Westerveldframework

Tips & Tricks voor feedbackdialoog in de zorg



UMC Utrecht

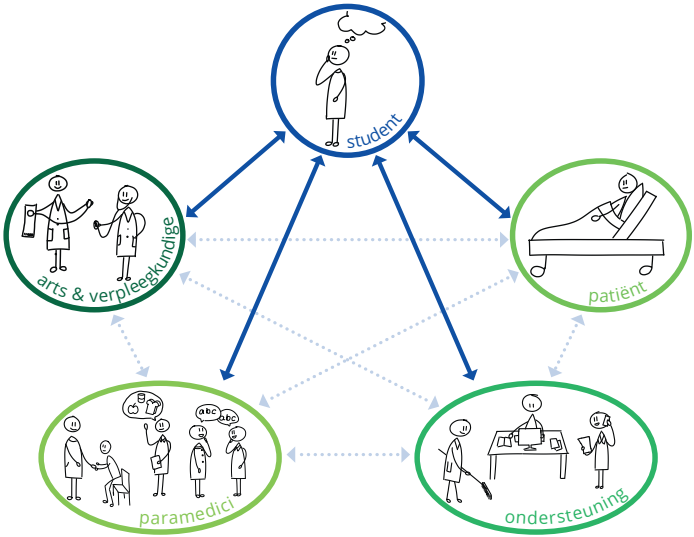
Universiteit Utrecht

HOGESCHOOL UTRECHT

Feedback ontvangen en geven is niet altijd even makkelijk. In de opleiding krijg je daarom op verschillende momenten feedback-onderwijs met het Westerveldframework.

In dit zakkaartje staan alle criteria van het framework nog eens op een rijtje. Per criterium staan er voorbeeldvragen en tips die je kunnen helpen met het toepassen in de praktijk. Zo ken je het straks beter dan je eigen broekzak.

Interprofessionele partners voor je dialoog



Waar kun je specifiek op letten tijdens een feedbackdialoog met iemand met een andere professionele achtergrond?
Kijk naar de interprofessionele toevoegingen via de QR:

INFORMATIEGEVER

INFORMATIEGEBRUIKER

FEEDBACK CRITERIUM

Open & Respectvol

PRINCIPES

Sta open voor reacties op je feedback. Benoem en bespreek defensiviteit. Vermijd een autoritaire houding.

Sta open om te leren van de feedback. Zowel over wat goed ging als wat beter kan. Benoem en bespreek defensiviteit.

- 'Hoe kijk jij daar naar?'
- 'Kun je me uitleggen waarom jij er zo over denkt?'
- 'Ik zie dat het wat met je doet. Klopt dat? Wil je daar iets over kwijt?'

Houdt angst voor een matige beoordeling of een slechte werksfeer je tegen? Denk goed na waar dit vandaan komt en maak het evt. bespreekbaar!

- 'Ik worstel met ... kun je me hier feedback op geven?'
- 'Ik vond ... niet zo goed gaan, heb je tips?'
- 'Bedankt voor je feedback, ik merk dat het me wat doet (boos/geïrriteerd maakt), kunnen we het er nu/later nog even over hebben?

FEEDBACK CRITERIUM

Relevant

PRINCIPES

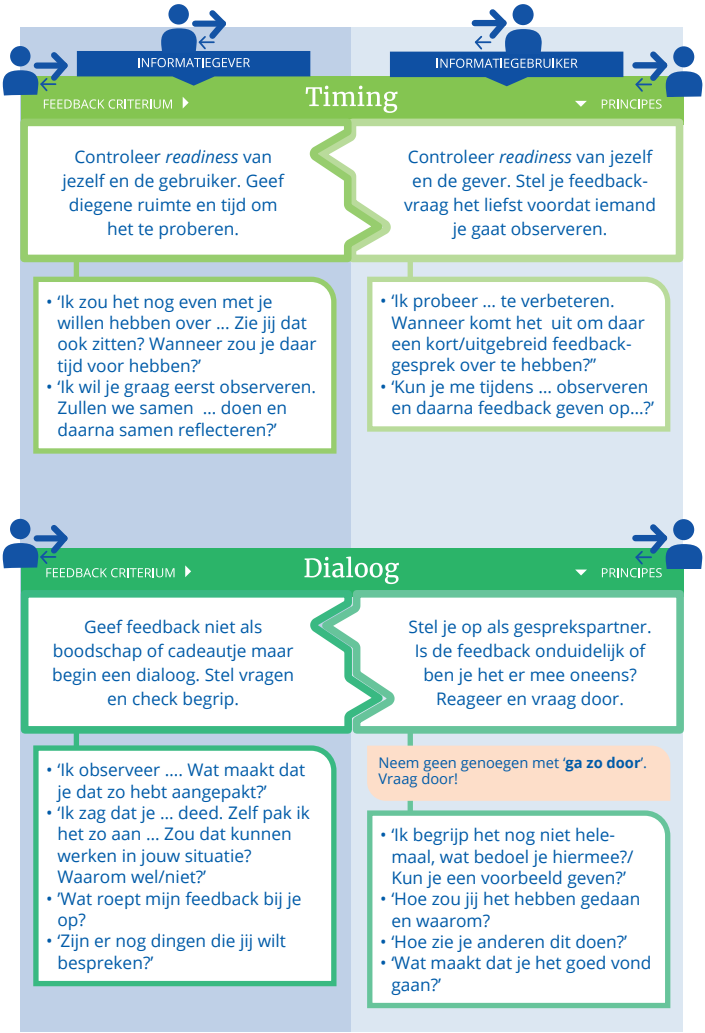
Baseer je feedback op observaties. Ontdek het leerdoel van de gebruiker en geef daar feedback op.

