



ORTHO CONSULT
De mens centraal

'HOE SPREEK JE JE COLLEGA'S AAN'

RECHTSTREEKS AANSPREKEN

PROFESSIONALITEIT



Congres voor elke mentor
December 2017
Anneke Blaauwendraad



ORTHO CONSULT
De mens centraal

WAAROM FEEDBACK GEVEN SOMS MOEILIJK IS



- Heb ik het wel goed gezien?
- Is het 'normaal' dat ik me hieraan erger?
- En wat stoort me nu precies?
- Wat vind ik nu verkeerd aan zijn/haar werk?
- Mág ik hier wel iets van zeggen?
- Waarom wil ik er iets van zeggen?
- Wat wil ik daarmee bereiken?
- Hoe kan ik het zeggen zonder dat hij/zij boos wordt?
- Kunnen we na het gesprek nog wel leuk samenwerken?
- Het kan veel energie kosten

5 EXCUSES OM GEEN FEEDBACK TE GEVEN

- <https://www.youtube.com/watch?v=MJrSbL7a5Tg>



1. HET ZEIKERDSYNDROOM
2. LIEFDESJUNKSYNDROOM
3. DE BOZE REACTIE
4. WE DOEN HET ZELF OOK; RECIPROCITEIT
5. HET HEEFT GEEN ZIN

WELKE OVERTUIGING BELEMMERT JOU FEEDBACK TE GEVEN?

RECHTSTREEKS AANSPREKEN

Wat is je doel?

Belangstelling

Waardering

Zorg

Ergernis

Disfunctioneren

Klachten

Samenwerking

Incident



ORTHO CONSULT
De mens centraal

Congres voor elke mentor
December 2017
Anneke Blaauwendraad

Een probleem, zes meningen

DENKTANK

“Mijn collega roddelt over andere collega’s”

Patricia (37): “Ik werk als docent op een middelbare school en kan goed overweg met mijn collega’s, maar één van hen komt vaak bij me langs om haar frustraties te uiten. Ik vind het fijn dat ik haar ‘vertrouwenspersoon’ ben, maar ze roddelt over andere collega’s. Daar voel ik me niet prettig bij. Moet ik het aankaarten of mijn mond houden?”

Congres voor elke mentor
December 2017
Anneke Blaauwendraad



ORTHO CONSULT
De mens centraal

Een probleem, zes meningen

DENKTANK

“Mijn collega roddelt over andere collega’s”

Patricia (37): “Ik werk als docent op een middelbare school en kan goed overweg met mijn collega’s, maar één van hen komt vaak bij me langs om haar frustraties te uiten. Ik vind het fijn dat ik haar ‘vertrouwenspersoon’ ben, maar ze roddelt over andere collega’s. Daar voel ik me niet prettig bij. Moet ik het aankaarten of mijn mond houden?”

Wees voorzichtig

“Zeg tegen haar dat ze altijd je hart bij je uit mag storten, maar dat je niet over collega’s wilt roddelen. Wie weet roddelt ze met andere collega’s wel weer over jou, dus wees voorzichtig met wat je zegt.” Karin

Blijf luisteren

“Er is een verschil tussen roddelen en kletsen. Je kunt ervoor kiezen om naar haar te blijven luisteren, maar niet mee te gaan in het geroddel. Als ze echt te ver gaat, kan je alsnog zeggen dat het niet goed voelt. Je kunt haar vervolgens adviseren om met degene over wie ze praat in gesprek te gaan

omdat dit de enige manier is om iets te veranderen.” Barbara

Afstand

“Misschien ben jij niet de enige bij wie ze haar hart uitstort? Wie weet praat ze ook met anderen en zegt ze dat jij het met haar eens was. Neem afstand!” Annemarie

Mét elkaar praten

“Ik had hetzelfde met een collega. Ik heb vriendelijk gezegd: ‘Laten we mét elkaar praten en niet over elkaar.’ Nooit meer een roddel gehoord.” Bernadette

