

Trainen met TrainingsMoment

Het Feedbackgesprek

In dit document treft u informatie aan over:

1. De trainingsmethode TrainingsMoment
2. Het uitvoeren van een feedbackgesprek
3. De uitvoering van uw trainingssessie

1. De trainingsmethode TrainingsMoment

De persoonlijke trainingservaring

TrainingsMoment biedt organisaties een andere manier om medewerkers te trainen in communicatieve vaardigheden. Meestal vindt vaardigheidsontwikkeling plaats door groepstraining. Het individuele rendement voor deelnemers aan groepstrainingen is vaak beperkt. De tijd en veiligheid om persoonlijke leerdoelen echt te ontwikkelen is bijna nooit aanwezig.

TrainingsMoment verzorgt daarom persoonlijke trainingssessies gericht op een concrete gespreksituatie. Zo trainen wij medewerkers op één dag individueel in het voeren van verschillende gesprekssoorten. Voor u kan dit bijvoorbeeld zijn een sollicitatiegesprek, voor uw collega een verzuimgesprek. De persoonlijke trainingssessies duren standaard 60 minuten en worden begeleid door een ervaren communicatietrainer en een professionele acteur.

Door het persoonlijke en intensieve karakter van de training bereikt u een maximale trainingsopbrengst in een veilige leeromgeving. In een zeer korte tijd worden uw leerpunten zichtbaar, wordt concrete feedback gegeven en oefent u uw belangrijkste gespreksvaardigheden. Trainen met TrainingsMoment is dus echt een training op maat!

De trainingsmomenten

De trainingsmomenten die wij u aanbieden liggen allemaal op het terrein van de communicatie. Communicatie tussen leidinggevende en medewerker en tussen medewerker en klant of cliënt. U moet hierbij denken aan gesprekssoorten als een slecht-nieuwsgesprek, een sollicitatiegesprek of een telefonisch klachtgesprek. Hieronder vindt u een overzicht van de gesprekssoorten die u kunt trainen bij TrainingsMoment.

GESPREKSSOORTEN VOOR LEIDINGGEVENDEN	GESPREKSSOORTEN VOOR MEDEWERKERS
<ul style="list-style-type: none"> • Slecht-nieuws gesprek • Signalerings-/preventiegesprek • Sollicitatiegesprek • Functioneringsgesprek • Feedbackgesprek • Beoordelingsgesprek • Discipline-/correctiegesprek • Loopbaangesprek • Exitgesprek • Opvang en nazorg gesprek • Verzuimgesprek 	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonisch klachtgesprek • Agressiepreventie-aanpak • Verkoopgesprek • Feedbackgesprek • Loopbaangesprek • Sollicitatiegesprek

Werkwijze

Normaliter ontvangt u vanuit uw organisatie de vraag welke gesprekssoort u met TrainingsMoment wilt trainen. Vervolgens wordt door uw organisatie een planning gemaakt en wordt u verteld op welke datum en tijdstip uw trainingsmoment staat gepland. Uw trainingssessie duurt standaard 60 minuten.

Als voorbereiding op uw trainingssessie neemt u de informatie door die hoort bij de betreffende gesprekssoort. De informatie bestaat uit enkele A4tje's tekst en het bekijken van verschillende filmpjes. Uw voorbereidingstijd bedraagt voor de meeste gesprekssoorten ongeveer 30 tot 40 minuten. Bij aanvang van de trainingssessie maken de trainer en acteur kort met u kennis. Vervolgens gaat uw trainingssessie van start met enkele door de trainer aan u gepresenteerde gespreksituaties. U krijgt van zowel trainer als acteur mondelinge feedback. Aan het einde van de sessie wordt de sessie kort met u geëvalueerd en ontvangt u een schriftelijk overzicht van uw sterke en mindere sterke kanten in de uitvoering van deze gesprekssoort. Alleen u ontvangt deze informatie. Uw privacy is gegarandeerd. Aan uw werkgever of anderen in uw organisatie wordt door de trainer geen mondelinge of schriftelijke terugkoppeling gedaan.

2. Het feedbackgesprek: terugkoppelen, bewustmaken en ontwikkelen van gedrag

Een van de belangrijkste technieken in het effectief communiceren met uw medewerkers en in het ontwikkelen van competenties van uw medewerkers is het geven van feedback. Door feedback te geven maakt u, uw medewerkers meer bewust van het door hen vertoonde gedrag en het effect dat dit gedrag heeft op anderen.

