

Feedback die landt

Effectieve communicatie in de praktijk

Herkenbaar?



De Reparatie reflex



Onze neiging tot

Oplossen

Overtuigen

Confronteren

Analyseren

Doceren

Redden

leder mens wil **gehoord** en **gezien** worden

gehoord

KEES



hoe laat ging de wekker?



rende kees naar beneden om thee te zetten?



heeft kees de tijd genomen om zich te douchen?



woont hij in een flat of een eengezinswoning?

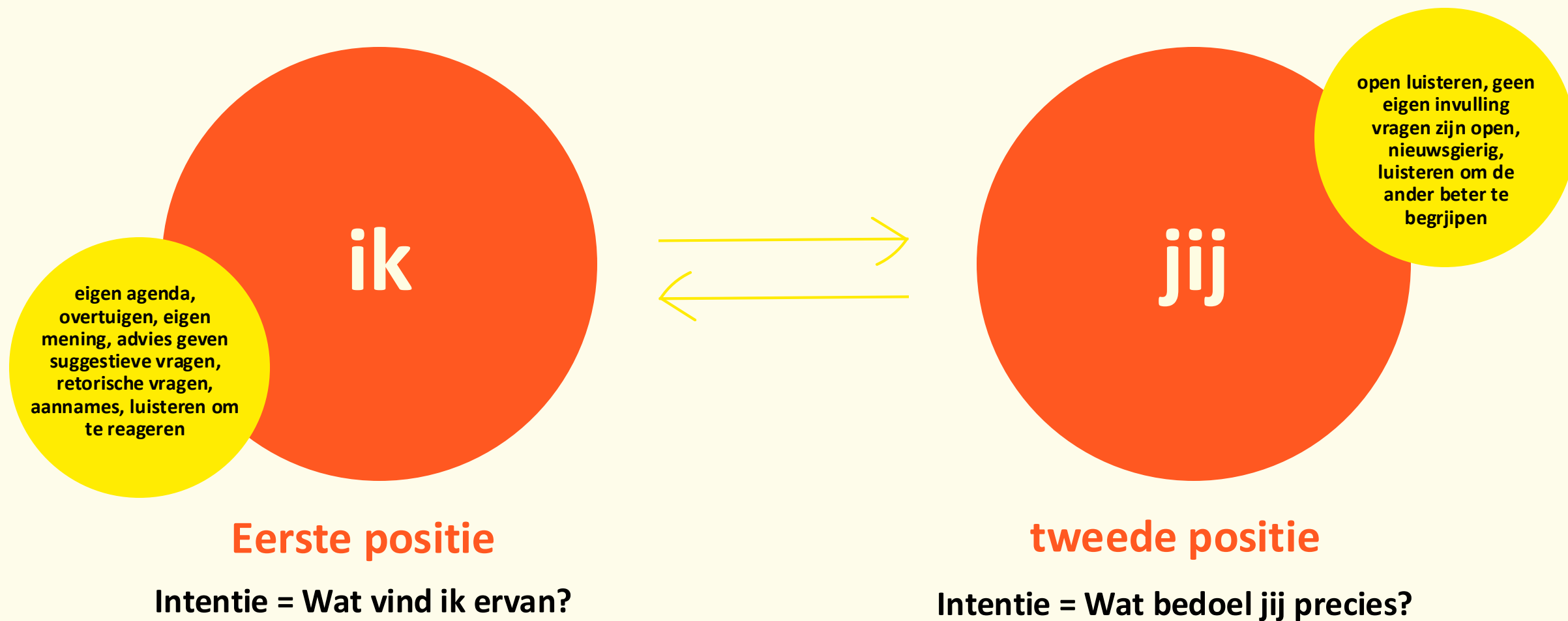


werd hij na zijn ontbijt door vrouw en kinderen gekust?



ging kees vol stress naar zijn werk?

IK-LUISTEREN VS JIJ-LUISTEREN



gezien





Lui-**sst**-eren

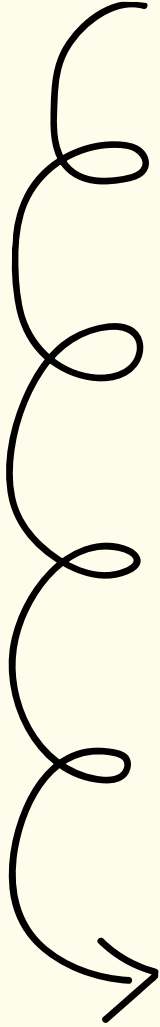
FEEDBACK *vs*
informatie geven

FEEDBACK

4 meest
gemaakte
fouten bij het
geven van
feedback



1. **Zachte
heermeesters...**
2. **Oude Koeien**
3. **Ik heb van anderen
te horen gekregen..**
4. **Hang yourself..**



De 4 stappen in Feedback

1) Concreet gedrag

2) Wat is het effect op jou?

