

Technieken Complimenten

Een woord dat men vaak gebruikt is 'feedback'. Dat betekent alleen 'terug geven'. Daarom deelt Cameleon dit op volgens: positief, negatief en neutraal.

- Neutrale feedback: herhalen wat de ander zegt: zie actief luisteren.
- Negatieve feedback: zie assertiviteit.
- Positieve feedback: dan zit je hier juist: het geven (én ontvangen) van positieve feedback ofwel complimenten.

Complimenten geven is een kunst, of een vaardigheid! Er zijn manieren om een compliment beter te maken, sterker. Daarvoor geven we hieronder een aantal 'complimentversterkers'. Weliswaar met de belangrijke kanttekening: als het niet oprecht is, mag je technieken toevoegen zoveel je wil, het blijft een slecht compliment. Het ander uiterste geldt ook: een oprecht compliment versterken met de onderstaande technieken maakt van een fijn compliment een perfect compliment!

Geen West-Vlaams

Hoe zegt een West-Vlaming dat iets goed is? Niet! Of op z'n best: 't'es ni slechte'. Niet echt duidelijk dat het om een compliment gaat of verdoken kritiek. Bovendien, mensen pikken blijkbaar vooral het negatieve op, dus zelfs een positief bedoelde boodschap zal vaak door de ontvanger als negatief ingevuld worden. Een voorbeeld: *"Dat heb je wel heel snel gedaan."*

Is dit een compliment of zit er een verdoken venijn of kritiek achter dat het inhoudelijk niet goed uitgewerkt is? De doorsnee ontvanger hoort vooral het tweede; jammer, maar wel de realiteit. *"Dat zit niet slecht in elkaar"*. Waarom niet gewoon zeggen: *"Dat zit echt goed in elkaar"?*

"De vergadering is wel gestructureerd verlopen hé"

Dit lijkt een compliment, maar de gemiddelde ontvanger reageert dan vaak met een check wat de andere (negatief) zou kunnen bedoeld hebben: *"Zat er misschien te veel structuur in, is het wat te weinig los gelaten?"*

Laten we dit allemaal vermijden door de eenvoudige techniek: geen West-Vlaams. Bijgevolg, zeg duidelijk dat het goed is. En zeg dit in het begin! Want de twijfel of negatieve interpretatie slaat al snel toe. Voorkom dit door het als eerste zin te gebruiken.

Cameleon creëerde deze inhoud met veel passie. Deel gerust met onze groeten!

“Dat vind ik goed: je hebt dat wel heel snel gedaan.”

“Ik heb een compliment voor je, dat zit goed in elkaar/dat heb je goed aangepakt/dat was duidelijk ...”

“Dat vind ik wel knap, je hebt de vergadering erg goed gestructureerd.” Met zo een begin is er geen twijfel: dit is een compliment!

Wees concreet

Haal feiten aan tot op het tweede of zelfs derde niveau:

Waarom geef je een compliment? Om iemand te motiveren én om aan te tonen welk gedrag je goed vindt en dus graag meer wil zien. Om dat te bereiken hoort je compliment erg concreet te zijn.

Horen dat je de vergadering goed geleid hebt, dat is prettig en motiverend. Alleen, wat heb je dan precies goed gedaan? Het leren is nog niet concreet genoeg. Dat je het gestructureerd gedaan hebt is al een volgende stap. Nu kan je leren waar de complimentengever vooral positief over is. Of misschien eerder in het omgaan met de verschillende types. Of doelt hij vooral de timekeeping? Alleen concretisering leert ons waarover het precies gaat (en dus wat herhaald moet worden).

En zelfs dat is nog niet genoeg, want het moet tot op het tweede niveau gaan. Als we het voorbeeld van ‘gestructureerdheid’ verder aanhouden; wat is daarin dan precies goed? Het feit dat er vooraf een agenda was, of dat er telkens goed samengevat werd vooraleer over te gaan naar een volgend agendapunt, of ...? Je merkt, zonder de concretisering zijn we nog niet aan het leren.

“Dat vond ik knap gedaan hoe je die vergadering leidde. Vooral de gestructureerdheid waarmee je het aanpakte. Ik zag dat vooral in hoe je duidelijk de agendapunten bleef aanhouden en zaken parkeerde naar later als de discussie dreigde over iets anders te gaan.”

Op het gevaar af te ver te gaan, mag er zelfs nog een derde niveau bij: het niveau van de voorbeelden. Het ondersteunt je compliment, want je bewijst je oprechtheid. Het is geen flauw compliment dat even snel gegeven is.

Wanneer zag je dat concreet tijdens de vergadering, wat deed de voorzitter dan precies?

“Tijdens het agendapunt van de werkherverdeling kwam Tom af met de gevolgen voor de commissieregels. Toen heb je direct ingegrepen door aan te geven dat dat voor het volgende punt was. Trouwens, hetzelfde gebeurde toen er in de varia nog teruggekomen werd op een vorig punt; toen blokte je dat correct af door te zeggen dat dat al behandeld en afgesloten was eerder in de vergadering.” Group

Maak een link met de persoonlijkheid

Terwijl assertieve feedback absoluut geen link naar de persoonlijkheid mag bevatten, is dat voor een compliment net een versterker. In plaats van iets objectief te zeggen, vertaal je het compliment naar iets over zijn persoonlijkheid.

