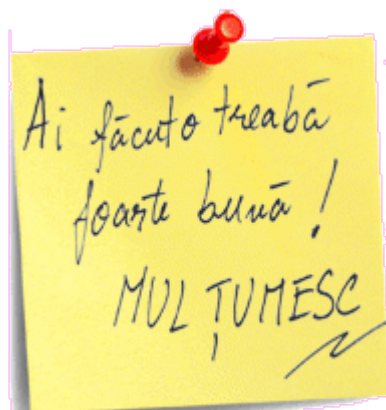


Cum să mulțumești

un articol de [Emilia Cernăianu](#)



Cred că pare curios să te sfătuiască cineva cum să mulțumești atâta timp cât se spune că "un simplu mulțumesc este suficient".

Dar, ca în orice altă situație, mulțumirea presupune două părți, una care oferă și cealaltă care primește. În timp ce "destinatarul" se așteaptă la un anumit fel de mulțumire, problema cea mare, apare la "expeditor" care, de cele mai multe ori, nu știe cum s-o facă.

În Managementul Resurselor Umane, cheia succesului este motivarea personalului, în mod special așa-zisa motivare non-financiară, respectiv mulțumirile aduse pe diferite căi, cât mai vizibile dacă este posibil. Aceste mulțumiri cresc stima de sine, întăresc încrederea în propriile forțe și netezesc drumul promovării. Pare foarte simplu, numai că practica ne arată că nu se întâmplă așa cum pare. Hai să vedem de ce.

Acest angajat a făcut un lucru inedit, a rezolvat problema în locul meu, cum să-i mulțumesc? Uneori mulțumirile se impun evident, rezultatele sunt din cele mai bune și e limpede că managerul trebuie să facă ceva, dar se frământă cu propriile temeri că dacă ar recunoaște adevărata valoare a subalternului, și-ar submina-o pe a lui, cumva ar admite că există cineva care-l poate înlocui cu succes.

Și ce manager ar vrea asta? Pe de altă parte, meritul angajatului este atât de mare încât nu poate fi trecut cu vederea.

O anecdotă de prin secolul al XIV-lea care, ca orice anecdotă nu este întocmai adevărată, dar are un sâmbure de adevăr, spune că într-un oraș medieval locuia un cavaler foarte viteaz care a

reușit să-l apere de câteva ori de hoardele barbare, dar cetățenii nu reușeau să se decidă în ce fel să-l răsplătească. Cu toții erau de acord că nicio recompensă care ar sta în puterea lor n-ar fi îndeajuns de mare, nici chiar dacă l-ar face stăpânul orașului. Când discuțiile păreau să se împotmolească, unul dintre cetățeni spuse: *"hai să-l omorâm și după aceea să-l adorăm ca sfânt patron al orașului!"*.

Sigur că-ți vine să râzi de așa o glumă, dar pentru că am văzut câteva situații destul de asemănătoare (fără omoruri, desigur), m-am gândit că ar fi o idee înțeleaptă să ne întrebăm dacă știm sau nu știm să mulțumim.

A recunoaște că cineva știe și/sau poate mai mult și/sau mai bine decât tine, nu este o umilire, ba dimpotrivă, este un semn de mare putere interioară.

La polul opus, managerul nesigur se recunoaște după rigiditatea cu care evaluează performanțele angajaților, după "ochiul de soacră" cu care vânează greșelile și după celebrul dicton "dacă le dai nas ți se suie în cap".

Numai un individ lipsit de autoritate se teme că cineva i-ar putea submina poziția.

Prin urmare, recunoașterea în mod deschis a meritelor unui subaltern este o dovadă solidă de înțelepciune și încredere în sine.

Mai rămâne atitudinea, adică felul în care exprimi în cuvinte aceste mulțumiri.

Mai spuneam că motivația crește direct proporțional cu orizontul de vizibilitate, adică cu cât mai multă lume știe, cu atât este mai motivant.

Combinându-le obținem aprecierea publică (sau oficială), cea mai bună rețetă a managerului de succes. Pentru că succesul unui manager nu se măsoară numai în bani, ci și în loialitatea angajaților.

- ✓ "Intervenția ta a rezolvat o situație pe care o credeam fără ieșire. I-am adunat pe toți colegii noștri (și din alte departamente) pentru a le oferi, prin tine, un exemplu de cutezanță. În numele tuturor, te felicit și îți mulțumesc"
- ✓ "N-am crezut nicio clipă că vei reuși, dar m-ai contrazis. Aste este o dovadă a faptului că ar trebui să am mai multă încredere în tine și colegii tăi. Pentru această lecție, te felicit și îți mulțumesc"

Am dar doar două exemple, ca să nu mă lungesc cu sugestii prea patetice. Mesajul ascuns este că **mulțumesc** trebuie însoțit de un feedback cu miez, de un mesaj concis și clar cu privire la natura rezultatului. *Bravo și foarte bine* sună prea simplu și prea formal ca să mai producă vreun efect motivațional. În schimb, mesajul formalizat, bine articulat și adresat cu emfază, are toate șansele să declanșeze motivația dorită.

Nu, nu-i un joc de vorbe ceea ce vă propun, ci este ceea ce chiar dumneavoastră vreți să auziți atunci când ați făcut o ispravă de care sunteți mândru și pentru care simțiți că aveți nevoie de recunoaștere.