

De kracht van 'DANK JE WEL' zeggen

Door: Lilian Polderman, 9 mei 2014
Verschenen in: Managersonline.nl

Kritiek geven is makkelijk, dankbaarheid tonen is effectiever. Hoe 'dank je wel' kan zorgen voor meer motivatie en betrokkenheid.

Wetenschappelijk onderzoek ondersteunt dat het tonen van dankbaarheid en waardering leidt tot minder stress, minder kans op depressie en een betere nachtrust. Kortom, het leidt zowel tot geestelijke als fysieke gezondheid. Mensen die zich gewaardeerd voelen, zijn ook nog eens een stuk productiever, meer gemotiveerd en betrokken. Door te focussen op wat goed gaat in plaats van wat fout is, kan een hele organisatie zelfs beter gaan presteren. Hoe zit dat?

ZELDEN EEN BEDANKJE

Begin dit jaar verscheen een whitepaper over energie op de werkvloer van onderzoek- en adviesbureau Triple I Human Capital in samenwerking met Wilmar Schaufeli, hoogleraar arbeids- en organisatiepsychologie aan de Universiteit van Utrecht. Een derde van de 1.241 ondervraagde Nederlandse werknemers gaf aan zich zelden tot nooit gewaardeerd te voelen en de helft van de respondenten zei zelden tot nooit positieve feedback van hun leidinggevende te ontvangen. 'Leiderschap,' zo schreef het bureau, 'vormt een centraal thema bij de energiebalans van werknemers. Het zijn juist de bevlogen leiders die in een organisatie benoemen wat goed gaat en een sfeer van waardering en vertrouwen weten te creëren. Zij verminderen de stressoren en verhogen de energiebonnen van hun mensen.' Soortgelijke onderzoeken lijken telkens op hetzelfde te wijzen, namelijk dat het een stuk makkelijker is, zeker in alle drukte, om kritiek te geven dan even de tijd te nemen voor een bedankje of positieve opmerkingen als 'goed gedaan' of 'mooi op tijd'.

GELUKKIGER EN MINDER STRESS

En dat terwijl het tonen van dankbaarheid zo buitengewoon heilzaam is voor de mens. Niet alleen geestelijk, maar ook fysiek. Robert Emmons, hoogleraar psychologie aan de Universiteit van California en expert op het gebied van dankbaarheid, verklaart dat vooral regelmatig dank je wel zeggen 'een manier is om gelukkiger te zijn, minder stress te hebben, en het zorgt voor een kleinere kans op het ontwikkelen van depressies en leidt tot een betere nachtrust.' Emmons schreef onder meer het boek *'Thanks! How the New Science of Gratitude Can Make You Happier'* en bestudeert al ruim tien jaar het effect op mensen van dankbaarheid in fysieke, psychologische en sociale zin. Het dank je wel zeggen is bij Emmons niet beperkt tot de werkvloer. Hij ondersteunt in zijn [onderzoeken](#) hoezeer dankbaarheid mensen in het algemeen meer fit en gezond maakt.

POSITIEF GLIMLACHEN VOOR BETER RESULTAAT

De Israelisch-Amerikaanse hoogleraar psychologie en behavioral economics [Dan Ariely](#), die verbonden is aan de Duke University en Massachusetts Institute of Technology (MIT), onderzocht in vele van zijn studies de koppeling tussen het gedrag van werknemers en waardering op de werkvloer. Ariely licht in een van zijn [TED Talks](#) enkele van deze onderzoeken toe. Zo liet hij Harvard -studenten diverse speeches houden en interviews voeren waarbij de examiner opzettelijk de ene groep studenten bemoedigend toeknikte en vriendelijk toelachte, terwijl de andere groep juist alleen negatief door de examiner werd benaderd door het hoofd te schudden en de wenkbrauwen te fronsen.

Bekijk de bewuste TED Talk.

Klik op het plaatje; de koppeling opent automatisch in je webbrowser.



De studenten die zich positief ondersteund voelden, waren vervolgens vele malen beter in staat vragen succesvol te beantwoorden dan de studenten die negatief werden bejegend. De conclusie? Hoe we presteren in een stressvolle situatie hangt af van hoe we ons voelen en dat kan gemanaged worden. Wanneer we voelen dat we onder druk staan, kan de te volbrengen taak te overweldigend worden en voelen we ons ontmoedigd. Maar wanneer we ons gemotiveerd voelen, presteren we beter. Zelfs in een stressvolle situatie, omdat we vertrouwen hebben in onze vaardigheden.

APPRECIATIVE INQUIRY

Gelukkig lijkt er steeds meer plaats voor positieve waardering binnen organisaties. 'Een term als *appreciative inquiry* (AI) wordt binnen het Nederlandse bedrijfsleven steeds vaker gehoord en toegepast', zegt Pepijn van der Meulen, een van de oprichters van training-, coaching en adviesbureau Lifeguard. Lifeguard begeleidt onder meer bedrijven als Accenture, EY en Achmea op het gebied van gezondheid en prestatie. *Appreciative inquiry* werd in de jaren

tachtig door [David Cooperrider](#), hoogleraar organizational behavior aan de Amerikaanse Case Western Reserve University, ontwikkeld, samen met zijn inmiddels overleden mentor Suresh Srivastva.

VOORTBOUWEN OP WAT GOED IS

Het centrale uitgangspunt is dat een organisatie bouwt op datgene wat goed werkt, in plaats van alleen maar te focussen op zaken die juist niet goed gaan. Een organisatie die zich vooral verdiept in problemen, zo meenden Cooperrider en Srivastva, blijft problemen binnen zijn organisatie ontdekken. Een organisatie die waardeert wat zijn beste eigenschappen zijn, ontdekt steeds meer goede dingen binnen zijn deuren. Het is daarbij belangrijk dat zo veel mogelijk mensen in het bedrijf participeren, zodat het draagvlak voor (positieve) verandering groot is. En wat werkt nu beter voor het krijgen van gemotiveerde en betrokken medewerkers? Inderdaad, af en toe eens een schouderklopje of een dank je wel.