

Henk Jan Kamsteeg

De kracht van het compliment

Met positieve feedback
naar grootse resultaten

Uitgeverij Business Contact
Amsterdam/Antwerpen

© 2012 Henk Jan Kamsteeg
Uitgeverij Business Contact
Omslagontwerp Studio Jan de Boer
Foto auteur Niek Stam
Typografie binnenwerk Elgraphic bv, Schiedam
Drukkerij Wöhrmann

ISBN 978 90 470 0547 6

D/2012/0108/570

NUR 801

Uitgeverij Business Contact maakt deel uit van
Uitgeverij Atlas Contact

www.businesscontact.nl
krachtcompliment.wordpress.com

*Aan oom Henk, die mij misschien wel
het mooiste compliment ooit gaf.*

Voorwoord:

Verse rijst en zoete broodjes

Vaderdag, warme broodjes dampend in een rieten mandje voor m'n neus. Mijn drie kinderen hebben echt werk gemaakt van het ontbijt. Papa wordt vandaag stevig verwend. Heerlijk die extra aandacht, ik geniet met volle teugen.

Waarom is daar eigenlijk een speciale dag voor in het leven geroepen? Het moet toch de normaalste zaak van de wereld zijn om in de watten gelegd te worden? Gezien de moeite die mijn vrouw en ik steken in de levens van de kids lijkt een maandelijkse vader- of moederdag meer op zijn plaats.

Een enquête onder vijfduizend zorgprofessionals leert ons dat 55 procent van hen vindt dat leidinggevenden te weinig waardering geven aan de werknemer op de werkvloer. Eén op de zeven werknemers denkt erover om over te stappen naar een baan in een andere sector vanwege een gebrek aan waardering. Twintig procent krijgt zelfs helemaal

geen bevestiging dat het werk naar believen is gedaan.

Wie iets fout doet, hoort dat snel genoeg. Met complimenten is ‘men’ in het algemeen veel minder scheutig: ‘Je doet toch gewoon je werk!’ Is kritiek dan makkelijker te geven dan een compliment? Zijn we als volk aan het verzuren?

Het lijkt er tegenwoordig wel op. De media lijken steeds meer heil te zien in negatief nieuws. Giftige jury’s steken de hoopvolle wannabe’s van Nederland geen hart onder de riem maar walsen ze keihard plat. YouTube-filmpjes met gênante of pijnlijke missers krijgen de meeste hits. Zuur heeft marktwaarde, zuur is populair.

Maar zuur bijt. Zuur geeft zelden of nooit groei of een constructieve focus.

Recent heb ik me verdiept in het onderzoek van Masaru Emoto. Hij beweert dat emoties een impact hebben op de vorming van waterkristallen. Hij is de oorzaak achter honderden filmpjes waarin mensen weckpotten met gekookte rijst verschillend bestickeren en bejegenen. Op de ene pot zet je liefdevolle woorden en de andere scheld je stijf. Na een aantal weken blijkt de ‘pijnrijst’ te gaan schimmelen en de andere pot blijft vers.

Ik kreeg kippenvel bij een filmpje waarin een vader dit experiment met zijn zoon doet. Aan het

eind staan ze beiden vol verbazing te kijken naar de ernstig verkleurde rijst in de ‘pijnpot’ en zegt de vader: ‘Luister jongen, op moleculair niveau zijn wij identiek aan water. Cirkelende neuronen en protonen met een beetje energie ertussen. Zie hier wat er gebeurt wanneer je andere kinderen pest!’

Laten we met elkaar wat meer tegenwicht geven aan de verzuring van onze wereld. Er moet meer ‘verse rijst’ komen tussen de mensen.

En hier komt het boek van Henk Jan Kamsteeg goed van pas. Het zou verplichte kost moeten zijn voor alle beïnvloeders van Nederland. Leidinggevenden, onderwijzers, ouders en politici. Velen op deze aardkloot hebben zichtbaar coaching nodig op het gebied van positieve affirmatie.

Henk Jan is het gelukt om deze beïnvloeders een geloofwaardig en inhoudelijk verhaal voor te schotelen dat glashelder duidelijk maakt waarom je mensen moet complimenteren. Omdat ze dan groeien in plaats van verzuren.

Als het merendeel van de mensheid de kracht van het compliment leert snappen en toepassen, zou de wereld er totaal anders uitzien. Tegen die tijd hebben we misschien ‘De Nationale Klaagdag’.

Lekker één keer per jaar therapeutisch ontzuren.
Gewoon om ons er nog eens aan te herinneren
hoe het vroeger was. Maar dan snel weer terug
naar de complimentenstroom... én de twaalf va-
derdagen!

*Remco Claassen,
trainer, spreker, bestsellerauteur*

Inleiding

Tijdens een training aan een groep militairen had een deelnemer voortdurend praatjes. Bij elke gelegenheid maakte hij zijn collega's belachelijk. Tijdens een oefening in het geven van complimenten ging hij totaal onverwacht over de rooie. Een paar van zijn collega's hadden hem niet – zoals de opdracht was – een compliment gegeven, maar trakteerden hem op een koekje van eigen deeg. Boos stond hij op en riep verontwaardigd dat iedereen deze oefening serieus moest nemen...

