

Inhoud

1	Hedendaags communiceren	7
2	Communicatie in gesprekken	21
3	Meningen over complimenten	40
4	Vaste vorm en variatie	53
5	Niet alles kan geprezen worden	72
6	Wat complimenten doen	87
7	Manoeuvreren tussen kool en geit	106
8	Complimenten anders	130
9	Over onbehagen en verlangen	142

	Bibliografie	157
--	--------------	-----

HOOFDSTUK 1

Hedendaags communiceren

Voor wie er even bij stilstaat, is het een wonder dat er nog zo vaak succesvol met woorden wordt gecommuniceerd. Er is immers maar heel weinig voor nodig – een verkeerd gekozen woord, een iets te lange stilte, het achterwege blijven van een groet of een bedankje – om het gevoel te krijgen dat er iets mis is. Kennelijk hebben we verwachtingen omtrent de manier waarop we in taal met elkaar omgaan, al kunnen de eisen waaraan communicatie moet voldoen en de verlangens die erdoor vervuld moeten worden met de tijd veranderen. Tegenwoordig lijkt bij communicatie ten minste een minimum aan persoonlijk contact te behoren. ‘Laat jezelf zien!’ zeggen de deskundigen. Mocht er een emotionele snaar gaan meetrillen, dan is dat des te beter. Dat geldt niet alleen voor privécontacten maar ook in het zakelijk verkeer.

De praktische kennis die voor het deelnemen aan dit soort interactieve communicatie nodig is, wordt voor een groot deel al op jonge leeftijd, tegelijk met het verwerven van de taal opgedaan. Groeten, bedanken, antwoord geven, overal zijn zijn regels voor waarin een kind

getraind kan worden. Uiteindelijk hebben taalgebruikers er geen idee meer van dat ze regels volgen wanneer ze spontaan groeten of bedanken, of wanneer ze verbaasd opkijken als een groet of bedankje uitblijft, terwijl ze dat – volgens regels die ze niet kunnen benoemen – wel op zijn plaats zouden vinden.

De rol die deze – meest onbewuste – kennis speelt, is groot. Ze is er bijvoorbeeld de oorzaak van dat taalgebruikers allerlei welomlijnde, maar nooit uitgesproken verwachtingen hebben omtrent het eigen taalgedrag en dat van de ander. Als iemand zich niet volgens die verwachtingen gedraagt, kan de communicatie verstoord raken.

Het gaat soms maar om bijkomende aspecten van het taalgedrag. Als vrouwen bijvoorbeeld tijdens een gesprek nauwelijks glimlachen, of mannen veel glimlachen, dan kunnen de gespreksgenoten in verwarring raken, ook al kunnen ze niet aanwijzen wat er precies niet in orde is. Kennelijk zijn er ongeschreven regels voor de hoeveelheid glimlach die een man of een vrouw mag vertonen, en stellen conversatiedeelnemers het op prijs dat iedereen zich aan die regels houdt.

Taalgebruikers kunnen zich behoorlijk onzeker gaan voelen – ook over hun eigen functioneren – wanneer dingen anders gaan dan normaal en er tijdens het communiceren vanzelfsprekendheden worden doorbroken, waarvan men niet wist dat men erop rekende. Als dit onbehagen de meer vormelijke aspecten van de

communicatie betreft, is het etiquetteboek nogal eens de reddingsboei waar dan naar wordt gegrepen.

Dit boek gaat over complimenten en is gewijd aan het zorgvuldig bekijken van de regels van deze taalhandeling, die voor goed communiceren van vitaal belang is. In tegenstelling tot taalhandelingen als bedanken en groeten wordt men in het hanteren van complimenten niet expliciet getraind, terwijl het toch aan vele en gecompliceerde regels is gebonden. Het gaat hier dan om de complete taalhandeling 'complimenteren' of, preciezer uitgedrukt, om het geheel van complimenten geven en complimenten ontvangen.

Op het eerste gezicht lijkt complimenteren, vergeleken bij alledaagse handelingen als groeten en bedanken, een luxepaardje. Complimenten lijken immers niet-urgente extraatjes. Ermee weten om te gaan lijkt in belangrijkheid de kennis van het gebruik van vingertjes en visbestek niet te overtreffen. Het kan handig zijn als je precies weet hoe het hoort, maar bij twijfel is er niks aan de hand: precies zo'n wuft onderwerp waarvoor je een etiquetteboek kunt raadplegen.

