

COMPETENTIE TOOLKIT

VOOR SOCIALE SPORTPRAKTIJKEN
GERICHT OP DE ONTWIKKELING
VAN JONGEREN (IN MAATSCHAPPELIJK
KWETSBARE SITUATIES)

**2B COMPETENTIES HERKENNEN,
VERWERVEN EN VERSTERKEN**
HOE GA JE EEN GESPREK AAN? REFLECTIELEIDRAAD

COLOFON

Uitvoerder

Onderzoeksgroepen Sport & Society (SASO) en MOtoriek & DIDactiek (MODI)

Onderzoeksteam: Evi Buelens, Marc Theeboom, Jikkemien Vertonghen en Kristine De Martelaer

Opdrachtgever

Sport Vlaanderen

© SASO (2017). Deze bijdrage bevat auteursrechtelijk beschermd materiaal. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteurs.

Contact

Vrije Universiteit Brussel

Faculteit Lichamelijke Opvoeding en Kinesitherapie (LK)

Vakgroep Bewegings- en Sportwetenschappen (BESW)

Onderzoeksgroep Sport & Society (SASO)

Pleinlaan 2 - 1050 Brussel

[T] 02 629 27 12

[E] saso@vub.be

[W] www.sportandsociety.be

INHOUDSOPGAVE

COLOFON	2
INHOUDSOPGAVE	3
SITUERING	4
1 WAT KAN JE TERUGVINDEN IN DEZE REFLECTIELEIDRAAD?	5
2 SETTING THE SCENE	5
2.1 Wat vooraf ging	5
2.2 Wanneer organiseer je een reflectiegesprek?	6
2.3 Feedbacktechnieken	6
2.3.1 Een woordje theorie...	6
2.3.2 Praktijk: FIET(s)-techniek	8
2.3.3 Praktijk: sandwichtechniek	9
3 REFLECTIESCHEMA: FEEDBACK GEVEN, HOE PAK JE DAT AAN?	10
3.1 Feedbackregels	12
3.1.1 Het geven van feedback: Do's en Don'ts	12
3.1.2 Het ontvangen van (en omgaan met) feedback	12
3.2 Feedback houdt ook het positief bekrachtigen in	13
3.2.1 Praktijkvoorbeelden	14
4 BRONNENLIJST	16

SITUERING

Deze **reflectieleidraad** voor begeleiders is onderdeel van de competentietoolkit die ontwikkeld is voor het ondersteunen van organisatoren van sociale sportpraktijken, zowel **sportclubs** als **(sport)organisaties, jeugdwerkinitiatieven en anderen**.

De volledige toolkit richt zich specifiek naar praktijken die (willen) inzetten op het **ontwikkelen van competenties** van jongeren (die leven in maatschappelijk kwetsbare situaties) door het opnemen van vrijwilligerswerk in de sport. Hierbij is het de bedoeling om te werken rond het **herkennen, verwerven en versterken van competenties** met jongeren.

Deze competentietoolkit werd ontwikkeld door de onderzoeksgroepen **Sport & Society en MODI** van de Vrije Universiteit Brussel in samenwerking met **JES vzw** en is het resultaat van het valorisatietraject dat volgde op het doctoraatsonderzoek van Evi Buelens (Buelens, 2016). Op basis van de resultaten, conclusies en aanbevelingen van dit onderzoek en na afstemming met praktijk- en beleidsvertegenwoordigers (namelijk ISB vzw, JES vzw, VSF, VTS, BX Brussels, BLOSO/Sport Vlaanderen, departement C.JSM, Demos) kwamen we tot de huidige competentietoolkit. Tijdens dit valorisatietraject vertaalden we de theoretische en praktische kennis naar verschillende instrumenten die in de praktijk werden getest door een **centrum voor duidelijke taal** (Wablieft) en door **verschillende testcases**. Op basis van deze ervaringen en feedback werden de instrumenten gefinetuned en verder afgestemd op de sociale sportpraktijk.

De toolkit bestaat uit verschillende instrumenten om:

1. een duurzaam **organisatorisch kader te creëren**. Hiervoor werd een praktische handleiding alsook de tool 'het organisatorisch canvas' ontwikkeld.
2. **competenties te herkennen, verwerven en versterken** van jongeren. De ontwikkelde instrumenten hiervoor bestaan uit een app 'competentiebarometer.be' vergezeld van twee praktische handleidingen om als jongere of als begeleider aan de slag te gaan met de app. Daarnaast werden ook twee tools ontwikkeld als hulpmiddel om een gesprek aan te gaan met de jongeren, namelijk een reflectieleidraad en steekkaarten met tips om te werken rond verschillende competenties.
3. te **werken rond groepsdynamica**. Ook hiervoor werd een praktische handleiding uitgewerkt.

De volledige **toolkit** is vrij te **downloaden** via www.sportandsociety.com/competentietoolkit. Je vindt er ook meer achtergrondinformatie terug over het onderzoek zelf en de testfase.



COMPETENTIE TOOLKIT

VOOR WIE?

1. EEN DUURZAAM ORGANISATORISCH KADER CREËREN	
Praktische handleiding	Organisatoren en begeleiders van (sociale) sportpraktijk
Tool: Het organisatorisch canvas	
2. COMPETENTIES HERKENNEN, VERWERVEN EN VERSTERKEN	
App 'competentiebarometer.be'	Jonge vrijwilligers + hun begeleider
2 praktische handleidingen: a) voor jongeren, b) voor begeleiders	
2 tools om een gesprek aan te gaan: a) reflectieleidraad, b) steekkaarten	
3. WERKEN AAN DE GROEPSDYNAMICA	
Praktische handleiding	Begeleiders van jonge vrijwilligers

1 Een belangrijke opmerking hierbij is dat de setting waarbinnen deze competentietoolkit tot stand kwam, zich richt op jongeren die leven in maatschappelijk kwetsbare situaties. Dit sluit uiteraard niet uit dat de hieronder gepresenteerde instrumenten niet van toepassing kunnen zijn op de algemene doelgroep jongeren. Het verschil zal hem voornamelijk zitten in het bereiken en betrekken van jongeren. Uit onderzoek blijkt namelijk dat jongeren die leven in maatschappelijk kwetsbare situaties minder eenvoudig bereikt worden in vrije tijdsactiviteiten zoals sport en jeugdwerk (Burton, Turrell, & Oldenburg, 2003; Cobbaert, 2008; Coussée, 2006, 2008; Taylor, Baranowski, & Young, 1998). Als gevolg zal er voor deze doelgroep diepgaander geïnvesteerd dienen te worden in het betrekken ervan (organisatorisch canvas).