Toen in 2011 mijn boek *Dienend leiderschap* verscheen, kreeg ik veel leuke reacties van lezers. Opvallend genoeg zorgde vooral het hoofdstuk over complimenten voor veel herkenning. Want wat vinden we het vaak moeilijk om iemand een compliment te geven en wat missen we het soms dat we zelf niet de erkenning krijgen die we verdienen!

Ook in trainingen en lezingen waarin ik dit onderwerp behandel, roept het vaak veel discussie op. Aan de ene kant zijn we vaak pas bereid om complimenten te geven als onze medewerkers uitzonderlijk gepresteerd hebben ('als ze vervolgens maar niet om salarisverhoging beginnen te piepen'), aan de andere kant beseffen we dat we diep vanbinnen allemaal smeken om complimenten, zoals de boze reactie van de militair liet zien – dat geldt dus zelfs voor degenen die met hun grote mond roepen dat ze het allemaal niet nodig hebben. Zo hoopte ik zelf tijdens mijn studie dat studiegenoten mij zouden waarderen omdat ik van de daken riep dat ik het niet belangrijk vond wat anderen van mij dachten. 'Lekker belangrijk' was mijn lijfspreuk. Inmiddels beseef ik hoe belangrijk ik het vond om complimenten te krijgen.

In dit boek wil ik je meenemen in de zoektocht van hoofdpersoon Dennis naar de kracht van het compliment. Als coach van een voetbalelftal en manager in het bedrijfsleven wil hij het beste uit zijn mensen halen. Maar dat lukt hem niet door anderen alleen op hun fouten te wijzen...

Henk Jan Kamsteeg

Najaar 2012

#krachtvancompliment

Hoofdstuk 1

‘Schiet die bal dan ook naar voren!’ Dennis liep rood aan. Zijn jongens stonden met 1-0 achter en speelden als een natte krant. ‘Kijken! Naar voren!’ Hadden ze in de jaren dat hij hun voetbalcoach was dan helemaal niets geleerd? Hoe moeilijk kon het zijn om de vrijstaande spits aan te spelen? Sukkels!

De scheidsrechter floot voor de rust. Gelukkig, dacht Dennis, vijftien minuten om stevig op zijn elftal in te praten om de spelers weer op de rit te krijgen. Ze konden beter. Ze móésten beter!

In de kleedkamer ging Dennis helemaal los. Niets wat de elfjarige jongens op het voetbalveld hadden laten zien, kon ermee door. Een enkeling had het lef om tegen te stribbelen dat de tegenstander wel erg sterk was en dat hun keeper onmogelijke ballen tegenhield. Dennis wuifde het weg en verloor zichzelf in een tactische beschrijving van het spel waar zelfs de onnavolgbare Jo-

han Cruijff nog een puntje aan kon zuigen. Maar geen van de jongens hoorde hem nog praten. Met gebogen schouderjes waren ze de kleedkamer binnengelopen, en met een geknakt zelfvertrouwen kwamen ze er weer uit. Zelf dachten ze nog een kans te hebben, maar na de donderpreek van hun coach was er van die hoop weinig meer over.

Terwijl Dennis in discussie was met de scheidsrechter, liepen de jongens het veld weer op. Een voor een kregen ze een schouderklopje en enkele bemoedigende woorden mee van Erwin, de vader van een van de jongens en een trouwe bezoeker van de wedstrijden van zijn zoon. Ook vandaag had hij weer vijf spelers naar deze uitwedstrijd gereden. Stilletjes had hij in de deuropening van de kleedkamer naar de woorden van Dennis geluisterd. Beetje bij beetje had hij de jongens in elkaar zien kruipen. Er moest toch een andere manier zijn om het elftal weer op de been te krijgen. Erwin besloot om Dennis die middag op zijn verbale geweld aan te spreken. Want, zo wist Erwin, Dennis bedoelde het goed. Hij had echt het beste met het team voor. Zijn aanpak deugde alleen niet.

In de tweede helft bleef er weinig van Dennis' team heel. Met 4-1 verlies stapten de jongens te-

leurgesteld van het veld – de fanatieke aanwijzingen van Dennis ten spijt.

Op weg naar de kleedkamer zagen de meeste jongens Dennis niet staan. Wel grepen een paar van hen de kans om even met Erwin over de wedstrijd te praten. Zijn geruststellende woorden deden hen goed. Blijkbaar hadden ze niet alles slecht gedaan en waren er wel degelijk positieve punten te noemen.

Na het douchen was het dringen wie van de jongens bij Erwin in de auto mocht. Het gevecht leek een beetje langs Dennis heen te gaan.

‘Zullen we nog een biertje doen?’ Dennis sloeg Erwin vriendschappelijk op zijn schouder. ‘Om het verlies te verwerken,’ voegde hij er lachend aan toe. Deze kans liet Erwin niet aan zich voorbijgaan. Hopelijk bood dit een goede gelegenheid om met Dennis over zijn manier van coachen te praten.

‘Ach, het zijn mooie jongens.’ Dennis nam een slok van zijn tweede biertje. Tijdens zijn eerste biertje had hij in zijn analyse van de wedstrijd bewezen niet te misstaan als analyticus bij *Studio Voetbal*. Streng doch rechtvaardig, zo vond hij zelf.

‘Dat zijn het zeker,’ antwoordde Erwin. ‘Maar denk je dat zij weten dat je zo over hen denkt?’