



Fabia Hooykaas is partner in ServiceCultuur en eigenaar van Verhip!

Actief als trajectbegeleider, adviseur, trainer en coach.

◆ Door: Fabia Hooykaas



Soms vraag je je wel eens af waar inspiratie toch vandaan komt. Dat is veel minder ingewikkeld dan het lijkt. Blijf je verbazen en er komt van alles op je pad om over te schrijven. Zo ook nu. Een goede vriendin heeft een nieuwe hond, een ontzettende leuke pup. Hondenliefhebbers weten dan gelijk: dat is erg leuk maar kost ook heel veel tijd. En vooral het opvoeden van een pup brengt veel gedoe met zich mee. Maar het is ook leuk en geeft je energie.



Positieve bekrachtiging: een goed compliment doet wonderen!

CBRKO erkend en gecertificeerd G-coach.

Freelance-trainer bij ISBW.

Sinds 2005 bestuurslid van de NOVW (Nederlandse Organisatie voor Wondverpleegkundigen).

Expertise:

“Het samenvoegen van mijn kennis op bedrijfskundig- en coachingsgebied en de juiste competenties maken dat ik sinds 2002 actief individuen, teams en organisaties begeleid, coach en train op het gebied van communicatie, service, klantgerichtheid, efficiënt en effectief werken. Mijn werk is geslaagd als er nieuwe inzichten zijn ontstaan en processen weer op gang zijn gekomen”

Kernwaarden:

Nieuwsgierig, integer en plezier.

Informatie:

ServiceCultuur
info@servicecultuur.nl
06-51759308
www.servicecultuur.nl
www.cultuurbarbarenspeel

Laatst zaten we samen wat te babbelen en natuurlijk ging het over opvoeden. Want waar je bij zit, doen ze natuurlijk van alles wat niet mag of wat je niet wilt. We kwamen uit op de vraag wat wel en niet werkt bij corrigeren. De conclusie was dat “positieve bekrachtiging” een goed werkende methode is. De woorden positieve bekrachtiging zijn in de hondenopvoederwereld gangbaar. Een hond wordt op dan een positieve manier getraind. Je richt je niet op het ongewenste gedrag en gaat dat corrigeren maar juist op het gedrag wat je wel wilt en gaat dit belonen met een heerlijk hondenbrokje of een lieve knuffel. Daarmee stimuleer je

het natuurlijke principe dat gedrag dat iets oplevert herhaald wordt.

Het deed mij denken aan een groot aantal trainingssessies die wij laatst hebben gehouden over onder andere het effect van positieve feedback. Of anders gezegd het geven van complimenten. We hadden een trainingsprogramma gemaakt met daarin na de lunch een boost in de vorm van elkaar complimenten geven. Leuk dachten we, zo’n oefening na de lunchdip. De oefening bestond er uit dat mensen in twee rijen tegenover elkaar staan en elkaar om de beurt dertig seconden complimentjes geven. Ze moesten er niet op reageren maar alleen de complimenten ontvangen. Deze oefening pakte heel anders uit





► dan we van tevoren hadden gedacht. Er kwam zoveel uit dat wij er eigenlijk zelf stil van werden.

In eerste instantie werd er wat giebelig gereageerd en was de houding van nou ja ze willen het graag dus we doen het wel even want dan zijn we er vanaf. En oh ja, hoe we het hadden bedacht, dertig seconden, dat was toch wel een eeuwigheid. Twee dingen vielen tijdens de oefening gelijk op. Collega's die elkaar kenden bleven oppervlakkig. Ze gaven complimenten over elkaars haar, kleding en bleven hangen in algemeenheden. Collega's die elkaar niet kenden of niet met elkaar samenwerken moesten beter hun best doen en focuste hun compliment meer op wat ze tijdens de trainingssessie hadden gezien. En wat bleek verder, dertig seconden was toch te weinig.

Het was verbluffend om te zien dat de mensen de complimentjes die over henzelf gingen lastig konden ontvangen en dat de gerichte complimenten de mensen raakten. We hadden huilende, emotionele en

gelukkige mensen. Het zegt niets over de oefening maar wel over het effect van een goed en gericht compliment. Omdat je als trainer toch wilt weten hoe dat met het effect zit, heb ik de oefening laatst nog in een andere vorm gedaan. Daar zaten we aan een tafel met negen medewerkers. Steeds werd een collega in het middelpunt gezet en kreeg complimenten van drie collega's. Daarna was de vraag welk compliment het meest had geraakt. Het waren steeds de complimenten die specifiek op omstandigheden of gedrag van de collega gericht waren.

Een specifiek en gericht compliment, dat bleek een krachtige bekrachtiger te zijn.

Je duim opsteken en zeggen: "dat heb je top gedaan" is leuk om te horen maar doet niet veel. Het compliment is zo algemeen dat het op van alles kan slaan. Laten we het zo zeggen, het geeft een goed gevoel maar het beklijft niet. Het is dus de kunst om een compliment specifiek te maken. En dat betekent dat je er goed over na moet denken. Want tenslotte wil je graag gedrag

bekrachten wat je vaker wilt zien. Dus bepaal wat je goed vond aan wat je hebt gezien of gemerkt en benoem dat.

Voorbeeld: medewerker X voert een telefoongesprek en vat de essentie van het gesprek goed samen met als eindresultaat een tevreden klant. Dat wil je graag vaker zien. Je zou nu kunnen zeggen: "goed gesprek gevoerd, heb je top gedaan". Of je zegt: "dat was een goed gesprek dat je voerde, je vatte precies de kern van de zaak samen en kon daardoor je oplossing goed presenteren. Prima gedaan!"

De opbouw van een goed compliment op een rij:

- ◆ specifiek, zo precies mogelijk
- ◆ geloofwaardig, niet overdrijven
- ◆ het compliment is herkenbaar voor de ander

Kijkend naar het effect van complimenten, kunnen we stellen, besteed meer tijd aan het goede dan aan het slechte. Dat is toch een mooi voor-nemen voor het nieuwe jaar! ◆