

De kracht van communicatie

Vorbereiden

Zet voor aanvang, stoelen in een kring zodat iedereen elkaar kan zien. Leg op iedere stoel pen en papier klaar.

Print de casussen uit bijlage 1 zo vaak uit als nodig voor de opdracht.

Inleiding

De omgang met mensen in een groep is van essentieel belang in het groepsproces. Jullie werken met een groep mensen die allemaal verschillend zijn. Iedereen heeft andere kwaliteiten en iedereen heeft een ander karakter. Het is dus belangrijk om op een goede manier met elkaar te communiceren. In deze bijeenkomst willen we het hebben over het geven van feedback.

Introvraag

Noem allemaal één karaktereigenschap waar je blij mee bent en één karaktereigenschap die je liever niet zou hebben.

Feedback geven en ontvangen

1. Vraag de deelnemers wat hun eerste gedachtes zijn bij het geven van feedback en laat hen dat op papier zetten.
2. Maak groepjes van drie. Elke persoon in zo'n groepje heeft een andere functie: de feedbackgever, de feedbackontvanger en de observator. Ze spelen samen de casussen uit bijlage 1.
3. Laat de feedbackgever de casus lezen en voor zichzelf houden. De feedbackgever speelt zijn/haar casus en geeft feedback zoals hij of zij dat zou doen als het een echte situatie betrof. De feedbackontvanger reageert hierop. Daarna stopt het gesprek en bespreek je het gesprek met de observator.
4. Laat iedereen een andere rol aannemen en speel de volgende casus. Iedereen is een keer de feedbackgever, feedbackontvanger en observator. Herhaal nu stap 3.
5. Kom weer terug in de hele groep en bespreek de belevingen met elkaar. De deelnemers weten nu hoe zij feedback geven en hoe ze het vinden om feedback te ontvangen.
6. Ga met elkaar in gesprek over de punten die de deelnemers aan het begin op papier gezet hebben en hun ervaringen uit de casus. Samen met het bespreken van de feedbackregels (bijlage 2) krijgen de deelnemers een beter beeld van wat feedback geven is en waar je op moet letten.

Teambuilding

Laat de groep rondlopen in een afgezet gebied. Deelnemers geven elkaar een hand en noemen hun naam. Na het uitwisselen van de namen verwisselen de deelnemers van naam: ze hebben nu de naam van diegene die ze net een hand hebben gegeven. Wanneer een deelnemer zijn eigen naam weer tegenkomt mag hij of zij gaan zitten (in kleine groepen: wanneer een deelnemer zijn eigen naam twee/drie keer is tegengekomen). Overigens zal altijd blijken dat aan het einde van de oefening meerdere mensen dezelfde naam hebben.

Doelen

Deelnemers:

- ... beseffen hoe belangrijk goede communicatie is in een groepsproces
- ... ontdekken hoe ze zelf feedback geven en zouden willen ontvangen
- ... weten van elkaars kwaliteiten en accepteren deze van elkaar

Bijbelteksten

- Spreuken 27:5 | 9:9 | Feedback geven
- Spreuken 15:22 | Groepsproces
- Prediker 4: 9 | Samen sta je sterker



Bijlage 1: Casussen voor feedback geven

Casus 1

Feedbackgever:

Samen met twee andere deelnemers organiseer jij een belangrijke actie. De actie kost veel voorbereidingstijd en jij wil dat de taken goed verdeeld worden. Jij vindt dat een deelnemer erg weinig doet voor de actie en het lijkt of jij de enige bent die de handen uit de mouwen steekt. Je bent geïrriteerd en je wil de deelnemer hierop aanspreken.

Casus 2

Feedbackgever:

De vergaderingen in de groep vind jij heel belangrijk en boeiend maar je stoort je elke keer weer aan één persoon die altijd praat. Diegene reageert op alles en jij irriteert je daaraan. Je vindt dat de persoon andere mensen niet aan het woord laat.

Casus 3

Feedbackgever:

Jij vindt dat jullie plaatselijke groepsleider erg dominant is en veel dingen zelf doet in plaats van dat de groepsleider dit de groep laat doen. Jij vindt dat de deelnemers, die op project gaan, het meest moeten doen. Je vindt dat de groepsleider meer op de achtergrond moet treden en dit wil je de groepsleider ook vertellen.