“Dat document is goed gestructureerd” zegt iets over het document, maar niet noodzakelijk iets over de schrijver.

Door het persoonlijk te maken, maak je het sterker:

“Je hebt echt wel een gestructureerde manier om dingen weer te geven”, of

“Jij kan zaken die moeilijk zijn erg eenvoudig maken door de manier waarop jij structuur kan brengen”.

Zeker in deze tijden van attitudecompetenties, bedrijfshoudingen, values, ... is dit de verbinding die intern vaker zou moeten uitgesproken worden. Doe maar eens de oefening; wat m'n collega nu zo goed deed, wat zegt dat over haar attitude en staat die in onze bedrijfswaarde? Zo zijn we opnieuw weer aan het werken aan de leerdoelstelling van complimenten geven.

Bedank de persoon als je tevreden bent

Zo eenvoudig en zo duidelijk, maar zelden toegepast. Iets goed, snel, volgens afspraak, op een fijne manier, ... gedaan: bedank die persoon dan!

Som concrete gevolgen op

en bewijs dit met feiten.

Een compliment is krachtiger als de positieve gevolgen benoemd worden.

“Door die gestructureerdheid is de vergadering veel aangener verlopen”

“hierdoor waren we sneller klaar”

“dankzij die aanpak waren niet alleen de roepers aan het woord en hoorden we alle betrokkenen”, ...

Maar ook hier tot en met het voorbeeldniveau:

“Anders horen we Mieke zelden, terwijl ik ze nu duidelijk zag deelnemen”,

“Davy monopoliseerde de discussies nu niet, terwijl we dat anders vaak meemaken.”

“Terwijl we meestal om 11u nog maar aan het tweede punt zitten, was het nu al het vierde punt”,

“Ingrid zei daarstraks tegen me: meestal ben ik heel opgejaagd tijdens zo een vergadering, maar dat was vandaag niet én toch hebben we even veel punten behandeld”.

Afhankelijk van wat de ontvanger belangrijk vindt, stem je de gevolgen daarop af. Houdt de ontvanger vooral van menselijke gevolgen, wil die liever cijfers horen, positieve gevolgen voor de organisatie, ... Een afstemming op de ontvanger is een nog grotere versterker.

Gebruik de naam van de ontvanger

Een naam maakt het persoonlijker, niet iets algemeen of over de groep. Doen dus! Opnieuw, zo eenvoudig.

Wees oprecht en gemeend

Een dooddoener, herlees de intro maar, hier staat of valt alles mee.

Laat niet minimaliseren

Wat doet de gemiddelde ontvanger met een compliment? Het afbreken of minimaliseren door dingen te zeggen als

"Dat is toch normaal."

"Goh, dat is toch gewoon m'n werk."

"Zoveel moeite kost me dat niet."

"Dat was snel af hoor."

"Met deze groep is dat nu ook wel makkelijk", ...

Krijgt iemand eens een compliment en is het eerste dat men er mee doet: afbreken!

Mocht dat toch gebeuren: benoem dit dan en bevestig nog eens je compliment:

"Je mag dat niet afbreken. Dat is best wel bijzonder en dat heb je knap gedaan."

En nog beter, voorkom dat iemand het compliment afbreekt door op het einde van je boodschap een vraag te stellen.

Zo reageert de ontvanger op de vraag en kan hij het ondertussen niet afbreken.

Enkele voorbeelden:

"Heel goed hoe je iedereen zo snel meekreeg in het nieuwe idee. Vooral je voorbereiding is daarin goed, want zo wist je perfect welke mogelijke bezwaren er zouden komen. Hoe wist je zo duidelijk dat Lieven met zijn weerstand rond tijdsbeheer zou komen?"

"Schitterend verslag, waar heb je het idee gehaald om die vorm te gebruiken?"

Onvoorwaardelijk

Wat denk je dat de ontvanger vermoed als hij hoort: *"Jij weet veel van computers hé"*? Op dat moment ziet hij het al aankomen: direct zit ik iemands printer aan te sluiten. Een beetje spijkers op laag water, maar zelfs de klassieke uitgooier 'doe zo verder' is een vorm van voorwaardelijkheid.

Laat ook dat bijzinnetje maar vallen, met het warme compliment dat je net gaf, zal de persoon voldoende zin hebben om zo verder te doen. Geef dus alleen complimentjes als je niets van de ander wil.

Complimenten ontvangen

Positieve bevestiging:

We krijgen allemaal graag complimenten, toon dat dus ook. In eerste instantie door het niet te minimaliseren (zie hiervoor), maar zelfs door je dankbaarheid te tonen. Dit noemen we positieve bevestiging.

"Bedankt, dat doet me plezier."

"Fijn dat je het zegt."

Je las hierboven ook wat een goed compliment allemaal hoort te zijn. Dus als je daarvan iets niet krijgt dat je graag zou horen: vraag er dan gewoon achter!