Wat is feedback geven?

Feedback geven betekent letterlijk 'terugkoppelen'. In de context van de werksituatie verstaan we onder feedback geven: het vertellen aan de ander wat we aan zijn werknemersgedrag waarnemen en wat hiervan het effect is op ons. In het algemeen betekent het geven van feedback in de werksituatie dat we iemands werkgedrag benoemen in relatie tot:

- Geldende normen voor professionaliteit (vakken en vaardigheden).
- Binnen de organisatie gemaakte afspraken (beleid en procedures).
- Algemene normen en waarden (beroepshouding en organisatiecultuur).
- Daarbij kan feedback geven zowel inhouden het geven van een compliment (positieve feedback) als het geven van kritiek (negatieve feedback).

Waarom feedback geven?

Het doel van feedback geven is dat we de ander bewust maken van zijn gedrag en wat dit gedrag voor effect heeft op ons en/of op anderen. Door elkaar feedback te geven leren we over elkaar en van elkaar. Feedback geven maakt dat positief gedrag wordt bevorderd en wordt gestimuleerd en dat ongewenst gedrag wordt gecorrigeerd en nagelaten. Hierdoor verheldert de werkrelatie tussen medewerkers, wordt gedrag effectiever en verbetert de werksfeer.

Wanneer werkt feedback geven?

- Feedback is effectief als ze 'gericht', 'expliciet' en 'functioneel' is en direct aansluit op 'waarneembaar gedrag'. Met andere woorden: Bij feedback geven hoort het altijd te gaan over veranderbaar gedrag. Het gaat om het gedrag of de prestatie van de medewerker, niet om zijn of haar persoon.

Dus: "Wat ik je zie doen" i.p.v. "Jij bent niet"

- Feedback is altijd persoonlijk.

Dus: "Wat mij opvalt ..." i.p.v. "Men vindt dat ..."

- Feedback geeft u in het hier en nu, dus geen uitstel.

Dus: "Vanochtend viel het mij op dat ..." i.p.v. "Vorige week zei je dat .."

- De feedback wordt altijd concreet en beschrijvend gegeven en niet interpreterend en concluderend.

Dus: "Toen je mij in de rede viel tijdens de vergadering" i.p.v. "Jij probeert je altijd ten koste van mij te profileren".

- Het gaat bij feedback geven naast het feitelijke gedrag dat u waarneemt bij uw medewerker, ook over het uitspreken van uw gedachten en gevoelens hierbij.

Dus: "Toen je mij in de rede viel tijdens het werkoverleg, merkte ik dat mij dat erg irriteerde"

- Het principe van feedback geven is tweerichtingsverkeer: zowel u als uw medewerker kunnen elkaar feedback geven.
- U formuleert de feedback zodanig dat u de ontvanger uitnodigt om te reageren.

Hoe geeft u feedback?

Wanneer u feedback wilt geven kunt u de volgende opbouw hanteren:

Contact maken:

- Schat in of de situatie voor feedback geven geschikt is (bv. geen anderen aanwezig)
- Noem de medewerker bij zijn naam en maak (oog)contact.
- Kondig de feedback aan. Zeg tegen uw medewerker dat u hem ergens feedback over wilt geven.
- Let op uw lichaamstaal. Laat met uw gezichtsuitdrukking en houding aan uw medewerker zien dat u uw feedback serieus neemt.

Feedback geven:

- Vertel wat u waarnam (ik zag/hoorde).
- Wat het effect daarvan op u was (Ik vond/ voelde).
- Wat u voorstelt of hoe u het in het vervolg wel wilt (Ik zou willen/ stel voor).

Opvangen:

- Vraag aan uw medewerker of deze uw feedback herkent.
- Vraag aan uw medewerker of deze van plan is iets te doen met de feedback.
- Luister naar uw medewerker en reflecteer op zijn reactie (dus als ik je goed begrijp ..)
- Sluit af met de vraag of uw medewerker nog behoefte heeft om op een later moment op de feedback terug te komen.

Hoe reageert u op ontvangen feedback?

Uw basishouding ten aanzien van het ontvangen van feedback is belangrijk. Als leidinggevende moet u feedback zien als een kans om te leren en niet als een aanval op u als persoon of op uw functioneren.