2 Buelens, E. (2016). Exploring the developmental role of volunteering in sport for youngsters in socially vulnerable situations. Brussel: VUB press.

1 WAT KAN JE TERUGVINDEN IN DEZE REFLECTIELEIDRAAD?

De app 'competentiebarometer.be' en de bijhorende handleidingen (één voor de [jongeren](#) en één voor de [begeleider](#)) zijn nuttige instrumenten voor het monitoren en **evalueren** van mogelijke (subjectieve) competentieontwikkeling. Om echter verder aan de slag te gaan met de resultaten van de app is het belangrijk een gesprek aan te gaan met de jongere om te **reflecteren** over de resultaten. Maar hoe breng je nu de juiste boodschap over naar de jongere(n), hoe ga je dit gesprek aan? Om hierbij te helpen werd enerzijds de handleiding '**Reflectieleidraad**' ontwikkeld. Hierin schetsen we eerst de **setting** die je moet creëren en bespreken we vervolgens hoe je een **reflectiegesprek** best kan aangaan (reflectieschema, reflectietechnieken en feedbackregels). Naast de handleiding 'reflectieleidraad' ontwikkelden we bijkomend [30 steekkaarten](#) waarin **per competentie** extra tips worden weergegeven die je kan meegeven aan de jongere(n) om rond deze competentie te werken. Deze tips staan niet in de app, maar geven je extra voeding voor je gesprek.

2 SETTING THE SCENE

2.1 WAT VOORAF GING

Vooraleer je een gesprek aangaat met een jongere moet je ervoor zorgen dat je duidelijk weet welke boodschap je aan de jongere wil meegeven en wat je wil bespreken. Een goede voorbereiding hoeft niet heel erg lang te duren, maar is onontbeerlijk om een goed gesprek te garanderen. **In de handleiding van de competentiebarometer** bespreken we waar je hierbij dient op te letten (cfr. interpreteren resultaten van de app) en ontwikkelden we **formulieren** om dit overzichtelijk bij te houden. Hierbij was/is het de bedoeling dat je nagaat en bespreekt hoe de jongere zichzelf inschat, hoe jij dit doet als begeleider en of dit al dan niet verschilt en waarom. Belangrijk is ook om de inschattingen in de tijd te vergelijken.

Weet dat je eerst een band met de jongere(n) moet hebben opgebouwd alvorens je een reflectiegesprek kan hebben. Iemand die bij wijze van spreken twee keer een vrijwilligerstaak opneemt, maar jou nog niet goed kent en nog geen band heeft met jou, zal minder/niet openstaan voor een gesprek over zijn/haar competenties dan iemand waar je al een **vertrouwensband** mee opgebouwd hebt. Zorg er daarnaast voor dat je jezelf in vraag stelt, vraag bijvoorbeeld aan de jongere zelf hoe hij/zij **jou percipieert**. Op deze manier kan je de confrontatie aangaan en nagaan wat de jongere van jou als begeleider vindt. Wat doe je volgens hem/haar (minder) goed, wat vindt hij/zij van jouw aanpak en jouw waarden en normenkader?



Goed om weten!

- Interessant is om bij aanvang van je reflectiegesprek met de jongere te vragen hoe hij/zij jou percipieert. Wanneer een jongere jou bijvoorbeeld als 'streng' ervaart, kan je polsen wat de reden daarvoor is en dit meenemen. Scoort een jongere bv. 'altijd' en jij 'af en toe', kan je situeren dat de jongere dit hierbinnen moet bekijken en geeft dat jou als begeleider een idee over het referentiekader dat de jongere voor zichzelf gehanteerd kan hebben.
- Je kan de vraag omtrent je begeleidershouding kaderen en nuanceren door te vragen of je als begeleider het meest de nadruk legt op 'doelen' (bv. een score halen, techniek kunnen, resultaten van de app), 'procedures' (op tijd komen, ethiek, waarden en normen) of 'proces' (inzetten op groepsdynamica, inzetten op de systematiek om beter te scoren op de app). Op die manier maak je de vraag concreter en meer hapklaar voor de jongere.
- Probeer het aangaan van een reflectiegesprek (op basis van onderstaande informatie) eerst eens uit met een collega-begeleider. Op deze manier oefen je alvast je eigen competenties en kan je collega-begeleider je (eventueel) bijsturen. Daarnaast kom je ook natuurlijker over wanneer je het stramien, de technieken en aandachtspunten van een gesprek in de vingers hebt.

