

Veerle en Sophie

geschreven door Pauline Tanahatoe en Carine Pruijt

Dit is een boek in wording. We publiceren telkens een of twee thema's en we vinden het leuk wanneer je feedback en/of input² geeft! Wie weet kom jij dan ook in ons verhaal. Feedback/input kun je mailen aan info@tandoen.nl of aan info@proactiefcoachen.nl

Pesten en intercollegiale consultatie

Veerle loopt door de stad. Hé, daar is Sophie! Veerle heft haar arm op om te zwaaien maar laat hem direct weer vallen. Ze ziet een man naast Sophie lopen, dat moet Joost zijn. Veerle heeft er geen behoefte aan om hem te ontmoeten. Ze schiet de eerste de beste winkel binnen om niet gezien te worden. Wat baalt ze toch van deze situatie!

Weer terug op haar werk ziet Veerle het PESTKWARTET³ liggen. Wat een goede zet is dat toch van Lenneke! "Wat zijn de eigenschappen van een veilig werkklimaat" vraagt Mette, tijdens de teamvergadering, "is dat voor iedereen hetzelfde?". In een levendige discussie brengen alle teamleden in wat zij belangrijk vinden in collegiaal contact. Woorden als: vertrouwen, samen, eerlijkheid en plezier worden veel gebruikt. Iedereen vindt het belangrijk om met een goed gevoel te werken en wil er voor zorgen dat de collega's het ook fijn hebben op het werk. Dat hoeft niet te betekenen dat er nooit een meningsverschil is of dat je je nooit mag irriteren aan het gedrag van een collega. Dat mag natuurlijk wel en dat kan ook niet anders. Je bent tenslotte allemaal mensen die een eigen mening en eigen belangen hebben. Maar je bent ook verantwoordelijk voor je eigen gedrag in de samenwerking met je collega's. Om roddelen en/of pesten de kop in te drukken en om voor een fijne werksfeer te zorgen komt het team tot 4 samenwerkingsafspraken⁵:



1. Alle teamleden zijn in dezelfde mate verantwoordelijk voor een goede werksfeer (als een collega vervelend doet tegen jou, dan is het je eigen verantwoordelijkheid en de verantwoordelijkheid van de collega om hier samen uit te komen (al dan niet met hulp) zodat je weer goed kunt samenwerken)
2. Je bent eerlijk tegen elkaar en wanneer je 'kritiek' hebt op een collega verwoord je dat tegen de betreffende collega en niet achter diens rug om tegen anderen. Je geeft je mening volgens de regels van de feedback (zie hieronder)
3. Als je afspreekt dat je er bent dan zorg je ervoor dat je er ook echt bent met:
 - Fysieke aanwezigheid (je bent op tijd)
 - Mentale aanwezigheid (je bent met je aandacht erbij)
 - Emotioneel steunend voor de collega die dat nodig heeft (je leeft mee met een collega die een nare of een prettige ervaring deelt)
4. Je houdt rekening met elkaar. (Dit doe je door complimenten te geven aan elkaar en door actief te vragen hoe de ander door jou behandeld wil worden "wil je nu mijn feedback horen of wil je eerst zelf zeggen wat je vindt van het resultaat?")

Bedankt! Marga Pruijt (docent Fontys Hogescholen) voor je feedback op *Veerle en Sophie* ✍️

² Zie "Proloog" uit deze reeks op www.proactiefcoachen.nl of op www.tandoen.nl

³ Els van Leeuwen en Michiel Hordijk. Zie ook "Oplossingsgericht coachen en reflectie op een e-mail" uit deze reeks op www.proactiefcoachen.nl of op www.tandoen.nl

⁴ Bewerking van een afbeelding op Google afbeeldingen

⁵ Bron: www.zorgteamafspraken.nl

Verder is nog afgesproken dat tijdens elke teamvergadering aandacht is voor de onderlinge samenwerking. De gezamenlijk gemaakte afspraken worden in de personeelskamer op een zichtbare plek opgehangen.

Veerle denkt terug... Een jaar geleden heeft Veerle intercollegiale consultatie⁶ aangedragen op initiatief van het management maar dat is niet goed van de grond gekomen. Een voorwaarde voor intercollegiale consultatie is dat iedereen de regels van feedback geven en ontvangen goed beheerst. Dat klinkt heel eenvoudig, maar in de praktijk wil het nogal eens anders uitpakken. Destijds heeft ze tijdens een ochtend met het team speciale aandacht besteed aan het geven en ontvangen van feedback.

Wat een flop was dat!!
Want hoe je het ook went of keert, er moet echt wel onderling vertrouwen zijn om op een constructieve manier met feedback om te gaan. In een team waarin een gevoel van wantrouwen en onveiligheid overheerst, is dat gedoemd om te mislukken. Eerst moet geïnvesteerd worden in het vertrouwen. Mooi dat die wens nu vanuit het team zelf komt, dit geeft een behoorlijke kans van slagen!

Hallóóó!!
Veerle!!
Veerle!!!
Joehoe!!

Lieve help, wat is ze ver weg met haar gedachten...! Er was namelijk een teamlid dat nogal overheerste en daar durfden de anderen geen feedback aan te geven, bang

voor de tegenreactie. Veerle was er zelf ook wat angstig voor. Ze schaamt zich daar nog steeds over. Veerle sluit de teamvergadering en staat op.



feedback

Regels voor feedback geven

- Informeer of de ander er voor openstaat, neem er de tijd voor
- Spreek in de ik-vorm: het is jouw mening, anderen kunnen anders denken
- Beschrijf concreet gedrag in termen van: 'Ik zag, hoorde, voelde ...', geef nooit via-via feedback
- Richt je uitsluitend op veranderbaar gedrag
- Speel niet op de persoon
- Wees eerlijk en niet emotioneel
- Geef aan welk effect het gedrag op jou heeft; begin positief
- Ga na of de ander je begrijpt
- Vertel wat jij anders zou willen, probeer afspraken te maken

Regels voor feedback ontvangen

- Vat wat je hoort niet op als een persoonlijke aanval; zie het als een mogelijkheid om te leren
- Luister goed en ga niet in de verdediging; geen 'ja, maar ...', je hoeft het niet eens te zijn met de ander
- Sta open voor de ander; stel open vragen, neem de tijd
- Luister goed, zorgvuldig en actief; maak gebruik van LSD: luisteren, samenvatten, doorvragen
- Controleer of je de ander begrijpt
- Vertel eerlijk hoe je de feedback ervaart
- Vertel wat je wel of niet gaat veranderen en waarom; maak afspraken
- Bedank de ander voor zijn feedback

Bron: Vilans - www.vilans.nl

~~~~~

<sup>6</sup> Collegiale consultatie is primair gericht op een probleem-verhelderend gesprek tussen twee collega's. Het wordt vaak in het onderwijs gebruikt als methode om in de praktijk te leren van elkaar. Het vindt plaats op basis van gelijkwaardigheid en wederkerigheid en levert concrete adviezen of nieuwe inzichten en perspectieven op. Erik de Haan - <http://www.erikdehaan.com/nl/praktijkervaring-met-intercollegiale-consultatie/>