En dit zegt de deskundige

“Roddelen helpt bij het ontla-

den van stress en versterkt gevoelens van verbondenheid. Het fijne gevoel dat je ervaart om als vertrouwenspersoon te fungeren is heel natuurlijk. Probeer onderscheid te maken tussen de ‘gezellige roddel’ en de ‘kwadde roddel’ die mensen kan beschadigen. Ga met jouw collega in gesprek en neem een nieuwsgierige houding aan: zit haar misschien iets dwars? Zo laat je haar in haar waarde en kun je ook jouw gevoelens bespreken. Praat vanuit jezelf om te voorkomen dat je oordelend overkomt.”

Karin Post, arbeids- en organisatiepsycholoog, www.postadvies.com

Congres voor elke mentor
December 2017
Anneke Blaauwendraad



ORTHO CONSULT
De mens centraal

RECHTSTREEKS AANSPREKEN

Wat is van belang in gesprek met je collega?

- Positief zelfbeeld
- Positief beeld van de ander
- Zelfvertrouwen
- Vertrouwen in de ander
- Regels!
 - Voor feedback
 - Concreet gedrag
 - Ik boodschap
 - Kwetsbaarheid, impact
 - Ruimte voor reactie
 - Samen oplossingen verkennen
 - Actie, afspraken
- Slecht nieuws, duidelijk zijn
- Waardering en wat dat betekent
- Wat je mist en wat dat betekent
- Assertief
- Kwetsbaar
- Zorgzaam
- Onderscheid gedrag + persoon
- Zelfreflectie: je kan wel je zelf, niet de ander veranderen
- Mens en niet probleem centraal
- Lef
- Herstelgericht
- Meerzijdig partijdig