2.2 WANNEER ORGANISEER JE EEN REFLECTIEGESPREK?

1. Uit de praktijk blijkt dat hoe langer men wacht met het organiseren van een reflectiegesprek, hoe minder genuanceerd men reflecteert, hoe meer bepaalde zaken vervagen en hoe algemener men acties omschrijft. Om dit tegen te gaan kan je heel **specifiek** vragen om bij het inschatten aan de hand van de competentiebarometer rekening te houden met bijvoorbeeld de laatste training of de laatste week en hier dezelfde dag of week nog een gesprek over te hebben.
2. Belangrijk is dat je, je als begeleider niet mag beperken tot deze meer formele vorm van feedback, maar dat je gedurende je **dagelijkse werking constant weer reflecteert** naar de competentierollen en actiepunten die de jongere voor zichzelf geformuleerd heeft; en het gedrag van de jongeren daarbinnen kadert.
Valt je iets op, bespreek dit dan zo snel mogelijk.
3. Deze informele momenten hoeven niet lang te duren, maar wanneer je iets ziet dat aansluit bij een bepaalde rol, haal je dit best op het moment zelf aan, zodat de competentierollen als het ware deel uitmaken van jullie onderlinge communicatie en dat ze op deze wijze deel uitmaken van een systematischere aanpak.
Zie je bijvoorbeeld een jongere een kind erop attent maken dat hij/zij te laat is/een regel overtreedt, zeg deze jongere dan dat hij in die situatie een goede scheidsrechter was of in het geval hij dit verkeerd aanpakte, hoe hij/zij dit beter kan doen. Zo kan je aan de hand van specifieke situaties een gesprek aangaan, zodat een jongere zich niet steeds op zijn/haar persoon voelt aangesproken en zonder er teveel gewicht aan te geven of het te 'officieel' te maken.

2.3 FEEDBACKTECHNIEKEN

Het doel van feedback is (1) te leren hoe je gedrag overkomt en wat het effect van je gedrag is op anderen, en (2) om te leren communiceren hoe het gedrag van anderen op jou effect heeft.

2.3.1 EEN WOORDJE THEORIE³...

Vooraleer we overgaan tot het bespreken van praktische toepassingen, schetsen we eerst kort wat theoretische achtergrondinformatie.

Rosenberg omschrijft ontwapenende, doeltreffende en verbindende communicatie als '**geweldloze communicatie**'. Hij doelt hierbij op het creëren van een wederzijdse communicatiestroom aan de hand van vijf elementen (zie kader), waardoor er vanzelf 'mededogen' ontstaat. Dit enerzijds bij wat we zelf waarnemen, voelen, behoeven en graag zouden willen om ons leven te verrijken (bv. jeugdverantwoordelijke die wenst dat de trainer op tijd komt zodat kinderen een kwaliteitsvolle training krijgen), en anderzijds bij wat de ander waarneemt, voelt, behoeft en graag zou willen om diens leven compleet te maken (bv. jongere die graag 10 minuten later start omdat de verbinding school-club niet optimaal is).



Goed om weten!

Geweldloze communicatie is een vorm van omgaan met verschillen vanuit respect en mededogen. Hiervoor zijn de volgende vijf elementen van belang:

- de concrete situaties die je waarneemt en die je welzijn beïnvloeden;
- hoe je, je voelt bij wat je waarneemt;
- de behoeften, waarden, verlangens enz. die achter je gevoelens liggen;
- het verzoek om die handelingen die je leven kunnen verrijken;
- het mededogen dat je bij dit alles in praktijk brengt.

³ We baseerden ons voor deze bijdrage voornamelijk op

1. Rosenberg, M. (2014). *Geweldloze communicatie. Ontwapenend, doeltreffend en verbindend*. Rotterdam: Lemniscaat, B.V.

2. Rosenberg, M., & Chopra, D. (2015). *Nonviolent Communication: A Language of Life: Life-Changing Tools for Healthy Relationships*. PuddleDancer Press.

Hieronder wordt elk element van het geweldloze communicatieproces kort omschreven op basis van Rosenberg. Verdere informatie vind je in het boek 'Geweldloze communicatie' van Marshall Rosenberg (2014).

1. De concrete situaties die we waarnemen en die ons welzijn beïnvloeden.

Waarnemen zonder oordeel

Richt je aandacht op wat er feitelijk in een situatie gebeurt: wat neem je waar van wat de ander zegt en doet, wat verrijkt daarvan je leven en wat niet? Hierbij is het cruciaal om in woorden uit te drukken wat je waarneemt, zonder te oordelen of veroordelen en slechts verwoorden wat mensen doen, of je dat nu als positief ervaart of niet.

2. Hoe je jezelf voelt bij wat je waarneemt

Bewust zijn en uiten van eigen gevoelens

Vervolgens verwoord je de gevoelens die deze waarneming bij jou stimuleert: voel je, je gekwetst, bang, blij, geamuseerd, geïrriteerd enzovoort.

3. De behoeften, waarden, verlangens enz. die achter jouw gevoelens liggen.

Verantwoordelijkheid nemen voor je eigen behoeftes

Ten derde verwoord je, jouw behoeften die met deze gevoelens verbonden zijn. Je dient je van deze drie elementen duidelijk bewust te zijn als je met behulp van geweldloze communicatie duidelijk en integer wil uitdrukken wat er in je omgaat.

Bv. "Jan, er ligt overal materiaal verspreid in het materiaalhoek, niets staat op zijn plaats en er ontbreken zaken die nog op het veld liggen. Dat vind ik vervelend. Er komen nog trainers na jou en ik wil dat het voor iedereen netjes blijft en het overzichtelijk blijft". Hierop kan je het vierde element laten volgen.

4. Het verzoek om die handelingen die je leven kunnen verrijken.

(Verzoeken uitspreken)

Dit vierde element is gericht op wat je wil van de ander, waardoor je leven rijker en vreugdevoller wordt. En dat op een mededogende manier (het vijfde element).

Bv. "Zou je zo vriendelijk willen zijn het materiaal op zijn plaats te zetten?"

5. Het mededogen dat wij bij dit alles in praktijk brengen.

Mededogend luisteren

Met mededogen bedoelt Rosenberg: je respectvol (kunnen) inleven in wat anderen ervaren.

Dit element komt samen met punt 4.

Geweldloze communicatie bestaat dus deels uit het heel duidelijk uitdrukken van deze vijf elementen, **verbaal of op een andere manier**. Het andere aspect van deze communicatie is dat je, je **richt** op deze **elementen bij de ander**. Hierbij probeer je, als je met een jongere communiceert, te achterhalen wat hij/zij waarneemt, voelt en nodig heeft, en vervolgens, wat zijn/haar leven zou verrijken door de vervulling van zijn/haar verzoek, op een mededogende manier.

