Effectief bedanken

**Een evaluatie kan natuurlijk ook positief uitdraaien. En wat dan? Je hoort medewerkers vaak zeggen: "Als er iets verkeerds gebeurt, dan weet het management me wel te vinden, maar als er iets goeds gebeurt, dan zie ik ze niet." Hoe spreek je op een doeltreffende manier je waardering uit?**

We leven in een cultuur waar meer nadruk wordt gelegd op het negatieve dan op het positieve. Veel managers zijn dan ook terughoudend in het geven van complimenten. Omdat ze zich geen houding weten te geven of omdat ze een goede prestatie evident vinden. "Je wordt er toch voor betaald", klinkt het dan. Dat is een verkeerde werkwijze want voor je personeel is het erg frustrerend als ze steevast op hun fouten gewezen worden en nooit eens op de dingen die ze wél goed deden. Als je niet alleen **kritiek maar ook complimenten** geeft, gaan je medewerkers:

* je kritische opmerkingen gemakkelijker aanvaarden en
* er meer geloof aan hechten.

Werknemers die prima presteren, maar nooit een schouderklopje krijgen, gaan op zoek naar een werkomgeving waarin ze wel geapprecieerd worden.

Om maar te zeggen dat het geven van complimenten wel degelijk heel zinvol is. Alleen, hoe begin je daaraan? Volg de **POLS-criteria**:

* **Persoonlijk**: Wil je iemand bedanken, zorg dan dat je z'n naam kent. Mensen zijn over het algemeen erg trots op hun naam en prestatie. Doe je het schriftelijk, zorg dan voor een handgeschreven briefje. Dat staat zo veel persoonlijker dan een standaard getypt tekstje.
* **Oprecht**: Geef alleen maar een compliment als je er echt iets bij voelt. Het is niet de bedoeling dat je te pas en te onpas "Geweldig!!!!" brult. Dat heeft op de duur een tegenovergesteld effect. Wees bovendien origineel. Een kaartje waarop staat "Met dank voor de opdracht" komt heel anders over dan wanneer je een bloemetje stuurt met een persoonlijke boodschap.
* **Liefdevol**: Besteed aandacht aan je complimenten en bedankjes. Neem zelf de telefoon, schrijf zelf een briefje of zoek zelf een aangepast kaartje, niet je secretaresse, noch je collega. Het kost je wat extra tijd, maar het is dan wel een persoonlijk geschenk van jou aan een ander.
* **Snel**: Laat er geen weken, zelfs geen dagen overheen gaan. Hoe spontaner en sneller, hoe meer impact je boodschap heeft. In sommige gevallen is de alertheid waarmee je reageert belangrijker dan een al dan niet handgeschreven bericht. In dat geval biedt e-mail een gepaste oplossing. Een verrassingseffect gegarandeerd.