

Positieve feedback en complimenten

Wat is het?

Complimenten zijn een sterke bekrachtiger van gedrag. 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.

Positieve feedback en complimenten leveren de ander op:

- Positieve aandacht
- Erkenning van inzet en gedrag
- Enthousiasme en betrokkenheid.

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.

Hoe werkt het?

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.

Bouw een compliment als volgt op:

1. Kondig het compliment aan (contact maken)
2. Benoem wat je ziet (het *gedrag* van de ander)
3. Wat is het effect ervan (op die ander, op het proces, op het resultaat...)

In het schema op de volgende pagina staat deze opbouw verder uitgewerkt.

Fase 1: Contact maken	
Contact maken	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	Neem de leiding over door van houding te veranderen
Fase 2: Compliment geven	
Geef compliment	Geef het compliment vanuit jezelf en gebruik het woord 'ik' of 'mij'. Gebruik de 3-trap 1- vertel wat je ziet (ik zag/hoorde). "Ik vind het fijn dat je..." of: "het viel me op dat je..." 2- wat het effect daarvan is of was (het gevolg) 3- wat het voor jou betekent.
Kijk hoe compliment valt	Let op de reactie van de ander. Kijk of het compliment geaccepteerd wordt en wat het eventueel losmaakt bij de ander.

Tips bij het complimenteren

- Kijk uit met complimenten op de PERSOON ('wat ben je toch een slimme vent') of met complimenten op het RESULTAAT ('wat heb je dat snel gedaan'). Beide hebben een gering leereffect. Sterker nog: ze kunnen ertoe leiden dat mensen terughoudender worden in experimenteren met nieuw gedrag (omdat iemand wel weet dat je een positief oordeel hebt, en dus iets verwacht, maar geen informatie ophaalt over hoe hij tot het succes gekomen is). Waardeer iemands gedrag, niet iemands eigenschappen
- Complimenteer alleen als je het ook echt meent.

Complimenten ABC:

A = accuraat, zo precies mogelijk

B = believable, geen overdrijving

C = constructive, het compliment is relevant voor de ander en helpt hem of haar een stap vooruit.

Vragen complimenteren

Een mooie variant is de 'complimenteuze vraag'. Deze kun je gebruiken om minder belerend of betweterig over te komen: 'Dat ging soepel, die vergadering. Het valt me wel vaker op dat we heel erg op tijd klaar zijn als jij voorzit. Hoe doe je dat toch?' Door de vraag te stellen geef je een compliment. De ontvanger gaat zelf op zoek naar de werkzame bestanddelen in zijn of haar gedrag. ('Inderdaad, hoe deed ik dat?').

Valkuilen bij complimenten

(bron: Coert Visser www.m5cc.nl, 28 februari 2009).

- Complimenteren over eigenschappen in plaats van gedrag kan faalangst opwekken (wat ben jij toch een intelligente jongen)
- Onoprechte complimenten wekken vaak wantrouwen op (wat wil hij van mij gedaan krijgen?)
- Over-complimenteren demotiveert ('Blijkbaar verwachten ze meer van mij').
- Vergelijkende complimenten kunnen samenwerking ondermijnen ('Jij bent hier veel beter in dan Jan').
- Directe complimenten kunnen kleinerend overkomen ('wie denk hij wel dat hij is dat hij met gaat zitten beoordelen?').

Meer lezen?

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

Smit, C. (2003). Alles wat je aandacht geeft groeit. De kunst van het 'transparant' managen.