

# Inleiding

## Iedereen heeft behoefte aan waardering

**H**et is heerlijk als iemand je laat weten dat je er goed uitziet, dat je een bijzondere prestatie hebt geleverd of dat je veel voor hem of haar betekent. Zeker als we positieve geluiden horen van de mensen met wie we ons leven delen en van de personen met wie we dag in dag uit samenwerken, doet ons dat goed. Als we een compliment ontvangen, geeft dat een gevoel van trots en het tovert al snel een glimlach op ons gezicht. De waardevolle woorden van anderen doen ons beseffen dat we erbij horen. Ze maken ons duidelijk hoe mooi, slim, handig, lief en/of uniek we zijn en dat wat we doen ertoe doet. Helaas waardeert niet iedereen zichzelf voldoende. Ieder mens heeft het nodig om het ook te horen van de mensen om hem heen. Erkend worden door anderen is zelfs een diepgewortelde behoefte. Deze behoefte aan waardering openbaart zich op verschillende momenten in ons leven. Als kind wilden we graag positieve aandacht van onze ouders voor het spel dat we speelden en voor de schoolresultaten die we behaalden. Als puber deden we ons best om goed over te komen bij onze vrienden en gedroegen we ons volgens hun normen om gewaardeerd te worden. En nu we volwassen zijn, blijft het verlangen bestaan dat anderen ons erkennen om wie we zijn en om wat we doen. Thuis wil-

len we graag horen dat onze partner van ons houdt. In sport proberen we uit te blinken om de aanmoedigingen van anderen te ontvangen. En op ons werk vernemen we graag van onze collega's en leidinggevendenden dat ze onze ideeën en de uitvoering daarvan op prijs stellen. Ook vinden we het prettig als we gewaardeerd worden om de keuzes die we maken en worden we graag geprezen om ons uiterlijk en onze bezittingen.

Als je een compliment maakt, geef je je kind, je partner of je collega wat persoonlijke aandacht om wie hij is en wat hij kan. Complimenten kunnen de twijfel over iemands mogelijkheden wegnemen. Je laat ermee blijken dat je de ander vertrouwt. Dat vergroot ook het zelfvertrouwen van de ander en geeft hem een positief zelfbeeld. Tenslotte toon je ermee aan hoe opmerkzaam je bent. Jij hebt immers gezien wat er zo goed is aan de kwaliteiten of prestaties van de ander. Een goed compliment zegt dus ook iets over jou! Een compliment zorgt voor verbondenheid met de mensen in je leefomgeving en het geven van een compliment is dan ook een geweldige manier om je medewerkers of collega's de gewenste erkenning te geven en hen te motiveren. Steeds meer zakenmensen zijn zich bewust van de positieve



# Een compliment zorgeloos kan we gever ervan pijn

## Eleanor

kracht van complimenteren. Het geven van complimenten wordt door hen beschouwd als een belangrijke managementtool.

Als het voor iedereen zo belangrijk is om waardering te krijgen en als het zo veel oplevert, geven we elkaar uiteraard regelmatig een compliment. Dat zou je tenminste als logische conclusie kunnen trekken. Het is immers zo eenvoudig om anderen te prijzen om hoe ze eruitzien of om lovende woorden over hun daden uit te spreken. Een compliment kost helemaal niets, maar levert wel veel op. Bovendien heb je er een onuitputtelijke voorraad van. Waarom zou je je complimenten dan achterwege laten? Je kunt ze beter rijkelijk uitstrooien over iedereen die ze verdient. Toch blijkt dit minder vanzelfsprekend dan je zou denken. In werkelijkheid voelen veel mensen zich te weinig gewaardeerd. Kinderen worden vaker berispt dan geprezen. Teamsporters verwijten elkaar de geleden verliezen en hun coach kan rekenen op kritiek van de media als de resultaten minder succesvol uitpakten dan verwacht. Liefdesrelaties belanden vaak in een strijd of een sleur omdat partners elkaar te weinig vertellen wat ze aan elkaar waarderen. En ook op het werk klagen veel medewerkers over gebrek aan waardering en persoonlijke aandacht.

