

Feedback

in hapklare brokken



Jan van Baardewijk
Zorgteamtrainer

Op zorgteamtraining.nl is de meest recente versie van 'feedback' gratis beschikbaar. Mocht je willen weten of je de meest recente versie hebt, kijk even op www.zorgteamtraining.nl/feedback



Inleiding

Feedback is het onderwerp waar ik het meest voor gevraagd wordt. Het raakt zoveel kanten: het is een onderdeel van communicatie, het vraagt persoonlijk leiderschap en het raakt openheid, eerlijkheid, veiligheid en respect, kortom de complete samenwerking en sfeer in je team. Als er wrijving in een team is, dan zie je dat terug in de feedback of meestal in een gebrek daaraan.

Na afloop van de voornamelijk praktische sessie over feedback geven geef ik deelnemers de volgende tips mee om nog eens door te lezen en wellicht wat aan te passen. Ik hoop dat het je lukt de (zo bekende) theorie te vertalen naar de praktijk!

Sommige van de tips komen je vast al bekend voor. Maar probeer eens te kijken naar de praktijk, begrijp je het en kun je het toepassen?

Mocht je daar hulp bij nodig hebben, dan hoor ik het graag!

Hartelijke groet,

Jan van Baardewijk

0640477848

jan@zorgteamtraining.nl





20 tips voor het geven van feedback



Timing: 6 tips

1. Bereid je voor, bedenk hoe je feedback wilt geven en voorkom vergeten of juist teveel woorden
2. Zoek een goed moment, zo snel mogelijk na het moment dat aanleiding geeft voor je feedback
3. Geef kritische feedback niet in een groep, het liefst 1-op-1
4. Wees persoonlijk, geef feedback niet in een mail of tekstbericht
5. Geef regelmatig feedback, bij voorkeur iedere week
6. Geef liever positieve feedback: 4x positief en 1x kritisch voelt voor de meeste mensen als evenwicht



Feedback geven: 12 tips

7. Laat zien dat je het beste met de ander voor hebt (juist bij kritische feedback)
8. Gebruik persoonlijke observaties en geen algemene feiten
9. Leg verbanden tussen de acties van de collega en de reacties die hij of zij wel of niet krijgt
10. Spreek vanuit jezelf (zorg dat het woord 'ik' in je zin voorkomt)
11. Wees specifiek: praat alleen over datgene waar je feedback over geeft
12. Bespreek bij voorkeur één onderwerp maar nooit meer dan twee
13. Wees direct: positief of kritisch, erom heen draaien is niet fijn
14. Wees duidelijk, relativeer je feedback niet
15. Overdrijven maakt ongeloofwaardig: vermijd woorden als nooit, overal, altijd en nergens
16. Overtuig niet, dat de collega het probleem ziet en begrijpt is belangrijker dan jouw gelijk
17. Sluit kritische feedback altijd positief af door te vertellen wat wel goed gaat
18. Zorg voor specifieke suggesties om gedrag te verbeteren voor als je collega daarvoor open staat

Na het feedback geven: 2 tips

19. Kom op feedback terug om collega's te helpen, vraag liever: 'hoe gaat dit nu?' dan 'dat wist je toch al?'
20. Moedig je collega aan je feedback bij anderen te checken



20 tips voor het ontvangen van feedback



5 tips voordat je feedback ontvangt

1. Vraag specifiek naar het gene dat je wilt weten.
2. Bereid mensen voor op je vraag om feedback, vertel bijvoorbeeld dat je na je dienst feedback wilt
3. Geef grenzen aan voor de feedback, vraag bijvoorbeeld om drie tips. Zo voorkom je dat je zelf geïrriteerd raakt van overenthousiaste feedback-gevers.
4. Vraag door, bijvoorbeeld 'wat wil je nog meer zeggen?' totdat je het verhaal compleet hebt.



5. Vraag niet alleen om kritische feedback maar ook om positieve. Een gemakkelijke manier is om te vragen om wat er beter kan en wat er al goed gaat.

