



CULTUUR PROOF

werkhoek

	Inhoud	3
1	Introductie	5
	Wat maakt Cultuurproof zo goed bruikbaar?	5
	Veel plezier en succes in de training!	5
2	Durf je je eigen bril af te zetten?	6
	Het ijsbergmodel	7
3	Informele regels op de werkvloer	8
	Begin en einde van een werkdag en pauzes	8
	Bij vragen of problemen	8
	Kleding, muziek, mobiele telefoon en privé zaken	9
	Bedrijfscultuur	9
4	Tips voor de werkgever	10
	Tips in gesprek	10
	Tips in de omgang	10
	Tips op de werkvloer	11
5	Competenties	13
	Medewerkers begeleiden bij ontwikkelen van competenties	13
	Opdracht! Competenties op de werkvloer	19
6	Begeleidingstechnieken	20
	Complimenten	20
	Opdracht! Complimenten geven	21
	Feedback is gericht op verbeteren	22
	Eenvoudige feedbackmethodes op een rij	25
	Opdracht! Feedback	26
7	Contact	27



Met diverse projecten bereidt Werkzaak Rivierenland statushouders en migranten voor op werk in onze arbeidsmarktregio Rivierenland. Voor een duurzame arbeidsrelatie is de ondersteuning van werkgevers nodig. Werkgevers vertelden ons dat zij geen goed beeld hebben van wat het betekent als een statushouder bij een bedrijf komt werken.

Wat betekent dit bijvoorbeeld voor de collega's en voor de leidinggevende van de statushouder? Wat is handig om te weten over cultuurverschillen? Welke ondersteuning is passend? Hoe bereid je medewerkers voor? Werkzaak Rivierenland vertaalde dit naar de training Cultuurproof

Wat maakt Cultuurproof zo goed bruikbaar?

- Cultuurproof biedt een interactief programma. Deelnemers kunnen vragen en casussen uit de praktijk inbrengen. Deelnemers kunnen het geleerde direct toepassen in de praktijk.
- Ruimte voor het uitwisselen van informatie en ervaringen.
- Door de training krijgt iedere deelnemer zicht op zijn eigen houding, zijn normen en waarden over statushouders.
- Indien mogelijk doen statushouders mee aan de workshop en ze brengen vaak bruikbare ideeën in voor verbeteren van de begeleiding.
- De training biedt handvatten voor de begeleiding voor huidige- en toekomstige statushouders in een organisatie.

Veel plezier en succes in de workshop!

Goed dat jij je hebt opgegeven voor deze workshop. Dit werkboek gebruik je om notities te maken en als naslagwerk.

2

Durf je je eigen bril af te zetten?

Om duidelijk te maken hoe dat nu precies zit met waarden en normen gebruiken we het ijsbergmodel. In dit model worden mensen vergeleken met een ijsberg.

Het zichtbare gedrag van mensen, is het gedeelte boven de waterlijn. Het is een klein gedeelte van de gehele persoon. De rest is onder de waterlijn en onzichtbaar voor de buitenwereld. Soms zelfs onbewust voor de persoon zelf. Alles onder de waterlijn is wel van grote invloed op het zichtbare gedrag van mensen.

Het is goed om je als collega bewust te zijn dat je een klein gedeelte van iemand ziet of hoort en dat het grootste gedeelte van iemand onzichtbaar is en grote invloed heeft op het gedrag. Zo wordt feedback geven of vragen stellen in andere culturen niet gewaardeerd, dit kan door een werkgever in Nederland echter als ongeïnteresseerd of niet betrokken geïnterpreteerd worden.

Binnen verschillende culturen heb je veel dezelfde normen en waarden. Echter de prioriteit die er aan gegeven wordt verschilt. Zo blijkt dat de 5 belangrijkste waarden in de westerse cultuur precies het tegenovergestelde zijn van de 5 belangrijkste waarden in niet-westerse culturen.

Niet-westerse cultuur	Westerse cultuur
Geloof	Zelfstandigheid
Respect ouders/ouderen	Zelfvertrouwen
Trouw aan de familie	Goede schoolopleiding
Gehoorzaamheid	Goed Nederlands spreken
Gastvrijheid	Eerlijkheid
Goede manieren	Hulpvaardigheid
Hulpvaardigheid	Goede manieren
Eigen taal goed spreken	Respect ouders/ouderen
Goede schoolopleiding	Trouw aan de familie
Eerlijkheid	Gehoorzaamheid
Zelfstandigheid	Gastvrijheid
Zelfvertrouwen	Geloof
Goed Nederlands spreken	Eigen taal goed spreken

Denk bijvoorbeeld aan het nemen van een beslissing: In niet-westerse culturen neem je een beslissing niet alleen. Dit doe je met de groep/stam/familie. Dit betekent niet dat iemand niet zelf kan beslissen, maar het niet-meenemen van anderen is niet respectvol. Familie en contacten heb je nodig om verder te komen in het leven. Daarom kan ook gevraagd worden *“wat vind jij dat ik moet doen”*.