# is een geschenk dat niet worden weggegooid, tenzij u de wilt doen

## Dr. Hamilton

Snappen we dan toch niet zo goed hoe belangrijk waardering is? Of zijn we zo onvriendelijk dat we anderen het plezier van een goed compliment misgunnen? Dit blijkt niet zo te zijn. In diverse enquêtes noemden mensen 'erkenning' en 'waardering' als belangrijke ingrediënten voor geluk. En als je aan mensen vraagt of ze vaak complimenten geven, antwoorden

ze meestal bevestigend. Zo hebben de meeste managers het idee dat ze geregeld hun waardering tonen aan hun medewerkers. Die medewerkers verklaren echter niet altijd die complimenten van de baas ook te ontvangen. Blijkbaar is hier sprake van een verschil in perceptie; wat als een compliment wordt ervaren, kan per persoon verschillen. Verder blijkt het

### Mijn mooiste compliment



*"Valid Express is een koeriersdienst waar uitsluitend mensen met een fysieke beperking of chronische ziekte als koerier werken. Ik ben het bedrijf begonnen vanwege mijn broer, die een spierziekte heeft en als gevolg daarvan 10 jaar thuis zat. Als je kijkt naar wat iemand wel kan in plaats van niet, is er enorm veel mogelijk. Zo is ook uit het succes van Valid Express gebleken. Het bedrijf behoort inmiddels tot de top 3 van spoedkoeriersdiensten van Nederland en is ook nog eens de groenste! In 2000, toen ik net begonnen was met deze koeriersdienst voor mensen met, wat ik noem, "een lastig lichaam", kwam Hassan op proef bij ons werken. Na een paar dagen kwam hij mijn kantoor binnen en legde de autosleutels op mijn bureau. Hij zei: "Nicolette, sorry, maar ik stop ermee. Ik ben slecht voor de zaak, want ik kan geen adres vinden." Ik zei: "Hassan, niet lullen, je hebt een proefplaatsing van een maand en dat betekent dat je de tijd hebt om te leren." Hij pakte de autosleutels na flink wat aandringen weer terug en na een week of twee ging hij met sprongen vooruit. Het bleek dat hij in het weekend, op zijn fiets, alle adressen af ging met een stratenboekje in zijn hand om de weg te leren kennen. Een paar jaar later was hij een van onze prestigekoeriers, die geheime stukken van de Raad van State mocht rijden. Een groter compliment kon hij mij niet geven!" Nicolette Mak, oprichter Valid Express*

# Mijn mooiste compliment

*'Elke week geef ik verschillende aerobiclessen op een vast tijdstip. Hierdoor ontstaat er in de loop der tijd een binding tussen de groepen en mij. Ik deel veel over mijn leven met mijn vaste klanten en verneem ook veel over hun wel en wee. Jaren geleden had ik een begrafenis van een zesjarig zoontje van vrienden van ons, een heel ingrijpende en verdrietige gebeurtenis. Die avond moest ik echter om 18.00 uur een les geven. Als instructrice heb ik geleerd om een knop om te zetten. Wanneer de muziek aan gaat, gebeurt er iets met mij. Daardoor lukt het mij eigenlijk altijd wel een 'goede' les te geven. Door de begrafenis zat ik er deze keer echter niet lekker in. Dat ik toch een goede les heb kunnen geven, kwam puur door het enthousiasme en de gedrevenheid van mijn groep. Aan het einde van mijn les heb ik hen daar ook voor bedankt. Dat doe ik altijd, maar nu met mijn verhaal over wat er die dag was gebeurd. Ik sprak mijn dank uit voor het feit dat zij als groep, door hun enthousiasme en inzet, mij door deze les hadden geholpen. Na de les kwamen verschillende klanten naar mij toe met de mededeling dat het een toples was geweest en dat ze niets hadden gemerkt van mijn gevoel. Als laatste in de rij stond een klant met tranen in haar ogen. Ze vertelde dat zij een groot verdriet meedroeg, maar door elke week twee keer in mijn les te staan het leven beter aankon. Doordat ik haar afleiding, energie en blijheid gaf in mijn lessen. Het gevoel dat dit bij mij teweegbracht, kan ik nauwelijks omschrijven! Dat ik dit aan iemand mee kon geven. Ik denk er nog vaak in mijn lessen aan terug.'* **Jeannette Kingma**, afdelingshoofd bij sportschool All Sports

