

3 oktober 2024
Diversity Week
Gemeente Amsterdam

Workshop Feedback Geven & Ontvangen

**Hoe effectieve feedback kan bijdragen aan een
sterkere organisatiecultuur**

5.1, 2, e

Hogeschool van Amsterdam



**Doel van deze workshop in het kader van
Diversity Week:**

Ontwikkelen van vaardigheden in feedback
geven en ontvangen om een **veiliger
werkklimaat** te creëren en de **werksfeer** en
samenwerking te verbeteren.

Programma

- Introductie
- Theoretisch kader: wat, waarom en hoe?
- Oefenen
- Reflectie en afsluiting

5.1, 2, e

Introductie

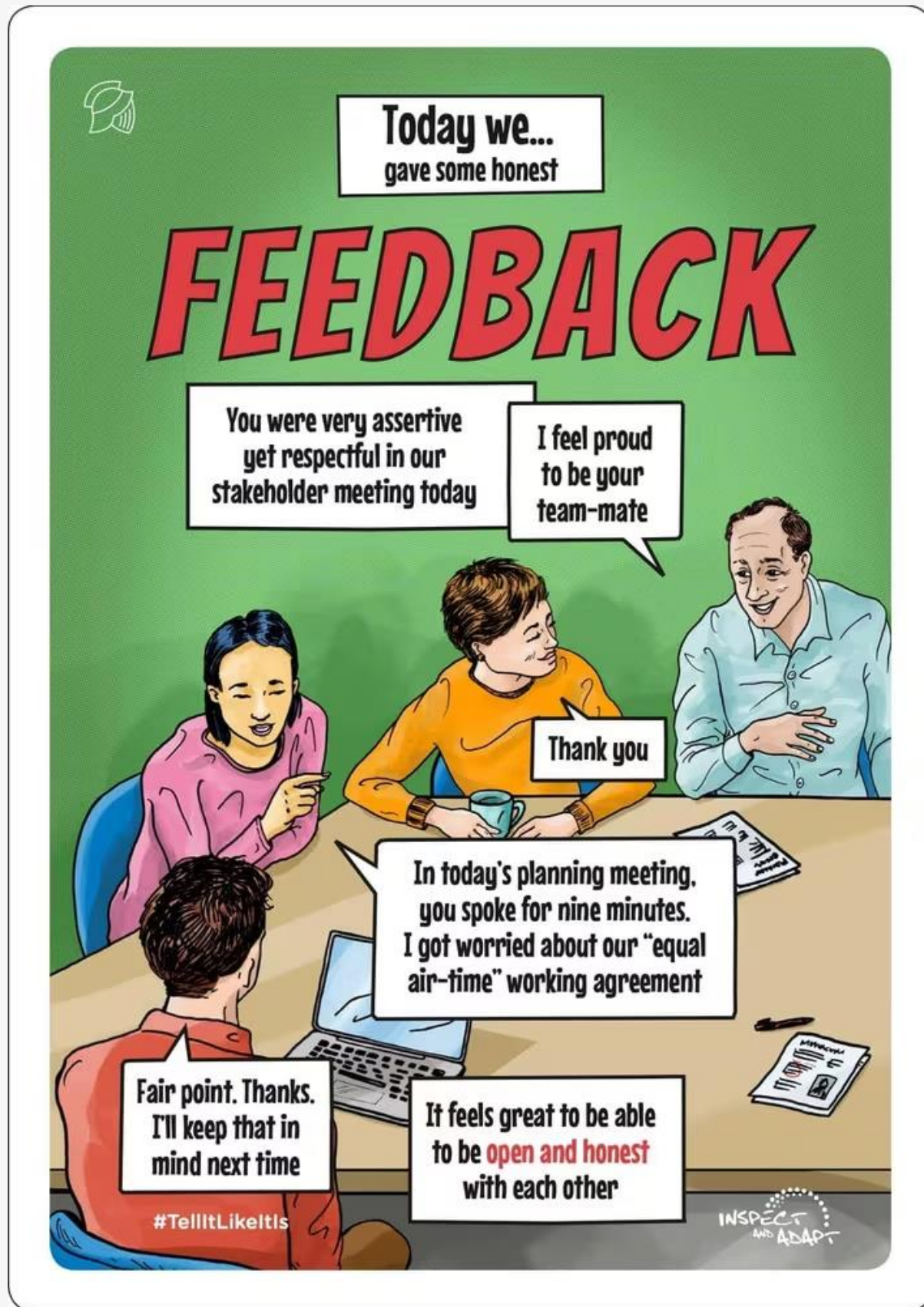
5.1, 2, e

Hogeschool van Amsterdam

“Je vermijdt vaak confrontatie, maar soms kan het juist helpen om een moeilijke discussie aan te gaan om tot een oplossing te komen.”

Wie ben jij?

Aan welk stukje feedback heb jij het meest gehad in je huidige functie?