Als je dit proces toepast, kan je beginnen met jezelf op die manier te uiten of jezelf in te leven in jongeren die deze vijf elementen uiten. De essentie van geweldloze communicatie ligt in het **bewust ervaren** van deze vijf elementen en niet alleen in de woorden die worden uitgewisseld. Het gaat daarbij over 'hoe je het brengt', hierbij moet je 'authentiek' overkomen. Geweldloze communicatie gaat namelijk niet om regeltjes, maar om je intentie het gesprek op een positieve manier te voeren. Je kan de verschillende stappen letterlijk volgen en bijvoorbeeld heel agressief overkomen doordat je aan het roepen bent. Geweldloze communicatie is dus een agogische basishouding en dient onderdeel te zijn van de **state of mind** van de organisatie.



Goed om weten!

Rosenberg vergelijkt in dit verband de manier waarop je kan communiceren met twee dieren en hun typerende eigenschappen.

Rosenberg koos de **giraf** als symbool voor geweldloze communicatie omdat het één van de landdieren met het grootste hart is. Het hart staat daarbij voor 'liefde', voor 'van harte iets gunnen' en 'jezelf van harte iets gunnen'. Daarnaast, heeft de giraf ook een lange nek, waardoor ze over alles heen kan kijken en een breed zicht heeft (helikopterview). Door haar grootte kan ze ook lang voelen en wat ze ziet en hoort naar binnen laten komen. Er is met andere woorden een grote afstand tussen het hoofd (waarnemen en denken) en de buik (gevoel-behoefte). De stevige, taaie tong van de giraf, stelt haar ondermeer in staat doornen fijn te kauwen zonder zichzelf te verwonden. Ze kan agressieve woorden, oordelen en beschuldigingen verteren. Tot slot heeft ze grote poten en daardoor een grote actieradius (actie-doen). Volgens Rosenberg staat de giraf symbool voor de vijf elementen van geweldloze communicatie (zie boven).

Haaks hierop koos Rosenberg voor de **jakhals** als symbool voor levensvervreemdende of gewelddadige communicatie. Een vorm die we meestal meer gewoon zijn, namelijk oordelen over jezelf en anderen, interpreteren, vergelijken, anderen de schuld geven, in veralgemeningen denken. De jakhals staat dan ook voor het tegenovergestelde van de giraf: harteloosheid, onverschilligheid, manipuleren, dwingen en eisen stellen, wrok koesteren, het focussen op verschillen en deze met elkaar vergelijken.

Bij geweldloze communicatie gaat men ervan uit dat er in elke jakhals, die we zijn, een giraf zit. Dat we de mogelijkheden hebben om verbindend, ontwapenend en doeltreffend te communiceren. We kunnen kiezen om met 'giraffenoren' te luisteren i.p.v. met 'jakhalsoren'. We kunnen kiezen om als 'giraf' te spreken i.p.v. als 'jakhals'. Dit vraagt oefening en is telkens weer opnieuw een keuze.

Om een reflectiegesprek aan te gaan, bespreken we hieronder twee technieken, gebaseerd op Rosenbergs' geweldloze communicatie, die je kan toepassen om als begeleider een geweldloze boodschap over te brengen. Voor de praktische uitwerking van deze twee technieken baseerden we ons zowel op kennis vanuit het jeugdwerk (via JES vzw), als geraadpleegde bronnen die verdere theorieën hierachter blootleggen. Deze laatste zijn terug te vinden op plaats x.

2.3.2 PRAKTIJK: FIET(S)-TECHNIEK

De FIET(s)-techniek biedt je een kader om geweldloos een moeilijk gesprek aan te gaan, om ongewenst gedrag te benoemen, feedback te geven en gedrag bij te sturen door aan het einde van het gesprek enkele duidelijke doelen te formuleren. De FIET(S)-techniek bestaat uit vier fasen om een gesprek op te bouwen:

- Feit
- Interpretatie
- Effect
- Toekomst

	FASE?	VOORBEELD	OMSCHRIJVING VAN DE FASE
F	Feiten, observatie	Ik zie, ik hoor...	<ul style="list-style-type: none"> • Wat de ander doet of zegt. • Wat voor iedereen zichtbaar en hoorbaar is. • Beschrijf wat iemand doet. Hou het feitelijk en maak geen verwijten.
I	Interpretatie	Ik denk...	<ul style="list-style-type: none"> • Wat jij over de ander denkt bij de situatie die zich voordoet. • Jouw mening geven. • Vertel wat het gevolg van zijn/haar gedrag is voor je werk of samenwerking.
E	Effect, gevoelens	Ik voel...	<ul style="list-style-type: none"> • En hierdoor... • Soms heeft het gedrag van de ander een bepaald effect op jouw gevoel en/of gedrag, of op de werking van de organisatie. • Maak dit niet te zwaar. Zeg niet 'irritant' of 'heel teleurstellend', maar wel 'vervelend' of 'niet prettig'.
T	Toekomst, verlangens	Ik zou graag hebben dat...	<ul style="list-style-type: none"> • Wat je graag zou willen dat er verandert aan het gedrag van de ander (bv. iets minder of meer gaan doen). Hierdoor is jouw feedback, feedback en geen klacht. • Verken indien nodig, samen een oplossing.

figuur 1: de FIET(s)-techniek

Een ander geheugensteuntje dat hier ook wel voor gebruikt wordt zijn de zogenaamde 4 G's: Gedrag (feit), Gevolg van dat gedrag (interpretatie), Gevoel (effect) en de Gewenste situatie (toekomst).

In onderstaande kader illustreren we deze techniek met een voorbeeld.



Voorbeeld:

Jan zit tijdens de cursus te tekenen.