geven en ontvangen van complimenten nog niet zo eenvoudig te zijn. Sommige mensen voelen zich er verlegen bij. Het is niet altijd duidelijk in welke situatie, aan wie, waarom en hoe ze een compliment zouden kunnen geven. Hun compliment zou misschien verkeerd opgevat kunnen worden. Ook vinden sommige mensen het niet altijd nodig om hun waardering aan anderen te laten horen, bijvoorbeeld als gaat om de dagelijkse werkzaamheden, die ze als vanzelfsprekend beschouwen. Genoeg reden voor deze mensen om dan maar niets te zeggen. Maar ook aan de ontvangerskant van complimenten verloopt het niet altijd soepel. We krijgen weliswaar graag waardering, maar we hebben wel de neiging om complimenten te bagatelliseren: 'Ach het stelde niets voor...'

Met dit boek zetten we een van de belangrijkste communicatievormen terug op de kaart. Je zult merken dat je alleen al door actief met waardering bezig te zijn opmerkzamer wordt op het goede om je heen. Je zult meer complimenten gaan maken en daar zelf ook waardering voor ontvangen. De mensen in je omgeving zullen je gaan ervaren als een vriendelijke persoon die oog heeft voor hun unieke uiterlijkheden, kwaliteiten en prestaties. Op



deze manier kun je complimenteren ontwikkelen tot een tweede natuur. Dan is het geven van complimenten niet slechts een handeling, maar eerder een levensstijl. Je verandert dan in een complimenteuze persoonlijkheid die de goede eigenschappen van anderen gemakkelijk herkent en deze steeds op een bijzondere manier weet te waarderen.

Ook in crisistijd doen complimenten veel goed. Er wordt veel geklaagd vanwege de tegenslagen die zich voordoen. Toch doet iedereen extra zijn best om ervoor te zorgen dat alles zo goed mogelijk blijft doordraaien. Dat mag best eens gezegd worden. Vergeet geen complimenten te geven als het even niet goed gaat. Door je waardering uit te spreken laat je het vertrouwen in je medewerkers blijken en dit voorkomt dat mensen de moed laten zakken. In deze tijd heb je elkaar hard nodig!



Het is voor iedereen essentieel om erkenning van anderen te krijgen voor wie je bent en wat je doet. In hoofdstuk 1 leggen we de nadruk op die erkenning. We maken daarbij onderscheid tussen vier onmisbare vormen van er-

kenning: gezien worden, erbij horen, onderscheidend zijn en gewaardeerd worden. We beschrijven hoe erkenning vanuit het oogpunt van Maslow wordt gezien als een basisbehoefte. Ten slotte geven we een voorbeeld uit de geschiedenis dat verduidelijkt wat het effect is als erkenning ontbreekt.



In hoofdstuk 2 gaan we dieper in op waardering. We maken ruimte voor het compliment als vorm van sociale steun. Wat doet waardering voor je relatie en op het werk? Je kunt lezen wat het effect van waardering is op onze ontwikkeling, onze gezondheid, ons zelfvertrouwen en onze motivatie.



Complimenten versoepelen de contacten en dragen bij aan de verbetering van relaties, zowel privé als op het werk. Toch is het nog niet vanzelfsprekend dat we daarom veel complimenten uitdelen. Het maken van een compliment blijkt nog niet zo gemakkelijk te zijn. In hoofdstuk 3 leggen we uit waarom het maken van een compliment zo moeilijk wordt gevonden.

