

Дороже денег:

5 языков похвалы на работе

Гайд для руководителей и HR



5 языков похвалы

Похвала — это способ выразить одобрение или признание кому-то с целью поддержать, мотивировать человека или укрепить отношения с ним.

Похвала – мощный инструмент, которым располагает каждый руководитель и HR. Но зачастую попытки выразить её не достигают цели. Почему?

Гэри Чапмен и Пол Уайт, авторы книги «Пять языков похвалы на рабочем месте», утверждают:

1. Существует пять языков похвалы:

1. слова одобрения
2. особое время
3. деятельная поддержка
4. подарки
5. физические прикосновения

37%

сотрудников считают, что похвала —
важнейший фактор их вовлечённости
и эффективности на работе.

Gallup

2. Разные люди предпочитают разные способы признания своей ценности.
И то, что работает для одного, может не работать для другого.

3. Эффективнее всего выражение признания работает, если оно передано на языке похвалы, который является ведущим для получателя.

4. Послания похвалы на другом языке будут лишены всякого смысла.



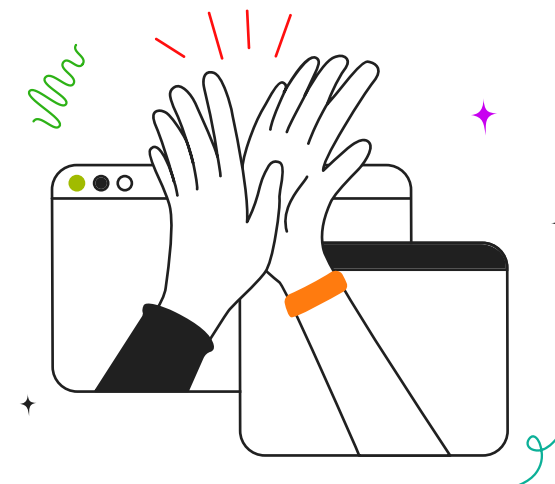
#1

Слова одобрения

Это самый распространённый вид похвалы и заключается в вербальном или письменном выражении благодарности или признания. Важно, чтобы слова одобрения были конкретными. Исследователи доказали, что обтекаемые фразы вроде «Хорошая работа!», «Так держать!» производят скорее деморализующий эффект.

Маркеры, что этот язык похвалы является ведущим

- Человек часто хвалит других вербально.
- Он ценит, когда ему говорят «спасибо» или отмечают его работу словами.
- Человек явно реагирует на комплименты и слова поддержки.



Разновидности

- Одобрение достижения: «Спасибо за потрясающе подробный отчёт».
- Одобрение характера: «Ты – самый оптимистичный человек из всех, кого я знаю».
- Одобрение личности: «Я в восторге от твоей организованности».



На что обратить внимание

Слова одобрения должны быть искренними и произноситься в контексте позитивных и здоровых отношений. В состоянии конфликта слова могут быть восприняты, как сарказм или насмешка.



Рекомендации для руководителя

Коммуникации

- Похвала
- Compliments
- Добрые пожелания
- Вдохновляющие установки

Действия

- Сообщения
- Письма
- Публичные объявления

Чего избегать

- Жёсткой критики
- Умалчивания заслуг

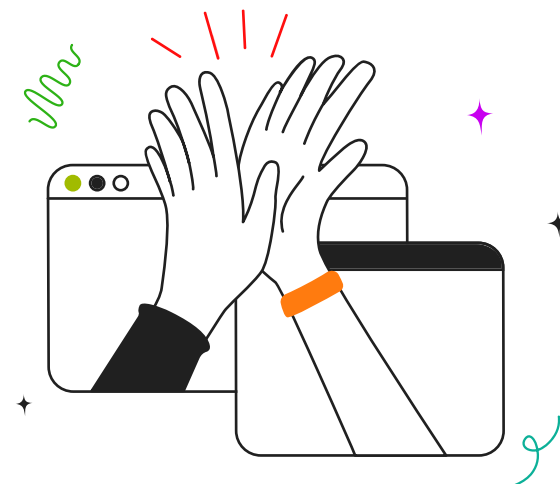
#2

Особое время

Это время, проведённое с сотрудником, свидетельствующее о готовности уделить ему полное внимание. В отличие от слов одобрения, здесь акцент не на том, что вы говорите, а на том, что вы слушаете и слышите.