In Nederland is alles maakbaar en beheersbaar. In islamitische landen is er een macht groter dan ons, daarom wordt er vaak gezegd als men iets wil Inshallah (als Allah het wil). Ze voelen controle door los te laten. In Nederland heerst het streven *“er alles aan te doen”*. *“Het noodgedwongen moeten verlaten van het land van herkomst heeft ook veel vertrouwen in de toekomst kapot gemaakt. Wanneer iemand in overlevingsmodus staat is er weinig ruimte om na te denken over de toekomst.”*



3

Informele regels op de werkvloer

Er zijn veel ongeschreven regels waar we ons lang niet altijd bewust van zijn. We verwachten van nieuwe collega's dat ze deze wel oppikken. Voor iemand die nieuw is op de Nederlandse werkvloer is dat een extra grote uitdaging. Sta daarom ook eens stil bij deze ongeschreven regels als iemand nieuw in dienst komt.

Begin en einde van een werkdag en pauzes

Hoe begint de werkdag?

Met koffie drinken of begint iedereen direct met werken?

Hoe wordt omgegaan met laatkomers?

Moeten die de tijd inhalen of langer doorwerken?

Hoe wordt omgegaan met extra werk?

Hoe wordt omgegaan met pauzes? Zijn die gezamenlijk?

Mag je buiten de pauzes om eten en drinken?

Hoe wordt omgegaan met roken?

Bij vragen of problemen

Mag de medewerker bij iedereen binnenlopen met een vraag?

Waar kan de medewerker terecht bij problemen met collega's of leidinggevende?

Bij vragen of problemen

Welke onderwerpen worden besproken tijdens het overleg?

Voor welke onderwerpen moet de medewerker ergens anders zijn?

Kleding, muziek, mobiele telefoon en privé zaken

Welke ongeschreven kledingvoorschriften zijn er?

Mogen medewerkers tijdens het werk praten, de radio aanzetten, naar muziek luisteren met oordopjes?

Hoe gaat het bedrijf om met privé gebruik van telefoon of tablet op de werkvloer?

Welke privé zaken mag de medewerker op het werk wel of niet regelen of doen? Bijvoorbeeld tandartsbezoek, sociale media gebruiken?

Mag je als medewerker privé gebruik maken van kantoorapparaten? Bijvoorbeeld voor kopiëren of printen.

Hoe gaat het bedrijf om met de gevolgen van zorgtaken voor het werk? Bijvoorbeeld een ziek kind of huisdier?

Bedrijfscultuur

Hoe gaan medewerkers en leidinggevenden, of de directeur met elkaar om?

Zitten zij in de kantine bij elkaar? Moet de medewerker de directeur met 'u' aanspreken?

Hoe wordt omgegaan met verjaardagen?

Is het gebruikelijk om te trakteren? Of om een (gezamenlijk) cadeautje te geven?

Doen collega's buiten werktijd iets samen?

4

Tips voor de werkgever

Tips in gesprek

- Gebruik in je gesprek begrijpelijke taal en korte zinnen, vermijd jargon, spreekwoorden en gezegdes.
- Bedenk dat het een vorm van beleefdheid kan zijn om 'nee te zeggen'. Herhaal daarom een uitnodiging nogmaals.
- Bedenk dat 'nee zeggen' lastig is. Men wil de ander niet beledigen door nee te zeggen, of is bang de ander teleur te stellen. Daarom wordt er vaak met non-verbale signalen nee gezegd! Bijvoorbeeld knikken en dan de hand op het hart leggen.
- Ga niet in gesprek over onderwerpen als: politiek of iemands vluchtverhaal tenzij iemand hier zelf het gesprek over begint. Vraag niet naar het verleden, kijk samen naar de toekomst.
- Spreek langzaam en duidelijk, vraag na of iemand je begrepen heeft. Laat de ander de afspraken of het gesprek nog eens samenvatten. Stel open vragen en wees niet bang voor een stilte in een gesprek.
- Moedig de ander aan diens mening te geven.

Tips in de omgang

- In sommige culturen is lichamelijk contact tussen man en vrouw ongepast als men geen familie is. Dit kan voor ongemakkelijke situaties zorgen wanneer je een hand wilt geven. Weet dat een hand op het hart ook een teken van respect is.
- Vraag hoe er in het eigen land wordt begroet, wat gewoonten uit het eigen land zijn. Toon oprechte interesse in de ander.
- In andere culturen wordt je hand bij een handdruk soms langer vast gehouden, dit is om meer vertrouwd met de ander te raken.
- Oogcontact wordt in Nederland gewaardeerd. In andere culturen is het een teken van respect om de ogen neer te slaan. Ogen zijn "vensters van de ziel" en de ander een blik in je ziel gunnen wordt als te intiem ervaren.

