

## Elkaar aanspreken

In een team heeft iedereen zijn sterke kanten. Het is belangrijk om die te benoemen en te gebruiken. Want een compliment geven voor gedrag dat je op prijs stelt, is een prettig pepmiddel. Zorg blijft echter mensenwerk. Onacceptabel gedrag, niet nakomen van afspraken, verkeerde beslissingen: al deze zaken komen voor. Jouw gedrag kan bij je collega leiden tot wegwerpgebaren, gefronste wenkbrauwen of een afkeurende reactie. Het is dan ook niet vreemd als iemand – wanneer daar echt aanleiding toe is – je aanspreekt op je gedrag of op het niet goed uitvoeren van je taken. Je krijgt feedback.

Het is de kunst om je door feedback niet persoonlijk te laten raken. Dat kan lastig zijn, want het is kwetsbaar als iemand je vertelt wat hem of haar niet aan jouw opstelling bevalt. Andersom is feedback géven ook niet gemakkelijk. Je wilt duidelijk zijn zonder iemand af te vallen, laat staan in een hoek te drijven.

Feedback geven én ontvangen vereist onderling vertrouwen, een prettig werkklimaat en de bereidheid om van elkaar te leren. Verder vraagt het om gunstige voorwaarden en het hanteren van duidelijke regels. Dan pas kan feedback een positieve uitwerking krijgen en 'doen' waarvoor het bedoeld is: jou te ondersteunen bij een zo goed mogelijke uitvoering van je werk.

### Werkvormen

- Positief – negatief
- Oefenen met feedback

### Kijk voor meer informatie op [www.vilans.nl/communiceren](http://www.vilans.nl/communiceren)

- *Sandra en Siona gaan voor een goed gesprek*: 'Ff bijkletsen!' (pagina 14).
- *Sandra en Siona gaan voor een goed gesprek*: 'Elkaar aanspreken in je werk. Feedback: zo doe je dat' (pagina 24).
- *Rik en Wendy leren een goed gesprek*: 'Ik heb gelijk sorry gezegd!'.
- Communicatiewerkblad *Complimenten geven*.

### Suggesties

- Feedbackkaarten (met recepten voor feedback en misfeedback) zijn gratis te downloaden van [www.vilans.nl/webwinkel](http://www.vilans.nl/webwinkel). Zoek op Het Goede Gesprek: feedbackkaarten.
- Bij het geven van feedback in de praktijk, kun je drie stappen onderscheiden:
  - Ik zie (je waarneming van feitelijk gedrag).
  - Ik voel (wat doet het gedrag met jou?).
  - Ik wil (afspraken maken over hoe het anders kan).

### Overpeinzingen

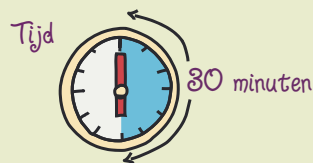


- Geef je feedback om je er zelf beter door te voelen of om de ander te ondersteunen?
- Reflectie gaat vooraf aan het geven van feedback: praten zonder denken is als schieten zonder richten.
- Voordat je spreekt, moet je je altijd afvragen: Is dit waar? Is dit vriendelijk? Is dit nodig?

## Werkvorm Positief-Negatief

Ga in een kring zitten met een oneven aantal deelnemers. Vraag de eerste deelnemer positieve feedback te geven aan zijn of haar buurman/-vrouw. Dat kan in woord of gebaar, met gezichtsuitdrukkingen (De feedback hoeft niet direct op de desbetreffende persoon betrekking te hebben). Vervolgens geeft de deelnemer die positieve feedback heeft ontvangen, negatieve feedback (in woord, gebaar of gezichtsuitdrukking) aan de deelnemer aan de andere kant naast hem/haar. Deze geeft weer positieve feedback aan de deelnemer naast hem, enz. Doorloop op deze manier minimaal twee keer de kring zodat iedereen minstens één keer zowel negatieve als positieve feedback heeft ontvangen én gegeven.

Vorbereiding  
Geen



### Stap 1 • Ontdekken

Je ontdekt of je er wel eens bij stilstaat wat je van de houding en het gedrag van een ander vindt. Hoe voel je je daarbij en hoe geef je daar dan uiting aan? Welke drempel moet jij nemen voordat je je kunt uiten?

### Stap 2 • Bespreken

Wat voelde beter: positieve of negatieve feedback geven? Was dat gemakkelijker in woorden of in lichaamstaal? Hoe vond je het om feedback te geven? En hoe om feedback te ontvangen?

### Stap 3 • Wat wil je bereiken?

Leren om feedback te geven en ontvangen.

### Stap 4 • Wat ga je doen?

Vat de leerpunten samen en maak eventueel afspraken.

## Werkvorm Oefenen met feedback

De deelnemers maken groepjes van drie of vier personen. Per groepje is er een feedbackgever **A**, feedbackontvanger **B** en observator **C**. Een eventueel vierde deelnemer **D** kiest ook de rol van observator en richt zich in het bijzonder op de feedbackgever.

### Ronde 1

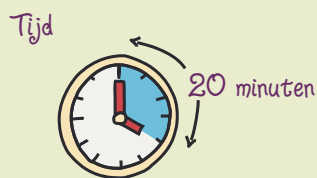
**A** en **C** (en **D**) lezen de situaties bij Ronde 1 (zie bijlage), kiezen een situatie en bedenken hoe **A** hierover feedback kan geven aan **B**. **A** geeft vervolgens de feedback aan **B**. **C** observeert hoe feedbackontvanger **B** reageert op de feedback. (**D** kan eventueel observeren hoe **A** feedback geeft.)

