

Complimenteren

Gwenda Schlundt Bodien

Bureau voor oplossingsgericht werken

www.oplossingsgerichtwerken.blogspot.com

www.oplossingsgerichtwerken.com

www.noam.nu

06-29182949 - gwenda@oplossingsgerichtwerken.com

Steve de Shazer en Insoo Kim Berg

- ▶ Insoo Kim Berg: Complimenting is a process in which the worker acknowledges what the client says, feels and believes, and affirms and respects her attitudes...compliments alone can be a powerful intervention when you have a visitor...don't underestimate their usefulness
- ▶ Steve de Shazer: ...those beginners give too damn many compliments

Een compliment kan:

- ▶ Positieve gevoelens oproepen
- ▶ Maken dat je je gewaardeerd en erkend voelt
- ▶ Bevestiging bieden dat je op de goede weg bent
- ▶ Je bewust maken van iets positiefs dat je zelf “normaal” vindt
- ▶ Een stimulerend effect hebben om meer te doen van wat gewaardeerd wordt
- ▶ De relatie met de ander versterken
- ▶ Een yes-set oproepen waardoor ontvankelijkheid ontstaat

Barbara Frederickson: positivity

- ▶ Barbara Frederickson's **broaden-and build theory**: positieve emoties openen je geest en dat helpt je op een positief pad terecht te komen.
- ▶ Neutrale en negatieve gevoelens beperken de creativiteit om ideeën te genereren, je ziet minder opties.
- ▶ Positieve emoties doen het tegenovergestelde: ze helpen om meer mogelijkheden te zien, helpen te exploreren en nieuwe wegen te bewandelen
- ▶ Complimenten kunnen positieve emoties helpen oproepen

Brehm: zelfbescherming & reactance

- Experimenten van Jonathan Freedman en David Sears laten zien dat wanneer mensen voelen dat iemand hen probeert te beïnvloeden, zij zich gaan wapenen om hun gevoel van autonomie te beschermen
- Dit klopt met de theorie van Reactance van Jack Brehm, die zegt dat als ons gevoel van autonomie bedreigt wordt, we gaan proberen het te herwinnen
- De paradox van de overtuigingskracht is: de ervaren betrouwbaarheid is het hoogste als iemand er zeker van is dat de boodschapper hem niet probeert te beïnvloeden en er geen baat bij heeft om te beïnvloeden
- Subtiele interventies werken vaak beter dan overtuigende interventies
- Subtiele complimenten werken beter dan overdreven complimenten



Elaine Chan and Jaideep Sengupta : onoprechte vleierij onbewust effect

- ▶ Het blijkt dat onoprechte vleierij kan werken, ook als mensen denken dat ze niet beïnvloed zijn door het compliment en het terzijde schuiven als opoprecht
- ▶ Er is sprake van een duale attitude: de impliciete positieve reactie op de vleierij (meer kopen van de vleier) gaat hand in hand met een expliciete afwijzing van de vleierij (dat doet hij om mij te paaien)
- ▶ Mensen met een laag zelfbeeld zijn gevoeliger voor onoprechte vleierijen: ze zeggen expliciet niet onder de indruk te zijn van het compliment, maar uit hun gedrag blijkt dat ze zich wel op onbewust niveau hebben laten beïnvloeden
- ▶ Mensen met een sterk zelfbeeld zijn beter gewapend tegen onoprechte vleierij

Alfie Kohn: punished by rewards

- ⑩ Complimenting can be patronizing: the most logical response to “good boy” is “Woof!”
- ⑩ Complimenteren voor het volbrengen een eenvoudige taak werkt demotiverend: er wordt blijkbaar niet veel van me verwacht
- ⑩ Een compliment kan leiden tot faalangst, spanning en risicovermijding: straks lukt het me niet opnieuw
- ⑩ De intrinsieke motivatie kan ondermijnd worden door een compliment: “als het nodig is om mijn hiervoor te complimenteren zal de taak in zichzelf wel niet zo leuk zijn”.
- ⑩ Straf en compliment zijn twee kanten van dezelfde munt: en je koopt er niet veel voor (both rewards and punishments are ways of manipulating behaviour that destroy the potential for real learning)