Tips op de werkvloer

- In Nederland laten we ons leiden door de klok en begint alles op tijd. Als iets uitloopt of niet doorgaat zien we dat als verloren tijd. In de andere culturen is tijd een rekbaar begrip: de tijd is er voor ons, niet andersom. Te laat of niet komen betekent dat er iets tussen is gekomen. Het niet komen is niet persoonlijk bedoeld. Relaties zijn belangrijker dan tijd. In Nederland wordt niet op tijd komen als niet respectvol gezien. Wees hier duidelijk over.
- Laat je niet afleiden tijdens een gesprek, heb aandacht voor de ander.
- Feedback geven kent men vaak niet. Het kan hierdoor snel aanvullen als kritiek. Geef dus specifiek aan waarom je feedback geeft.
- Geef complimenten.
- Wees duidelijk over verwachtingen, hou de keuzemogelijkheden beperkt en vertel wat de gevolgen zijn van bepaalde keuzes.
- Wees een rolmodel.
- Zorg voor een vaste buddy / aanspreekpunt



Medewerkers begeleiden bij ontwikkelen van competenties

Werkgevers vinden deze competenties het belangrijkste om goed te kunnen werken:

- Afspraken nakomen
- Communiceren
- Doorzettingsvermogen
- Gevoel voor arbeidsverhoudingen
- Leervermogen
- Nauwkeurigheid
- Productiviteit
- Samenwerken
- Stressbestendigheid
- Zelfstandigheid

Welke competentie zwaarder weegt, verschilt per situatie. En niemand bezit alle competenties op uitmuntend niveau. Kies met je medewerker maximaal drie competenties die voor jouw medewerker het belangrijkste zijn om (verder) te ontwikkelen. Ga steeds met één competentie tegelijk aan de slag.

Per competentie leggen we uit wat je kunt doen om de medewerker verder te ontwikkelen op deze competentie?



Afspraken nakomen

Nakomen van gemaakte werkafspraken, houden aan huisregels en werktijden. Op tijd laten weten als een afspraak niet kan worden nagekomen. Verantwoordelijkheid nemen.

Communiceren

Met collega's, klanten en leidinggevende duidelijk en op een gepaste wijze kunnen communiceren, op gepaste wijze feedback kunnen geven en ontvangen. Kunnen luisteren.

Dit zie je als het niet goed gaat

- Houdt zich regelmatig, niet aan gemaakte afspraken.
- Komt regelmatig te laat.

Dit doe je om de medewerker te ontwikkelen

- Spreek de medewerker direct aan op ongewenst gedrag. Houd er hierbij rekening mee dat medewerkers uit een andere cultuur dit direct aanspreken niet gewend zijn en er angstig van kunnen worden (bijvoorbeeld dat zij hun baan zullen verliezen).
- Spreek de medewerker aan met de 'ik - ik - jij regel' van feedback geven.
- Laat medewerker zelf de huisregels een keer aan een nieuwe medewerker toelichten.
- Laat de medewerker herhalen wat er verwacht wordt.
- Wees alert op signalen dat het fout gaat. Maak vooraf een afspraak over hoe je kort aangeeft dat het niet goed gaat. Wacht niet te lang met bespreekbaar maken van ongewenst gedrag. Geef concrete voorbeelden in het gesprek.

Dit zie je als het niet goed gaat

- Geeft op ongepaste wijze kritiek.
- Neemt anderen vaak de maat.
- Laat anderen niet uitspreken.
- Komt op een onprettige manier voor zichzelf op.
- Reageert vervelend als iemand het met hem oneens is.
- Heeft vaak maar één soort reactie op lastige situaties (schreeuwen, jij-bakken, huilen, weglopen).

Dit doe je om de medewerker te ontwikkelen

- Geef iemand de handvatten om assertief (duidelijk en niet kwetsend) te reageren. Assertief zijn is altijd al moeilijk, voor mensen uit andere culturen is dit nog lastiger omdat het soms niet in de cultuur 'past' en dus niet is aangeleerd. Zij kunnen dit bijvoorbeeld als heel onbeleefd ervaren. Er is vaak uitleg nodig over hoe dit in Nederland werkt.
- Geef feedback op het functioneren en incidenten om inzicht te bieden in eigen rol en gedrag in relatie tot de problemen. Doe dit niet als de emoties al hoog opgelopen zijn.
- Bespreek dat er andere manieren zijn om te reageren op collega's of leidinggevende.
- Maak met de afdeling een Mopper-top 10 om irritaties bespreekbaar te maken en bespreek verbeterpunten.