### Ronde 2

De deelnemers wisselen van rol en herhalen de procedure van ronde 1. Ze bespreken deze ronde een situatie van ronde 2 met hetzelfde nummer als uit ronde 1 (zie bijlage)

### Vorbereiding

Kopieer voor elk teamlid de bijlage:  
Voorbeeldsituaties voor het geven van feedback



## Stap 1 • Ontdekken

Gebruik de feedbackkaarten (zie [www.vilans.nl/webwinkel](http://www.vilans.nl/webwinkel); zoek op 'Het Goede Gesprek': feedbackkaarten) en ontdek hoe je deze kunt toepassen. Besteed ook aandacht aan het 'ruimte' scheppen voor feedback. Hoe vraag je dit zodat de ontvanger bereid is om met de feedbackgever in gesprek te gaan?

## Stap 2 • Bespreken

Ontvanger **B** geeft aan hoe de feedback in deze vorm ervaren is. Kan **B** er iets mee? Gever **A** geeft aan wat het geven van de feedback hem/haar 'doet'. Observatoren **C** en **D** delen wat zij hebben gezien en gevoeld. Samen eventueel alternatieven benoemen voor waar het niet zo goed ging.

## Stap 3 • Wat wil je bereiken?

Leren om feedback te geven en ontvangen.

## Stap 4 • Wat ga je doen?

Vat de leerpunten samen en maak eventueel afspraken.

## Bijlage Voorbeeldsituaties feedback geven

Ronde 1	Kies een van onderstaande praktijksituaties.
1	Je wilt je collega vertellen dat je het erg waardeert dat ze de werkplek altijd zo netjes achterlaat. Je weet dat ze zelf nogal chaotisch werkt. Nadat je haar ooit vertelde dat jij graag op een schone en opgeruimde werkplek begint, houdt ze daar rekening mee en ruimt ze haar spullen op als haar werk erop zit. Je vindt dat erg prettig.
2	Je wilt je collega vertellen dat je het fijn vindt dat deze altijd ruim op tijd op het werk komt. Omdat hij altijd net iets vroeger komt, hebben jullie de tijd om een zorgvuldige overdracht te doen. Jij moet zelf op woensdag altijd echt precies op tijd vertrekken om je kinderen op tijd van school te halen. Je vindt het fijn dat hij daar geen probleem van maakt.
3	Je wil je collega graag vertellen dat je haar bewondert om het geduld dat ze heeft in het werken met bewoners. Zoals gisteren bijvoorbeeld: Meneer de Boer – één van de bewoners – was bezig met het opvouwen van zijn was. In het team is afgesproken dat meneer de Boer aangemoedigd wordt om dat soort klusjes zo veel mogelijk zelf te doen. Het is ook vastgelegd in zijn zorg-leefplan. Hij is er nog niet zo handig in en je collega zag dat hij niet erg opschoot. Andere bewoners stonden al klaar om naar de dagbesteding te gaan. Ze liep naar hem toe en zei tegen hem dat hij zo goed zijn best deed en dat hij rustig zijn werk kon afmaken. Zij zou daarna wel met hem mee gaan naar de dagbesteding.
4	Je wilt je collega een compliment geven omdat ze zich altijd zo goed aan afspraken houdt die met de bewoners zijn gemaakt. Gistermiddag was ze al vertrokken en kwam ze speciaal terug om een kaart van mevrouw Prins – één van de bewoners – mee te nemen voor de post. Mevrouw Prins' dochter was de dag erna jarig en nu zou ze de kaart op tijd krijgen. Mevrouw Prins was dolblij.
Ronde 2	Kies de praktijksituatie met hetzelfde nummer als uit ronde 1.
1	Je wilt je collega vertellen dat je je vreselijk ergert aan de rommel die ze altijd achterlaat wanneer haar werk erop zit. Voordat jij kunt beginnen, moet je eerst nog de boel opruimen. Je vindt dat iedereen verantwoordelijkheid moet nemen voor een opgeruimde werkplek.
2	Je wilt je collega vertellen dat je er van baalt dat hij altijd zo laat komt. De overdracht die dan plaats vindt, gebeurt eigenlijk in jouw eigen tijd. En je moet je toch al verschrikkelijk haasten om op tijd je kinderen van school te halen. Als hij nou eens op tijd zou komen, kunnen jullie rustig overdragen en kun jij op tijd vertrekken.
3	Je vindt dat je collega vaak een betuttelende houding aanneemt ten aanzien van bewoners. Zoals gisteren bijvoorbeeld: Meneer de Boer – één van de bewoners – was bezig met het opvouwen van zijn was. Hij is er nog niet zo handig in. Je collega zag dat hij niet erg opschoot, pakte de shirts uit zijn handen en zei: 'Kom maar, ik doe het wel even, dan is het klaar en kunnen we verder'. In het team is juist afgesproken dat meneer de Boer aangemoedigd wordt om dat soort klusjes zo veel mogelijk zelf te doen. Dat is vastgelegd in zijn zorg-leefplan.
4	Gistermiddag was mevrouw Prins – één van de bewoners – in tranen. Je collega had beloofd met haar naar buiten te gaan om een kaart naar de post te brengen. Maar toen haar dienst erop zat, was de collega naar huis gegaan, zonder nog aan de afspraak met mevrouw Prins te denken. Mevrouw Prins was vreselijk overstuur omdat haar dochter – die de volgende dag jarig is – nu de kaart niet op tijd krijgt. Je hebt al vaker gemerkt dat je collega afspraken met bewoners niet nakomt en ze ook niet overdraagt aan een collega. Je vindt dat je zoiets niet kunt maken. Bewoners worden ook steeds meer aangesproken op gemaakte afspraken en begeleiders moeten hier een goed voorbeeld in geven.