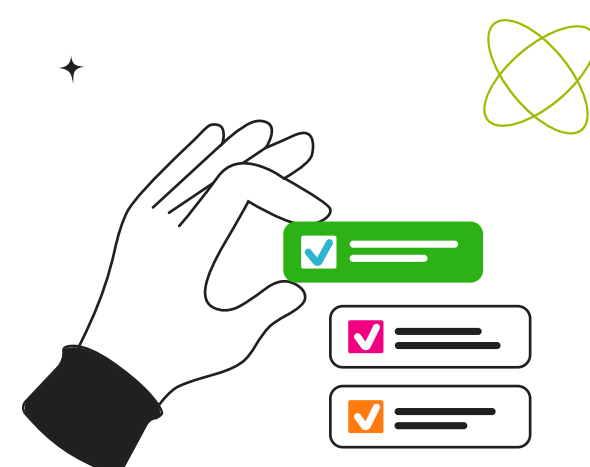
Маркеры, что этот язык похвалы является ведущим

- Человек охотно присоединяется в общим мероприятиям или предлагает куда-то сходить вместе.
- Активно участвует во встречах или дискуссиях.
- Выражает благодарность в форме готовности уделить собственное время.



Разновидности

- Эмпатический диалог: обмен мыслями, чувствами и желаниями в доверительной обстановке.
- Совместные переживания: вместо долгих разговоров – совместные поездки на конференции и другие общие мероприятия.
- Небольшой групповой диалог: для тех, кому некомфортно разговаривать с глазу на глаз.



На что обратить внимание

Важно не просто физически присутствовать в диалоге, но внимательно слушать собеседника. Старайтесь смотреть человеку в глаза во время диалога, не перебивайте и не отвлекайтесь. Дайте ему понять, что вы понимаете его чувства, даже если не разделяете его точку зрения.



Рекомендации для руководителя

Коммуникации

- Встречи one-to-one
- Доверительные разговоры
- Техники активного слушания

Действия

- Личная помощь с задачами
- Тимбилдинг

Чего избегать

- Долгих периодов без контакта
- Опозданий и переноса встреч

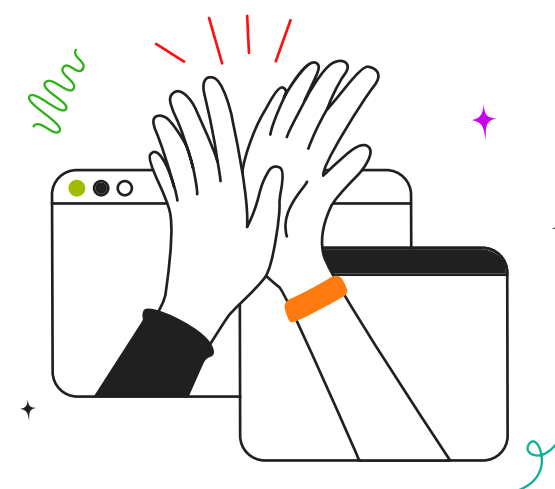
#3

Деятельная поддержка

Это демонстрация уважения и признания с помощью действий. Например, задержаться в офисе, чтобы помочь с отчётом или принести обед занятому коллеге.

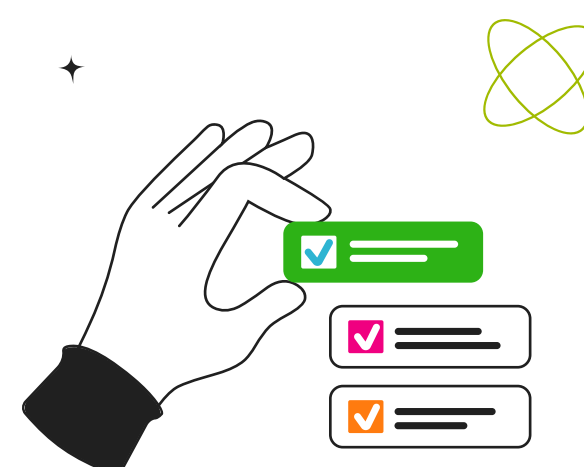
Маркеры, что этот язык похвалы является ведущим

- Человек часто предлагает помощь своим коллегам.
- Одобряет благотворительность.
- Выглядит воодушевлённым после получения помощи.