Maar in de etiquettewereld wordt daar anders over gedacht; complimenten krijgen er nauwelijks aandacht. Inderdaad, etiquetteregels zijn er, aldus Reinildis van Ditzhuyzen, expert op dit gebied, om het leven gemakkelijker te maken en daarmee ook aangenamer. De vraag voor wie het leven dan aangenamer wordt, krijgt echter geen aandacht. Toch is dat in verband met com-

plimenten wel een relevante vraag, vooral wanneer men van weer een andere etiquettespecialist, Beatrijs Ritsema, verneemt dat etiquette vooral dient om het openlijk uitspreken van machtsverschillen te vermijden.

Een plausibel antwoord op de kritische vraag wie er dan beter wordt van etiquetteregels, ligt besloten in wat taalkundige Deborah Cameron zegt over dergelijke onbetwiste regels. Zolang de verhoudingen tussen mensen niet egalitair zijn, aldus Cameron, en hun belangen en intenties niet principieel gemeenschappelijk, zo lang zullen dergelijke regels altijd in het voordeel zijn van de machtigen.

Het feit nu dat etiquetteboeken, als ze al enige aandacht aan het compliment besteden, die beperken tot instructies om ze blij en in bescheidenheid te aanvaarden, lijkt hun eenzijdig perspectief inderdaad te illustreren. Toch is er natuurlijk meer nodig om verband te kunnen leggen tussen deze etiquetteregel en het verondersteld overheersend perspectief – en belang – van de machtigste.

Het verhaal over de taal van complimenten in dit boek pretendeert dan ook meer. Niet ‘hoe hoort het eigenlijk’, maar ‘wát gebeurt er eigenlijk’ en met welke consequenties voor wie, dat is waar het hier om gaat. Onderzocht wordt welke gedeelde vooronderstellingen aanwezig moeten zijn alleen al om een compliment als een compliment te kunnen herkennen, er al dan niet blij mee te kunnen zijn en erop te kunnen reageren. Er

is ook aandacht voor de menselijke verhoudingen die zijn verondersteld om een compliment te laten gedijen en voor de bijdrage die complimenten leveren aan de hedendaagse verhoudingen tussen sociaal ongelijken, tussen gelijken en tussen mensen die menen of voor-geven gelijken te zijn.

De antwoorden op al deze vragen zullen vooral gezocht worden in de analyse van concreet taalgedrag. Er zal dus vooral beschreven worden en weinig tot niet gemoraliseerd of voorgeschreven. Hoe verder wordt doorgedrongen in het taalverschijnsel compliment, hoe meer de zich in eerste instantie opdringende vraag ‘hoe hoort het eigenlijk’ zal wegsmelten, om plaats te maken voor geamuseerde verwondering en misschien ook opluchting: aha, zo plegen we dat dus te doen, en het kan ook anders!

In deze tijd, waarin hoge eisen gesteld worden aan de kwaliteit van communicatie, is het verwonderlijk dat er niet meer systematische aandacht is voor een verschijnsel als het compliment. Men mag het compliment dan in eerste instantie aanzien voor verwaarloosbare franje, volgens een recent onderzoek aan de universiteit van Nijmegen staat het ontvangen van een compliment wel op nummer vijf in de toptien van zaken waar Nederlanders het gelukkigst van worden, na ‘het gevoel dat iemand van u houdt’, dat op nummer één staat, en vóór ‘goede seks’, ex aequo met ‘een aankoop die precies is wat u zocht’ op nummer tien!

‘Ik heb hier wel een halfuur naar gekeken,’ mailde een innig gelukkige promovendus naar zijn vrienden, naar aanleiding van het volgende compliment van zijn hoogleraar:

Zoals het manuscript op mijn bureau ligt nu, is het een indrukwekkende stapel. Nu is kwantiteit niet alles, maar ik ken ook de kwaliteit en daarom nog maar eens uitdrukkelijk mijn grote waardering voor dit boek.