Doorzettingsvermogen

Het werk goed blijven doen, ook als het tegenzit, niet bij de pakken neerzitten bij tegenslag.

Gevoel voor arbeidsverhoudingen

Werkopdrachten uitvoeren zonder protest, accepteren van opdrachten van leidinggevende, ook als het nut niet direct zichtbaar is. Accepteren van de huisregels en zich hiernaar gedragen. Zorgvuldig omgaan met bedrijfsinformatie.

Dit zie je als het niet goed gaat

- Wil niet aan een taak beginnen uit angst om te falen.
- Stopt met werken bij minimale tegenslag.
- Is snel afgeleid.
- Reageert boos of geïrriteerd bij tegenslag.
- Legt de schuld voor fouten buiten zichzelf.
- Heeft bij saai werk de neiging om zich af te laten leiden

Dit zie je als het niet goed gaat

- Past zich moeilijk aan.
- Weigert werkopdrachten.
- Heeft weinig zelfbeheersing, reageert ongeremd.
- Er is altijd een 'ja maar'.
- Past manier van werken niet aan als daar om wordt gevraagd.
- Deelt vertrouwelijke informatie met anderen

Dit doe je om de medewerker te ontwikkelen

- Breng structuur aan in zijn werk door overzicht, orde en regelmaat.
- Maak een schema.
- Verdeel het werk in stukjes om overzicht te houden.
- Vertel altijd duidelijk wat er moet gebeuren en hoe dat moet. Doe het eventueel voor.
- Geef een compliment als iets goed lukt.
- Leg de nadruk op het gedrag dat tot het succes leidt.
- Leg de nadruk op zaken die goed gaan.
- Lukt iets niet? Help iemand daar positief mee om te gaan.
- Blijf iemand waarderen als persoon.
- Moedig iemand aan.

Dit doe je om de medewerker te ontwikkelen

- Bied een duidelijke structuur.
- Leg de formele en informele regels goed uit.
- Corrigeer ongewenst gedrag gelijk, verwijst naar afspraken.
- Overschat iemand niet, overvragen kan tot weigering van werk leiden.
- Leg het nut van de opdracht uit.
- Wees als leidinggevende bereikbaar en laagdrempelig toegankelijk.
- Leer de medewerker goed kennen en pas waar nodig verwachtingen en omgang aan.
- Gebruik eenvoudige spreek- en schrijftaal

Leervermogen

Zich blijven verbeteren en leren van fouten, vragen stellen wanneer iets niet duidelijk is, weinig instructie nodig. Zelfstandig toepassen van taken na instructie. Telkens iets beter worden in het werk. Mensen uit andere culturen zijn soms niet gewend vragen te mogen stellen (zeker niet aan iemand die "hoger" in de hiërarchie staat), dit kan worden gezien als onbeleefd of als het tonen van zwakte. Hier is dus ook wat meer uitleg bij nodig als mentor van een statushouder.

Dit zie je als het niet goed gaat

- Heeft uitgebreide en herhaaldelijke instructie nodig.
- Leert niet of weinig van fouten.
- Stelt geen of onvoldoende vragen.
- Heeft weinig inzicht in oorzaak en gevolg.

Dit doe je om de medewerker te ontwikkelen

- Leg de gewenste handeling uit en doe het voor.
- Bedenk, wat voor jou eenvoudig is, kan voor een ander lastig zijn.
- Toon geduld.
- Leg geen tempodruk op in het begin.
- Complimenteer ook de kleine stappen, die goed gaan.
- Instrueer stap voor stap.
- Gebruik één manier van uitleggen tegelijk, zo voorkom je verwarring.
- Laat de werknemer je handelingen nadoen, ga ernaast zitten.
- Zet de volgende stap alleen als de voorgaande foutloos gaat.
- Blijf zelf als rolmodel fungeren.
- Laat de werknemer het proces in zijn geheel enkele keren herhalen, nu zonder ondersteuning.
- Het helpt als de werknemer tegen zichzelf hardop zegt wat die moet doen.

Nauwkeurigheid

Het werk kunnen doen, zonder veel onnodige fouten te maken, zichzelf en anderen niet in gevaar brengen, nauwkeurig werken, zorgvuldig omgaan met werk materiaal en de werkomgeving.

Dit zie je als het niet goed gaat

- Brengt zichzelf en anderen regelmatig in gevaar door slordigheid.
- Maakt veel onnodige fouten.
- Veroorzaakt regelmatig schade aan werk materiaal door onzorgvuldig handelen.
- Gaat slordig om met materiaal van de werkgever.
- Heeft een nonchalante werkhouding

Dit doe je om de medewerker te ontwikkelen

- Houd toezicht als leidinggevende.
- Maak iemand medeverantwoordelijk door zelf ideeën te laten inbrengen.
- Laat de medewerker het eigen werk toetsen. Eigen ideeën inbrengen kan soms ongebruikelijk zijn in de oorspronkelijke cultuur. Help iemand hier indien nodig bij.
- Gebruik Eigen Initiatief Model (wat ga ik doen, hoe ga ik het doen, gaat het nog goed, wat moet ik de volgende keer anders doen).