Разновидности

- Помощь в проектах: содействие в выполнении сложных задач.
- Предоставление ресурсов: обеспечение дополнительными инструментами или материалами.
- Менторство: добровольное наставничество.



На что обратить внимание

Люди, для которых важна деятельная поддержка, очень восприимчивы к настроению, с которым вы оказываете помощь. Ваши поступки могут быть обыденными, но важно, чтобы они совершались добровольно и с позитивным настроем.



Рекомендации для руководителя

Коммуникации

- Слова, указывающие на действия: «Я могу», «Я сделаю», «Что ещё я могу сделать?»
- «Как ты хочешь, чтобы это было сделано?»

Действия

- Помощь с задачами
- Помощь с ресурсами
- Добрые поступки

Чего избегать

- Игнорирование личных запросов на помощь
- Игнорирование предпочтений по способу выполнения задач

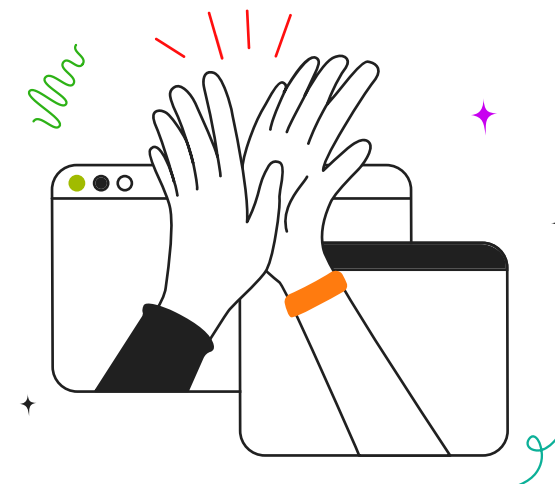
#4

Подарки

Это способ выразить признательность через готовность поделиться, то есть передать человеку частицу своих ресурсов или ресурсов компании бесплатно.

Маркеры, что этот язык похвалы является ведущим

- Человек мало реагирует на все остальные формы похвалы.
- Скрупулёзно подходит к выбору подарков для коллег или клиентов.
- Ценит подарки, связанные с его увлечениями, даже, если речь идёт о мелочах.



Разновидности

- Подарки всей команде: даже, если вы покупаете подарки всем – попытайтесь сделать их более персонализированными, позволив людям выбрать из нескольких категорий.
- Адресный подарок: при выборе персонального подарка, соответствие интересам и увлечениям адресата – важнее его цены.



На что обратить внимание

Дарите адресные подарки тем, кто ценит именно такой способ похвалы, и уделите особое внимание персонализации. Обезличенные подарки воспринимаются как формальность и негативное послание. Понять, какие именно подарки ценят сотрудники, можно с помощью опросов. Кстати, лишний выходной – также отличный подарок.



Рекомендации для руководителя

Коммуникации

- Позитивный тон
- Как можно больше конкретики

Действия

- Подарки по поводу и без повода
- Подарки: большие / маленькие, купленные / сделанные своими руками

Чего избегать

- Пропуска важных дат (день рождения, годовщина в компании)
- Слишком дорогих подарков
- Подарков без учёта личных предпочтений адресата

#5

Физические прикосновения

В контексте похвалы, под физическими прикосновениями подразумеваются рукопожатия и похлопывания по плечу. Несмотря на то, что этот вид похвалы также может быть ведущим способом получать одобрение, авторы методики признают, что не учитывают его в своих профессиональных консультациях.

Тем не менее, в рабочей обстановке всё же есть ситуации, когда физические прикосновения могут быть крайне полезны. Например, кризисные периоды в компании или в частной жизни сотрудника.

Авторы предупреждают, что люди могут абсолютно по-разному считать прикосновения, поэтому советуют прояснять этот момент с помощью опросов.

