

УДК 159.9  
ББК 88.5  
Ч-44

The 5 Languages of Appreciation in the Workplace

Gary Chapman and Paul White

This book was first published in the United States by Northfield Publishing with the title The 5 Languages of Appreciation in the Workplace copyright

© 2011, 2012, 2019 by Gary D. Chapman and Paul E. White.

Translated by permission. All rights reserved.

В оформлении переплета использованы фотографии:  
sujin vaipia, Freedom Life, BigNazik, Iurii Stepanov, Ludmila Ivashchenko,  
ArTDi101, Francois Poirier,  
stDesign21 / Shutterstock.com

Используется по лицензии от Shutterstock.com

**Чепмен, Гэри.**

Ч-44      5 языков признательности на работе : как наладить отличные отношения с коллегами и показать, насколько вы их цените / Гэри Чепмен, Пол Уайт ; [перевод с английского М. Ершовой]. — Москва : Эксмо, 2020. — 304 с

ISBN 978-5-04-112318-5

Многие слышали о мировом бестселлере Гэри Чепмена «5 языков любви» — но мало кто знает, что те же принципы можно использовать и в рабочих отношениях.

Задумайтесь, чувствуете ли вы себя ценным работником в глазах коллег? А может, сами хотите похвалить кого-то, но испытываете сомнения и неловкость? В результате человек, которым вы восхищаетесь, так и не узнает об этом!

С помощью этой книги вы сможете подобрать ключи к каждому, и неважно, кто вы: руководитель компании или рядовой сотрудник. Вы узнаете, что, например, бренд-менеджеру нужно сказать несколько одобряющих слов, главному бухгалтеру — уделить полчаса времени, а специалист отдела безопасности оценит ваше крепкое рукопожатие. Однако если преподнести подарок человеку, который просто ждал помощи, — он скорее расстроится, чем почувствует ваше расположение. Чтобы не допустить подобного, необходимо разобраться, на каком языке признательности говорит ваш коллега. Таким образом, вы не только научитесь выражать искреннюю благодарность, но также создадите теплые отношения в коллективе и повысите свой уровень удовлетворенности работой. Ведь только человек, умеющий ценить других, способен добиться невероятных высот.

УДК 159.9

ББК 88.5

© Ершова М., перевод на русский язык, 2020

© Оформление. ООО «Издательство

«Эксмо», 2020

ISBN 978-5-04-112318-5



## БЛАГОДАРНОСТИ КНИГЕ

После двадцати лет подготовки лидеров разных уровней и обучения тысяч профессиональных коучей по всему миру, я верю, что существуют два универсальных компонента работы: признание того, что человек уникален и что он имеет значение. Книга «5 языков признательности на работе» дает отдельным сотрудникам, командам и целым организациям бесценный ресурс, позволяющий сделать это, сделав признательность основополагающей частью их культуры.

**Эми Рупперт**, *Сертифицированный Тренер; Генеральный директор Integreship Group; Бывший Национальный Президент Международной федерации коучинга*

Хорошие лидеры известны своими техническими навыками. Великих лидеров знают и помнят благодаря тому, как они заставляют людей чувствовать себя. Книга «5 языков признательности на работе» — мастхэв для любого руководителей, который хочет вырасти из хорошего лидера в отличного.

**Карен Албер**, *партнер-основатель Integreship Group, Бывший директор по информационным технологиям Н. Дж. Хейлс*

Эта книга помогла изменить представление менеджеров по всему миру о признательности на рабочем месте. Данные новых исследований о преимуществах того, что сотрудники чувствуют, что их ценят, о различиях между поколениями и особых потребностях сотрудников, которые работают удаленно, стали отличным дополнением к книге, которая уже считается классикой менеджмента. Она будет одинаково ценной для тех, кто находится в начале своей бурно развивающейся карьеры, а также для опытных менеджеров. В ней можно найти практические советы о том, как вовлечь в работу становящийся все более разнообразным по составу персонал.

**Питер Харт**, *президент и исполнительный директор Rideau, Inc., Директор Консультативного совета Центра кадровых ресурсов Wharton, Университет Пенсильвании*

Книга «5 языков признательности на работе» стала ключевым ресурсом, помогающим сотрудникам и корпоративной культуре расти и развиваться. Удивительно, как возрастает доверие при проявлении заботы, признательности и использовании

правильного языка для каждого сотрудника. Иден, изложенные в этой книге, применимы ко всем поколениям и наборам навыков: от интровертов до экстравертов, от технических способностей до межличностных отношений — эти принципы легко применялись для роста и развития.

**Эван Уилсон**, *Генеральный директор  
Meritrust Credit Union*

На работе и в различных сообществах постоянно звучит крик о необходимой подлинности. Обновленная версия «5 языков признательности на работе» дает более глубокое понимание того, КАК быть искренним, выражая признательность в различных обстоятельствах. Экономические причины следовать принципам «5 языков признательности» сильнее, чем когда-либо. В новом издании, возврат инвестиций от создания сильной, позитивной рабочей обстановки подкреплен данными исследований.

