

Complimenteren

Wat is het?

Complimenteren is het teruggeven van zaken waarover je tevreden bent.

Hoe werkt het?

Complimenteren doe je in twee fasen:

Fase 1 Contact maken	
Maak contact	<i>Contact maken:</i> maak contact met de ander(en), zodanig dat deze je accepteert; pas daarvoor je houding, taalgebruik en spreektempo aan aan dat van de ander.
Leiding nemen	<i>Leiding nemen:</i> neem de leiding over door van houding te veranderen. Als je contact hebt zal de ander nu met jou mee veranderen.
Fase 2 Compliment geven	
Geef compliment	<i>Gebruik de drietrapp:</i> vertel: (1) wat je waarnam (ik zag/hoorde dat je .. deed); (2) wat het effect daarvan is/was (het gevolg was dat...); en (3) wat dat voor jou betekent of wat je eraan beleeft.
Kijk hoe compliment valt	<i>Let op reactie:</i> kijk of het compliment geaccepteerd wordt en wat je compliment aan emoties losmaakt bij de ander; reflecteer zo nodig op de reactie die je waarneemt.

Bron: Kessels & Smit, *The Learning Company*

Omdat Nederlanders zo weinig gewend zijn aan positief commentaar, reageren ze er vaak merkwaardig op. In plaats van het aanvaarden van het compliment door 'Dank je' te zeggen worden allerlei redenen naar voren gebracht hoe het zo gekomen is. Of er is een reactie als: hij moet zeker iets van me! Daarom is het verstandig een compliment niet te breed uit te meten en een compliment alleen te geven als je het echt meent.

Wanneer kun je het gebruiken?

We beschouwen het veelal als normaal als de zaken goed gaan, lopen zoals was afgesproken. En in geval dat we het niet normaal vinden, dan beschouwen we het toch in ieder geval als iets dat zo hoort. Als iets niet goed gaat gaan we het oplossen, mopperen we er over. We besteden aan 'goeds' veel minder aandacht dan aan 'slechts.' Tijd om daar verandering in te brengen: geef complimenten om gewenst gedrag te belonen en daarmee te versterken (zie Samenwerken vanuit Transparantie).

NB.

Scheid het geven van complimenten van het geven van feedback. Gebruik geen complimenten om feedback te verzachten. Zet geen compliment voor de komma, gevolgd door 'maar'. Wat voor 'maar' komt, is dan slechts een doekje voor het bloeden.

Wat levert het op?

1. Voor degene(n) die je complimenteert:
 - ▼ Positieve aandacht
 - ▼ Erkenning van inzet, gedrag
 - ▼ Enthousiasme en betrokkenheid.
2. Voor de kenniskring:
 - ▼ Bevestiging van afspraken op het gebied van doelen en werkwijze
 - ▼ Grotere doelgerichtheid
 - ▼ Beter functioneren.

Waar vind je meer informatie?

Oomkes, F.R. (1995) Training als beroep. Amsterdam Boom.