Productiviteit

Veel werk verzetten, werk afmaken in de tijd die ervoor staat of is afgesproken. Snel werken zonder kwaliteitsverlies. Doelen halen die bij het werk horen. Zorgen dat het werk niet onnodig stilvalt.

Dit zie je als het niet goed gaat

- Verzet minimaal of veel minder werk dan gemiddeld.
- Voert taken niet binnen gestelde tijd uit.
- Verhoogd tempo gaat ten koste van kwaliteit.
- Heeft veel controle van werk nodig.

Dit doe je om de medewerker te ontwikkelen

- Zorg dat de werkzaamheden binnen de mogelijkheden liggen. Benut de werkgeversinstructie of vraag er één aan.
- Spreek af welke hoeveelheid gehaald moet worden binnen een bepaalde tijd. Controleer dit en voer dit langzaam op.
- Leg uit waarop gelet wordt bij controle.
- Zorg dat een medewerker zich gesteund en veilig voelt.
- Ga tactvol om met fouten. Stimuleer om dingen te proberen. Spreek uit dat het niet erg is als iets nog niet gelijk lukt.
- Geef complimenten over de dingen die goed gaan.
- Zorg voor een rustige werkplek met weinig afleiding.
- Koppel de medewerker aan een geschikte collega.

Samenwerken en collegialiteit

Op een plezierige en ondersteunende manier samenwerken met anderen, een prettige collega zijn, positief bijdragen aan de werksfeer. Informele contacten kunnen leggen. Om kunnen gaan met feedback. Anderen in hun waarde laten en helpen. Verschillen herkennen tussen formele en informele (ongeschreven) omgangsnormen. Onderscheid kunnen maken tussen werk en privé, ook op sociale media.

Dit zie je als het niet goed gaat

- Probeert contact zoveel mogelijk te vermijden.
- Heeft weinig zelfbeheersing, is druk en ongeremd.
- Manipuleert anderen.
- Roddelt veelvuldig over collega's en leidinggevende.
- Legt de schuldvraag meestal buiten zichzelf.
- Gebruikt makkelijk grove taal.
- Liegt regelmatig en is onbetrouwbaar

Dit doe je om de medewerker te ontwikkelen

- Geef sturend, corrigerend en structurerend leiding en wordt niet autoritair.
- Geef aan hoe iemand wordt gecontroleerd en waarop beoordeeld wordt.
- Geef het nut aan van het werk.
- Handhaaf de afspraken consequent.
- Zorg voor een vaste, geschikte leidinggevende

Stressbestendigheid

Onder tijdsdruk of onder veranderende omstandigheden kalm en rustig doorwerken. Laat zich niet snel van zijn stuk brengen, zowel in werk- als privésituatie. Houd rekening met eventuele onverwerkte trauma's van mensen met andere culturen / statushouders, daardoor kunnen zij minder stressbestendig zijn.

Zelfstandigheid

Werk uitvoeren in een logische volgorde, problemen herkennen, deze voorkomen of zelf oplossen zonder hulp van de leidinggevende. Zelf inschatten wanneer hulp nodig is en dit kunnen vragen. Flexibel reageren op veranderingen.

Dit zie je als het niet goed gaat

- Reageert bij tijdsdruk gestrest of inactief.
- Toont vluchtgedrag (smoesjes).
- Kan slecht omgaan met veranderingen.
- Is makkelijk van zijn stuk gebracht in zowel werk- als privésituaties.

Dit doe je om de medewerker te ontwikkelen

- Zorg voor duidelijke regels en afspraken.
- Zorg dat het werk haalbaar en uitvoerbaar is, zodat er positieve ervaringen zijn.
- Geef complimenten als het goed gaat.
- Benader de medewerker op een positieve en ondersteunende manier.
- Geef veranderingen in werk tijdig aan.
- Wees geduldig.
- Geef de medewerker tijd om te wennen.
- Geef tijd om hier nog vragen over te stellen.
- Voorkom te uitgebreide taken.
- Vraag de medewerker hoe die de taken aangeboden wil krijgen. Bijvoorbeeld één taak per keer of meerdere taken tegelijkertijd.
- Organiseer hulp bij sterk veranderende omstandigheden.
- Zorg voor een rustige werksituatie.
- Zorg voor vaste aanspreekpunten en communiceer kalm en beheerst.

