

Hoe geef jij feedback? Probleemoplossend gesprek

Korte beschrijving van het gesprek

Siona, achter de laptop, is boos op haar collega Sandra die vergeten was iets te vertellen over de afspraak met de zoon van een cliënt. Siona stelt dit op een afgesproken tijdstip aan de orde bij Sandra. 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 (C1 = collega 1; C2 = collega 2)
Opening	
Kwestie	C1: Ik baal ervan. Dan word ik gebeld door de zoon van mevrouw Goedhard en ... eh. .. dan... dan weet ik weer van niks. Iets over voorlezen, je hebt helemaal niks gezegd.
Perspectieven	C2: Ja, had je het zorgplan moeten lezen. C1: Ja, zorgplan? Dit is heus niet de eerste keer, jij met je leuke ideeën en je vertelt gewoon helemaal niks. C2: Ik was gisteren bij de tandarts. Zo leuk was dat niet, dus euh. C1: Ja inderdaad, je bent of nergens te vinden of je bent weg. C2: En jij, was vorige week, kwart over vier? Waar was jij?
Positie / oplossing (Of in geval van werkoverleg: afspraak of conclusie)	C1: Ja, het is gewoon, je gaat met je leuke ideeën en euh wij staan voor gek want wij weten weer van niks. C2: Oh, nou is het wij, wie wij? Karen en Wil? Is het drie tegen één of zo?
Afsluiting	C1: Je luistert gewoon niet! Je luistert gewoon niet!

Versie B: Zo kan het ook....

Organisatie van de tekst	Tekst van het gesprek (C1 = collega 1; C2 = collega 2)
Opening	C1: Fijn dat we even samen kunnen zitten...
Kwestie	C1: Het zit namelijk zo, ik werd gisteren gebeld door de zoon van mevrouw Goedhard ... Het ging over dat voorlezen, maar daar wist ik helemaal niks van... eh, ja... ik wist eh, daardoor kon ik hem eigenlijk ook niet zo goed te woord staan, nou, dat kwam natuurlijk ... dat kwam vooral doordat jij d'r niks over had verteld, en, nou ja, dat ik daar niet over geïnformeerd was. Ja, daardoor voelde ik nogal me best wel in mijn hemd gezet.
Perspectieven	C2: Ja, stom, ja .. nou dat is heel vervelend. Jeetje... ik snap, ja ik snap dat je dat eh, dat dat heel vervelend voor je is.... Het is heel stom, want ik had het gewoon, ja, ik had het gewoon moeten zeggen, in de haast is dat er bij ingeschoten.... Ja... ja, dat moet echt anders.... Maar ...heb je dat wel vaker, is, doe ik dat wel vaker?

	<p>C1: Ja...ja... ja, maar het is vooral in dit soort situaties hoor, dat je eh, dat je eh nieuwe afspraken maakt met cliënten, dat je iets nieuws heb bedacht, waar eh ja, waar ik heel blij mee ben dat je, dat je dat soort dingen bedenkt... maar eh ja, 't is wel fijn als ik ook weet eh dat die nieuwe afspraken gemaakt zijn.... dus dat ik eh ja, dat ik het ook weet ... dat je het mij even vertelt.</p> <p>C2: Ja, uiteraard, ja... Nee, zeker. Ja, dat moet ik echt anders gaan doen.</p>
Positie / oplossing (Of in geval van werkoverleg: afspraak of conclusie)	<p>C1: Ja nou, is het een goed idee om daar even, even goede afspraken over te maken?</p> <p>C2: Ja.</p> <p>C1: Ja, misschien moeten we het iets breder trekken eh dat we, dat we even met zijn allen... eh afspraken maken, dus dat we het...</p> <p>C2: Dat we het even in het teamoverleg ook eh... over hebben</p> <p>C1: Ja... Ja. Zullen we 't dan gewoon samen even als onderwerp in het teamoverleg ... eh introduceren?</p> <p>C2: Ja, dat is goed.</p> <p>C1: Fijn.</p> <p>C2: Ja, laten we dat doen... Ja, goed dat je het even aangekaart hebt.</p>
Afsluiting	C1: Ja, nou ja, fijn dat je ook even wou luisteren.

Doel van het gesprek

De video laat zien hoe je feedback kan geven aan een collega. Er worden in de video geen tips voor het geven 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 geven.

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 bestaat eruit dat er in de overdracht tussen de ene en de andere collega iets is misgegaan. Deze kwestie wordt aangekaart, waarna beiden hun eigen kijk op de zaak geven. In versie A blijven de collega's elkaar echter verwijten maken en komt er geen echte positie of oplossing, wat wel gebeurt in versie B. Ook is in versie B een opening en een afsluiting aanwijsbaar.

Welk taalgebruik past bij dit gesprek?

Met welk taalgebruik bereikt Siona haar doel in versie B? Zij bedankt eerst op rustige en vriendelijke toon Sandra dat ze even kunnen praten. Daarna valt op dat zij eerst de situatie beschrijft. Daarvoor gebruikt ze een neutrale formulering zoals 'Het zit namelijk zo'. Ze beschrijft wat er is gebeurd, dat ze informatie miste en ze daardoor haar werk niet goed kon uitvoeren. Ze is duidelijk over de oorzaak: 'Dat kwam vooral doordat jij d'r niks over had verteld.' En Siona legt uit wat dat persoonlijk met haar doet: ze voelt zich in haar hemd gezet.

Zowel in versie A als B begint Siona met de ik-vorm die normaliter geadviseerd wordt bij het geven van feedback. In versie A wordt die ik-vorm echter ingezet om de ander te beschuldigen: 'Ik baal ervan'. In versie B beschrijft Siona vooral haar perspectief en wat dat voor haar betekent. Dat doet ze tot het eind van het gesprek, bijvoorbeeld 'het is wel fijn als ik het ook weet'. In versie A gebruikt ze al snel vooral jij-formuleringen: 'jij met je leuke ideeën' en 'je bent nergens te vinden'.

Behalve een feitelijke beschrijving van de situatie en het consequente gebruik van de ik-vorm, zijn ook de intonatie en het spreektempo in versie B doorslaggevend voor een goed resultaat. Siona praat rustig: ze gebruikt pauzes, haar spreektempo is niet hoog, ze zegt regelmatig 'eh' en haar stem heeft een neutrale klank (mededelend). De pauzes en het gebruik van 'eh' laten zien dat ze het zelf ook niet zo gemakkelijk vindt om dit te zeggen, ze roept daarmee mogelijk sympathie op bij de ander. Ze verzacht bovendien regelmatig een uitspraak. Nadat ze zegt dat Sandra 'd'r niks over verteld' heeft, verwoordt ze dit direct vriendelijker door te zeggen: 'Nou ja, dat ik daar niet over geïnformeerd was.' Het gebruik van 'nou ja' en 'eh' en 'even' maken haar toon mild, sympathiek en open. Dat doet ze ook als ze een oplossing voorstelt aan haar collega: 'Ja nou, is het een goed idee om daar even, even goede afspraken over te maken?'.

Adviezen voor nabespreking van het fragment

- Laat de leerlingen eerst versie A zien. Wat gaat er volgens hen mis in dit gesprek?
- Wat vinden de leerlingen in versie A van Siona?
- Vraag leerlingen - na het zien van versie A - hoe zij het gesprek zouden beginnen.
- Bekijk versie B. Siona wil dat Sandra de volgende keer beter informatie overdraagt. Wat doet ze in deze versie om dat te bereiken? Wat is het verschil met versie A?