Carol Dweck: procescomplimenten

- ▶ **Fixed mindset:** ik ben intelligent of ik ben het niet, dus mijn performance is een bewijs van mijn intelligentie. Hard werken en falen is een teken van domheid. Gemakkelijk goede resultaten halen is een teken van intelligentie. Ik kan dus beter niet al te uitdagende taken op me nemen, want als ik faal ben ik dom en dat is onveranderbaar.
- ▶ **Growth mindset:** ik kan intelligenter worden als ik me verder ontwikkel, hard werken en falen is een teken dat ik aan het leren ben, uitdagingen helpen me om me verder te ontwikkelen. Ik kan dus beter uitdagende taken op me nemen, want dan leer ik het meest en word ik steeds intelligenter.
- ▶ **Effect:** studenten met een fixed mindset presteren minder goed, op korte en lange termijn, ook als ze een hoge IQ score hadden. Studenten met een growth mindset verbeteren en presteren beter, ook als ze eerst een lagere IQ score hadden

Complimenten die een growth mindset stimuleren

- ▶ Een compliment over een hoog cijfer is een extrinsieke beloning bovenop een extrinsieke beloning.
- ▶ Procescomplimenten helpen zicht te krijgen op wat goed werkt
- ▶ **Fixed mindset:** je hebt een goed cijfer, jij bent een hele slimme jongen/slim meisje
- ▶ **Growth mindset:** jij hebt vast een goede aanpak gehanteerd, hoe heb je dat gedaan?

Cohen & Steele: het gevaar van overcomplimenteren

- ⑩ In een poging tot het verhogen van zelfvertrouwen of uit angst te worden gezien als discriminerend te enthousiast reageren op prestaties van iemand uit een minderheidsgroep (vrouwen, allochtonen,...)
- ⑩ Student mist nuttige feedback en kans om te verbeteren
- ⑩ Student kan denken dat van hem een lage prestatie wordt verwacht
- ⑩ Het compliment kan worden gezien als neerbuigend of beledigend

Wat werkt bij complimenteren?

- ▶ **Procesgericht:** *focus op aanpak ipv op traits*
- ▶ **Subtiel:** *leidend van achteren, autonomieversterkend*
- ▶ **Gedetailleerd:** *levendige taal werkt als cognitieve generale repetitie*
- ▶ **Concreet:** *zicht krijgen op wat werkt*
- ▶ **Positief:** *positieve emoties stimuleren creativiteit*
- ▶ **Erkennend en waarderend:** *relatieversterkend*
- ▶ **Motiverend:** *ik ben op de goede weg en competent*
- ▶ **Stimulerend:** *van succes in het verleden naar succes in de toekomst*

Effectief complimenteren

Soort compliment	Kenmerken	Voorbeeld
Direct gegeven compliment	Gericht op wat werkt: procescomplimenten A: accurate B: believable C: constructive	<ul style="list-style-type: none">›Dat heb je goed aangepakt›Je hebt een slimme strategie gevolgd›Je hebt goed gewerkt›Je bent goed bezig
Complimenteuze samenvatting	Samenvatten in de woorden van de cliënt gericht op wat goed werkt	<ul style="list-style-type: none">›Wat goed werkt, zo te horen is...›Het klinkt alsof wat effectief was in de manier waarop je het aanpakte was...›Dat werkte dus heel goed toen je...
Complimenteuze vraag	Indirect complimenteren door een vraag te stellen die ertoe leidt dat de client zichzelf gaat complimenteren	<ul style="list-style-type: none">›Hoe kreeg je het voor elkaar om...?›Wat werkte er zo goed toen je...?›Hoe lukte het je om dit resultaat te bereiken?›Wat deed je toen het beter ging?