Dit zie je als het niet goed gaat

- Werkt in een onlogische of onhandige volgorde.
- Onderscheidt moeilijk belangrijke en minder belangrijke zaken.
- Heeft er moeite mee als de volgorde van werken verandert.
- Zoekt niet zelf naar een oplossing als er een probleem is.
- Heeft veel begeleiding of bevestiging nodig.

Dit doe je om de medewerker te ontwikkelen

- Zorg dat iemand goed weet wat er wordt verwacht.
- Doe nieuwe werkzaamheden voor, blijf erbij totdat de medewerker de handelingen zelf kan uitvoeren.
- Benadruk wat goed gaat.
- Geef iemand vertrouwen. Kijk iemand niet meer op de vingers als het zelfstandig lukt.
- Voorkom te uitgebreide taken.
- Voorkom onverwachte verandering in taken.
- Leg uit waarom het werk op een bepaalde manier is ingericht. Vraag om feedback hierop.

Opdracht! Competenties op de werkvloer

In elk bedrijf zijn andere competenties belangrijk.

Noem de 2 belangrijkste competenties bij jou op het werk

1

.....
.....
.....

2

.....
.....
.....

Omschrijf de competenties, wat versta je hieronder?

1

.....
.....
.....

2

.....
.....
.....

Wat zie/ hoor je hierover in een werksituatie? Beschrijf geobserveerd gedrag per competentie.

1

.....
.....
.....

2

.....
.....
.....

Hoe kun je deze competenties verder bij werknemers ontwikkelen ?

1

.....
.....
.....

2

.....
.....
.....

6

Begeleidingstechnieken

In dit hoofdstuk gaan we aan de slag met begeleidingstechnieken. Het doel is je medewerker zo goed mogelijk laten functioneren en diens talent in te zetten. Je leert wat feedback is en hoe je gedrag bespreekbaar maakt, dat complimenten geven en een goede werksfeer bijdraagt aan beter functioneren van je medewerker. En je maakt kennis met de techniek van het zoeken naar goudklompjes in lastige situaties.

Complimenten

Complimenten zijn belangrijk! Met een compliment toon je duidelijk wat iemand goed doet. Van een compliment krijgt iemand een goed gevoel en bloeit op. Het vergroot iemands zelfvertrouwen en stimuleert medewerkers om zich positief te blijven gedragen. Complimenten kunnen de sfeer verbeteren. Over het algemeen vinden mensen het fijn om een compliment te krijgen. Soms wordt iemand er beetje verlegen van en zwakt het compliment af: "Oh dat valt wel mee hoor", "ik deed gewoon mijn werk". Het is ook een kunst om een complimentje te ontvangen. Het beste is om er gewoon van te genieten en voor het compliment te bedanken.

In de werksituatie zijn complimenten belangrijk om bepaald gedrag te stimuleren, de sfeer te verbeteren of iemand een goed gevoel te geven. Bedenk wat je wilt bereiken met het compliment en waarom. Welk gedrag wil je benadrukken? Er zijn verschillende soorten complimenten en deze hebben verschillende effecten op iemand.

Je kunt complimenten geven over:

1. Iemands karakter of persoonlijkheid

Dit gaat over iemands eigenschappen. Je zegt bijvoorbeeld iets over iemands creativiteit, positiviteit, optimisme, standvastigheid of flexibiliteit.

2. Iemands uiterlijk of bezittingen

Je zegt bijvoorbeeld iets over iemands kleding, haardracht, horloge of auto.

3. Iemands betekenis voor jou

Je geeft bij het compliment aan wat iemand door zijn gedrag of inspanningen voor jou betekent. Je zegt bijvoorbeeld: Doordat jij dit werk zo goed hebt opgepakt voelde ik me heel goed geholpen en was ik er gerust op dat het doel behaald zou worden.

4. Iemands behaalde resultaat

Als iemand een succes(je) heeft behaald, is het belangrijk om hier bij stil te staan met een compliment. Zeker als je weet dat iemand er heel erg zijn best voor heeft gedaan.

5. Iemands aanpak

Je geeft een compliment over de manier waarop iemand iets doet. Misschien doet iemand iets op een andere of creatievere manier, dan geef je daar een compliment voor.

6. Iemands mogelijkheden

Bijvoorbeeld: "als ik nu al zie hoe je je in korte tijd hebt ontwikkeld ben ik superbenieuwd wat er nog meer gaat komen." Let op dat je het luchtig houdt, anders wordt het ervaren als druk om te moeten presteren.

Feedback is gericht op verbeteren

Met feedback reageer je op wat je medewerker goed én minder goed doet en waar deze zich op kan ontwikkelen. Beiden zijn belangrijk. Medewerkers hebben allerlei soorten feedback nodig om zich goed te kunnen ontwikkelen.

Positieve en negatieve feedback

Positieve feedback richt zich op de sterke punten van iemand. Bijvoorbeeld "Je hebt alle onkruid binnen de tijd weggehaald, top!"

