

## **WE DOEN HET SAMEN**

### **Over samenwerking en feedback geven**

#### **Situering**

In een inloophuis werk je bijna altijd samen met twee of drie mensen. Vaak is er een rooster en werkzaamheden moeten overgedragen worden. Daarom is het belangrijk dat de medewerkers elkaar enigszins kennen, kunnen samenwerken en opbouwende kritiek kunnen geven en ontvangen. Ook is het van belang dat men een zelfde visie heeft over het omgaan met mensen en dat een aantal basisregels bij iedereen bekend zijn.

De doelstellingen van dit materiaal zijn daarom:

- U ziet het belang van goede samenwerking in.
- U kunt verwoorden hoe u de samenwerking met collega gastvrouwen/heren ervaart
- U kunt feedback geven en ontvangen.

#### **Opzet**

1. Opwarmertje "Huis, boom, beest"
2. Schipbreuk geleden
3. Feedback geven

#### **1. Opwarmertje "Huis, boom, beest"**

In tweetallen gaat men tegenover elkaar zitten.

- Neem zonder met elkaar te praten het potlood gezamenlijk in de hand en teken gezamenlijk een boom, huis en beest.
- Onderteken nu gezamenlijk de afbeelding met een kunstenaars naam, nog steeds niet pratend met elkaar.
- Geef gezamenlijk een cijfer aan de tekening.
- Nagesprek: Hoe gemakkelijk of hoe moeilijk was het gezamenlijk leiden van het potlood? Waar waren op bepaalde plaatsen spanningen? Heeft iemand de leiding gehad of werd het afgewisseld?
- Wat leer je hiervan voor je zelf en voor je werk in het inloophuis?
- 'Waarom is samenwerking in het inloophuis belangrijk?
- Waar ontstaan in de samenwerking vaak spanningen?

#### **2. Schipbreuk geleden**

- Opdracht: tekst 1 is een samenwerkingsopdracht. De opdracht moet met minimaal 5 personen uitgevoerd worden. Je kunt of in twee groepen dezelfde opdracht uitvoeren of een deel van de groep laten observeren.
- Observatie opdrachten:
  - Wat zie je gebeuren?
  - Hoe wordt hier samengewerkt, wat zijn de sterke en wat de zwakke kanten?

- Nagesprek:
  - Geef aan hoe u heeft samengewerkt .
  - Kan ieder zijn eigen plek binnen die samenwerkingsopdracht aangeven?
  - Wat kun je leren van deze oefening?

### 3. Feedback geven

- Plenair wordt geïnventariseerd of je als vrijwilligers in het huis ook feedback aan collega's geeft.
- Vul de vragenlijst (tekst 2a) in (je ervan bewust worden hoe je zelf feedback geeft en feedback gebruikt).  
Probeer in het nagesprek te ontdekken hoe u met het geven en ontvangen van feedback omgaat.
- Lees de korte uitleg over het belang van het geven en ontvangen feedback (tekst 2b).
- Aan welke punten zou je willen werken en waarom? Hoe zou je dat kunnen doen?

#### *Rollenspel "Koektrommel"*

Een collega gastvrouw laat iemand voor de tweede keer een koekje pakken, terwijl daar op de laatste vergadering duidelijke afspraken over gemaakt zijn. Die collega is goed van de tongriem gesneden en gaat vaker haar eigen gang. Na sluitingstijd onder de afwas spreek jij je collega hierop aan. Speel deze ontmoeting uit.

#### *Rollenspel "wel of niet verwijzen"*

- Een collega geeft een bezoeker die altijd in de problemen zit en altijd om hulp komt vragen, het adres van het maatschappelijk werk. Jij bent van mening dat het verwijzen van deze bezoeker naar de hulpverlening geen zin heeft omdat betrokkene elke nieuweling dezelfde vraag stelt en jij vindt dat de gast eerst zelf stappen moet zetten. Je loopt er een week mee rond en je komt er bij je nieuwe collega de week daarop op terug. Hoe voer je dat gesprek?
- Nagesprek over het rollenspel. Wat leer je er van? Bespreking van de informatie "richtlijnen voor verwijzing" (tekst 3). Met welke instanties heeft het inloophuis contacten?

