

Feedback geven

Zijn er uitspraken van kinderen of jongeren waar je het moeilijk mee hebt of waar je graag feedback op wil geven? Dan kan je deze feedbackregels gebruiken.

IK

Feedback is persoonlijk en mag geen veralgemening zijn. Vertrek daarom steeds vanuit jezelf en hoe jij naar de situatie kijkt.

+ GOED: *“Ik zag dat je je afzonderde vandaag.”*

— NIET: *“Je zondert je voortdurend af.”*

WAARNEMING

Vertrek vanuit een concrete situatie en benoem het concreet waarneembare gedrag. Op deze manier houd je een spiegel op naar de situatie, is je feedback concreet en is deze observatie niet te bediscussiëren.

+ GOED: *“Je was vandaag 10 minuten te laat.”*

— NIET: *“Je komt altijd te laat.”*

GEVOEL

Feedback komt vanuit jezelf. Het doet iets met jou, waardoor je die feedback geeft. Koppel daarom je gevoel aan de boodschap. Op die manier geef je ook aan waarom je die feedback geeft.

🗨️ Bijvoorbeeld:

“Ik zag dat je je over je broertje ontfermde en ik vond dat leuk om te zien.”

(+ VERZOEK/VERVOLG)

Heeft jouw feedback een verzoek of een vervolg? Wil je dat gedrag meer of minder zien in de toekomst? Of is er een alternatief?

Je kan ook bevragen of daarin een rol ligt voor jou als jeugdwerker. Waar kan je eventueel helpen?

🗨️ Bijvoorbeeld:

“Wat heb je nodig om volgende keer wel op tijd te komen?”

RUIMTE OM TE ANTWOORDEN

Bevraag het kind of de jongere of die zich herkent in wat je net vertelde, en wat die feedback met het kind of de jongere doet. Vraag bovendien of jij zelf de situatie misschien mis geïnterpreteerd hebt (misschien was de situatie/de beleving van het kind/de jongere wel helemaal anders?).

🗨️ Bijvoorbeeld:

“Hoe voel je je nu je dat hoort?”

“Klopt het wel hoe ik het hier zag?”

“Zijn dit tips of opmerkingen die je herkent? Zijn er dingen anders gelopen dan hoe ik het zag?”

Wat als ik verontrust ben?

Door gesprekken te voeren, kom je soms uit op thema's die je verontrusten.

Je hebt een belangrijke rol als **vertrouwenspersoon**, als eerste aanspreekpunt en toeverlaat. Je kent de kinderen en jongeren met wie je werkt van dichtbij, weet wanneer iets niet goed zit en vangt signalen op van fysieke en emotionele aard. Je kan hen daar voorzichtig over aanspreken en je bezorgdheid uiten als je een leuke en respectvolle relatie hebt. Je kan bovendien aangeven dat het kind of de jongere welkom is met het verhaal als die daar klaar voor is. De jeugdwereldwerker heeft een **'antennefunctie'**.

Anderzijds moet je je in deze materie bescheiden opstellen. Je beschikt niet over de expertise om aan hulpverlening te doen en hebt discretieplicht. Je moet als jeugdwereldwerker dus je grenzen kennen en deze aangeven. Je kan volgens je deontologische code niet aan intensieve hulpverlening doen.

Als jeugdwereldwerker heb je wel een **doorverwijfsfunctie**. Je verwijst door naar een geschikte hulpverlener of je signaleert de hulpvraag aan je leidinggevende.

Vraag wel altijd toestemming aan de persoon om door te verwijzen. Deze toestemming is belangrijk, omdat je vertrouwelijke informatie niet zomaar met derden kan delen; ook niet met hulpverleners, collega's of met je leidinggevende.

Je kan zeggen: “Ik ben heel blij dat je dat aan mij vertelt en dat je mij vertrouwt. Ik zou je heel graag helpen, maar ik kan niet omdat ... Maar als je wil gaan we samen op zoek naar iemand die je wel kan helpen. Iemand die we kunnen vertrouwen. Is dat goed?”