Рекомендации для руководителя

Коммуникации

- Чувствительны к невербальным коммуникациям (закатывание глаз, рукопожатия)
- Слова лучше дополнять картинками
- В диалоге лучше вставать из-за стола

Действия

- Дружеские объятия
- Похлопывания по плечу
- «Дай пять»
- Рукопожатия

Чего избегать

- Прикосновений без разрешения
- Резких отворачиваний или ухода из диалога
- Действий, которые могут читаться, как физический абьюз



Тест «5 языков признательности»

В каждой паре выберите одно утверждение, с которым вы в большей степени согласны. Не тратьте много времени на размышления, отмечайте то, что первым приходит на ум. Отмечайте буквы, выбранные в каждой паре.

1	Мне приятно, когда кто-то уделяет мне всё своё внимание.	B
	Мне приятно, когда меня благодарят крепким рукопожатием, публично или приватно.	E
2	Я чувствую себя воодушевлённым, когда кто-то помогает мне завершить задачи.	C
	Меня очень вдохновляет подарок в виде подарочного сертификата от моего любимого магазина.	D
3	Когда коллега покупает для меня обед, это показывает, что я ценен для команды.	D
	Одобрительное похлопывание по плечу — важное поощрение за хорошую работу.	E
4	Мне приятно, когда коллеги решают провести время со мной.	B
	Мне приятно, когда мне дарят билеты в кино или другое мероприятие, которое мне нравится.	D
5	Я чувствую прилив энергии, когда коллеги помогают мне выполнить мои задачи.	C
	Меня мотивирует словесная похвала от других.	A
6	Я чувствую себя значимым, когда мне рассказывают, как ценят мою работу.	A
	Мне нравится, когда за хорошую работу меня похлопывают по спине или плечу.	E
7	Если день выдался напряжённым, я очень ценю, если кто-то помогает мне с задачами.	C
	Если день выдался напряжённым, я очень ценю, когда кто-то из коллег останавливается, чтобы расспросить, как у меня дела.	B
8	Получение материальных подарков (еда, подарочные карты) поднимает мне настроение.	D
	Дружеские объятия коллег поднимают мне настроение.	E
9	Я лучше справляюсь с трудной задачей, когда кто-то благодарит меня за работу, которую я делаю.	A
	Когда коллеги искренне интересуются моей работой и слушают меня, это помогает мне справиться с трудной задачей.	B
10	Я чувствую себя ценным, когда люди дают мне «пять», отмечая мои достижения.	E
	Я чувствую себя ценным, когда люди дарят мне подарок в мой день рождения.	D

11	Меня вдохновляет возможность провести время вместе с близкими коллегами.	B
	Меня вдохновляет, когда мои коллеги помогают мне наверстать горящие задачи.	C
12	Я чувствую эмоциональный подъём, когда получаю подарок от коллеги.	D
	Я чувствую поддержку, когда коллеги помогают мне, если я перегружен работой.	C
13	Я чувствую себя ценным, когда важный для меня человек дарит мне подарок.	D
	Я чувствую себя ценным, когда люди внимательно слушают меня, не перебивая.	B
14	Когда я в стрессе, мне очень помогают слова ободрения.	A
	Когда я в стрессе, помощь коллег в выполнении задач помогает мне справиться со стрессом.	C
15	Комплименты по поводу моей работы очень много значат для меня.	A
	Мне очень важна возможность «потусоваться» с друзьями и коллегами.	B
16	Добрые слова от других меня очень воодушевляют.	A
	Я чувствую воодушевление, когда кто-то помогает мне делом.	C
17	Я чувствую прилив энергии в окружении коллег, которых я ценю.	E
	Я чувствую прилив энергии, когда коллеги говорят мне, что я отлично делаю свою работу.	A
18	Если я подавлен, то мне очень поднимает настроение чья-то помощь.	C
	Если я подавлен, то мне очень поднимает настроение маленький подарок или личная услуга.	D
19	Я чувствую поддержку, если коллега сидит рядом со мной и/или кладут руку мне на плечо.	E
	Я чувствую поддержку, если важные для меня люди уделяют мне своё время.	B
20	Объятия поднимают мне настроение.	E
	Я очень радуюсь, когда кто-то с энтузиазмом оказывает мне услугу, о которой я попросил.	C
21	В тяжёлый день комплимент способен здорово поднять мне настроение.	A
	В тяжёлый день я бы предпочёл получить небольшой подарок от коллеги.	D
22	В сложных жизненных обстоятельствах я чувствую поддержку, когда кто-то держит меня за руку, кладёт руку на плечо или просто сидит рядом.	E
	В сложных жизненных обстоятельствах я чувствую поддержку, когда кто-то находит время, чтобы выслушать и понять меня.	B

