



# Mentorenopleiding

Sessie 2

# Opstartoefening

- Wat is het leukste wat je de afgelopen weken op het werkvlak hebt meegemaakt?

# **FEEDBACK GEVEN**

COACHINGSVAARDIGHEDEN

# Feedback

- Definitie en soorten
- Methodiek en aandachtspunten
- Weerstand
  - *Zender*
  - *Ontvanger*
- Oefening

# Feedback

= Je geeft de ander informatie over het gedrag dat je hebt waargenomen

= Feedback is een cadeautje




# Johari venster



# Johari venster

- Wat vertel jij (als professional) gemakkelijk aan anderen over jezelf? → Dus wat weten jij en de ander?
- Wat mogen anderen niet weten van jou? → Wat weet jij, wat weten de anderen niet?
- Welke feedback heb jij wel eens gekregen waarvan je dacht: “doe ik dat? Of zien mensen me zo?” → blinde vlek
- Wat weet jij de ander nog niet en wat weet je zelf ook niet?

# Doel van feedback?

- Zelfkennis vergroten
- Zelfreflectie bevorderen
- Leerproces bevorderen: functioneren 
- Evaluatie
- Deel van coachingsproces



# Soorten feedback

- Waarderende feedback
- Voorkomende of corrigerende feedback

= beiden zijn heel belangrijk

# Waarderende feedback

= COMPLIMENT

- IK-VORM
- Gedragskenmerk
- Reden waarom je dat goed vindt bij die persoon (observaties)

COM · P L I · M E N T  
NOUN ; A P O L I T E E X P R E S S I O N  
O F P R A I S E O R A D M I R A T I O N .

# Opbouwende feedback

- Filmpje: humor in bedrijf
  - Wat is er niet goed aan de manier waarop de leidinggevende feedback geeft?
  - Wat loopt er wel goed?
- Hoe zouden jullie feedback geven? → Checklist maken!

# Feedbackregels

1. Begin met **IK**
2. Beschrijf het **concrete gedrag** (feiten, voorbeelden)
  - a. Ik heb gemerkt dat, ik zie dat,... → *Oefening tekening*
3. Betrek eventueel **jouw gevoel** erbij
  - a. en dat maakt me boos... → *Welk gevoel bij je job?*
4. Haal de **gevolgen** aan
5. Laat **ruimte voor reactie**
6. Gewenst gedrag of zoek samen naar een andere en betere oplossing

# Aandachtspunten

- Constructief
  - Onderscheid gedrag en persoon
- Vanuit jezelf = IK
- Zo snel mogelijk na het gedrag
- Goede moment, goede plaats
- Beperk je “puntjes” in aantal
- Gedrag moet overeenstemmen met wat je zegt.

# Oefening

Wat houdt jou tegen om feedback te geven?

# Weerstand bij de zender

- Voorzichtigheid
  - Angst om relatie te schaden
  - Voor weerwerk
  - Voor feedback
  - ...
- minimaliseren, roddelen

# Weerstand bij de ontvanger

- Agressie
- Verschuiven
- Ontkennen
- Negeren
- Huilen
- ...



# Omgaan met weerstand

- Luisteren naar reactie
- Gedrag benoemen
- Haperende grammofoonplaat
- Laten gaan?
- Noteren in het logboek

# Oefening

- Casusbespreking
- Eventueel met casussen die op papier staan.

## Kaartspel 'kwaliteiten'

- 5 deelnemers per groep
- stapeltje kaarten in het midden
- eentje afnemen en bij iemand anders leggen.
- Nabespreking:
  - *Welke eerste indruk hebben anderen van jou?*
  - *Klopt die/klopt die niet?*
  - *Wat maakt dat je die indruk achterlaat?*

→ Oefening kwaliteiten/Valkuilen

# **ACTIEF LUISTEREN**

COACHINGSVAARDIGHEDEN

# Actief luisteren

= Gesprekstechniek

- Open neutrale vragen (Oefening: open vragen)
- Parafraseren: herhalen met eigen woorden
- Reflecteren: gevoel benoemen
- Verbaal vs. Non-verbaal
- KLOON

# Actief luisteren

Bijvoorbeeld: parafraseren - reflecteren

- Stagiair:

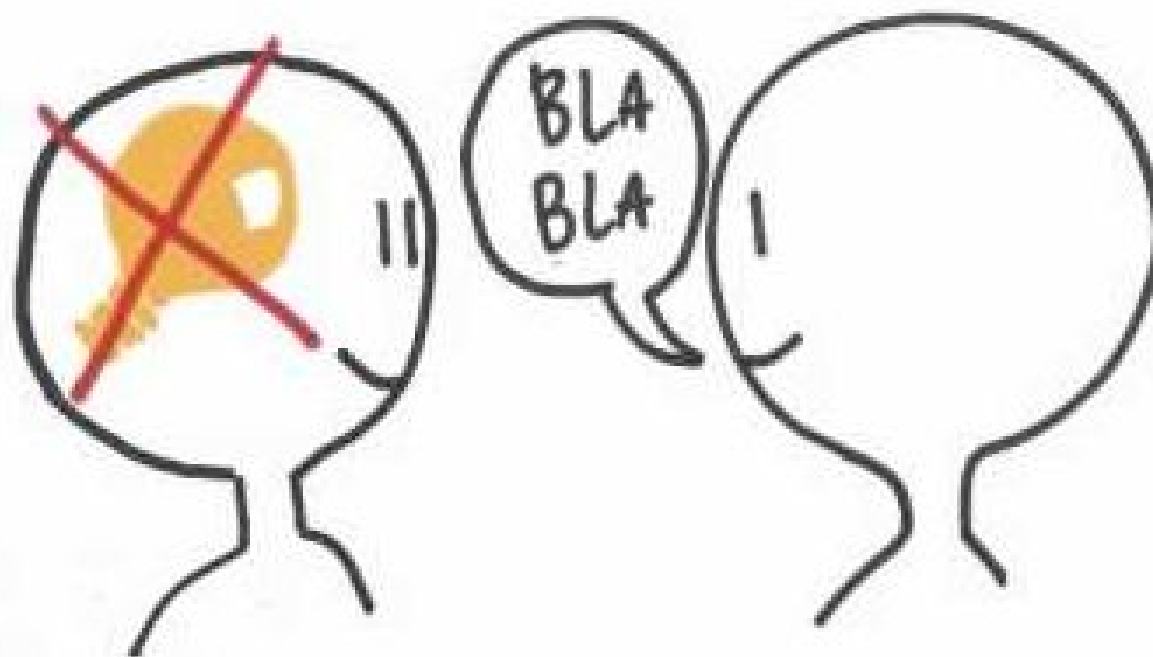
Tinne wilde vanmorgen niet eten. Ik weet niet hoe het komt, want ik pakte het hetzelfde aan als de andere dagen.

PARAFRASEREN?

REFLECTEREN VAN GEVOEL?

# Oefening

ZONDER LAMPJES



Je maakt je zorgen om Lise. Ze loopt al een week lusteloos rond. Het lijkt of ze geen zin heeft in iets. Spreek haar erover aan.

→ Geef feedback en luister actief.



Vragen? Bedenkingen?  
Opmerkingen?

[lene.smets@hivset.be](mailto:lene.smets@hivset.be)