Negatieve feedback richt zich op ontwikkelpunten van de ander. Bijvoorbeeld: "Ik zag dat je in het gesprek met de klant veel zelf aan het woord was en weinig ruimte liet voor reacties van de ander"

Het woord negatief betekent dus niet iets vervalends. Negatieve feedback geven is juist bedoeld om de ander aan te zetten om zich te verbeteren. Goed gegeven feedback helpt een medewerker in zijn ontwikkeling.

Feedback is geen advies

Feedback is een reactie op wat je ziet of hoort. Het is aan de ander om die reactie te vertalen naar een actie. De ontvanger van de feedback bepaalt in eerste instantie wat die met jouw feedback doet en hoe die zich wil verbeteren.

Bij een advies vul je dat in voor de ander. Als je te snel een advies geeft ontnem je iemand de kans om zelf met een verbetering te komen. Dan lijkt het alsof je vindt dat de ander dat niet zelf kan en maak je de ander dus klein.

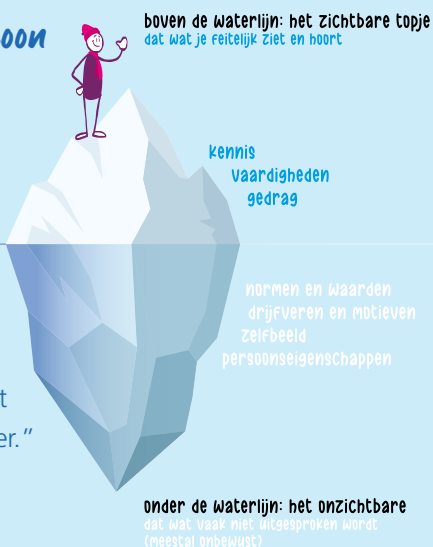
Door de ander de ruimte te geven kan iemand zich ontwikkelen in zijn eigen tempo en op eigen kracht. Als dat niet lukt kun je altijd vragen of je advies op prijs wordt gesteld. Of de medewerker vraagt om jouw advies, dat is natuurlijk ook goed.

Feedback is altijd op gedrag, niet op de persoon

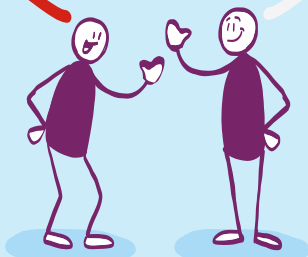
Feedback geef je op het gedrag van iemand of op een product of werkwijze, nooit op de persoon zelf. Je geeft feedback dus alleen op wat zichtbaar is, gedrag van de medewerker boven de waterlijn van de ijsberg. Feedback onder de waterlijn, het onzichtbare komt over als een persoonlijke aanval.

"Jij bent dominant" is veel aanvallender dan:

"ik zag dat je in het gesprek met de klant veel zelf aan het woord was en weinig ruimte liet voor reacties van de ander."

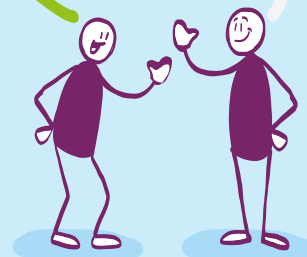


goed gedaan!



?
...dankjewel?

je hebt alle onkruid binnen de tijd weggehaald, top!



...dankjewel!

Feedback is concreet en duidelijk voor de ander

Bij vage feedback weet je medewerker niet wat die moet doen om zich te verbeteren. Zorg voor concrete feedback. Check of de ander het goed begrijpt.

Bijvoorbeeld: "Goed gedaan!" Zegt niets over wat er dan goed gedaan is.

Zeg dus wat iemand goed deed: "Je hebt alle onkruid binnen de tijd weggehaald, top!"

"Je moet echt wat beter je best doen in het park." Met deze opmerking kan niemand iets. Benoem wat er onder de maat is, bijvoorbeeld: "Ik zie dat er in dit stukje van het park nog steeds onkruid staat".



Geef feedback op maat

Een nieuwe medewerker die het vak nog moet leren heeft andere feedback nodig dan een medewerker met veel werkervaring. Kijk dus wat je medewerker nodig heeft om zich te verbeteren in de gewenste richting.

Geef de feedback vanuit jezelf

Feedback is altijd vanuit jezelf dus je begint met ik. Ik heb gezien / gehoord..... Daarna geef je de ander even tijd om de feedback tot zich te nemen. Hooguit check je nog even of degene je goed heeft begrepen. Je kunt vragen of iemand zelf ideeën heeft ter verbetering. Pas als degene zelf geen ideeën heeft of jou om advies vraagt, geef je jouw advies.

