

Οι Τέσσερις Μαγικές Λέξεις

Μια νοσοκόμα με οδήγησε στο δωμάτιο της γιαγιάς μου. Καθώς ήταν ξαπλωμένη στο κρεβάτι του νοσοκομείου, φαινόταν τόσο μικρή. Τα μάτια της ήταν κλειστά. Κάθισα κοντά της ήσυχα.

Πήγαινα σ' ένα σεμινάριο και ήμουν γεμάτος με αμφιβολίες για τον εαυτό μου. Μόλις είχα απορρίψει μια πλήρη υποτροφία για μια ιατρική σχολή και



όλοι νόμιζαν ότι έκανα λάθος. Χρειαζόμουν απεγνωσμένα την συμβουλή της γιαγιάς μου, όμως η νοσοκόμα με είχε προειδοποιήσει ότι δεν της είχαν απομείνει πολλές δυνάμεις. Μετά από μισή ώρα, η γιαγιά μου δεν είχε κάνει καμία κίνηση κι έτσι άρχισα να μιλάω. Ξαφνικά ξύπνησε και ρώτησε, "Ντάνι, εσύ είσαι;"

Μου είπε πώς η πίστη της την είχε καθοδηγήσει όλη της τη ζωή. Μετά από μερικά λεπτά, μια μεγάλη γαλήνη απλώθηκε γύρω μας. Φίλησα τη γιαγιά και γύρισα για να φύγω, όμως ξαφνικά την άκουσα να ψιθυρίζει μερικά αποχαιρετιστήρια λόγια. Έσκυψα για να την ακούσω, "Εγώ πιστεύω σε σένα," είπε.

Η γιαγιά πέθανε εκείνη τη νύχτα, όμως για περισσότερα από 20 χρόνια εργασίας σαν Χριστιανός ψυχοθεραπευτής, έχω μεταφέρει τα λόγια της σε άλλους πολλές φορές. Τέσσερις απλές λέξεις μπορούν να κάνουν τη διαφορά για μια ολόκληρη ζωή.

– Dan Montgomery

Θεωρώ ότι η ικανότητά μου να εμπνέω ενθουσιασμό στους ανθρώπους [στην εταιρεία μου] είναι το μεγαλύτερο προσόν που διαθέτω και ο τρόπος για να βοηθήσω κάποιον να αναπτύξει την καλύτερη προσωπικότητα είναι με την εκτίμηση και την ενθάρρυνση.

Δεν υπάρχει τίποτα άλλο που να σκοτώνει τόσο πολύ τις φιλοδοξίες ενός ανθρώπου όσο η κριτική από τους ανωτέρους του. Ποτέ δεν κριτικάρω κανέναν. Πιστεύω ότι πρέπει να δίνεις κίνητρα σ' ένα άτομο για να δουλέψει. Κι έτσι είμαι πρόθυμος να επαινώ, αλλά απρόθυμος στο να βρίσκω λάθη. Αν μου αρέσει κάτι, είναι να είμαι γενναιόδωρος στους επαίνους μου και απλόχερος στην έκφραση της εκτίμησής μου.

– Charles Schwab (1862-1939)

Η επευφημία ακόμη και ενός μόνο ανθρώπου έχει μια τεράστια επίδραση.

– Samuel Johnson (1709-1784)

Η πιο βαθειά αρχή στην ανθρώπινη φύση είναι ο πόθος να νοιώθει κάποιος ότι τον εκτιμούν.

– William James (1842-1920)

Η Τέχνη Του Επαίνου

Υπάρχει ένας πολύ βασικός κανόνας ευγένειας που θα πρέπει να έχει εφαρμογή σε κάθε ανθρώπινη σχέση – να αφιερώνουμε χρόνο για να ευχαριστούμε τους ανθρώπους που μας βοηθήσανε. Ο φίλος μου, ο Mike Somdal, είναι σπεσιαλίστας σ' αυτό. Ένας λόγος που είναι τόσο πετυχημένος στην επιχείρησή του είναι ότι έχει αποκτήσει μεγάλη εμπειρία στην τέχνη του να κάνει τους ανθρώπους να αισθάνονται όμορφα με το να τους δίνει τις ευχαριστίες του τακτικά. Συχνά τηλεφωνά τους πελάτες του απλώς για να τους ευχαριστήσει ξανά για την παραγγελία που του δώσανε την προηγούμενη εβδομάδα ή για κάποια σύσταση που έκαναν σε κάποιον άλλο πελάτη ή για το γεύμα. Για οτιδήποτε. Και πριν τελειώσει η συνομιλία, ο Mike έχει συχνά εξασφαλίσει μια ακόμη παραγγελία. Βέβαια, αν απλώς τους τηλεφωνούσε με υστερόβουλα κίνητρα, οι πελάτες του θα αναγνώριζαν τη χειραγώγησή του και θα αντιδρούσαν. Όμως ο Mike έχει κάνει την ευγνωμοσύνη του μια μακρόχρονη συνήθεια και όσοι από μας έχουμε επαγγελματικές σχέσεις μαζί του εκτιμούμε πολύ αυτό το προσόν. Και ανταποκρινόμαστε θετικά.

Η τέχνη του επαίνου – αυτό που είναι γνωστό ως θετική ενίσχυση στην τρέχουσα ορολογία της ψυχολογίας – είναι μια τέχνη ζωτικής σημασίας για ένα ανώτερο διευθυντικό στέλεχος ή έναν δάσκαλο [ή καθέναν που ασχολείται με ανθρώπους] που πρέπει να μάθουν καλά. Εάν υπάρχει κάποιο παράπονο που εκφράζουν οι υπάλληλοι πιο συχνά, είναι το εξής: "Δεν έχω ακούσει ποτέ κάποιο σχόλιο από τον προϊστάμενο – εκτός κι αν κάτι πηγαίνει στραβά." Και οι εφηβοί που κάθονται στο γραφείο μου επανειλημμένως μου λένε, "ο μπαμπάς μου με κατασαδιάζει όταν τα κάνω θάλασσα στο σχολείο, αλλά όταν φέρνω σπίτι έναν καλό βαθμό κάνει σαν να μην είναι τίποτα – σαν να κάνω τελικά αυτό που θα έπρεπε να κάνω όλον αυτό τον καιρό." Σταματήστε και σκεφτείτε. Πόσο καιρός έχει περάσει από τότε που αφιερώσατε 60 δευτερόλεπτα για να μιλήσετε στο γιο σας ή στην κόρη σας για κάποιο καλό πράγμα που μόλις έκαναν; Ή στη γραμματέα σας, ή στους διευθυντές που εργάζονται για σας;

Όταν συναντάμε κάποιο άτομο που μας εκφράζει ειλικρινά τις ευχαριστίες του, θα ακολουθήσουμε αυτό το άτομο για πάρα πολύ καιρό. – Alan Loy McGinnis