- Ik **zie** Jan praten terwijl ik een uitleg geef. (Feit)
- Ik **denk** dat Jan niet geïnteresseerd is. (Interpretatie)
- Ik **voel** me onzeker, want ik hoopte dat de oefening interessant zou zijn. Ik begin Jan ook extra te betrekken en stel hem een vraag. Of ik negeer hem. Of ik begin te stotteren. (Effect)
- Ik **zou het leuk vinden dat** Jan minder tekent terwijl ik een uitleg geef. (Toekomst)

Wat zeg je nu in je gesprek met Jan?

"Ik zie dat je zit te praten. Ik vind dat vervelend, want het geeft me het gevoel dat je niet interessant vindt wat ik vertel. Hierdoor voel ik me onzeker. Ik zou het leuk vinden moest je minder praten wanneer ik een uitleg geef".

2.3.3 PRAKTIJK: SANDWICHTECHNIEK

Een tweede techniek die je kan gebruiken om kritiek te geven zonder de relatie te schaden is de sandwichtechniek, waarbij de 'kritiek' verpakt zit tussen twee positieve opmerkingen. Hersenen die eerst iets negatief te verwerken krijgen, sluiten zich namelijk af voor het vervolg van het gesprek, ongeacht of dit vervolg dan wel positief of negatief is.

Dit doe je als volgt:

- je zegt eerst wat er **goed** ging;
- dan geef je aan **wat er beter kan** (of wat er fout is);
- je eindigt met een **compliment**.

Deze techniek wordt vaak voor snelle feedback gebruikt. Uiteraard moeten de positieve opmerkingen terecht zijn, liegen heeft geen enkele zin. Daarnaast vinden sommige mensen het moeilijk om met iets positiefs te beginnen. Wat het dus een goede oefening maakt.



Voorbeeld:

Ik vind dat je die groep kinderen goed hebt aangepakt. De volgende keer kan je misschien best de ouders ook inlichten. Goed werk.



3 REFLECTIESCHEMA: FEEDBACK GEVEN, HOE PAK JE DAT AAN?

Hierboven schetsten we de theorie en enkele basisprincipes voor het geweldloos communiceren en het geven van feedback, maar hoe pak je dit nu in de praktijk aan, **hoe ga je concreet aan de slag?** Om je als begeleider hierbij een houvast te bieden, ontwikkelden we een reflectieschema, gebaseerd op bovenvermelde principes, dat je stap voor stap informatie en voorbeeldvragen aanreikt en je succesvol doorheen een reflectiegesprek met een jongere kan loodsen.



Goed om weten!

De belangrijkste aandachtspunten bij dit reflectieschema lijsten we hieronder op.

1. Van belang is dat dit schema jou als begeleider kan helpen om op een doeltreffende manier te reflecteren. Uit de praktijk blijkt dat reflectiegesprekken dikwijls ongestructureerd verlopen, waarbij men al te vaak strandt bij stap 2 of 3 en stap 4 en 5 worden overgeslagen. Het is echter van cruciaal belang om je reflectiegesprek af te sluiten, al doe je dit 'maar' in enkele zinnen.
2. Er dient daarbij vermeden te worden dat je als begeleider een monoloog afsteekt naar de jongere toe 'je hebt dit niet gedaan, dat niet gedaan, de volgende keer MOET je dit doen en klaar'. Op deze manier krijgt je gesprek iets dominants, krijgt de jongere alles over zich heen en ben je niet oplossingsgericht aan het coachen. De kans dat je de jongere op deze manier op zijn of haar intrinsieke motivatie aanspreekt of appelleert aan zijn of haar interne locus of control, is heel klein. De kunst is om niet te zeggen wat de andere (jongere) moet doen en altijd aan het woord te zijn, maar om net de jongere actief te betrekken en hem of haar zelf met oplossingen en voorstellen te laten komen. Hierbij is het van belang om concreet te polsen hoe hij of zij dit dan ziet.