# Op welke plaats staat complimenteren in jouw agenda?



Een compliment kan bijdragen aan de verbetering van je relaties met anderen. Maar dat geldt niet voor elk compliment dat je maakt. Mensen maken soms complimenten die een averechts effect hebben omdat er bijvoorbeeld twijfelachtige toevoegingen of voorwaarden



aan gekoppeld worden. Zo'n compliment kan zorgen voor verwarring. In hoofdstuk 4 vind je een overzicht van fouten en valkuilen bij het geven van een compliment.

Met een goed compliment kun je iemands dag helemaal goed maken. Maar wat is goed? Soms volstaat een positieve opmerking over iemands uiterlijk of werk. Op andere momenten is het wenselijk dat je er het juiste moment voor kiest en de tijd voor neemt. In hoofdstuk 5 krijg je een handleiding voor het geven van complimenten. We beschrijven verschillende aanleidingen en manieren om een compliment te maken. Ook lees je tips voor een persoonlijk, geloofwaardig en origineel compliment.



Een compliment en kritiek worden vaak gezien als tegenstellingen: de twee uitersten van het feedbackcontinuüm. Of je nu een compliment maakt of kritiek uit, in beide gevallen gaat het om terugkoppeling waarbij een beoordeling of waardering geeft. Bij een compliment gaat het om de positieve en bij kritiek om de negatieve aspecten die je ervaart. In

Mensen vragen  
willen ze alleen

Some

# n om kritiek, maar eigenlijk

# n maar lof

# reset Maugham

hoofdstuk 6 kijken we kritisch naar kritiek. Is kritiek altijd wenselijk en wat levert het op? Kun je met complimenten hetzelfde bereiken als met kritiek, of zelfs iets beters?



In het bedrijfsleven wordt veel geklaagd en er worden vaak onderlinge verwijten gemaakt. Dit leidt soms tot een onaangename afbrandcultuur binnen organisaties en dat maakt de sfeer er niet beter op. De meeste werknemers zouden dat graag anders zien. In hoofdstuk 7 kun je lezen wat die afbrandcultuur inhoudt en hoe je die kunt veranderen in een complimentencultuur.



Complimenten op het werk stimuleren de samenwerking en motiveren medewerkers tot betere prestaties. Ze dragen ook bij aan meer werkplezier. In de opvoeding en in het onderwijs blijken complimenten eveneens zeer effectief om kinderen van binnenuit te motiveren. Maar in hoeverre mag je complimenten voor dit doel inzetten? Veranderen schouderklapjes daarmee niet in een vorm van manipulatie? In hoofdstuk 8 geven we antwoord op die vraag.



Vraag je wel eens om een compliment als je van mening bent dat je het verdient? Sommige mensen beschouwen het vissen naar complimentjes als iets ongepasts. Toch doen we het vaker dan je denkt. Het vissen naar complimentjes heeft ook een belangrijke functie. In hoofdstuk 9 beschrijven we drie redenen om naar complimentjes te vissen en leggen we uit waarom dat vissen naar complimentjes helemaal niet zo verkeerd is.



Complimenten worden niet alleen uitgesproken. Je kunt je waardering ook laten blijken door je manier van doen. Je kunt de kracht en geloofwaardigheid van uitgesproken complimenten versterken met lichaamstaal. De essentie van je compliment blijkt uit de aandacht die je geeft door bijvoorbeeld je manier van luisteren. Ook versterk je de verbintenis door te spiegelen. Verder bestaan er typische gebaren waarmee je een compliment kunt geven. In hoofdstuk 10 gaan we dieper in op de non-verbale communicatie rond complimenteren. Hoe geef je complimenten zonder woorden en wat is de waarde van een impliciet compliment?

