

# Echt contact maken door feedback te geven en te durven ontvangen

De kern van communicatie is informatie-uitwisseling. Dit vindt plaats door zowel woorden als gedrag. Vooral het gedrag dat de student (werknemer) en uzelf laten zien, kan anders worden geïnterpreteerd dan het wordt bedoeld. Om dit te controleren is feedback een belangrijk hulpmiddel. Feedback is gericht op contact maken, inzicht geven en eventueel corrigeren.

## Uitgangspunten

1. Richt de feedback op het gedrag of de prestatie en niet op de persoon.
2. Beperk u tot wat de student kan veranderen.
3. Geef naast negatieve feedback ook positieve feedback.
4. Houd rekening met het incasseringsvermogen van de student.
5. Interpreteer en oordeel niet, maar beschrijf alleen de feiten.
6. Beschrijf recent en concreet vertoond gedrag.
7. Let op non-verbaal gedrag.
8. Geef de student de ruimte om zijn reactie te geven.

## Voorwaarden

1. Feedback heeft alleen effect als de student deze wil ontvangen.
2. Kies een geschikt moment en wacht niet te lang met het geven van feedback.
3. Stel u open en eerlijk op en geef aan dat u het ook mis kunt hebben.
4. Maak onderscheid tussen waarnemen en interpreteren.

## Feedback geven

1. Beschrijf het feitelijke gedrag van de student en de situatie.
2. Geef de student de ruimte om te reageren. Ga na of hij de mogelijke consequenties van zijn gedrag inziet en daarmee in de toekomst rekening wil houden en welke conclusie hij uit zijn eigen toekomstig gedrag trekt.
3. Beschrijf de betekenis die u er zelf aan geeft.
4. inclusief uw gevoel, dat door het gedrag van de student werd veroorzaakt.
5. Beschrijf wat u verwacht van uw toekomstige gedrag ten opzichte van de student als deze zijn gedrag niet wijzigt.

## Feedback ontvangen

1. Interpreteer de feedback van de student niet als een aanval op u als persoon.
2. Luister goed en schiet niet onmiddellijk in de verdediging. Laat het eerst tot u doordringen.
3. Vraag door en probeer de feedback ook echt te begrijpen.
4. Toon waardering voor het feit dat u feedback van de student krijgt.
5. Besluit en vertel aan de student wat u gaat doen met de feedback.

## Werkwijze

1. Beschrijf het gedrag dat u waarneemt bij de student:  
*ik zie;*
2. Geef aan welke effect dat gedrag op u heeft:  
*ik voel;*
3. Laat de student reageren:  
*jij voelt.*

## Een vervolg op feedback kan zijn

1. Het geven van kritiek:  
*ik zie; ik vind; omdat;*
2. Het doen van een verzoek:  
*ik zie; ik voel; ik vraag;*
3. Het stellen van een grens:  
*ik zie; ik wil dat je daar mee stopt.*