Bijlage 2: Feedbackregels

- 1. Richt de feedback op het gedrag in plaats van op de persoon.** Feedback heeft altijd betrekking op concreet gedrag. Het is belangrijk dat je je richt op dat gedrag, niet op de persoon. Uitgaan van feiten voorkomt dat je de persoon gaat beoordelen. Zo is de ander minder snel geneigd in verdediging te schieten.
Voorbeeld: 'Ik heb je nu drie keer opgebeld en steeds zeg je dat je zult terugbellen' is effectiever dan 'Jij houdt je nooit aan je afspraken'.
- 2. Richt de feedback op waarnemingen in plaats van op gevolgtrekkingen en op beschrijvingen in plaats van beoordelingen.** Feiten en zichtbare bewijzen zijn beter te vertrouwen en beter aanvaardbaar dan meningen en vermoedens.
Voorbeeld: 'De gegevens ondersteunen jouw opmerking niet' is effectiever dan: 'Je begrijpt het nog steeds niet hé?'
- 3. Richt de feedback op gedrag in een specifieke situatie, bij voorkeur in het 'hier en nu', in plaats van in een vaag verleden of eerder vertoond gedrag.** Het leidt alleen maar tot frustraties als men een bepaald voorval of gedrag, waar je naar verwijst, niet kan plaatsen. Ook is iets dat al gebeurd is niet meer te veranderen, dus is het te laat om er nog iets aan te doen.
Voorbeeld: 'Je moet het nog met de opmerkingen van de andere leden eens worden' is effectiever dan 'jij bent in dit team altijd een probleem geweest'.
- 4. Richt de feedback op het delen van ideeën en informatie in plaats van op het geven van adviezen, verwijten.** Onderzoek samen de alternatieven. Vermijd het geven van directe instructies, tenzij daarom gevraagd wordt. Help daarentegen de ontvangers om zelf de veranderingen en verbeteringen aan te geven.
Voorbeeld: 'Wat vind je ervan om deze moeilijke situatie te doorbreken en door te gaan?' is effectiever dan 'Nu moeten we het zo doen'.
- 5. Richt de feedback op de hoeveelheid informatie die de ontvanger aan kan, in plaats van op de hoeveelheid informatie die jij kwijt zou willen.** Als iemand teveel informatie krijgt, houdt hij op met luisteren. Te weinig informatie leidt tot frustraties en misverstanden.
Voorbeeld: 'Het lijkt erop dat je tot een conclusie bent gekomen voordat alle feiten op tafel zijn gekomen' is effectiever dan 'Hier zijn nog enkele gegevens die je mee zou moeten nemen, en hier zijn er nog een paar, en nog een paar, en nog een paar...'
- 6. Richt de feedback op de waarde die dit voor de ontvanger kan hebben, niet op de emotionele ontlading die dat voor jou kan betekenen.** Feedback geven moet nuttig zijn voor de ontvanger, niet alleen maar om zelf stoom af te blazen.
Voorbeeld: 'Ik moet zeggen dat jouw vele praten mij erg stoort en dit vind ik vervelend' is effectiever dan 'Jij bent een lummel en één van de veroorzakers van de problemen in de groep'.
- 7. Richt de feedback op tijd en plaats, zodat persoonlijke informatie op het geschikte moment kan worden uitgewisseld.** Hoe specifieker de feedback of hoe beter de feedback bedoeld is voor een bepaald moment, des te nuttiger die feedback zal zijn.
Voorbeeld: 'Tijdens een pauze wil ik graag even met jou ergens over praten' is effectiever dan 'Ik wil je dit nu zeggen: jij denkt dat jouw functie je het recht geeft ons te dwingen het met jou eens te zijn, maar het maakt ons alleen maar boos'.
- 8. Vervang negatieve woorden in normalere woorden.** Soms kunnen de woorden die je gebruikt heel direct overkomen. Woorden kunnen heel negatief klinken, soms negatiever dan jezelf bedoelt. Vervang negatieve en overdreven woorden door normalere en neutralere woorden.
Vervang bijvoorbeeld 'nooit' door 'meestal', 'altijd' door 'soms', 'niet' door 'minder', et cetera.