Het achterwege blijven van complimenten wordt dan ook vaak als een gemis beschreven. In kranten en tijdschriften, ook in interne bedrijfsbladen, wordt er bijzonder veel gezocht en geklaagd over te weinig schouderklopjes of over wat wel genoemd wordt ‘een scheve kritiek-complimentenratio’. Ook wordt het bedrijfsbelang van complimenten met enige regelmaat in publicaties genoemd. Alfred Lange, hoogleraar klinische psychologie, meent dat een complimentje op zijn tijd mensen uit de wao kan houden:

Laat je personeel voelen dat het gewaardeerd wordt. Geef meer complimenten. Haal hun sterke kanten naar boven. Dat versterkt het zelfvertrouwen en mensen met zelfvertrouwen werken beter. Ook mensen die niet sterk in hun schoenen staan gedijen veel beter in de sfeer van complimenten dan dat hun steeds een spiegel wordt voorgehouden waarin ze zien wat er aan hen mankeert.

Een zorginstelling in Brabant meldt dat men daar, in tegenstelling tot vele collega-instellingen, geen enkele last van personeelstekort heeft. Dat komt, zegt directeur Joke Storm in *OPZIJ*, doordat er in haar organisatie een verwen- en complimentcultuur heerst.

Voetballers gaan er beter van presteren, althans volgens de tegen de afrastering van het trainingsveld van Ajax leunende man uit een *NRC*-column van Frits Abrahams:

Ik vroeg hem waarom ook de betere Ajacieden zo matig presteren. 'Soms heb ik het gevoel dat Koeman te stroef met ze omgaat,' zei mijn kenner. 'Hij doet zo koel en afstandelijk op trainingen. Vergelijk dat eens met Krol, die moedigt de jongens steeds aan. En terecht. Het zijn nog kinderen. Als je ze een schouderklopje geeft, springen ze een halve meter omhoog.'

Ook bekende Nederlanders laten zich uit over het verschijsel compliment. Presentatrice Chazia Mouri vertelt dankbaar in *Trouw* dat haar docente literatuur haar de complimenten gaf die ze elders niet kreeg en die ze daar dus kennelijk wel op hun plaats had gevonden. *Quote*-hoofdredacteur Jort Kelder denkt dat hij onhandig en zelfs lomp overkomt doordat hij vroeger thuis nooit complimenten heeft gekregen. En menige niet-bekende Nederlander kan desgevraagd een herinnering ophalen aan dat ene compliment dat toen zo be-

langrijk was en nu nog altijd het hart verwarmt.

Men hecht dus duidelijk belang aan complimenten. Vreemd genoeg is men er tegelijkertijd ook een beetje huiverig voor. Wie garandeert de oprechtheid van een compliment? En ben je eigenlijk niet een uitslover of, erger nog, een slijmbal of een huichelaar wanneer je je van deze taalhandeling bedient? Daar komt nog bij dat we in Nederland zelfs de meest oprechte complimenten gauw overdreven vinden en er dus dodelijk verlegen van worden, laat staan dat we weten hoe er in waarheidigheid op te reageren.

Hoe het ook zij, er worden toch nog heel wat complimenten tussen mensen uitgewisseld. Alle voorbeelden van complimentgedrag die in dit boek worden aangehaald, komen dan ook – tenzij anders vermeld – uit de werkelijkheid en voornamelijk uit Nederlandstalige situaties. De brede collectie uit het leven gegrepen voorbeelden die ik voor mijn onderzoek heb verzameld, dank ik voor een groot deel aan studenten en aan de deelnemers van workshops over complimenten die ik voor zeer verschillende Nederlandse gezelschappen heb mogen verzorgen. Deze collectie heb ik recentelijk kunnen aanvullen met de resultaten van een kleine enquête onder uitsluitend mannelijke respondenten. Dat was nodig omdat ik door de overwegend vrouwelijke gezelschappen waar ik mee werkte, over relatief weinig complimenten van mannen beschikte.