**Дэн Агнэ**, *владелец и главный консультант  
The Agne Group, Директор по эффективности продаж  
The Brooks Group, Пастор Библейской  
христианской церкви, Дейтон, Огайо*

Я очень ценю второе издание «5 языков признательности на работе». Уайт и Чэпмен проделали исключительную работу, смешивая статистику с исследованиями и историей. Они дают читателю индивидуальный подход по выражению признательности к окружающим, что улучшит их навыки и грамотность в умении пробуждать лучшее в обществе как на работе, так и дома.

**Дэвид Зингер**, *основатель Глобальной сети по опыту  
и вовлеченности сотрудников; Соавтор книги «Художники по  
Людам: пробуждение лучших качеств в коллегах».*

Чэпмен и Уайт имеют очень точное представление о реалиях жизни менеджеров. Руководители, в большинстве случаев, не в состоянии выражать признательность так, как того желает душа их прямых подчиненных. «Чтобы вырастить ребенка, нужна целая деревня» — эта поговорка также относится и к удовлетворению основных потребностей людей в том, чтобы их понимали и ценили. Все мы в какой-то степени живем в «деревенском» сообществе, а принципы «5 языков признательности на рабочем месте» значительно упрощают то, что большинство людей интуитивно хотят отдавать и получать.

**Тим Майерс**, *Менеджер лаборатории  
металлографии Honeywell, Inc.*

Признательность — это проблема, которая касается не только менеджера, но и его коллег, это и сотрудник, который ценит своего руководителя, и поставщик, который ценит покупателя, — этот список можно продолжать бесконечно. В этой книге Чэпмен и Уайт дают нам представление о том, как создать атмосферу, в которой люди будут ценить друг друга, независимо от положения, которое они занимают в организации.

**Тиффани Снайпс**, *Консультант по обучению и развитию  
Института обучения и развития ВЭС*

Как давний поклонник подхода «5-ти языков», я был рад увидеть свежий материал. В новом издании подчеркиваются доказанные финансовые преимущества признательности, особенности взаимодействия с сотрудниками, находящимися на удаленной работе и виртуальными командами, различия между поколениями, а также весомые аргументы в пользу признательности как фактора увеличения вовлеченности сотрудников. Мы продолжаем предлагать компаниям тренинги по «5 языкам признательности на работе» в качестве полезного инструмента. Когда сотрудники узнают, что демонстрация признательности друг к другу и окружающим важна, командный дух, сплоченность, единство и особенно производительность — повышаются, а количество конфликтов — уменьшается.

**Дэйв Типетт**, *Директор департамента Обучения  
и консалтинга на местах в Ассоциации работодателей*

Понимание 5 языков признательности на рабочем месте имеют решающее значение для создания сильной команды и поддержания позитивной атмосферы. Я стремлюсь ежедневно выражать искреннюю признательность коллегам и руководству. Акцент на признательности увеличил вовлеченность сотрудников и укрепил работоспособность нашего коллектива.

**Мишель Саттер**, *директор по продажам  
Holland America Line*

Работа с доктором Уайтом выявила необходимость в устойчивой культуре признательности. Благодаря его семинарам и индивидуальным инструментам признания сотрудников, мы начали видеть динамику улучшения взаимодействия коллектива. По началу это происходило как некоторое вмешательство. На первых этапах мы учимся распознавать язык признательности друг друга, что, в свою очередь, значительно все меняет.

**Джоанна Зярник**, *Исследования  
и инновации, L'Oréal USA*

*Посвящается нашим родителям,  
Сэму и Грэйс Чэпмен и Роджеру и Элеонор Уайт,  
которые упорно трудились и были образом  
для подражания всю жизнь,  
не получая за это особой признательности*



## СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие к обновленному изданию . . . . .	11
Вступление . . . . .	14
<b>ГЛАВА 1.</b> Чего хотят сотрудники . . . . .	19
<b>ГЛАВА 2.</b> Для бизнес-лидеров: Почему признательность — хорошая инвестиция . . .	29
<b>ГЛАВА 3.</b> Признательность: менеджеров и коллег . . . . .	55
<b>ГЛАВА 4.</b> Язык признательности № 1: Слова . . .	65
<b>ГЛАВА 5.</b> Язык признательности № 2: Время . . .	81
<b>ГЛАВА 6.</b> Язык признательности № 3: Взаимопомощь . . . . .	97
<b>ГЛАВА 7.</b> Язык признательности № 4: Подарки . . . . .	111
<b>ГЛАВА 8.</b> Язык признательности № 5: Прикосновения . . . . .	125
<b>ГЛАВА 9.</b> Определите свой основной язык признательности: Инструментарий признательность . . . . .	141