5 tips om in je achterhoofd te houden

6. Besef dat kritische feedback geen persoonlijke aanval is, maar een (noodzakelijk) onderdeel van je leerproces.
7. Ga uit van de goede intenties van de ander, ook als de feedback kritisch is: als mensen de moeite nemen om je feedback te geven hebben ze je groei voor ogen.
8. Na tip 7: wees bewust dat mensen soms geen goede intenties hebben. Je kunt gericht vragen 'hoe kan ik dit verbeteren?' werkt dat niet, bedank ze voor hun tijd en beëindig het gesprek.
9. Accepteer het resultaat van jouw gedrag als werkelijkheid voor die persoon, ook al ben je het er niet mee eens.
10. Weet welke moeite feedback kost: het ontvangen van feedback is moeilijk, het goed geven van feedback moeilijker en kritische feedback geven kost vaak het meeste moeite.

6 tips voor bij het feedback ontvangen

11. Maak het voor de ander zo plezierig mogelijk om je feedback te geven: ga niet in discussie en schiet niet in de verdediging.
12. Luister! Gebruik alle luistertechnieken die je tot je beschikking hebt om te zorgen dat je de boodschap goed binnen krijgt.



13. Stel vragen zodat de boodschap helder wordt, verkeerde aannames en misverstanden voorkomen worden, maar zorg dat je niet aanvallend overkomt.
14. Schat feedback van nieuwkomers op waarde, deze feedback is vaak betrouwbaar en geeft informatie die je van de oudgedienden niet had gekregen.
15. Vraag om advies over wat je zou kunnen veranderen en wat juist niet.
16. Bedank voor de feedback, zorg ervoor dat mensen het fijn vinden om je feedback te geven.

4 tips voor na het krijgen van de feedback

17. Probeer de suggesties uit die je krijgt en maak deze zichtbaar.
18. Geef je fouten toe, als je een fout hebt gemaakt hebt dan is een onmiddellijk excuus aan de juiste mensen en directe actie om volgende fouten te voorkomen de beste manier van reageren.
19. Gebruik positieve feedback als motivatie om te blijven groeien en te verbeteren wat al goed gaat.
20. Kom achteraf nog eens terug bij de persoon die je heeft geholpen met goede feedback, vertel wat je ermee hebt gedaan en bedank ze nog eens.



Over Jan

Als trainer van teams in de zorg is het mijn missie om je te helpen samenwerken vanuit verbinding. Verbinding met je omgeving, jezelf en met de mensen om je heen.

Trainingen

Mijn trainingen bouw ik op rond thema's als vertrouwen, zelfsturend team zijn, communiceren, feedback geven en assertiviteit. De trainingen bestaan uit praktische ideeën over samenwerken verpakt in verhalen, film, muziek, vragen, opdrachten en ervaringsgerichte werkvormen waar je alleen of als team mee aan de slag kunt. Wil je hier meer over weten? Kijk op zorgteamtraining.nl.



Hoe ik weet wat ik weet

Mijn kennis komt uit praktijkervaringen in trainingen en opdrachten, uit gesprekken met directeuren en collega's in de zorg, mijn studie bedrijfskunde en het meelopen in verschillende zorgorganisaties. Daarnaast door het leren van mijn leermeester Marius Buiting, het samenwerken met Wouter Hart en het geven van werkvormentrainingen met Hugo Bakker van 101werkvormen. Uit boeken, onderzoeken, TED-filmpjes en van wat ik leer van mijn collega's en klanten.

**Mijn manier van werken**

Mijn manier van werken kenmerkt zich door enthousiasme, leuke vragen, eenvoud, kwetsbaarheid, tact, waardering en frisse opmerkingen.

Benieuwd of ik ook wat voor jou kan betekenen?

Kijk eens op mijn website www.zorgteamtraining.nl of bel me 06 4047 7848 om snel in contact te komen.

Wil je wat voor mij doen?

Ik vind het erg leuk om met je in contact te komen. Je kunt een bericht achterlaten of je inschrijven op mijn website: zorgteamtraining.nl/struikelblokken dan krijg je als dank een e-book voor zelfsturende teams in de zorg en mail ik je eens in de zoveel tijd een werkvorm, tip of artikel en natuurlijk kun je dan ook een berichtje terugsturen.

Jan van Baardewijk

06 4047 7848

Zorgteamtrainer