	Thema	Doel	Mogelijke vragen	Aandachtspunten
1	Wat is jouw gevoel? Gevoel (affectie)	<ul style="list-style-type: none"> - Opbouwen van een goede relatie en komen tot wederzijds vertrouwen. - Tot rust komen. - Ruimte voor reflectie creëren. 	<ul style="list-style-type: none"> - Was het tof? - Hoe ging het? - Wat is je eerste gevoel dat je hierbij hebt? 	<ul style="list-style-type: none"> - In deze fase is het belangrijk om toename te zoeken en ruimte te laten voor ontlading. Daarbij is het van belang om zichtbare emoties te benoemen en te peilen naar onzichtbare emoties.
2	Wat heb je gedaan? Informatie	<ul style="list-style-type: none"> - Het aanbieden van juiste en relevante informatie waarin verschillende alternatieven (zowel wat vorm betreft, als de perspectieven die je hanteert om tot informatie te komen) worden aangereikt. 	<ul style="list-style-type: none"> - Wat heb je de afgelopen tijd gedaan? - Kan je dat concreet benoemen? 	<ul style="list-style-type: none"> - Kijk hierbij zowel naar het proces als het product. - Blijf niet hangen in fouten en/of verbeterpunten. - Geef ook aandacht aan zaken/mensen die belangrijk zijn of lijken, maar minder zichtbaar. - Zorg dat je hierbij zowel breed als diep genoeg gaat.
3	Wat viel jou en mij op? Leren we daaruit? Reflectie	<ul style="list-style-type: none"> - Het geven van betekenis ('meaning-making'). - Het interpreteren van gevoelens en informatie. 	<ul style="list-style-type: none"> - Wat wil dit zeggen? - Is dat in eerdere situaties ook zo geweest? Waarom (niet)? - Is er een andere situatie waarin het wel gelukt is (bv. op tijd komen)? Wat zijn daar succesfactoren dat het lukte? - Wat is hetgeen dat het belangrijkst was? Wat viel je op? Wat is duidelijk blijven hangen (kan ook een gevoel zijn)? - Was er een cruciaal moment (een 'keerpunt', een belangrijk moment). Wat gebeurde daar? Hoe kwam dat tot stand? Wat is daarmee gedaan of had daarmee gedaan kunnen worden? 	<ul style="list-style-type: none"> - Ga op zoek naar tegenstellingen, overeenkomsten, discrepanties tussen situaties. - Let hierbij op: motieven, waarden, competenties en talenten (bv. waarom doet/voelt iemand iets (niet), is dit te wijten aan een bepaald waardenkader, competenties die men al/nog niet bezit).
4	Wat gaan we daarmee doen? Actie	<ul style="list-style-type: none"> - Nieuw inzicht koppelen aan toekomst. - Appelleren aan uitdagingen, noden, vragen en motieven ('agency'). - Peilen naar draagvlak/draagkracht bij de jongere. 	<ul style="list-style-type: none"> - Wat hebben we al bereikt? Kunnen we al? - Hoe maken we het interessanter/leuker? - Als we dromen, waar wil je dan naartoe? Wat is dan een haalbare tussenstap voor jou? - Wat heb je in andere situaties gedaan, welke stapjes heb je daar gezet dat het lukte? Kan je die hulpbronnen toepassen, zodat het hier zou lukken? - Wat is te moeilijk? - Waar zal er stress ontstaan? - Waarom deze actie? Sluit die aan bij ons initiële plan? - Waarom op deze manier? 	<ul style="list-style-type: none"> - Integreer hierbij de steekkaarten met extra tips die we per competentie ontwikkelden.
5	Wie en/of wat heb je nodig, hoe? Netwerk	<ul style="list-style-type: none"> - Lessen/inzicht omzetten in haalbaar en 'meetbaar/herkenbaar' plan of actie. 	<ul style="list-style-type: none"> - Wie of wat heb je nodig? - In welke vorm is ondersteuning gewenst? - Wanneer is iets geslaagd? - Wat is een stresspunt (waardoor het te moeilijk zou worden en je zou kunnen afhaken)? 	

figuur 2: de vijf fasen van een reflectiegesprek



3.1 FEEDBACKREGELS

3.1.1 HET GEVEN VAN FEEDBACK: DO'S EN DON'TS

Hieronder vind je nog enkele do's en don'ts in verband met het reflecteren en geven van feedback.

DO's	DON'Ts	Extra info
Beschrijven van veranderbaar gedrag JUUST: Ik zag dat je vandaag te laat was. Ik vind dat vervelend, want daardoor stonden de oefeningen niet op tijd klaar. Hierdoor voelde ik me onprettig. Ik zou het leuk vinden moest je verwittigen wanneer je later bent/ of als je de volgende keer op tijd bent.	Benoemen van gedrag dat niet te veranderen valt. Zoals tics, stotteren De jongere aanspreken op zijn persoon FOUT: Jij bent iemand die nooit op tijd komt.	Bij het geven van feedback is het van groot belang om vanuit de 'ik-persoon' te vertrekken zodat het duidelijk is dat jij diegene bent die feedback geeft en je niet veralgemeent. Het is de ik-persoon die observeert en interpreteert. Je spreekt namelijk niet voor een hele groep en daarnaast kan de 'wij-vorm' heel verwijtend overkomen.
Peilen naar wat er achter een gedrag schuilgaat JUUST: Waardoor komt het dat jij te laat was?	Formuleren als een vraag naar verantwoording die beschuldigend kan overkomen. FOUT: Waarom deed je dat? Waarom bereiken we ons doel niet? Waarom doen anderen het beter dan jij?	
Informatie meegeven die de ontvanger nog niet bekend was (is). 'Laat oude koeien in de gracht'.	Steeds terugkomen op een gedrag uit het verleden.	
Bespreken van een specifieke situatie, gedrag of houding. Ga dus beschrijvend te werk (nl. concrete en verifieerbare informatie over gedrag). JUUST: Ik zag dat je vandaag 10 minuten te laat was.	Veralgemeenen FOUT: Jij komt altijd te laat. Etiket op kleven FOUT: Jij bent een luiaard. Veroordelen FOUT: Je bent onbetrouwbaar.	
Helder formuleren van de feedback. Feedback is een eerlijke reactie op gedrag en wordt en mag nooit grof, vijandig of kwetsend worden of een uiting van de stemming waar jij als spreker toevallig in verkeert.	Verwijten geven, eisen stellen, te veel reageren vanuit je emotie (bv. boos)	Dit is de valkuil bij het eerste element van geweldloze communicatie (waarneming) (zie eerder).
De situatie meteen bespreken als er iets gebeurt.	Weken wachten alvorens een situatie te bespreken en gevoelens opkroppen.	Geef de kritiek zoveel mogelijk op het moment zelf. Organiseer een feedbackmoment onmiddellijk na een training/opdracht.
De juiste tijd en plaats kiezen	Feedback geven wanneer kinderen of ouders dit kunnen horen . Of wanneer er eigenlijk geen tijd voor is.	Hou het kort en bondig , geef je feedback zo snel mogelijk.
Open zijn en informeren naar het gevoel van de ontvanger. Laat de ander de ruimte om jouw indruk te aanvaarden of weigeren.	Je gesprekspartner niet laten reageren .	Misschien heeft iemand een reden , misschien komen de dingen anders over dan hij/zij bedoelt, dan moet hij/zij de ruimte krijgen om dit uit te leggen en dit meenemen naar de toekomst toe.
Verzoeken	Eisen	
Positieve bekrachtigen . Wanneer je iemand feedback hebt gegeven, en je merkt dat deze persoon hier gevolg aan geeft of probeert te geven, heb hier dan aandacht voor en geef een schouderklopje.	Enkel bemerkingen of kritiek geven.	