- Sta open voor feedback en vraag om feedback. Als leidinggevende kunt u leren van uw medewerkers door gericht om feedback te vragen. Op deze manier vergaart u informatie op basis waarvan u weer makkelijker uw medewerkers kunt aansturen. Door zelf om feedback te vragen vervult u een voorbeeldfunctie.
- Probeer de aan u gegeven feedback te begrijpen. Dit kunt u doen door verduidelijking te vragen. Ga NIET argumenteren of verdedigen. Luister goed en vraag eventueel om opheldering. Ook hier vervult u een voorbeeldfunctie!
Doe iets met zinvolle feedback. Beoordeel de feedback op zijn relevantie / bruikbaarheid. Laat zien dat u iets met de gegeven feedback doet.
- Bedank u medewerkers voor gegeven feedback. Besef dat medewerkers vaak een hoge drempel over moeten om hun leidinggevende feedback te geven. Door “dank je wel” te zeggen geeft u blijk van waardering, dat uw medewerker deze stap heeft gezet.

3. De uitvoering van uw trainingssessie

Werkwijze

U hebt een datum en tijdstip voor uw trainingsmoment ontvangen.

Uw trainingsmoment duurt normaliter 60 minuten.

Als voorbereiding op uw trainingsmoment neemt u de informatie door in dit document en bekijkt u de filmpjes die horen bij uw gesprekssoort.

Bij aanvang van de sessie maken de trainer en de acteur kort met u kennis. Vervolgens gaan zij met u van start met verschillende casussen.

Voor de gesprekssoort 'Het feedbackgesprek' zijn de casussen:

1. De vergadering

U bent leidinggevende van Jan Jansen. Jan is een oudgediende medewerker die door u en zijn collega's erg wordt gewaardeerd om zijn kennis en ervaring. Vanochtend hebt u een vergadering gehad met uw team. Tijdens het bespreken van een van de agendapunten viel u op dat Jan erg vaak andere collega's onderbrak in hun verhaal. Vervolgens gaf hij zeer deskundig zijn visie op het betreffende onderwerp. Hoewel Jan's bijdrage zorgde voor een aantal oplossingen op lastige dossiers viel het u ook op verschillende collega's door Jan's gedrag afhaakte in de vergadering. U hebt besloten Jan terugkoppeling te geven op zijn gedrag tijdens vergaderingen en hem uitgenodigd voor een feedbackgesprek.

2. Lichaamstranspiratie

U bent leidinggevende van Jan Jansen. Jan is een door u en uw team zeer gewaardeerde collega. Gisteren is een collega naar u toe gekomen en heeft u enigszins ongemakkelijk verteld dat hem is opgevallen dat Jan erg sterk ruikt naar lichaams-transpiratie. Enkele collega's is dit ook opgevallen. Geen van de collega's wil hierover een gesprek beginnen met Jan. Ze vinden het feit enigszins gênant en willen Jan niet voor het hoofd stoten. U hebt uw medewerker bedankt voor de informatie en hebt Jan zojuist uitgenodigd voor een feedbackgesprek.

3. Feedback in het gesprek

U bent in gesprek met uw collega Jan Jansen. Het onderwerp dat u bespreekt is de organisatie van een afscheidsfeestje voor jullie gezamenlijke collega Klaas Verschuren. Het valt u in het gesprek op dat Jan erg sterk vasthoudt aan zijn eigen ideeën over de opzet en inhoud van het afscheidsfeestje. U merkt dat uw inbreng nauwelijks wordt besproken. U besluit Jan hierover feedback te geven.

Na iedere oefenronde krijgt u van zowel trainer als acteur mondelinge feedback en bestaat de mogelijkheid de casus nogmaals te oefenen.

Aan het einde van de sessie wordt de sessie kort met u geëvalueerd en ontvangt u een schriftelijk overzicht van uw sterke en mindere sterke kanten in de uitvoering van deze gesprekssoort.

Alleen u ontvangt deze informatie. Uw privacy is gegarandeerd. Aan uw werkgever of anderen in uw organisatie wordt door de trainer geen mondelinge of schriftelijke terugkoppeling gedaan.

**Wij wensen u een leuke trainingssessie
en veel rendement van uw trainingsmoment!**