

WAARDERING MAAKT BLIJ

SUZANNE PENNING IS EIGENAAR VAN 'MEISJES VAN HET COMPLIMENT'. DIT TEAM VAN ZO'N ZEVENTIG PERSONEN COMPLIMENTEERT MEDEWERKERS, PATIËNTEN EN CLIËNTEN, MEESTAL TIJDENS EEN EVENT. "DE WERKSTRESS DAALT EN HET PLEZIER GAAT OMHOOG."



“ Het geschreven compliment dragen we voor, al dan niet in een theatrale setting, en krijgen ze mee op een kaartje ”



OP JULLIE SITE LEES IK: ‘OVERAL CREËREN DE JONGENS EN MEISJES EEN POSITIEVE SFEER EN EEN ONVERGETELIJKE BELEVING’. HOE DOEN JULLIE DAT?

“Door mensen aan te spreken, vragen waar ze trots op zijn en wat ze bezighoudt. Dit gaat om aandacht, verbinding en erkenning. We kijken wat mensen uniek maakt, op basis van wat we zien en horen. Het geschreven compliment dragen we voor, al dan niet in een theatrale setting, en krijgen ze mee op een kaartje.”

MOET JE NIET IEMAND KENNEN OM EEN COMPLIMENT TE GEVEN?

“Dat is grappig genoeg niet nodig. Binnen een paar minuten zie je wat iemand drijft. We observeren de non-verbale communicatie en laten ons gevoel

spreken. Daarnaast luisteren we goed tussen de regels door. Als iemand trots is “op familie”, dan zegt dit veel over de sociale eigenschappen. “Trots op loonsverhoging” gaat weer over ambities, daadkracht en je kansen grijpen.”

WAAROM ZIJN COMPLIMENTEN ZO BELANGRIJK?

“De waardering van managers en collega’s geeft je een gevoel van veiligheid en verbinding. De werkstress daalt en het plezier gaat omhoog, dat is wetenschappelijk bewezen. We worden ook vaak teruggevraagd, door bedrijven, scholen, ziekenhuizen en meer. Daarnaast geven we trainingen aan teams die elkaar beter willen leren complimenteren.”

“ De waardering van managers en collega’s geeft je een gevoel van veiligheid en verbinding ”



DUS OOK IN DE ZORG?

“Ja, dat is echt een favoriete branche. Er spreekt zoveel bevoegenheid en verbondenheid uit de manier waarop mensen hier werken. Daar zit een grote link met wat wij doen. In de zorg werken veel nuchtere mensen. Die vinden het eigenlijk heel normaal wat ze doen, terwijl het natuurlijk best bijzonder is. Én belangrijk. De meeste complimenten zijn voor medewerkers, maar soms worden we ook gevraagd voor patiënten en cliënten. Als je goed zorgt voor de innerlijke mens, gaat iemand zich vanzelf beter voelen.”

HOE WORDT ER DOOR DE MENSEN GEREAGEERD?

“Heel positief. Waardering krijgen geeft een gevoel dat nog lang blijft nazingen. Dit straal je uit op je omgeving. En vergis je niet, tachtig procent van het werkgeluk bestaat uit waardering. We vragen altijd hoe onze opdrachtgevers de opdracht hebben ervaren. In twintig jaar tijd hebben we eigenlijk maar één klacht gekregen. Nou ja, ‘klacht’... Bij deze instelling hadden 38 mensen een compliment gehad en twee niet; die vonden dat achteraf heel erg teleurstellend. Voor ons is dat eigenlijk een compliment.”