2 soorten effectieve feedback:

Positieve feedback:

- Focus op wat goed gaat
- Versterkt betrokkenheid en motivatie

Constructieve feedback:

- Wijst op verbeterpunten
- Helpt bij professionele ontwikkeling

Positieve feedback

"Ik vond het heel fijn hoe je met de andere afdeling hebt samengewerkt tijdens de laatste campagne. Je hebt echt proactief gecommuniceerd en ervoor gezorgd dat iedereen op de hoogte bleef van de voortgang. Dat heeft veel tijd bespaard en maakte het werk voor iedereen soepeler."

- **Wees specifiek – concrete voorbeelden**
 - **Waarde benoemen – benadruk belang van het gedrag**
 - **Effect benoemen – verwijst naar positieve impact**
 - **Oprechte erkenning – positief en authentiek**
-

Constructieve feedback

"Tijdens de laatste campagne merkte ik dat de communicatie met de andere afdeling niet altijd duidelijk was, waardoor sommige teamleden niet op de hoogte waren van belangrijke wijzigingen. Ik had het gevoel dat dit voor verwarring en vertraging in het proces zorgde. Misschien kun je de volgende keer proactiever updates delen, zodat iedereen tijdig geïnformeerd blijft. Dat zou de samenwerking soepeler laten verlopen en tijd besparen."

4G model:

- Gedrag – beschrijf het gedrag
 - Gevoel – beschrijf het gevoel dat het jou geeft
 - Gevolg – beschrijf het gevolg dat jij ziet
 - Gewenste gedrag – beschrijf alternatieven
-

Inclusieve feedback is de gebalanceerde combinatie tussen positieve feedback & constructieve feedback

- **Waardering en erkenning van diversiteit**
- **Ruimte voor groei en ontwikkeling**
- **Psychologische veiligheid en open communicatie**
- **Balans tussen erkenning en verantwoordelijkheid**
- **Bevordering samenwerking en teamgevoel**
- **Model voor inclusief leiderschap**



**Effectief
feedback geven:
10 gouden regels**

Regel 1: Wees specifiek en duidelijk



"In je e-mail stond geen duidelijke deadline, waardoor het team onduidelijkheid ervoer."



"Je e-mails zijn altijd zo verwarrend. Niemand begrijpt ooit wat je bedoelt."

Regel 2: Focus op gedrag, niet op de persoon



"Je hebt je rapport te laat ingeleverd, wat ons project vertraagde."



"Jij bent zo slordig. Je levert altijd alles te laat in."

Regel 3: Wees tijdig



"Tijdens de vergadering van vanochtend merkte ik dat je de klant niet voldoende tijd gaf om vragen te stellen."



"Je doet dit elke keer weer, het is alsof je gewoon niet wilt dat mensen iets vragen."

Regel 4: Begin met iets positiefs



"Je hebt goed werk geleverd in het bijhouden van de cijfers. Een klein verbeterpunt is om ze iets eerder aan te leveren."



"Je hebt die cijfers wel bijgehouden, maar ze kwamen te laat binnen en veroorzaakten een heleboel problemen voor het hele team."

Regel 5: Wees eerlijk, maar respectvol



"Ik vond dat je tijdens de presentatie goed communiceerde, maar sommige delen kwamen minder voorbereid over."



"Je presentatie was niet goed. Het leek alsof je niet eens de moeite had genomen om je voor te bereiden."

Regel 6: Gebruik 'ik- boodschappen'



"Ik merk dat ik moeite heb om me te concentreren wanneer je veel verschillende onderwerpen aansnijdt tijdens de vergadering."



"Jij maakt het onmogelijk voor iemand om te volgen wat je zegt. Je springt altijd van het ene naar het andere onderwerp."

Regel 7: Wees oplossingsgericht



"Misschien kun je volgende keer de vergadering beter voorbereiden door vooraf agenda's te delen."



"Je hebt deze vergadering tot een zootje gemaakt. Je moet echt leren hoe je dingen goed organiseert."

Regel 8: Geef alleen relevante feedback



"Laten we ons richten op hoe je de communicatie met klanten kunt verbeteren, dat is nu de belangrijkste uitdaging."



"Je moet echt nog veel veranderen in hoe je werkt: je communicatie, je tijdsbeheer, je hele aanpak. Het is allemaal niet goed genoeg."

Regel 9: Let op timing en context



"Laten we straks even apart gaan zitten om je presentatie door te nemen, zodat we in detail kunnen kijken wat er goed ging en wat beter kan."



"Laten we dit nu bespreken, het kan me niet schelen dat het druk is of dat we midden in iets anders zitten."

Regel 10: Sluit af met een bemoediging



"Ik heb vertrouwen in je vermogen om deze verbeteringen door te voeren, je hebt al veel vooruitgang geboekt."



"Je hebt nog veel te verbeteren. Ik hoop maar dat je in staat bent om het goed te doen."



**Effectief feedback
ontvangen:
10 gouden regels**

Regel 1: Luisteren zonder onderbreken



Knikken, luisteren en wachten totdat de feedbackgever klaar is met spreken.



"Stop maar hoor, ik weet al wat je gaat zeggen. Laat me je meteen uitleggen waarom je het verkeerd ziet!"