Eenvoudige feedbackmethodes op een rij

Eenvoudige feedbackmethodes ondersteunen het geven van goede feedback. We bespreken deze methodes aan de hand van een voorbeeld: stel, je ziet dat je collega vaak te laat komt voor afspraken. Je wilt de collega feedback geven.

De 4 G's: gedrag, gevoel, gevolg, gewenst

De 4 G's staan voor gedrag, gevoel, gevolg, gewenst. Het zorgt voor een logisch verhaal.

- 1. Gedrag** Focus op het gedrag of de prestaties van de ander, dus niet op de ander als persoon. Eerst bespreek je diens gedrag. Te laat komen: "Ik merk dat je de afgelopen week 3 keer te laat was voor een afspraak."
- 2. Gevoel** Vertel hoe je je daarbij voelt: "Ik vind dit vervelend omdat ik daardoor niet meer altijd op je kan rekenen."
- 3. Gevolg** Benoem wat er kan gebeuren: "Te laat komen kan laks overkomen bij collega's of klanten."
- 4. Gewenst** Geef aan welk gedrag je liever ziet: "Ik zou graag zien dat je in het vervolg op tijd komt op afspraken."

De ik-ik-jij-methode

Bij de ik-ik-jij-methode, belicht je de kant van de gever en de ontvanger.

- 1. ik** Maak het gedrag bespreekbaar: "Ik merk dat je de afgelopen week drie keer te laat was voor een afspraak."
- 2. ik** Vertel wat je gevoel daarbij is: "Ik vind dit vervelend omdat ik daardoor niet meer altijd op je kan rekenen."
- 3. jij** Verschuif de focus op de ander. Je vraagt of die dat gedrag herkent en of die er iets over wil vertellen. Bijvoorbeeld: "Zie jij ook in dat je vaker te laat komt en snap je mijn gevoel daarbij?"

Is dat het geval? Kijk dan samen naar de oorzaak van het te laat komen en hoe jullie dit kunnen oplossen.

Herkent die het niet? Geef dan wat concretere voorbeelden waarop de medewerker te laat was. Door je op deze manier open te stellen voor een gesprek voelt de ander zich sneller op zijn gemak. De medewerker begrijpt je beter en is meer bereid tot veranderen van zijn gedrag.

Opdracht! Feedback

Ga voor jouw werksituatie na welke positieve en negatieve feedback je aan medewerkers wil geven. In de training bespreek je dit met een medecursist en oefen je met feedback geven. Daarbij let de ander op hoe jouw feedback overkomt: is de feedback duidelijk? Komt de feedback neutraal over (dus niet als persoonlijke aanval of kritiek), krijgt de werknemer genoeg ruimte om zelf na te denken hoe die kan verbeteren?

Stap 1

Aan welke medewerker wil je welke positieve feedback geven?

Wat ga je zeggen?

Aan welke medewerker wil je negatieve feedback geven?

Wat ga je zeggen?

Stap 2

Oefenen in tweetallen: 1 is feedbackgever, 1 speelt medewerker en let op hoe de feedback overkomt.

Kies 1 punt uit dit hoofdstuk waar je extra op wilt letten?

2a Voer het feedbackgesprek positieve feedback

Nabespreken

- Bespreek eerst het gekozen punt uit dit hoofdstuk. Daarna kun je eventueel de volgende punten ook bespreken
- Is de feedback vanuit degene zelf gegeven?
- Is de feedback duidelijk voor de ander?
- Is de feedback gericht op het gedrag en niet op de persoon?
- Komt de feedback neutraal over (dus niet als persoonlijke aanval of kritiek)?
- Krijgt de werknemer genoeg ruimte om zelf na te denken hoe die kan verbeteren?

2b Voer het Feedbackgesprek op negatieve feedback/ontwikkelpunten

Nabespreken

- Bespreek eerst het gekozen punt uit dit hoofdstuk. Daarna kun je eventueel de volgende punten ook bespreken
- Is de feedback vanuit degene zelf gegeven?
- Is de feedback duidelijk voor de ander?
- Is de feedback gericht op het gedrag en niet op de persoon?
- Komt de feedback neutraal over (dus niet als persoonlijke aanval of kritiek)?
- Krijgt de werknemer genoeg ruimte om zelf na te denken hoe die kan verbeteren?

Bij vragen over de begeleiding op de werkvloer neem contact op met je contactpersoon van Werkzaak. Heb je geen contactpersoon dan kun je mailen naar info@werkzaakrivierenland.nl of bellen naar 088 9375000.

Heb je een vraag over de workshop Cultuurproof dan kun je terecht bij opleiden@werkzaakrivierenland.nl



Werkzaam Rivierenland

Postbus 321, 4190 CH Geldermalsen

T 088 9375000

E opleiden@werkzaamrivierenland.nl

werkzaamrivierenland.nl