23	Я чувствую прилив энергии, когда коллеги часто хвалят меня.	A
	Я чувствую прилив энергии, когда я провожу время с важными для меня людьми.	B
24	Я чувствую гордость, если мои достижения признаются публично.	A
	Я чувствую, что человек ценит меня, если он дружески хлопнул меня по плечу.	E
25	Мне больше нравится работа, если коллеги помогают мне подготовиться к большому событию или проекту.	C
	Мне больше нравится работа, когда коллеги вслух признают мои навыки и вклад.	A
26	Любое разочарование кажется менее значительным, когда коллега находит время, чтобы обсудить проблемные вопросы.	B
	Любое разочарование кажется менее значительным, когда коллега даёт положительный фидбек о моей работе.	A
27	После завершения большого проекта мне нравится праздновать успех с командой.	B
	После завершения большого проекта я бы предпочёл получить отгул в качестве награды.	D
28	Если коллега дружески обнимает меня, я начинаю радоваться своей работе.	E
	Я радуюсь своей работе, когда знаю, что получу приятный подарок после завершения проекта.	D
29	Если я чувствую себя недооценённым, подарочная карта от компании помогает исправить положение.	D
	Если я чувствую себя недооценённым, добрые слова коллег помогают мне почувствовать себя лучше.	A
30	Я чувствую прилив энергии, если узнаю, что коллеги готовы помочь мне в случае необходимости.	C
	Дружеские похлопывания по плечу вызывают во мне прилив энергии.	E

Как интерпретировать результаты

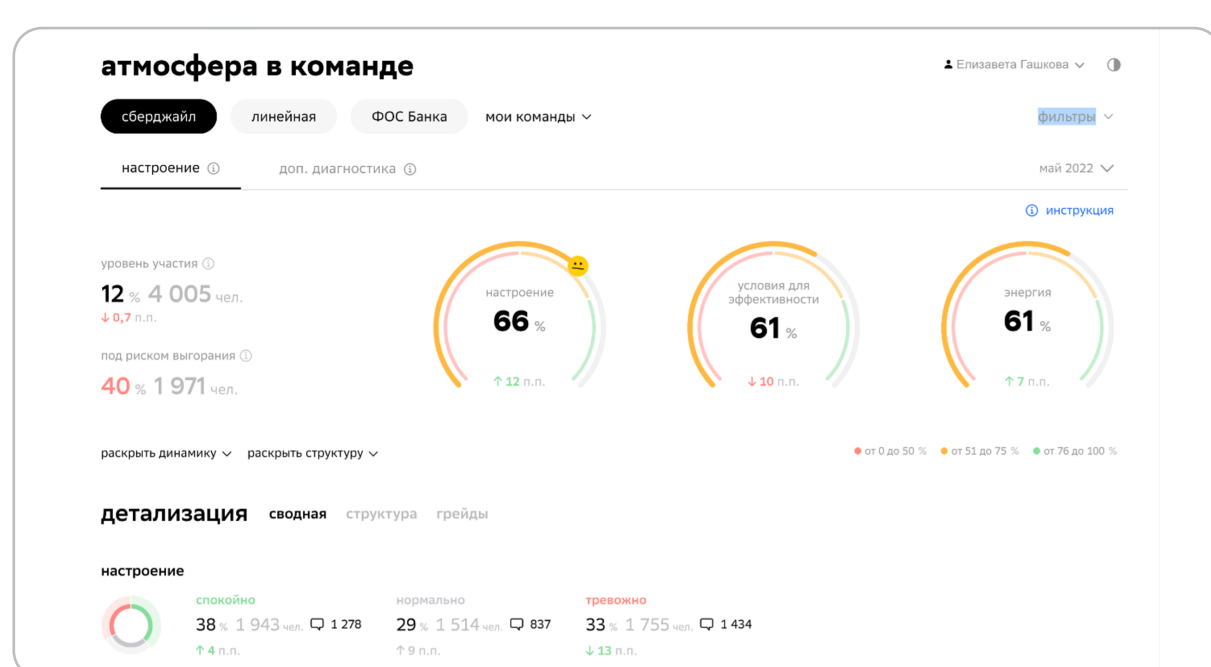
Посчитайте, сколько и каких букв у вас получилось. Буква, набравшее максимальное количество баллов, указывает на основной язык признательности. Второй по величине результат указывает на вторичный язык. Если два балла идентичны, вы – «билингвальный», то есть оба языка одинаково важны.

