

Hoe ontvang jij feedback? Probleemoplossend gesprek

Korte beschrijving van het gesprek

Diëtist Sander corrigeert Margreet in het restaurant van de zorgorganisatie in het bijzijn van de cliënten. Margreet vindt dit heel vervelend en spreekt Sander hierop aan. Het gesprek wordt op twee manieren uitgevoerd. Versie A heeft als titel 'Zo kan het gaan' en versie B – (B)eter - heeft als titel 'Zo kan het ook'. De video bevat geen aanwijzingen of uitleg voor het geven van feedback. De [video](http://www.vilans.nl) is gemaakt door Vilans, Kenniscentrum Langdurige zorg (www.vilans.nl)

Versie A: Zo kan het gaan...

Organisatie van de tekst	Tekst van het gesprek (S = Sander; M = Margreet)
Opening	S: Dag Margreet, je wou me spreken M: Ha, Sander. Ja, eh, ik wou je inderdaad spreken. Ik wil het, eh, wel nog graag even hebben over ... S: Ik heb eh niet zoveel tijd trouwens even ...
Kwestie	M: Ja, nou ja, ik wil het toch even met je hebben over wat er vanmiddag in het restaurant gebeurde. S: Ja, ja, ja. M: Daar ben ik niet zo blij mee! S: Nee? M: Ga even zitten. S: Okay.
Verschillende perspectieven	M: Ik vond het gewoon heel vervelend hoe dat ging. In een bomvol restaurant komt meneer de diëtist weer eventjes laten weten dat wij ons niet aan de voedingsvoorschriften houden. S: Ja? M: Ja, vind ik niet echt, eh, netjes en zoals het hoort. Ik bedoel dat kan ook op een andere manier. Ja, ik bedoel eh... S: Nog iets? M: Nou ja, eh, ggg, je reactie verbaast me ook niet want dat heb ik ook al van collega's gehoord, dat het erg lastig is om met jou gewoon een goeie afspraak te maken. S: Nou, daar ben ik helemaal niet mee eens. Eh, ik sta gewoon, eh, voor, eh, goed voedingsbeleid hier. Enne, ja, daar gaat het om. M: Ja, goed voedingsbeleid. Er is nog meer dan alleen maar goed voedingsbeleid het gaat er ook om wat de beleving is van mensen. Meneer Banali kan er ontzettend van genieten als ie nou één keer in de week 'es een keer een stukje wat vetter vlees krijgt. S: Wat kun je toch ongelooflijk zeuren zeg. M: Oh, eh, nou kan ik zeuren?! S: Je kunt ongelooflijk zeuren. M: Nou ik ben, ik ben, niet alleen jij bent er voor goed voedingsbeleid, ik ook! S: Ik doe hier ook maar gewoon mijn werk M: Ik ook, ik ben er ook voor de mensen. Alleen maar.



Argumenten, onderhandeling	
Advies	S: Ja, ja, goed, goed. Moeten we nog maar een keertje over hebben M: Ja. Laten we dat maar doen. Maar je weet het, ik ben daar dus niet van gediend en dat heb ik bij deze gezegd S: Ja, jouw probleem
Afsluiting	

Versie B(eter): Zo kan het ook...

Organisatie van de tekst	Tekst van het gesprek (S = Sander; M = Margreet)
Opening	S: Dag Margreet, je wou mij spreken? M: Hi Sander, eh, ja, ga even zitten. S: Ik heb niet zoveel tijd eigenlijk... M: O, nou, da's niet erg, ik zal proberen het kort te houden S: Oké.
Kwestie	M: Eh, maar ik wil heel graag, eh, met jou bespreken wat er, eh, tussen de middag, tussen ons, in het restaurant is voorgevallen. S: Oké. M: Eh, vind je 't goed, als ik ... even zeg, hoe het, eh, hoe het op mij is overgekomen? S: Graag. M: Ja, eh, nou ja, je kwam vanmiddag het restaurant binnenlopen, eh, toen ik aan de tafel van meneer Banali, eh, bezig was en, eh, je zei eh, in aanwezigheid van meneer Banali, en, en hij had een paar gasten aan tafel, dat je vond, dat wij ons niet goed aan de voedingsvoorschriften houden... S: Ja.
Verschillende perspectieven	M: Nou, ik, ik vond het op dat moment, eh, héél vervelend, hoe dat ging, eh, met name omdat het op mij in ieder geval het effect had dat ik me voor gek voelde staan, hé, alsof ik, eh, jouw adviezen aan mijn laars lap. En, eh, ik zag ook aan meneer Banali dat die ook ongemakkelijk was, van ja, eh, dat jij andere dingen zegt, eh, dan dat ik, eh, gedaan heb. Eh, dus, ik, ja, ik zou het heel fijn vinden, eh, ja, als dat op een andere manier zou kunnen. Want, maar, kan je je dat voorstellen, eh, hoe dat op mij is overgekomen? S: Ja, eigenlijk wel. Ja, ja. M: Hm, hm. S: Dat is niet goed... M: Nee, nee.
Argumenten / onderhandeling	S: Dat is eigenlijk ook helemaal niet professioneel, zo moeten we het eigenlijk ook niet willen. M: Nee, nou ja, ik, ik ben heel blij dat jij dat ook vindt, eh, want ja, zo denk ik er ook over. En, eh, ik zou het heel fijn vinden als het op een andere manier kan, want, eh, nogmaals, je, dat je me aanspreekt, natuurlijk. S: Oké, gelukkig, want dat is mijn verantwoordelijkheid wel natuurlijk hè?