# Wanneer had je zelf een compliment kunnen gebruiken?

## Mijn mooiste compliment



*'Tijdens mijn jeugd heb ik met de scouting veel positieve ervaringen opgedaan. Deze wil je dan natuurlijk jouw kinderen ook meegeven. Alle drie mijn dochters zitten er inmiddels op en vermaken zich prima. Scouting draagt bij aan "samen doen" en kinderen worden er zelfstandig en sociaal van. Als vrijwilliger stop je veel tijd in het organiseren van kampen en opkomsten. Deze worden altijd "officieel" afgesloten, waarbij kinderen dan mogen vertellen wat ze ervan vonden. Het mooie is dat kinderen dan complimenten geven zonder dit zelf te weten. En dat resulteerde onlangs in een mooi compliment voor ons vrijwilligers: een prachtige taart van de ouders! Aanleiding was een recent kamp met de welpen in Nijmegen met als thema de middeleeuwen. Zo aten de kinderen net als toen: brood in hompen, boter smeren met een lepel, dippen in jam, suiker, stroop of honing en grote brokken kaas en plakken worst. De laatste avond bestond uit een Bonte Avond, waarbij ik zelf verkleed was als kok Kweenie. Daardoor kon ik op alle vragen die de kinderen stelden "kweenie" antwoorden en moesten ze vervolgens zelf met oplossingen komen. Alle ouders, broertjes en zusjes waren van de partij en we lieten de kinderen in stukjes vertellen wat ze tijdens dit kamp beleefd hadden. Wanneer je dan, aan het eind van de avond, iedereen met een grote lach naar huis ziet gaan, weet je dat het weer een succesvol kamp is geweest. Als er dan een week later ook nog eens een grote taart wordt afgeleverd met het logo van het kamp erop, dan weet je ook hoezeer dit gewaardeerd is. Het geeft je meteen weer de power om het de volgende keer met net zoveel passie te doen.'* **Mark Beems, leider Welpenspeltak Scouting Schonauwen**



**Wanneer zei jij voor het laatst tegen iemand: “Heb ik je wel eens laten weten wat een geweldig mens je bent?” We denken dit wel vaak over onze partners, vaders, moeders en goede vrienden, maar laten we de kans om het op dat moment ook te melden achterwege. En dat terwijl het gegarandeerd het hoogtepunt zou zijn geweest van hun dag. Doe het vaker, doe het meteen!**



Bij complimenten denken we vooral aan de waardering die we uitspreken naar anderen. Maar je mag ook jezelf wel eens in het zonnetje zetten. In hoofdstuk 11 leggen we uit

hoe gezonde zelfwaardering zorgt voor het gevoel dat je ertoe doet. Dit geeft je het vertrouwen dat je tegenslagen aankunt. Verder kun je anderen beter waarderen als je jezelf ook waardeert.



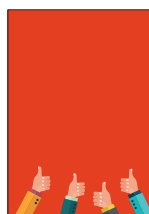
Het maken van complimenten is een kunst. Maar ook het ontvangen van complimenten gaat ons niet altijd gemakkelijk af. In hoofdstuk 12 lees je waarom we de neiging hebben

om complimenten te wantrouwen of om andere redenen af te wijzen. Je krijgt suggesties hoe je een compliment beter in ontvangst kunt nemen.



Als je enthousiast bent geworden over complimenten, wil je er wellicht meteen mee aan de slag. Vanaf vandaag wil je iedereen wel een compliment maken voor alles. Maar is dat

wel zo zinnig? Wat bereik je daarmee? In hoofdstuk 13 kijken we naar speciale complimentenredenen en complimentenmomenten. Wat is bijvoorbeeld het effect als je complimenten zou uitdelen aan wildvreemden op straat? Wat is de betekenis van de Nationale Complimentendag? En welke betekenis kan waardering hebben binnen psychotherapie en bij veranderingsprocessen in organisaties?



In hoofdstuk 14 geven we bijzondere aandacht aan het bedankje. We kijken naar het effect dat je ermee bereikt. Verder geven we voorbeelden van situaties waarbij je niet zo snel zou

bedenken om je dank uit te spreken.