- A. Слова одобрения.
- B. Особое время.
- C. Деятельная поддержка.
- D. Подарки.
- E. Физические прикосновения.

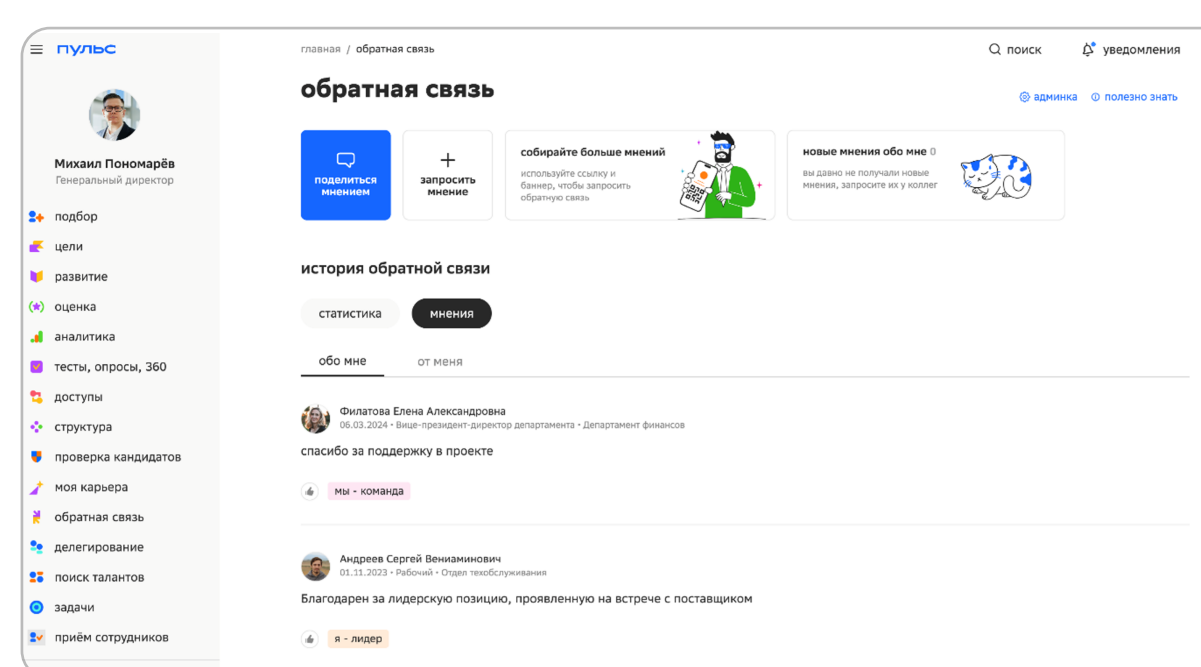
Хвалить за дело и своевременно

Используйте языки благодарности, чтобы поддерживать сотрудников и повышать их мотивацию. Отслеживать настроение и достижения команды удобно с помощью платформы полного цикла управления талантами «Пульс».

Универсальный конструктор опросов «Пульса» – это возможность просто и быстро создавать опросы по любым методологиям и отслеживать результаты на удобных дашбордах.



Инструменты обратной связи помогают сотрудникам постоянно обмениваться поддерживающим мнением с руководителем и коллегами.



Рекомендуем провести опрос «5 языков признательности» среди сотрудников и поделиться результатами с командой. Это поможет людям взаимодействовать друг с другом эффективней.

Надеемся, этот гайд поможет вам создать гармоничную рабочую среду, где вы сами и каждый сотрудник чувствует себя важным и получает заслуженное признание.



Узнайте больше о том, как HR-платформа «Пульс» помогает отслеживать настроение команды и подбадривать сотрудников в те моменты, когда это необходимо.

Записаться на демо: pulse-hcm.ru