

COLUMN

EEN RAAK
COMPLIMENTMargreeth
Kloppenburger

Margreeth Kloppenburg werkt als adviseur en spreker voor accountants en andere professionals.

Ze doet onderzoek naar hoe professionals beroepsinteger leren handelen.

Er is steeds meer aandacht voor het wispelturige gedrag van de (mede)mens. Dat gaat binnen de accountancy vaak vanuit het idee dat je gedrag kunt reguleren als je maar genoeg je best doet. Ik lees rapporten die gaan over normeren, straffen, begrenzen, handhaven en daar dan van moeten leren.

Daarin mis ik soms - op het licht wanhopige af - een wat positiever gestemd wereldbeeld. Eentje dat draait rond vertrouwen, bekrachtigen, aanmoedigen, ontwikkelen, belonen en complimenteren. Wat dat laatste betreft zie ik - met praktische voorkeur voor laaghangende appels - direct ruimte voor verbetering.

Ik ontvang namelijk zelf, en hopelijk houden ze daar na lezing nu niet ineens mee op, soms e-mails van accountants met een compliment.

Vaak vallen ze (ik gooi hen voor het gemak even op een hoop) met de deur in huis met "Margreeth", een beetje staccato beginnetje. Bij navraag begrijp ik dat het hier vermoedelijk gaat om accountants met buitenlandervaring, waar dit meer te doen gebruikelijk is. Maar goed, na die pats-boem aanhef volgt er dan een compliment op het niveau van exclamaties zoals je die ooit - als je goed je best had gedaan - op je schoolrapport aantrof: 'proficiat!' of 'knappe prestatie!' of 'ga zo door!'.

Nu hoor ik u al denken: "Gaaf ze nu wat vinden over het type compliment dat ze krijgt? Het moet niet gekker worden." Laten we daarom vooral voorop stellen dat deze accountants, die dus de moeite nemen om iemand een compliment te geven, al ware

voorlopers zijn.

Ieder mens heeft complimenten nodig. Professionals geven overduidelijk aan dat hun werkplezier direct samenhangt met erkenning van buitenaf. Als anderen niet erkennen wat jij als professional ten diepste probeert duidelijk te maken met de kwaliteit van je geleverde werk, dan gaat dat tekort schuren aan je professionele welbevinden. Omgekeerd kan een goed geformuleerd compliment, dat ingaat op waarom iemand iets goed vindt aan jouw werk, groots effect bereiken. En dat voert dus wat verder dan een uitroep!

Want gaat u maar na: van welk compliment weet u nog dat u even volschoot, stilviel of begon te kleuren, omdat het zo precies raak was met dat wat u probeerde te bereiken? Dat type compliment is schaars goed en blijft je vaak lang bij.

Zo liep ik met mijn voeten door het hete Spaanse zand, had dapper besloten de telefoon niet op te nemen, maar kon de verleiding niet weerstaan mijn voicemail af te luisteren. Het was een van jullie. Een accountant. Hij had een artikel van mij gelezen en sprak in wat er speelde bij hem op kantoor, hoe hij zich gesteund voelde door wat ik schreef en moedigde mij aan daar vooral mee door te gaan.

En daar stond ik dan, met strandtas in de hand en drie ongeduldige kinderen, met kippenvel op mijn armen en tranen in de ogen.

Zo werkt dat met complimenten. Het hoeven er niet veel te zijn, als ze maar raak zijn. ←