# Het begint bij *erkenning*



# Erkennung





# Het begint bij erkenning

**M**ensen zijn sociale wezens: we kunnen niet zonder elkaar. Als kind vonden we het al belangrijk dat we erbij hoorden en dat we erkenning kregen voor wie we waren en wat we konden. We deden ons best om de aandacht van de volwassenen in onze buurt naar ons toe te trekken. ‘Kijk eens wat ik kan!’ riepen we op zevenjarige leeftijd naar onze ouders als we onszelf een nieuw kunstje, bijvoorbeeld een handstand, hadden aangeleerd. En we vonden het heerlijk als we daarvoor werden geprezen. Overigens waren we minder blij als het kunstje dat we wilden laten zien nét niet zo goed lukte op het moment dat de ander keek, maar we daarvoor toch een compliment kregen. ‘Nee,’ riepen we dan, ‘je moet nóg een keer kijken!’ Blijkbaar voelden we toen we zeven waren al haarfijn aan dat een compliment niet gemeend kon zijn als de volwassene in kwestie helemaal niet had gekeken naar wat er nu zo goed was. We misten de echte belangstelling die achter de woorden verschoolen lag. Dit maakt al meteen duidelijk dat een uiting van waardering geloofwaardig moet zijn om effect te hebben.

Als we als kind ervaren dat onze aanwezigheid op prijs wordt gesteld en dat onze ideeën en onze bezigheden gewaardeerd worden, helpt

dat ons om een goede basis te ontwikkelen voor persoonlijke groei en het aangaan van contacten met anderen. Kinderen die zich gewaardeerd voelen en vaak complimentjes krijgen, ontwikkelen een sterk gevoel van zelfvertrouwen. Dit dragen ze ook uit in het contact met andere kinderen. Al op zeer jonge leeftijd experimenteren kinderen met het aangaan van contacten en uiten van waardering. Kinderen in groep 1 en 2 van de basisschool zeggen zonder aarzelen wat ze van elkaar vinden. Ze doen dat makkelijker dan volwassenen. Wij hebben nogal wat reserves als het erom gaat te vertellen wat je van een ander vindt. Maar als het om persoonlijke evaluatie gaat, zijn kinderen onderling ook een stuk eerlijker dan de hen omringende volwassenen soms graag zouden zien. ‘Jij bent mijn vriend,’ vertelt een kind van vier of vijf probleemloos aan een leeftijdgenootje. Maar hij zal net zo gemakkelijk laten merken dat hij de aanwezigheid van een ander kind niet zo op prijs stelt. Hij zegt dan simpelweg: ‘Ik wil niet met jou spelen,’ en keert zich van de ander af. Gelukkig is het de volgende dag vaak weer over en zegt hij met hetzelfde gemak: ‘Ik vind jou lief!’ Wat assertiviteit betreft kunnen we als volwassenen nog veel van kinderen leren. Helaas is tact nog niet zo voor hen weggelegd.

Het is heerlijk als iemand je laat weten dat je er goed uitziet, dat je een bijzondere prestatie hebt geleverd of dat je veel voor hem of haar betekent. **Complimenten zijn altijd welkom, maar waarom zijn we er dan zo zuinig mee?** Ontdek hoe je thuis en op het werk mensen kunt waarderen met originele, oprechte complimenten.

Hoe geef je een goed compliment? Welke valkuilen moet je vermijden bij het geven van complimenten? Hoe neem je complimenten in ontvangst? Geen vraag blijft onbeantwoord in dit veelzijdige boek. Ontdek de kracht van waardering en maak van complimenteren je tweede natuur.

De bekende lichaamstaaldeskundige **Frank van Marwijk** (auteur van de bestseller *Manipuleren kun je leren*) en waarderingsexpert **Hans Poortvliet** hebben samen een uniek en prachtig vormgegeven boek geschreven over een van de meest onderschatte aspecten van de menselijke psychologie.



9 789461 260376

HAYSTACK