

11.2 Bedanken

Leadership isn't about you, it's about them.

Douglas Conant

'Dank u.' Twee eenvoudige woorden. Meer hoeft het soms niet te zijn.

Zeg je 'dank u' als een medewerker de deur voor je openhoudt? Bedank je de poetsvrouw omdat je kantoor zo fris ruikt? Bedank je je leidinggevende voor de interessante cursus die je hebt mogen volgen en die je nieuwe inzichten en vaardigheden heeft bijgebracht?

Het vraagt weinig investering van jezelf, maar het versterkt de relatie tussen jou en degene die je bedankt. De ander voelt zich gezien en gewaardeerd.

Iemand bedanken kan met die simpele twee woordjes. Het kan op een informele manier of heel formeel. Mondeling of schriftelijk, afhankelijk van de situatie.

Soms kan het echter ook onbedoeld mislopen wanneer je bedankt zoals blijkt uit het volgende voorbeeld.

Een directeur spreekt tijdens de laatste vergadering van het werkjaar al zijn personeelsleden toe. Hij wil zijn waardering uiten voor de inzet van iedereen. 'Ik wil jullie bedanken voor wat jullie gedaan hebben het voorbije jaar. Het was geen gemakkelijk jaar. Maar ik wil hier in het bijzonder mijn managementteam danken. Ze waren een grote steun voor mij bij het doorvoeren van de veranderingen.'

De boodschap van de directeur had voor de meeste personeelsleden een averechts effect. Ze hoorden de dankbetuiging aan hun adres niet. Ze vonden dat de directeur zijn managementteam meer apprecieerde dan zijn medewerkers. De les die je hieruit kan trekken, is dat je een dankbetuiging aan één persoon of aan een select groepje beter niet doet in het bijzijn van de hele groep tenzij je zeker weet dat hun prestaties door iedereen gewaardeerd wordt. Kortom, net als met het geven van complimenten is het ook bij bedanken toch een beetje uitkijken geblazen.

In het kader noteren we enkele tips om echt effect te bereiken wanneer je bedankt.

Bedanken

- Bedank persoonlijk.
- Benoem heel concreet het gedrag of de prestatie waarvoor je bedankt.
- Verwoord het effect dat de inzet van de ander heeft op jezelf, het team of de organisatie.
- Meen wat je zegt of schrijft en laat het ook blijken uit je gedrag.
- Houd je dankbetuiging kort.

Een prachtig voorbeeld van de kracht van zowel complimenteren als bedanken vind je bij Douglas Conant, voormalig CEO van Campbell's Soup Company, die we in dit boek al hebben vermeld. Hij zocht naar verdiensten en betekenissen die medewerkers hadden voor Campbell's en bedankte hen voor hun inzet. Zo schreef hij zelf in tien jaar ongeveer 30.000 notities – handgeschreven – waarin hij medewerkers persoonlijk complimenteerde en bedankte voor hun specifieke bijdrage aan hun team of aan het bedrijf. Je vindt dit misschien superveel en overdreven waardoor je het hierboven aangehaalde omgekeerd effect zou verwachten. Maar vergeet niet dat dit een periode overspant van circa tien jaar voor een bedrijf met wereldwijd 20.000 werknemers. Deze manier van doen heeft dan ook ontegenzeggelijk bijgedragen tot de positieve cultuuromslag in het bedrijf dat voor zijn komst de resultaten zag achteruitgaan en waar meer dan één op de twee medewerkers ontevreden was.

Uit: 'Leidinggeven zonder omwegen – Doen wat werkt'
Joan De Winne en Hilde Clement
<http://www.lannoocampus.be/leidinggeven-zonder-omwegen>