Meer informatie daarover kan je vinden in de Deontologische handleiding voor het jeugdwereldwerk van Uit De Marge vzw via www.uitdemarge.be, of bij andere partners (tZitemzo, WAT WAT, jeugdrecht.be, ...).



Vragen op stap



Vragen op stap

We voeren heel wat gesprekken met kinderen en jongeren. Wanneer we hen verwelkomen in de werking, tijdens activiteiten, op straat of op de pleintjes, tijdens het opruimen, ...

Kinderen en jongeren in een maatschappelijk kwetsbare situatie werden extra hard getroffen door de coronamaatregelen. Hun ontwikkeling, sociale contacten en leefwereld staan enorm onder druk. Dat heeft ook een grote impact op hun welzijn. Sommigen kampen met donkere gedachten en hebben het gevoel dat de situatie uitzichtloos is. Anderen hebben vooral nood aan sociaal contact en een luisterend oor. Voor veel kinderen en jongeren maakte het jeugd welzijnswerk het voorbije jaar een groot verschil.

Corona dwong ons kinderen en jongeren in kleine groepjes of individueel te ontmoeten. Het 'groepsgericht vrijetijdsaanbod' is in deze tijden

niet altijd makkelijk te organiseren, waardoor we de focus vaker op individuele gesprekken leggen. Maar hoe pak je deze gesprekken aan? Bij Uit De Marge vzw kregen we daarover veel signalen binnen. Het was het startschot om dit pakketje te ontwikkelen.

In dit document vind je alvast een basis terug die je kan helpen bij het voeren van gesprekken. En om toch al iets te verklappen: stiltes zijn best oké!

Daarnaast kan je gebruikmaken van de kennismakings- en reflectiewaaiers in dit pakket. De vragen, die we in samenwerking met vzw LEJO hebben opgesteld, kunnen je helpen bij

een losse babbel  of

meer diepgaande gesprekken   

Luisteren, samenvatten, doorvragen

LUISTEREN

Luisteren ligt aan de basis van een goed gesprek, maar het is niet steeds zo makkelijk als het lijkt. We luisteren vaak om te kunnen antwoorden, in plaats van echt te luisteren zonder oordeel.

Wees je bewust van de interpretaties die je maakt en de oordelen die je daaraan koppelt. Probeer die uit te stellen en eerst en vooral oprecht te luisteren, ook als je zaken hoort die je erg pakken. Als het kind of de jongere naar jouw mening vraagt, jij zelf vragen hebt of als je ongerust bent, kan je dat uiteraard aangeven. Laat je daarbij niet misleiden door het idee dat je steeds begrijpt wat het kind of de jongere bedoelt.

We hebben allemaal onze eigen rugzak vol ervaringen. Wees je ervan bewust dat die niet overeenkomen met die van het kind of de jongere. Bouw dus verder op wat er in het gesprek gezegd wordt in plaats van te antwoorden vanuit je eigen referentiekader.

SAMENVATTEN

Vat samen wat je gehoord hebt. Het zorgt enerzijds voor structuur in wat er verteld wordt. Anderzijds laat je zien dat je oprecht aan het luisteren bent en beter wil begrijpen wat er gezegd wordt.

DOORVRAGEN

Durf door te vragen tijdens een gesprek. Zo zorg je dat er meer diepgang komt en dat je nog meer duidelijkheid hebt waarover het gaat, zonder te vervallen in de rol van 'detective'.

Je kan daarbij 'open' of 'gesloten' vragen stellen.

Gesloten vragen zijn vragen die je kan beantwoorden met 'ja' of 'nee'. Nadat je het gesprek hebt samengevat, kan je vragen of je het op die manier correct gezegd hebt. Het zorgt voor een concreet antwoord op je vraag.

Open vragen begin je best met **'WAT'**, **'WANNEER'**, **'WIE'**, **'WAAR'** of **'HOE'**

Dat zijn vragen die het kind of de jongere toelaten om breder te antwoorden.

Vermijd 'waarom'-vragen. Kinderen en jongeren in een maatschappelijk kwetsbare situatie worden vaak bevraagd over hun handelen. Je vraag starten met 'waarom' kan een belerend kantje hebben. Waarom vervangen door 'hoe' is een gemakkelijke oplossing!