<b>ГЛАВА 10.</b> Разница между признанием заслуг и признательностью .....	153
<b>ГЛАВА 11.</b> Потенциальное слепое пятно: наименее важный для вас язык .....	167
<b>ГЛАВА 12.</b> Признательность удаленным сотрудникам и виртуальным командам .....	177
<b>ГЛАВА 13.</b> Возрастные различия и другие часто задаваемые вопросы .....	195
<b>ГЛАВА 14.</b> Как работает признательность в различных условиях .....	213
<b>ГЛАВА 15.</b> Меняется ли язык признательности? .....	227
<b>ГЛАВА 16.</b> Преодоление трудностей .....	239
<b>ГЛАВА 17.</b> Что, если вы не цените сотрудников? .....	257
<b>ГЛАВА 18.</b> Ваша очередь .....	269
Примечания .....	278
Об авторах .....	295

## ПРЕДИСЛОВИЕ К ОБНОВЛЕННОМУ ИЗДАНИЮ

**В** 2009 году мы начали исследовать то, как применять пять языков любви к трудовым отношениям на рабочем месте, уделяя особое внимание «признательности», как к равноценному понятию. Чтобы собирать вспомогательную информацию, был разработан «Инструментарий признательности». Кроме того, мы создали ряд ресурсов, призванных помочь руководителям и наставникам применять концепцию подлинной признательности с руководителями, менеджерами и сотрудниками на практике.

Начиная с первой публикации *«5 языков признательности на работе»* в 2011 году, реакция аудитории была поразительной. Мы продали более 300 000 экземпляров книги на английском языке, и более 150 000 человек воспользовались онлайн *Инструментарием признательности*. Книга была переведена на семнадцать языков, а материалами воспользовались по крайней мере в шестидесяти странах. Бо-

более 700 сертифицированных координаторов помогают вести мастер-классы признательности по всему миру. И самое главное, продажи и охват книги продолжают расти с каждым годом (тираж составляет более 40 000 экземпляров в год), что помогает руководителям и сотрудникам научиться эффективно выражать признательность.

Концепция признательности на работе по-прежнему очень важна для развития позитивной среды. На каждом уровне организации, отдельно взятые сотрудники сильно нуждаются в том, чтобы их ценили. Но трудовая культура продолжает меняться. Мы многому научились за последнее десятилетие: поняли наиболее важные факторы для искреннего выражения признательности в широком диапазоне самых различных условий работы.

Таким образом, цели обновленной, пересмотренной версии «5 языков признательности на работе» заключаются в следующем:

- дополнить книгу данными последних исследований, связанных с признательностью;
- поделиться важными уроками, полученными благодаря нескольким тысячам сотрудников, с которыми мы работали;
- привести примеры из широкого спектра отраслей;

- уточнить моменты, которые мы считаем критически важными для понимания и применения 5 языков признательности на практике;
- познакомить вас с многочисленными ресурсами (статьями, видео, подкастами, инструментами оценивания, учебными материалами), которые помогут вам развить культуру признательности на работе.

Мы верим, что обновленная версия станет ценным источником знаний для тех, кто читал первое издание, а также для тех, кто только сейчас узнал, что, искренне выражая признательность, можно делать рабочие отношения более здоровыми и позитивными.

*Искренне ваши,  
Пол Уайт, Ph.D.  
Гэри Чэпмен, Ph.D.*

## ВСТУПЛЕНИЕ

**В**ас ценят люди, с которыми вы работаете? Если это так, то, вероятно, вам нравится ежедневно ходить на работу. Однако, если нет ощущения, что вас ценят, работа может стать просто способом заработать на хлеб. Конечно, подразумевается, что за работу платят. И да, все хотели бы зарабатывать больше денег. Но фактор номер один в удовлетворенности работой — это не размер зарплаты, а то, чувствуем ли мы, что нас там ценят. Новое исследование, проведенное Обществом управления человеческими ресурсами, показывает, что признание и вовлеченность являются ключом к удержанию квалифицированных сотрудников. Также, согласно исследованию, проведенному Министерством труда США, 64% уволившихся с работы американцев говорят, что сделали это потому, что не чувствовали себя ценными.

Это относится ко всем сотрудникам — от генеральных директоров до обслуживающего персонала.

Что-то в глубинах человеческой психологии требует признательности. Если эта потребность не удовлетворена, уровень вовлеченности сотрудника в работу будет низким.

Вот комментарии трех сотрудников, которые работают очень в разных условиях — но разделяют желание чувствовать себя ценными.

## «ДЕЛО НЕ В ДЕНЬГАХ»

«Я бы не уходил, если бы знал, что они ценят мою работу», — сказал Дейв. Дейву 30 лет, и он был помощником финансового директора агентства по недвижимости.

Он проработал в компании около пятнадцати месяцев и поначалу был рад возможности личного и профессионального роста. Но со временем все больше разочаровывался.

Дейв сообщил нам, что уволился с нынешней должности бухгалтера и перешел в другую фирму. «Дело не в деньгах. Просто независимо от того, что я делаю — как долго работаю или чего добиваюсь, — я никогда не слышу ничего хорошего о проделанной работе, но при этом сразу же узнаю о совершенных ошибках. А когда работаю хорошо — в ответ тишина».

\* \* \*

На тренинге с сотрудниками успешной производственной компании Синди засмеялась и сказала: «Это будет тот самый день!» Мы обсуждали результаты Инструмен-