Figuur 3: de DO's en DON'TS bij het geven van feedback

3.1.2 HET ONTVANGEN VAN (EN OMGAAN MET) FEEDBACK

Naast het geven van feedback is het zowel als jongere als begeleider van belang hoe je feedback ontvangt en er mee omgaat. Feedback moet je zo snel mogelijk geven en open, eerlijk, informatief en helder formuleren. Feedback ontvangen doe je door dit niet als kritiek of een aanval op jezelf te beschouwen. Om dit te kunnen toepassen geven we hieronder enkele suggesties van zaken die je kan meegeven aan de jongere waarmee je een gesprek hebt.

1. Onthoud dat feedback zowel **positief als negatief** kan zijn, maar steeds de bedoeling heeft om **jou te ondersteunen** en te leren uit bepaalde situaties en je gedrag/houding daarbinnen;
2. Goede feedback richt zich op een **bepaalde situatie of aspect van je taak of gedrag**. En zegt nooit iets over jouw waarde als persoon;
3. **Luister naar de boodschapper**. Probeer zijn/haar standpunt te begrijpen. Dit hoeft niet te betekenen dat je het eens bent, maar zet je aan om over bepaalde zaken na te denken. Je kan steeds zelf beslissen of je al dan niet iets doet met de feedback. **Probeer zeker niet onmiddellijk in de verdediging te schieten**. Sta open;
4. **Stel vragen** totdat je weet wat de boodschapper precies wil bedoelen en totdat je de boodschap volledig begrijpt. Enkel op deze manier kan je iets concreet leren;
5. **Toon begrip en waardering voor feedback**. De persoon die jou feedback wil geven, heeft hier ook moeite en tijd in gestoken en wil je helpen iets te leren of verbeteren. Bedank deze persoon en toon hier respect voor (door bijvoorbeeld ook niet te onderbreken, door te laten uitspreken);
6. **Neem de tijd** om te reageren op de boodschap, om bepaalde zaken uit te klaren bijvoorbeeld;
7. **Bedenk** na het krijgen van de feedback of je deze positief, negatief en terecht of onterecht vindt. Ga na of je de feedback herkent en of je misschien eerder al (elders) een soortgelijk commentaar hebt gehad;
8. Bekijk of je **gevolg** zal geven aan de feedback en op welke manier.
 - Toets hierbij even af met je begeleider hoe jij dit concreet ziet. 'Ik ga het zo en zo aanpakken en wel omwille hiervan'.
 - Als begeleider kan je hiervoor concreet de vraag stellen hoe de jongere hier nu mee om zal gaan.



Goed om weten!

Noteer de belangrijkste punten op een bord of papier zodat de jongere hier tijdens het gesprek aan herinnerd kan worden.

3.2 FEEDBACK HOUDT OOK HET POSITIEF BEKRACHTIGEN IN

Het voorgaande benadrukte vooral de aanpak om een negatieve boodschap of kritiek over te brengen. We willen zeker niet de indruk wekken dat het uiten van kritiek belangrijker is dan het **bekrachten** van **positief gedrag**, integendeel. Hier werd evenwel de nodige aandacht aan besteed, gegeven het feit dat het overbrengen van boodschappen met een negatieve inhoud zeer gevoelig ligt voor jongeren in het algemeen en kwetsbare jongeren in het bijzonder, daar ze in hun contacten met maatschappelijke instellingen zoals school vaak geconfronteerd worden met negatieve boodschappen (vaker wel dan niet geweldloos gecommuniceerd). Echter, het positief bekrachten van dat wat goed ging, is minstens even **belangrijk**. Het verlangen om gewaardeerd te worden is namelijk een basis van onze menselijke natuur. Bekrachtig jongeren dan ook in hun **specifieke competenties** (in hun kennis, vaardigheden en attitudes), op deze manier kan een positief zelfbeeld ontstaan. Door positief gedrag te bekrachten, verhoog je ook de kans dat in de toekomst deze handeling herhaald zal worden (bekrachtigingstheorie, Skinner, 1953).



Goed om weten!

Jongeren zullen soms de neiging hebben te zeggen dat datgene dat goed ging (bv. 'kinderen deden goed mee') te danken is aan externe factoren (bv. 'omdat ze gewoon goed meededen', 'omdat medetrainer x het goed deed'). Het is dan van belang om zichtbaar te maken dat de jongere hier zelf een belangrijke bijdrage voor leverde en om tastbaar te kunnen maken dat hij/zij er (mee) voor zorgde (bv. hij/zij deed heel enthousiast mee, waardoor de kinderen ook enthousiast werden). Beschrijf zijn/haar concrete acties/gedrag die mee tot het resultaat hebben geleid, zodat duidelijk werd dat dit niet te wijten is aan externe factoren alleen, maar vooral ook door de bijdrage van de jongere zelf.

3.2.1 PRAKTIJKVOORBEELDEN

Door bovenstaand reflectieschema toe te passen, kan je gericht en geweldloos je boodschap brengen. Hieronder geven we een voorbeeld van hoe je nu een reflectiegesprek kan hebben. Let wel dat het niet steeds zo uitgebreid moet! Integendeel, zoals eerder gesteld is het nuttig ook op informele momenten kort en gericht feedback te geven. Diepgaande reflectiegesprekken zijn ook nodig, maar beperk deze en gebruik ze effectief.

Situatieschets

Jan komt vandaag een half uur te laat, zonder te verwittigen, ondanks dat hij verantwoordelijk was voor de inhoud van de training. Het gevolg hiervan is dat zijn hulptrainer (Louis) er alleen voor stond, zonder enige voorbereiding, waardoor de training in het honderd liep. Dit blijkt niet de eerste keer te zijn. Tijdens het invullen van de competentiebarometer, blijkt dat Jan van zichzelf vindt dat hij stipt is en goed kan samenwerken.

