

## 24. Blinde vlek



*Eerlijk feedback is moeilijk te verdragen. Vooral als hij komt van een verwante, een vriend, een vijand, een kennis of een vreemde.*

Wiet van Broeckhoven

De relatie tussen een blinde vlek en compassie is de kwaliteit van ons werk. Een blinde vlek kan goede zorg in de weg staan. Iedereen heeft blinde vlekken. Een blinde vlek is iets dat bij een ander wel bekend is, maar niet bij jezelf. Dat we onbewust iemand met *je* aanspreken in plaats van met *u*, we vergeten onze handen te wassen, dat we onvriendelijk overkomen door onze houding of per ongeluk *over* een cliënt spreken en niet *met*. Als niemand ons hier over aanspreekt veranderen we ons gedrag niet, want we weten het niet of zijn het ons niet bewust. De enige manier om achter onze blinde vlek te komen is als iemand anders het ons vertelt. Het liefst op een plezierige manier, met compassie. En als een aardig iemand ons hierop aanspreekt, kan dat nog steeds een beetje pijn doen, hoe zorgvuldig de feedback ook gegeven wordt. Om goede zorg te verlenen is het belangrijk zo veel mogelijk onze blinde vlekken te leren kennen. Dat kan door feedback te vragen aan anderen. Bijvoorbeeld aan een collega, een zorgvrager of een coach. Dit hoeft niet lang te duren. Bovendien besparen we tijd die het anders kost om fouten te herstellen of om miscommunicatie recht te zetten. Een ander voorbeeld van een blinde vlek is een situatie waarbij we zelf niet door hebben hoe anderen blij worden wanneer wij vrolijk op het werk verschijnen. Of hoe anderen genieten omdat we goed zijn in het aangaan van contact met cliënten en hun familie. Als we deze positieve zaken ook aan elkaar onthullen komt er iets moois op gang, waarvan het team opbloeit en cliënten de vruchten plukken.

### Compassie concreet

1. Individuele oefening. Ga naar een collega en vraag feedback. Vraag bijvoorbeeld:
  - Heb jij nog tips voor mij hoe ik mijn werk beter kan doen? Waar ben ik volgens jou heel goed in?
  - Als jij mij was, wat zou je dan anders doen? Wat zou je zo laten, omdat het goed werkt?
  - Wat kan ik doen om nog beter met jou te communiceren?
  - Wat kan ik volgens jou anders doen om veiliger (menslievender, meer multidisciplinair, etc.) te werken?
2. Individuele oefening. Vraag aan een zorgvrager hoe de door jouw verleende zorg bevalt. Wat doe je goed en waar heeft de zorgvrager tips over?
3. Team oefening. Geef in tweetallen feedback over en weer, steeds paar minuten, dan wisselen van tweetal. Je kunt dit doen als vrije oefening zonder instructie, aan de hand van de ik-boodschap-formule (ik zie, ik voel, ik wil/verzoek) of met een lijstje als bijvoorbeeld:
  - Ik vind het heel fijn als je..... (gedrag benoemen + verzoek)

- Als ik jou.....zie doen, dan vind ik dat geruststellend/fijn/plezierig, want.....
- Om nog beter met je samen te werken helpt het mij als jij meer/minder....  
(gedrag benoemen + verzoek)
- Ik zou je de volgende tip (verbeterpunt gedrag) en top (compliment gedrag) willen geven:.....

Begeleider laat eerst iedereen nadenken over de te geven feedback. De bedoeling is om feedback te geven om de ander te ondersteunen, niet om je er zelf beter door te laten voelen. Het gaat altijd over gedrag in een concrete situatie, iets wat iemand in een soortgelijke situatie kan veranderen (tip) of blijven doen (top). Spreek vanuit jezelf.

4. Instellingsoefening: Teams kunnen ook blinde vlekken hebben. Vraag andere teams tips en tops over de samenwerking met jouw team. Stel met je team een verbeterplan op met de input.
5. Teamoefening. Zet eens een collega in een mooi versierde stoel -de complimentenstoel- en geef met zijn allen positieve feedback. Noem concrete situaties. Geef het aan een collega die wat extra ondersteuning nodig heeft in een moeilijke periode, of zomaar, of iemand die zojuist iets extra's heeft gepresteerd. Stel een complimentenkwartier in of organiseer een virtuele warme douche. Wat doet het met je als je complimenten krijgt? Ga je dat gedrag meer of minder vertonen?
6. Teamoefening: Koop een bos bloemen met evenveel bloemen als deelnemers. Plaats het boeket midden in de kring en ga met elkaar in gesprek over wie die bos verdient en waarom. Concrete voorbeelden. Deel aan het einde de bos uit om een gekke reden of deel hem op aan alle deelnemers. Maak er een gewoonte van.
7. Google tip: zoek op 'Johari-venster' voor meer inzicht in de *blinde vlek*.