## BIJLAGEN

### Tekst 1 Samenwerkingsopdracht “Schipbreuk geleden”

Jullie waren onderweg naar een land in de Stille Oceaan in het kader van een ontwikkelingsproject. Dramatisch genoeg hebben jullie twee dagen geleden schipbreuk geleden. Jullie zijn zojuist met een klein reddingsboot je met zijn allen aangespoeld op dit onbekende eiland. Jullie zitten uitgeput op het strand en kijken tegen een bosrand aan.

Wat hebben jullie bij je?

Helaas hebben jullie geen eten en geen water. Ieder heeft alleen de kleren die hij nu aan heeft. Daarnaast beschikken jullie over:

- een stuk stevig touw van 10 m
- drie pakjes sigaretten
- twee Zwitserse zakmessen
- een pistool
- een dekzeil van 2 bij 2 meter
- een reddingsband
- een spiegel
- een fles whisky
- twintig balpennen

Wat nu?

De avond valt en het wordt donker en het is behoorlijk koud op het strand. Een van jullie heeft een primitief geklede maar vriendelijk ogende man in de bosrand naar jullie zien kijken. Een ander heeft op de boot een boek gelezen over de eilanden in dit gebied en weet zich te herinneren dat hier primitieve stammen leven, die redelijk vreedzaam zijn maar sporadisch contact hebben met westerlingen.

Opdracht:

- Wat ga je doen en in welke volgorde?
- Hoe ga je het broodnodige vertrouwen van de bewoners winnen?

### Tekst 2a Vragenformulier "Hoe geef ik feedback" (onderstreep het goede woord)

Wat doe jij als je een ander niet begrijpt?

- |   |                     |
|---|---------------------|
| • Frons je je wenkbrauwen?                                  | Soms / vaak / nooit |
| • Vraag je om verduidelijking?                              | Soms / vaak / nooit |
| • Ga je je zitten ergeren omdat de ander zo onduidelijk is? | Soms / vaak / nooit |
| • Doe je geen moeite meer om het te begrijpen?              | Soms / vaak / nooit |
| • Luister je niet meer naar hem?                            | Soms / vaak / nooit |

Wat doe je als jij iemand anders iets verteld?

- |  |                     |
|--|---------------------|
| • Ik let nergens op maar ik probeer zo helder mogelijk te zeggen wat ik wil zeggen en de lijn van wat ik wil vertellen vast te houden. | Soms / vaak / nooit |
| • Ik ga in op datgene wat de ander mij antwoordt.  | Soms / vaak / nooit |
| • Ik let op de gezichtsuitdrukking van de ander.   | Soms / vaak / nooit |
| • Ik vraag de ander van tijd tot tijd of hij mij nog kan volgen.   | Soms / vaak / nooit |
| • Ik probeer de lijn van mijn verhaal vast te houden en tegelijkertijd zoveel mogelijk in te gaan op de reactie van de ander.          | Soms / vaak / nooit |

Je zit in een werkgroepje en je vindt dat iemand wel erg veel praat.

Wat doe je in zo'n situatie?