FOUT	GOED (voorbeeld van mogelijke vragen)
<p>“Jij bent te laat. Jij denkt ook alleen maar aan jezelf zoals gewoonlijk. Jij kunt je nooit aan je afspraken houden.”</p>	<p>Pols naar het gevoel van Jan</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Dag Jan, hoe voel je jezelf bij de training van vandaag?” • “Wat heb je specifiek gedaan?” • “Liep dat goed?” • “Viel er jou iets op?” <p>Start met het schetsen van de situatie zoals jij die ervaart (FEIT)</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Ik zie dat je in de app hebt aangeduid dat je steeds stipt bent.” • “Mij viel op dat je vandaag te laat was.” • “Ik zag dat je toekwam om 18u15 en we hadden een afspraak om 17u45.” <p>Probeer jezelf in te leven in de ander.</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Wat was de reden waarom je te laat was?” • “Is er misschien iets gebeurd? Heb je iets voor gehad?” • “Heb je Louis verwittigd?” <p>Breng de boodschap vanuit jezelf (INTERPRETATIE)</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Ik denk, Jan is te laat zonder verwittigen, Jan is niet geïnteresseerd.” <p>Reflecteer (EFFECT)</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Heb jij gezien wat daarvan het gevolg was? Ik heb gezien dat Louis er alleen voor stond en de oefeningen niet zo vlot liepen.” • “Het effect is dat ik me als jeugdverantwoordelijke wat schuldig voel ten opzichte van de kinderen die ik een leuke training beloofd heb en ten opzichte van Louis, die er nu alleen voor stond.” • “Ik voel mij wrevelig.” <p>Spreek je verzoeken uit (TOEKOMST)</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Ik heb de behoefte dat onze afspraken gerespecteerd worden.” • “Ik wil je vragen om je in de toekomst aan onze afspraken te houden en me te verwittigen mocht je later zijn dan afgesproken, zodat we een oplossing kunnen bedenken.” <p>Ander mogelijkheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Ik voel me boos en ik ben bezorgd.” • “Ik wil weten wat er aan de hand is en ik wil gerustgesteld worden dat ik in de toekomst er wel op kan rekenen dat je gemaakte afspraken nakomt.” • “Wil je er nu met mij over praten?” • “Heb je gevraagd aan Louis wat zijn gevoel hierbij was toen je zonder verwittigen te laat kwam?” • “Hoe zou jij je zelf voelen moest Louis te laat zijn zonder verwittigen?” • “Kan jij nu zelf van de kinderen verwachten dat ze op tijd komen (voorbeeld-functie). Hierbij is het tijdens je gesprek van belang om de link te leggen met de rol scheidsrechter binnen de applicatie.”

Situatieschets

Jan duidt in de app aan dat hij geen goede sfeermaker is, maar wanneer je een activiteit/training bijwoont, zie je dat hij alle kinderen meekrijgt door zijn inzet en enthousiasme.

FOUT	GOED (voorbeeld van mogelijke vragen)
Hier geen aandacht aan besteden.	<p>Kort en krachtig: Geef onmiddellijk tijdens/na de activiteit/training een schouderklopje, geef aan: "ik zie/zag hier vandaag een echte sfeermaker aan het werk, goed gedaan, wat een enthousiasme bij de groep en bij jou!"</p> <p>Uitgebreider: Pols naar het gevoel van Jan</p> <ul style="list-style-type: none">• "Dag Jan, hoe voel je jezelf bij de training van vandaag?"• "Wat heb je specifiek gedaan?"• "Liep dat goed? Waarom denk je?"• "Viel er jou iets op?" <p>Start met het schetsen van de situatie zoals jij die ervaart en reflecteer (FEIT, INTERPRETEER, EFFECT)</p> <ul style="list-style-type: none">• "Ik zie dat je in de app hebt aangeduid dat je van jezelf vindt dat je geen goede sfeermaker bent. Waarom vind je dit?"• "Ik vond je vandaag heel sterk in je rol als sfeermaker. Mij viel op dat alle kinderen vandaag heel enthousiast en gemotiveerd meededen. Je deed enthousiast mee, je zorgde ervoor dat elk team een leuke naam en overwinningskreet koos, dat iedereen elkaar aanmoedigde. Ik zag dat je Jef, die dreigde af te haken, aansprak en weer inspireerde om mee te doen." <p>Probeer jezelf in te leven in de ander.</p> <ul style="list-style-type: none">• "Zag je dit bij jezelf niet terug? Waarom nu wel en eerst niet? Waarom niet?" <p>Je verzoeken uitspreken (TOEKOMST)</p> <ul style="list-style-type: none">• "Probeer het de volgende keer eens zo te bekijken, na te denken over wat je allemaal concreet gedaan hebt."



4 BRONNENLIJST

- Buelens, E. (2016). *Exploring the developmental role of volunteering in sport for youngsters in socially vulnerable situations*. Brussel: VUB press.
- Burton, N. W., Turrell, G., & Oldenburg, B. (2003). Participation in recreational physical activity: why do socioeconomic groups differ?. *Health Education & Behavior*, 30(2), 225-244.
- Cobbaert, P. (2008). ISB-meeting sport participation: an impression. *Vlaams Tijdschrift voor Sportbeheer*, nr. 290, 40-45.
- Coussée, F. (2006). *De pedagogiek van het jeugdwerk*. Academia Press.
- Coussée, F. (2008). *A century of youth work policy*. Academia Press.
- Rosenberg, M. (2014). *Geweldloze communicatie. Ontwapenend, doeltreffend en verbindend*. Rotterdam: Lemniscaat, B.V.
- Rosenberg, M., & Chopra, D. (2015). *Nonviolent Communication: A Language of Life: Life-Changing Tools for Healthy Relationships*. PuddleDancer Press.
- Skinner, B. F. (1953). *Science and human behavior*. Simon and Schuster.
- Taylor, W. C., Baranowski, T., & Young, D. R. (1998). *Physical activity interventions in low-income, ethnic minority, and populations with disability*. *American journal of preventive medicine*, 15(4), 334-343.