Bijvoorbeeld:

“Waarom voel je je zo?”

“Hoe komt het dat je je zo voelt?”

CONTAINERBEGRIPPEN

Containerbegrippen zijn woorden die op zichzelf niet zoveel zeggen, maar die we vaak gebruiken: 'leuk', 'goed', 'moeilijk', ...

Gebruik deze woorden om door te vragen.

Bijvoorbeeld:

“Wat vind je leuk aan ...?”, “Wat is er dan moeilijk voor jou?” ...

Het zijn vragen die niet vaak gesteld worden! Het kan zijn dat jouw gesprekspartner daar even over moet nadenken. Sta toe dat er een stilte valt en geef het kind of de jongere de ruimte om daarover na te denken.

Communicatietips

Gebruik LSD: Luisteren, Samenvatten, Doorvragen.

Vat het verhaal kort samen en laat de ander reageren. Vraag door als iets onduidelijk is.

Laat OMA (wat vaker) thuis: Oordelen, Meninge, Adviezen

Laat je eigen oordelen, ideeën en adviezen achterwege als iemand je iets vertelt.

Neem ANNA mee: Altijd Navragen, Nooit Aannemen

Ga er niet zomaar van uit dat je begrijpt wat iemand bedoelt. Vraag bij twijfel altijd even of het klopt.

Smeer NIVEA: Niet invullen Voor Een Ander

Als je iemand al lang kent of als er iets niet duidelijk is, vul je vaak al snel andermans bedoelingen in. Vermijd dat door na te vragen.

Wees een OEN: Open, Eerlijk, Nieuwsgierig

Sta open voor de ander. Geef die persoon de kans om iets uit te leggen en wees oprecht geïnteresseerd en nieuwsgierig.

Maak je niet DIK: Denk In Kwaliteiten

Zeker bij wat moeilijkere gesprekken, kijk je al snel naar wat fout liep. Dat mag, daar kan je van leren. Vergeet echter ook niet te kijken naar wat goed ging.

Houding

VERBAAL

Verbale communicatie is alles wat gesproken wordt. Een leuk weetje is dat onze communicatie maar voor 7%* op een verbale manier verloopt, ook al zien we dat als onze meest belangrijke vorm van communicatie.

- Spreek steeds duidelijk.
- Gebruik je eigen manier van spreken, dat komt oprechter over.
- Zorg dat je je verbale communicatie afstemt op het kind of de jongere met wie je je gesprek voert. Praat op kinderniveau met kinderen, vermijd moeilijke (vak)termen, ...

NON-VERBAAL

Non-verbale communicatie gaat over je houding, mimiek, gebaren, enz. 55%* van onze communicatie verloopt non-verbale. Het is dus belangrijk om je bewust te zijn van je lichaamstaal! Enkele tips:

- Houd letterlijk een open houding aan tijdens een gesprek. Gekruiste armen en benen komen gesloten over en kunnen zelfs als bedreigend ervaren worden.
- Maak oogcontact, maar begin ook niet te staren. Een zonnebril kan hier een storende factor zijn.

- Zet je letterlijk op gelijke hoogte met het kind of de jongere. Blijf niet staan wanneer de andere zit.
- Wees je bewust van je mimiek. 'Ja' knikken zorgt voor een grotere betrokkenheid en nodigt ook uit om meer te vertellen.

PARAVERBAAL

Paraverbale communicatie gaat dan weer over je intonatie, het tempo en de stiltes die je toelaat. De snelle rekenaars zullen al uitgerekend hebben dat dat voor 38%* invloed heeft op onze communicatie.

- Geef ruimte aan stiltes. Ga ervan uit dat je gesprekspartner ongeveer 7 seconden de tijd nodig heeft om de vraag binnen te laten komen.
- Probeer niet te snel te praten, anders kan je nogal 'gehaast' overkomen.
- Houd rekening met je eigen emoties. Sommige zaken die je hoort kunnen je uit je comfortzone halen, enthousiast maken of net verontrusten. Benoem je emotie, maar probeer niet overenthousiast/overbezorgd/... te reageren.

*Percentages uit het onderzoek van Albert Mehrabian (1971).