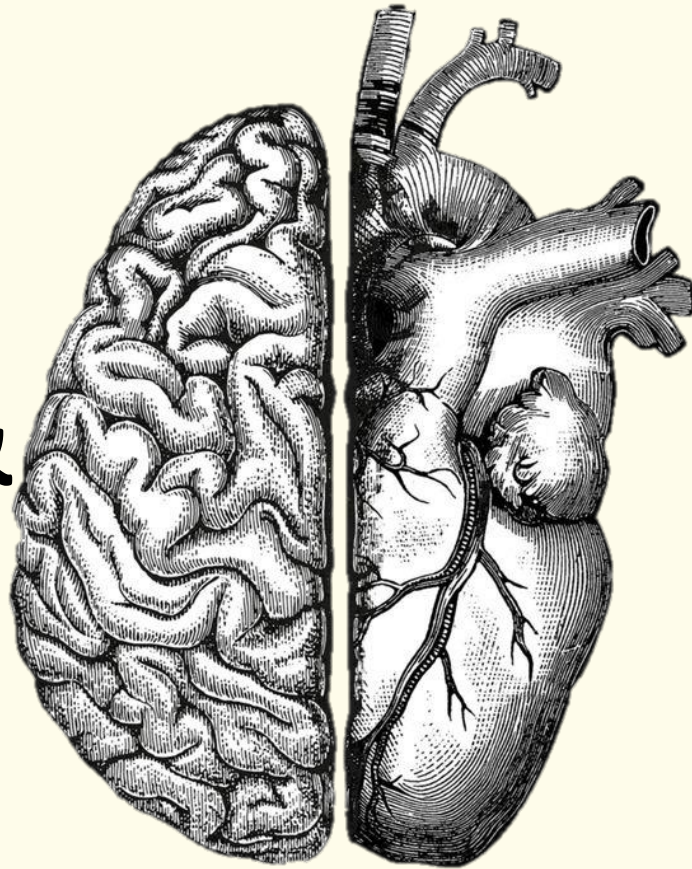
3) Behoefte

4) Voorstel + vraag



Strategie

&



behoefte

Als je een schip wilt bouwen, roep dan geen mensen bijeen om hout te verzamelen, het werk te verdelen en orders te geven. In plaats daarvan, leer ze **verlangen** naar de enorme, eindeloze zee.

Antoine de St. Exupéry



doorvragen naar DE eindeloze zee

De 4 stappen in Feedback

1) Concreet gedrag

2) Wat is het effect op jou?

3) Behoefte

4) Voorstel + vraag



De 4 stappen in Feedback

- 1) “Bij het werken met het nieuwe digitale zorgdossier viel me op dat je mij regelmatig meteen erbij vraagt als je iets wilt doen in het systeem.”
(gedrag)
- 2) “Ik merkte dat ik dan soms ga twijfelen of ik de ruimte bied om zelf te ontdekken.” *(effect op jou)*
- 3) “Ik heb de behoefte om een leeromgeving te creëren waarin je op je eigen tempo kunt oefenen én mag vastlopen.” *(behoefte)*
- 4) “Hoe zou het voor jou zijn om eerst zelf te proberen, en dat ik daarna meedenk waar nodig? Ik ben benieuwd wat voor jou werkt.”
(voorstel + vraag)

informatie geven

TOOL uit MGv

Informatie uitwisselen

1. Toestemming vragen
2. Helder krijgen welke informatie nog nodig is
3. Informatie aanbieden
 1. Prioriteer
 2. Duidelijk
 3. Geef in brokjes en geef tijd om erover na te denken
 4. Ondersteun autonomie. Erken de vrijheid vd cliënt/patiënt om het niet met je eens te zijn of te negeren
4. Vraag cliënt/patiënt naar zijn/haar interpretatie/reactie

Feedback geven die landt in 6 stappen

1

Schrap de
reparatie
reflex

2

Start met
Jij-luisteren

3

Stel je oordeel
uit, blijf
nieuwsgierig

Feedback geven die landt in 6 stappen

4

Gebruik de 4
stappen van
feedback

5

Onderscheid
strategieën van
behoeften

6

Gebruik de 4
stappen van
informatie
uitwisselen

Bedankt!

EVATRAI NT
www.evatraint.nl

PROGRAMMA



DIGIVAARDIG
IN DE ZORG

	IONA ZAAL	GROTE TUINZAAL	KLEINE TUINZAAL	AMETHIST	OPAAL
10:00-10:05	Opening				
10:05-11:00	Lezing over feedback				
11:00-11:15	Koffiepauze				
11:15-12:15	Motiverende gespreksvoering	Digibasics	Escape koffer	Aannames & Doorvragen	Verandertaal in veranderprocessen
12:15-13:00	Lunch				
13:00-14:00	AI geletterdheid	Didactische vaardigheden voor digicoaches	Speeddaten voor digitale vaardigheden	Aan de slag met technologie competenties	Verandertaal in veranderprocessen
14:15-15:15	AI geletterdheid	Didactische vaardigheden voor digicoaches	Digibasics	Aannames en doorvragen	Digitale vaardigheden van mbo- studenten Zorg
15:15-16:00	Borrel				



MEER INFORMATIE VIA

WWW.DIGIVAARDIGINDEZORG.NL