- |   |                     |
|---|---------------------|
| • Je gaat niet meer naar die werkgroep.   | Soms / vaak / nooit |
| • Je luistert niet als hij/zij praat; je laat het langs je heen gaan.   | Soms / vaak / nooit |
| • Je ergert je dood, maar doet 'gewoon' tegen <i>hem</i> /haar;   |                     |
| • laat niets van je ergernis merken.  | Soms / vaak / nooit |
| • Je zegt tegen hem/haar dat hij/zij zoveel praat.  | Soms / vaak / nooit |
| • Je verwijt hem/haar dat hij/zij zoveel praat.   | Soms / vaak / nooit |
| • Je zegt hem/haar dat jij je eraan ergert en dan niet meer kunt luisteren naar wat hij/zij te vertellen heeft. | Soms / vaak / nooit |

## Tekst 2b Feedback geven

(zie bladzijde 60 - 65 uit *Samen werken, samen leren*, H. Nelissen, Baarn; werkboek sociale vaardigheden theorie en oefeningen)

Communicatie is alleen dan effectief als de interpretatie van de boodschap door de ontvanger gelijk is aan de bedoeling die de zender ermee had.

Effectieve communicatie komt tot stand als je ernaar streeft je bedoelingen zo duidelijk mogelijk weer te geven.

Feedback is daarbij een hulpmiddel; je gaat na of je aan de ander hebt overgebracht wat je wilde overbrengen. Feedback kan de communicatie verduidelijken en verbeteren. Feedback kan zowel de relatie als de inhoud van de boodschap verduidelijken.

Feedback op de inhoud van een boodschap is bijvoorbeeld: kun je mij uitleggen wat je daarmee bedoelde?

Feedback op de relatie is bijvoorbeeld: "ik heb je gemist". De ander begint met zich te verontschuldigen waarom hij er niet was terwijl de zender alleen wilde zeggén: Jammer dat je er niet was.

Voorwaarden voor het geven van feedback:

- er moet een sfeer van vertrouwen en veiligheid zijn tussen degene die feedback geeft en degene die feedback krijgt;
- beiden moeten het gevoel hebben dat feedback geven een belangrijk hulpmiddel is om de communicatie te verbeteren en beiden moeten bereid zijn om van elkaar te leren.

Regels voor het geven van feedback:

- beschrijf het gedrag subjectief (ik vind je...)
- beschrijf het in de hier en nu situatie (als je dat zo zegt vind ik je...)
- beschrijf je eigen gevoel erbij (als je het zo zegt dan voel ik mij..... )
- beschrijf het effect van dat gedrag van de ander op jou (..... en dan reageer ik.....)
- wees eerlijk
- geef de informatie op een manier die helpt
- geef de feedback op een moment dat het gedrag nog recent is
- bied de informatie aan maar dring niet op

Geef de ander ruimte om te reageren.

### Tekst 3 Enkele richtlijnen voor doorverwijzing

- Verwijs niet te snel door, zeker niet als er niet om gevraagd wordt. Maak van verwijzen geen afwijzen!
- De hulpvraag moet duidelijk zijn vóór je doorverwijst
- Schep geen verwachtingen die je niet waar kunt maken
- Vraag altijd wat iemand zelf al heeft gedaan om tot een oplossing van zijn/ haar problemen te komen
- Vraag wat de hulpvrager van jou verwacht en waarom hij/zij juist naar het inloophuis is gekomen. Zo kom je erachter welke ervaringen iemand elders in de hulpverlening heeft opgedaan.
- Verwijs niet naar kwakzalvers
- Je moet zelf op de hoogte zijn van hoe een instelling werkt en wat zij te bieden heeft (ook of zij gratis werkt of een eigen bijdrage vraagt bijvoorbeeld)
- Verwijs, indien mogelijk, naar een concrete persoon; als je met een instelling belt, vraag dan naar een naam.
- Laat iemand zoveel mogelijk zelf persoonlijk contact opnemen met een instelling
- Beperk je bij doorverwijzing zoveel mogelijk tot feitelijke informatie, geen interpretaties en ga niet psychologiseren; vraag de persoon in kwestie eventueel wat hij/zij wil dat je vertelt: laat hem/ haar bij het telefoongesprek aanwezig zijn.

Vraag de hulpverlening zelf eventueel nog eens te komen vertellen of de doorverwijzing zinvol is geweest. Laat je niet verleiden tot informatie-uitwisseling met andere hulpverleners, zonder medeweten van de hulpvrager