Advies	<p>M: Ja, dat, dat ben ik met je eens. Op een ander tijdstip, of vraag even aan me of ik met je mee kan lopen, dat we in ieder geval uit het zicht van de cliënten dit soort dingen met elkaar, eh, bespreken.</p> <p>S: Uitstekend! Daar kan ik me helemaal in vinden.</p> <p>M: Ja?</p> <p>S: Ja.</p> <p>M: Nou, eh, fijn, dan, dan spreken we dat af, dat we dat voortaan zo doen.</p> <p>S: Hé dank je wel dat je me er even op aanspreekt want, ja, ik schoot eigenlijk uit mijn slof.</p>
Afsluiting	<p>M: Ja, nou goed, oké, eh, fijn dat je d'r even naar wilde luisteren enne ga gauw weer aan de gang.</p> <p>S: En tot ziens, ik ga ook weer verder.</p> <p>M: Oké, hé bedankt hé.</p> <p>S: Dag.</p> <p>M: Dag.</p>

Doel van het gesprek

De video laat zien hoe je feedback kunt ontvangen van een collega. Er worden in de video geen tips voor het ontvangen van feedback gegeven. Door een negatief en positief voorbeeld te laten zien van een gesprek over hetzelfde probleem, toont de video twee manieren om feedback te ontvangen.

Opbouw van het gesprek

Uit het doel en de opbouw van het gesprek (zie de linkerkolom) is af te leiden dat er sprake is van een probleemoplossend gesprek. Het probleem is dat de ene collega de andere collega corrigeert in aanwezigheid van cliënten. Deze kwestie wordt aangekaart, waarna beiden hun kijk op de zaak geven. In versie A reageert de gecorrigeerde collega boos, terwijl de andere collega voet bij stuk houdt en het probleem niet erkent. Het gesprek bestaat grotendeels uit beschuldigingen en verwijten, bevat geen advies voor de toekomst, en kent geen opening en afsluiting. Versie B bevat alle onderdelen van een beschouwing. De kwestie wordt vanuit beide perspectieven belicht, er vindt een onderhandeling plaats met argumenten waarna een duidelijk advies volgt. Het gesprek kent tevens een duidelijke opening en afsluiting.

Welk taalgebruik past bij dit gesprek?

Met welk taalgebruik reageert Sander in versie B op Margreet? Margreet heet Sander vriendelijk welkom en reageert begripvol als Sander zegt weinig tijd te hebben: 'O nou, da's niet erg. Ik zal proberen het kort te houden.' Margreet leidt de kwestie neutraal in: ze geeft een feitelijke beschrijving van wat er in het restaurant gebeurde. Met een korte pauze geeft ze Sander de gelegenheid haar weergave van de feiten te bevestigen. Sander laat vanaf het begin zien dat hij aandachtig en open luistert en bevestigt kort en duidelijk: 'Ja.' Vervolgens legt Margreet uit welk effect de situatie op haar gehad heeft. Gevraagd naar zijn reactie reageert Sander instemmend: 'Ja, eigenlijk wel. Ja, ja.' En iets later: 'Dat is niet goed.' Hij bevestigt wederom kort en duidelijk.

Als hij merkt dat Margreet haar perspectief voldoende heeft kunnen uitleggen, sluit hij aan op haar ervaring: 'Dat is eigenlijk ook helemaal niet professioneel, zo moeten we het eigenlijk ook niet willen.'

Met het gebruik van 'we' slaat Sander een brug tussen zijn collega en hemzelf. Hij laat zien dat hij de feedback ontvangen en verwerkt heeft en toe is aan de volgende stap: hoe gaan we dit samen oppakken? Hiermee nodigt hij Margreet uit tot een oplossing. Tot slot doet Sander wat hij het hele gesprek al heeft gedaan: hij bevestigt kort en duidelijk wat hij ervan vindt.



Bijvoorbeeld: 'Uitstekend! Daar kan ik me helemaal in vinden.' Ook bedankt hij Margreet expliciet: 'Hé, dank je wel dat je me er even op aanspreekt, want, ja, ik schoot eigenlijk uit mijn slof.'

Behalve korte en duidelijke bevestigingen, is ook de intonatie van Sander in versie B belangrijk voor een goed resultaat. In zijn stemgeluid laat hij merken dat hij zich inleeft in Margreet. Hij klinkt berouwvol als hij hoort dat Margreet zich voor gek voelde staan: 'Dat is niet goed.' En later klinkt hij opgelucht als ze een oplossing hebben gevonden: 'Uitstekend!'

Intonatie, woordkeuze en lichaamshouding van Sander zijn in versie A negatief en afwijzend. In versie B echter laat Sander op deze drie onderdelen een open houding zien waarin hij nadrukkelijk contact zoekt en houdt met zijn gesprekspartner.

Adviezen voor nabespreking van het fragment

- Laat de leerlingen eerst versie A zien. Is het probleem opgelost? Waar zie je dat aan?
- Wat valt de leerlingen op aan de reactie van Sander in versie A?
- Margreet zegt dat ze het heel vervelend vond wat er in het restaurant gebeurde. Vraag leerlingen - na het zien van versie A - hoe zij zouden reageren op deze opmerking van Margreet.
- Bekijk versie B. Waaraan kun leerlingen zien en horen dat Sander openstaat voor de feedback?