Bespreek/benoem je leerdoel en vraag hier feedback op. Vraag iemand die je heeft geobserveerd.

- 'Waar ligt voor jou de focus?'
- 'Hoe vond je het zelf gaan?'
- 'Welke verbeteringen/ oplossingen heb je zelf al bedacht?'
- 'Heb je hier eerder feedback over gekregen/gevraagd? Hoe lukte het om die toe te passen?'

Stel informatierijke Feedbackvragen! Niet 'Heb je feedback?' of 'Is het goed genoeg?' maar:

- 'Ik wil... verbeteren, heb je daar tips voor ?'
- 'Ik zie zelf deze verbeteringen... Wat denk jij?'
- 'Na deze ... eerdere feedback heb ik ... veranderd. Hoe vond je het nu gaan?'


INFORMATIEGEVER
INFORMATIEGEBRUIKER
FEEDBACK CRITERIUM
Timing
PRINCIPES
Controleer *readiness* van jezelf en de gebruiker. Geef diegene ruimte en tijd om het te proberen.
Controleer *readiness* van jezelf en de gever. Stel je feedback-vraag het liefst voordat iemand je gaat observeren.
• 'Ik zou het nog even met je willen hebben over ... Zie jij dat ook zitten? Wanneer zou je daar tijd voor hebben?'
• 'Ik wil je graag eerst observeren. Zullen we samen ... doen en daarna samen reflecteren?'
• 'Ik probeer ... te verbeteren. Wanneer komt het uit om daar een kort/uitgebreid feedback-gesprek over te hebben?"
• 'Kun je me tijdens ... observeren en daarna feedback geven op...?'
FEEDBACK CRITERIUM
Dialoog
PRINCIPES
Geef feedback niet als boodschap of cadeautje maar begin een dialoog. Stel vragen en check begrip.
Stel je op als gesprekspartner. Is de feedback onduidelijk of ben je het er mee oneens? Reageer en vraag door.
• 'Ik observeer .... Wat maakt dat je dat zo hebt aangepakt?'
• 'Ik zag dat je ... deed. Zelf pak ik het zo aan ... Zou dat kunnen werken in jouw situatie? Waarom wel/niet?'
• 'Wat roept mijn feedback bij je op?
• 'Zijn er nog dingen die jij wilt bespreken?'
Neem geen genoegen met '**ga zo door**'. Vraag door!
• 'Ik begrijp het nog niet helemaal, wat bedoel je hiermee?/ Kun je een voorbeeld geven?'
• 'Hoe zou jij het hebben gedaan en waarom?
• 'Hoe zie je anderen dit doen?'
• 'Wat maakt dat je het goed vond gaan?'


INFORMATIEGEVER
INFORMATIEGEBRUIKER
FEEDBACK CRITERIUM
Adaptief
PRINCIPES
Pas aan op de persoon die je tegenover je hebt: Wat weet/ voelt/behoeft die? (Hoe) heeft diegene eerdere feedback gebruikt?
Help de gever snappen wat voor persoon jij bent: Wat weet jij, voel jij, heb jij nodig? Wat voor relevante (feedback) ervaring heb je?
Let op! Gebruik feedbackmodellen zoals de Pendeltonregels als kapstok, niet als keurslijf. Wees adaptief!
• 'Waarom kies je er voor om dit zo te doen?'
• 'Kun je me uitleggen waarom dit voor jou belangrijk is?'
• 'Ik zie dat ... al beter gaat, maar ... kun je nog verbeteren'
• 'Dit is voor mij extra belangrijk/moeilijk/interessant want...'
• 'Eerder kreeg ik juist ... als (tegenovergestelde) feedback. Kun je me nog wat beter uitleggen waarom je dit nu zegt?'
• 'Ik heb het op deze manier geleerd, waarom is het in dit geval anders volgens jou?'
FEEDBACK CRITERIUM
Gericht op begrip
PRINCIPES
Vat de feedback samen en prioriteer belangrijkste informatie. Nodig uit om vragen te stellen.
Vergelijk ontvangen feedback met je leerdoel, eigen visie, en eerdere feedback. Bedenk wat je gaat gebruiken. Maak dit expliciet. Vraag verheldering waar nodig.
• 'Herken je deze feedback?'
• 'Ik denk dat ... de belangrijkste feedbackpunten zijn. Wat denk jij? Waarom?'
• 'Wat neem je mee uit dit gesprek?'
• 'Laat het weten als je het er nog even over wilt hebben.'
• 'Zelf vond ik het juist wel/niet goed gaan want .... Wat denk jij daarvan?'
• 'Dus ik ga nu ... anders proberen te doen.'
• 'Ik begrijp het nog niet helemaal. Kun je me een voorbeeld geven?'



Valkuilen voor het ontvangen van feedback



Geen vragen stellen	Goed gedaan, toch?	Wat weet jij er nou van?	Ja, maar...	Wat jij wil...	Bedankt en door!
Je wacht passief af tot je feedback krijgt.	Je vraagt geen feedback of alleen om een positieve beoordeling.	Je vraagt alleen feedback aan je begeleider.	Je reageert defensief.	Je analyseert de feedback niet grondig.	Je doet niets met de feedback.

Meer info en hulp om deze valkuilen te voorkomen?
Gebruik de QR code!