Mijn complimentenbestand is, door mijn manier van

verzamelen, afkomstig van taalgebruikers met een verschillende achtergrond en van verschillende leeftijd. Toch vormen die om dezelfde reden slechts een bepaald segment van de Nederlandse samenleving. Dit boek over de taal van complimenten beschrijft hoe een bepaald segment van de Nederlandse taalgebruikers over complimenten denkt en ermee omgaat. Het beschrijft de normen en gewoonten van standaardtaalsprekers uit de middenklasse, van gewone lezers van dagbladen als *Trouw*, *de Volkskrant* of *NRC Handelsblad*.

En zelfs bij deze grove afgrenzing van het bestreken gebied moet toch nog een voorbehoud gemaakt worden ten aanzien van de inhoud en het bereik van de hier beschreven normen voor complimentgedrag. Net als alle normen zijn ook deze specifieke taalgebruiksnormen voortdurend in beweging. Wat vandaag bijzonder is, is morgen gewoon en overmorgen gewoontjes. Daar komt nog bij dat taalgebruikers zich in werkelijkheid vaak anders gedragen dan ze zelf denken. Een actuele beschrijving van hedendaags complimenteren kan dus niet anders dan een soort grootste-gemene-deler-variant van dat taalgebruik laten zien.

Er is in Nederland weinig onderzoek naar complimenten gedaan. Daarom heb ik voor de theoretische onderbouwing van mijn verhaal veel moeten putten uit buitenlandse literatuur. Niet al die bevindingen zijn zomaar generaliseerbaar of door te trekken naar Nederlands taalgebruik. Kleinschalige onderzoeken die ik met

studenten taalbeheersing of genderlinguïstiek aan de universiteit van Leiden tussen 1991 en 1999 heb verricht, geven echter voldoende duidelijkheid over wat min of meer universeel-westers en wat vooral Nederlands of Noord-Europees complimentgedrag is.

Zowel in het buitenlandse als in het Nederlandse taalgebruiksonderzoek is er de laatste tientallen jaren terecht veel belangstelling voor de factor sekse. De resultaten van dit onderzoek zijn ook voor het verschijnsel complimenteren interessant omdat ze inzicht geven in het verband tussen de verwachtingen die we hebben over het geven en ontvangen van complimenten door mannen en vrouwen, en de algemene ideeën die we koesteren over vrouwelijkheid en mannelijkheid – dikwijls *genderideeën* genoemd.

Uitspraken die in de literatuur worden gedaan over m/v-verschil in complimentgedrag zijn gebaseerd op het altijd beperkte materiaal van de onderzoekers. Wanneer er in die context gesproken wordt van ‘alle vrouwen’ of ‘de meeste mannen’, dan moet dat gelezen worden als ‘alle vrouwen, de meeste mannen *uit het onderzoek*’. Als er echter verklaringen worden geopperd voor het in dat onderzoek vastgestelde gedrag, dan hebben die uitspraken meestal een meer algemeen bereik omdat de resultaten van het beperkte en specifieke onderzoek dan beschouwd worden tegen de achtergrond van veel bredere bevindingen van het hedendaagse genderonderzoek.

Zeer algemene uitspraken als ‘vrouwen gebruiken complimenten als teken van solidariteit’ drukken uit dat volgens de huidige (gender-)normen een bepaalde manier van complimenten geven of ontvangen bij vrouwen hoort. Dat wil nog absoluut niet zeggen dat alle vrouwen zich altijd naar die gendernormen zullen gedragen, maar wel dat bepaald specifiek gedrag uit de werkelijkheid met zulke algemene uitspraken kan worden verklaard.

In dit boek zullen uitspraken met een beperkt bereik goed onderscheiden worden van algemene uitspraken. Brede uitspraken over het taalgedrag van vrouwen en mannen kunnen gelezen worden als trendmatige beschrijvingen van gendernormgedrag van vrouwen en van mannen. Zulke beschrijvingen zullen heel vaak, maar niet altijd, samenvallen met gedrag uit de werkelijkheid. Ze zullen dus ook heel vaak, maar niet altijd, herkenbaar zijn als voorbeelden van het eigen complimentgedrag van mannen of van vrouwen.

Om alle verschillende aspecten van het verschijnsel compliment – de alledaagse en de meer theoretische, de positieve en de negatieve – in een samenhangend verhaal tot hun recht te laten komen, is het nodig om eerst enkele algemene conversatieregels te bespreken. Dat gebeurt in hoofdstuk 2. Hoofdstuk 3 voegt daar de hedendaagse visie op complimenten aan toe om zo een herkenbare definitie van het verschijnsel vast te stellen.

