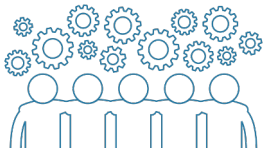


TEAMSPIRIT REPAIR CAFÉ

eyeopener rond grensoverschrijdend gedrag



**KLEIN
Barnum**

*mens en interactie
ontcijferen*

Repair café - sterk idee

In een repair café gaan we uit van een heel simpel idee: als er iets hapert aan een toestel, dan gooi je dat toch niet weg? Dan herstel je dat, samen met anderen. Je beleeft er nog plezier aan ook.

Zit er al eens zand tussen de raderen van jouw team?

Op een fijne werkplek helpen mensen elkaar, zien we verschillen als rijkdom en voelen we ons gerespecteerd. Maar soms loopt het mis.

Een opmerking wordt fout geïnterpreteerd, een grap schiet in het verkeerde keelgat, een oudere medewerker wordt niet betrokken, een jongere medewerker voelt zich geïntimideerd, ... met als gevolg: kortsluiting.

Help je mee om de Teamspirit nieuw leven in te blazen, en om 'wat hapert te repareren'? Want men is altijd één van die drie betrokken partijen: pleger, slachtoffer, of omstaander. 'Als de anderen het niet doen... Waarom u dan niet?'

- De 'pleger':
degene die al dan niet bewust onrespectvol communiceert
- Het 'slachtoffer':
degene die de onrespectvolle communicatie moet ondergaan
- De 'omstaanders':
degene die er getuige van zijn

DO'S

FEEDBACK GEVEN

Basiskenmerken

- Niet-veroordelend
- In vertrouwen
- Gericht op de toekomst

DESC

- | | |
|-------------------|--|
| D Describe | Benoem de feiten / de situatie (gebruik de IK-boodschap) |
| E Express | Druk je gevoel uit |
| S Specify | Specificeer wat je wil bereiken (behoefte) |
| C Contract | Vraag akkoord m.b.t. een duidelijk actieplan of afspraak |

NB Geef bij dat alles ruimte aan de emoties van je gesprekspartner.

Pak de feiten aan, niet de persoon.

DO'S

FEEDBACK ONTVANGEN

Luister actief:

- Stel vragen
- Luister en reageer niet te snel
- Herhaal in eigen woorden
- Vraag of je de feedback goed begrepen hebt

➔ Bij terechte commentaar:

- Erken de feedback
- Zoek samen naar oplossingen

➔ Bij onterechte commentaar:

- Neem niet persoonlijk
- Durf zeggen: daarmee ben ik niet akkoord
- Zoek overeenstemming

DO'S

NORMEREN

GEDRAG IS ONAANVAARDBAAR

➔ **stel grenzen**

- Ga niet in discussie
- Leg de regel uit waarop je je baseert
- Herhaal de keuze: OF/OF
(beschrijf de consequenties)
- Herhaal je standpunt indien nodig
- Rond af en beperk gezichtsverlies

Indien AKKOORD ➔ Bedank!



Klein Barnum bv
+32 9 221 99 95
info@kleinbarnum.be
www.kleinbarnum.be