Positieve navraag:

Je wil concreter horen waar het inzit, want met het algemene compliment "dat heb je goed gedaan" kan je niks. Dan stel je toch gewoon de vraag: *"Waar in zat het dan precies voor jou?"*.

Mis je voorbeelden uit de praktijk? Opnieuw, vraag er achter. En mocht men die niet kunnen geven, dan kan je je terecht vragen stellen bij de onderbouwdheid.

Zo kan je per versterker vragen stellen: *"Welke gevolgen heeft dat volgens jou gehad"*, *"Wat zegt dat voor jou over mij als persoon?"*, ...

Misten:

Deze techniek is in de praktijk bijna alleen van toepassing bij kritiek, maar we geven al even de aanpak weer.

Bij misten spuit je mist, blijf je in het ongewisse.

"Ik snap wel wat je bedoelt, maar zelf zie ik dat niet altijd zo."

Bij complimenten neigt dit bijzonder snel tot minimaliseren. Bovendien zou het raar zijn om bij complimenten gaan te misten



Visie Complimenten

In feedback zit altijd een waarheid, daar mag je van uit gaan. Soms is het vooral vanuit het gezichtspunt van de persoon die het compliment geeft (en zegt het meer over hem dan over jou). Desalniettemin zit er altijd een bron van waarheid in; zaak is dan die bron te vinden waardoor de techniek van positieve navraag nog belangrijker wordt.

Maar de belangrijkste visie op complimenten is de emotionele balans. Dat begrip drukt uit dat mensen kritieken en complimenten in een balans zetten, net alsof ze aan boekhouden doen. Je kan alleen iets afhalen van je rekening (kritiek uiten) als je er eerst krediet op gezet hebt (complimenten geven). Sommigen zeggen zelfs dat we de verhouding van 3/1 zouden moeten aanhouden: per kritiek minstens eerst 3 complimenten gegeven hebben.

Medewerkers hoor je dit vaak zeggen op een heel duidelijke manier over hun baas: *“als hij afkomt met kritiek dan luister ik al niet meer; want als het goed is hoor je hem ook niet”*.

En in onze visie breken we graag een lans over evidenties. Vaak hoor je: geen complimenten over evidenties. Onze visie is het tegenovergestelde: net wel over evidenties! Wat iemand zijn normale werk is en wanneer die dat gewoonweg goed doet, is dat al prachtig en dat verdient toch een compliment!

Een belangrijke zoektocht zit ook in de combinaties van kritieken en complimenten. Even onze standpunten hierover:

Geen macro- of microfilisme

- ➊ Macrofilisme geeft aan dat een boodschap met heel veel complimenten start, maar op het einde komt er dan een (harde) kritiek. Zoals we hierboven al beschreven: dat zorgt er voor dat er van het compliment niks meer gehoord wordt én dat mensen al argwanend kijken zodra ze een compliment krijgen (*“ai, want komt er zodadelijk”*). Doe dit niet!
- ➋ Microfilisme start met een beginzin dat op een compliment duidt, om vervolgens over te gaan in een stortvloed van kritieken. Ook hier krijgt de ontvanger gemengde boodschappen en leidt dit nog meer tot argwaan bij complimenten.

Dit voorbeeld is zo extreem dat het irreëel is maar jammer genoeg horen we het toch zo vaak in de praktijk.

“Je bent echt heel goed bezig hoor, maar de manier waarop je met de andere teams omgaat, dat kan echt niet meer. En hetzelfde zien we binnen het team. Hoe

Member of the Cameleon Group

Cameleon creëerde deze inhoud met veel passie. Deel gerust met onze groeten!

je soms praat tegen je collega's! Je wil niet weten hoeveel er al komen klagen zijn over jou."

"Super hoe je je projecten beheert! Bijna altijd op tijd, goed gecommuniceerd, je ziet ook dat de voorbereidingen goed verlopen en dat je weet waarover je praat. Zo zouden ze er meer moeten maken! Alleen wel zien dat je je budgetten wat in het oog houdt, want daar loopt het vaak fout."

Wat denk je dat de ontvanger bij die twee boodschappen overhoudt?

Combineer het vorige met alle andere standpunten dat mensen vooral het negatieve onthouden en het positieve vaak minimaliseren.

Eindconclusie: geen vermenging! Zo veel mogelijk apart.

Uiteraard geeft de praktijk niet altijd die gelegenheid om feedback zo netjes te scheiden. Denk maar aan een coaching of evaluatiegesprek waarin die nuance al nodig is in één gesprek. Dan is het nóg belangrijker om elk apart goed en duidelijk te maken wanneer het een positieve feedback en een negatieve feedback is.

De volgorde vraagt dan gezond verstand, gericht op de boodschap die je wil brengen.

- ⑥ Wil je iemand vooral wakker schudden en de zaken scherp stellen: dan begin je met de negatieve inhoud.
- ⑥ Wil je iemand positieve drive geven, zet dan een compliment op het einde.
- ⑥ Ligt het allemaal gelijk in de weegschaal: wissel positief met negatief dan af.

Member of the Cameleon Group