Vanuit deze door de meeste taalgebruikers gedeelde

achtergrond kan dan het meer specifieke verhaal beginnen. Eerst wordt een analyse van de formulering gepresenteerd (hoofdstuk 4), dan worden de inhoud (hoofdstuk 5) en de verschillende functies (hoofdstuk 6) van het compliment beschouwd. Het door veel taalgebruikers gevreesde reageren op complimenten komt in hoofdstuk 7 uitvoerig aan de orde. Dat is ook de plaats waar de eenzijdige belangstelling voor het compliment van etiquetteboeken een nadere verklaring krijgt. Hoofdstuk 8 brengt enig systeem in de talloze mogelijkheden om met complimenten te manipuleren en in het laatste hoofdstuk wordt geprobeerd te concretiseren wat de taalgebruiker nu eigenlijk opschiet met deze nieuwe kennis van het aloude verschijnsel compliment.

Het hele verhaal, dat taalkundig uit de doeken doet wat er over complimenten geven en ontvangen te weten valt – volledigheid is wel nagestreefd maar kan nu eenmaal niet worden bereikt – is bedoeld voor iedereen die zich wil laten boeien door dit bijzondere taalfenomeen dat we tegelijkertijd belangrijk kunnen vinden en heftig kunnen wantrouwen. Wie het compliment maar een verwarrend soort taalgebruik vindt, kan zich getroost weten door de ontdekking daarin niet alleen te staan. Wie zich bij voorbaat al onhandig voelt op dit terrein, kan er wellicht voordeel bij hebben te vernemen wát een compliment nu precies zo bedreigend maakt, zowel voor de gever als voor de ontvanger, en welke alter-

natieven er zijn om de bedreiging het hoofd te bieden of er totaal aan te ontsnappen.

Voor wie nog nooit bij het verschijnsel compliment heeft stilgestaan, biedt dit boek de gelegenheid om zich eens af te vragen of dat voor een hedendaagse communicator nu wel zo prijzenswaardig is. De zwierige liefhebber van complimenten daarentegen, die ze net zo gemakkelijk uitdeelt als incasseert, zal waarschijnlijk toch nog opkijken van wat een taalkundige analyse van dit taalgebruiksverschijnsel blootlegt aan verborgen vooronderstellingen, en van de consequenties die daaraan verbonden kunnen zijn.

Toch is het doel van dit boek niet alleen om nu eens aandacht te besteden aan een interessant taalfenomeen dat weliswaar vitaal is voor het soort hoogkwalitatieve communicatie dat we tegenwoordig nastreven, maar dat desondanks onderbelicht is gebleven. Belangrijker nog is dat taalgebruikers zich door de gepresenteerde analyse realiseren dat ook in de franje-achtige taalhandeling complimenteren taal en maatschappij zich verstrengelen. Scheve maatschappelijke verhoudingen worden niet alleen in dit taalgebruik weerspiegeld maar worden er ook door vastgehouden en zelfs bevorderd.

Bewustwording van deze macht van taal, ook in dit specifieke taalhandelingscomplex van geven en ontvangen, is een noodzakelijke voorwaarde voor taalgebruikers om vanzelfsprekendheden te kunnen opmerken en eventueel te doorbreken. Als men dan ook nog eens be-

schikt over inzicht in het hele strategisch mechanisme waarvan complimenteren deel uitmaakt, dan komt men altijd meer gedragsalternatieven op het spoor dan de regels van het gangbare taalgebruik of ook de etiquette deden vermoeden.

De aanvankelijke vraag hoe het eigenlijk hoort, maakt dan plaats voor een overzicht van keuzemogelijkheden die op hun consequenties beoordeeld kunnen worden. Dat laatste kan dan wellicht aanleiding zijn om nog eens precies te kijken hoe de maatschappelijke verhoudingen liggen die door het taalgebruik instandgehouden worden en hoe men daar zelf, al was het maar voor dit ene, concrete compliment, verantwoordelijkheid voor wenst te nemen.