Regel 2: Sta open voor feedback



"Het is goed dat je dit aanklaart, ik wil graag begrijpen hoe ik dit kan verbeteren."



"Dus eigenlijk zeg je dat dat ik alles verkeerd doe? Hier heb ik dus echt geen zin in"

**Regel 3:
Stel vragen
voor
verduidelijking**



"Kun je uitleggen welke delen van mijn presentatie niet duidelijk overkwamen?"

Regel 4: Wees niet defensief



"Ik begrijp je punt, ik zal er zeker op letten."



"Nou, dat is helemaal niet waar! Ik heb precies gedaan wat er van me werd gevraagd, en iedereen was het erover eens!"

Regel 5: Ga uit van goede intenties



"Ik waardeer dat je dit deelt om me te helpen beter te worden in mijn werk."



"Waarom ben je altijd zo negatief over alles wat ik doe?"

Regel 6: Vraag om praktische suggesties



"Wat zou je aanbevelen dat ik doe om beter om meer duidelijkheid te scheppen bij collega's?"

Regel 7: Reflecteer op feedback



"Ik wil er graag even over nadenken en zal later met een plan komen om dit aan te pakken."



"Nou, ik denk niet dat ik hier iets aan kan doen. Dit lijkt meer jouw probleem dan het mijne."

Regel 8: Bedank de feedbackgever



"Dank je wel dat je dit hebt opgemerkt, ik waardeer je eerlijkheid."

Regel 9: Gebruik de feedback constructief



"Ik zal proberen deze aanpak de volgende keer toe te passen."



"Dit is gewoon hoe ik werk, en daar verander ik niets aan."

Regel 10: Blijf kalm en professioneel



"Dat is goede feedback, ik ga ermee aan de slag."



"Je hebt echt geen idee waar je het over hebt. Misschien moet je eens naar jezelf kijken."

Oefenen

In groepjes van 4:

1 x feedback gever

1 x feedback ontvanger

2 x toehoorders



**Positieve feedback
geven**

10 minuten



**Constructieve
feedback geven en
ontvangen**

15 minuten



**Feedback geven en
ontvangen in moeilijke
situaties**

15 minuten

Instructies: Positieve Feedback

Doel: het leren waarderen en erkennen van positieve elementen in het werk of gedrag van anderen

1. Verdeel te rollen: 1 feedbackgever, 1 feedbackontvanger, 2 toehoorders
2. Trek een scenario-kaart en neem die met elkaar door
3. De feedbackgever neemt kort de tijd om de feedback voor te bereiden en deelt dit met de feedbackontvanger
4. De toehoorders geven de feedbackgever feedback en beoordelen op basis van:
 - Is de feedbackgever specifiek genoeg?
 - Wordt het belang van het gedrag genoeg benadrukt?
 - Wordt er verwezen naar de positieve impact van het gedrag?
 - Is de boodschap positief en authentiek?
1. Herverdeel de rollen, trek een nieuwe scenariokaart en herhaal

Groene
kaartjes

Instructies: Constructieve Feedback

Doel: het aanleren van het geven en ontvangen van constructieve feedback zonder werkrelaties te schaden

1. Verdeel te rollen: 1 feedbackgever, 1 feedbackontvanger, 2 toehoorders
2. Trek een scenario-kaart en neem die met elkaar door
3. De feedbackgever neemt kort de tijd om de feedback voor te bereiden en deelt dit met de feedbackontvanger
4. De feedbackontvanger probeert de 10 gouden regels van feedback ontvangen zo goed mogelijk na te leven
5. Toehoorder 1 geeft de feedbackgever feedback, toehoorder 2 geeft de feedbackontvanger feedback op basis van de 10 gouden regels
6. Herverdeel de rollen, trek een nieuwe scenariokaart en herhaal

Gele kaartjes

Instructies: Feedback in moeilijke situaties

Doel: leren feedback geven in uitdagende omstandigheden met aandacht voor inclusie en sensitiviteit

1. Verdeel te rollen: 1 feedbackgever, 1 feedbackontvanger, 2 toehoorders
2. Trek een scenario-kaart en neem die met elkaar door
3. De feedbackgever neemt kort de tijd om de feedback voor te bereiden en deelt dit met de feedbackontvanger
4. De feedbackontvanger probeert de 10 gouden regels van feedback ontvangen zo goed mogelijk na te leven
5. Toehoorder 1 geeft de feedbackgever feedback, toehoorder 2 geeft de feedbackontvanger feedback op basis van de 10 gouden regels
6. Herverdeel de rollen, trek een nieuwe scenariokaart en herhaal

Rode kaartjes

Reflectie

Wat vond je het tijdens het oefenen het moeilijkste aan het geven en ontvangen van feedback?

Welke van de 10 gouden regels zijn denk jij het meest waardevol binnen deze organisatie?

Hoe denk je dat bewuster omgaan met het geven en ontvangen kan bijdragen aan een inclusief en veilig werkklimaat binnen jullie afdeling?

Bedankt & succes!

Heeft er iemand feedback voor mij?

Positief en/of constructief?