KWALITEIT EN VALKUIL



- BEELD VAN JE ZELF

&

- BEELD VAN DE ANDER



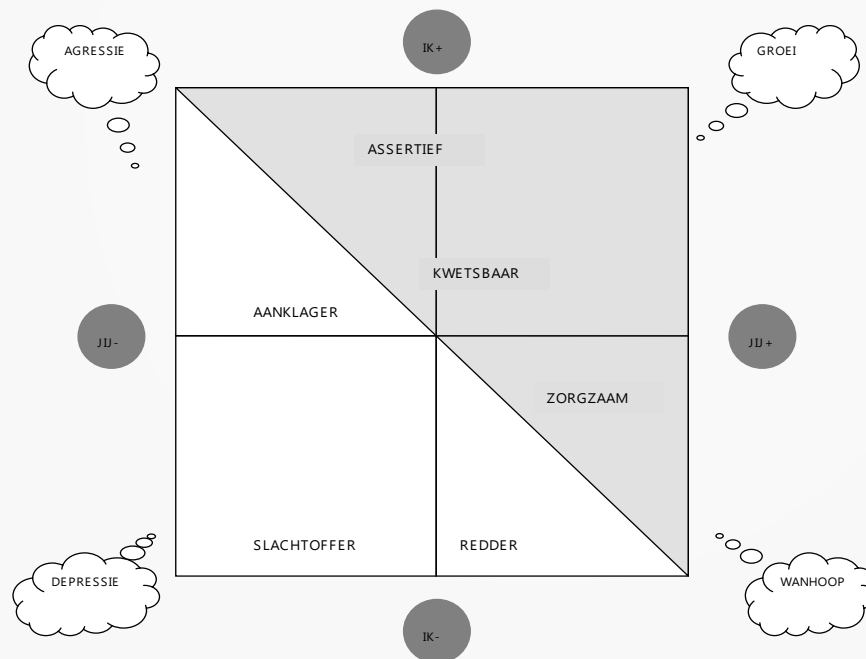
MEERZIJDIGE PARTIJDIGHEID

	IK +		
JIJ -	JIJ NIET OK IK WEL OK	IK OK JIJ OK	JIJ +
	JIJ NIET OK IK OOK NIET OK	IK NIET OK JIJ WEL OK	
	IK -		

GESPREKSVOERING

Op basis van ik +, jij +, acceptatie en empathie

DE PEDAGOGISCHE DANSVLOER

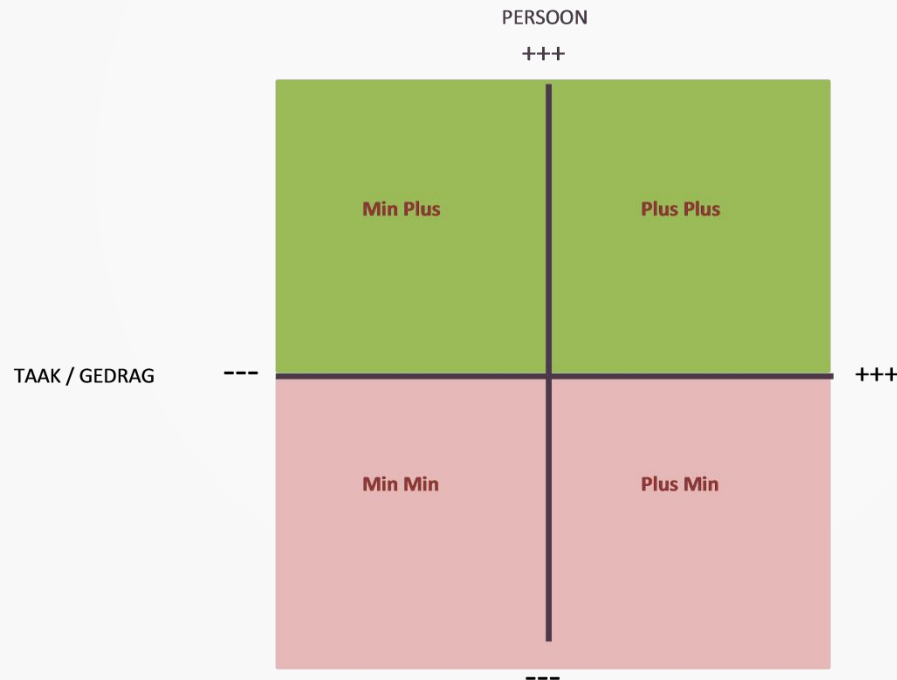


Volgens Jan Ruigrok, in 'HANDBOEK, alles over pesten', Quirijn, 2010, ISBN 978-90-79596-12-6

Congres voor elke mentor
December 2017
Anneke Blaauwendraad

GEDRAG & PERSOON

SCHEMA VAN HERMANS



REGELS VOOR FEEDBACK

- Beschrijf veranderbaar gedrag
 - Beschrijf concreet en specifiek gedrag dat je zelf hebt gezien of gehoord
 - Gebruik een ik-boodschap*
- Geef aan welk effect dat gedrag op je heeft
- Laat je gesprekspartner reageren
 - 'Kan je je dat voorstellen'
- Vraag om het gewenste gedrag
- Verken samen oplossingen of achtergronden



REGELS VOOR FEEDBACK

feedback geven DOE HET **SAMEN!**

→ Focus op **gedrag en impact**

- Beschrijf **veranderbaar** gedrag
- Beschrijf **concreet en specifiek** gedrag dat je zelf hebt gezien of gehoord
- Gebruik een **ik**-boodschap
- Geef aan welk **effect** dat gedrag op je heeft
- Laat je gesprekspartner **reageren**
- Vraag om het **gewenste** gedrag
- Verken **samen oplossingen** of **achtergronden**



REGELS VOOR FEEDBACK

Gelukkig is er een recept voor het ontvangen van feedback. Daar heb je steun aan als iemand tegen je zegt: "Ik wil graag even je aandacht voor" De belangrijkste voorwaarde is dat je je open stelt voor feedback.



REGELS VOOR FEEDBACK

feedback ontvangen EN DAN DE REACTIE!



**Regels voor het ontvangen van feedback,
wat je mag verwachten...**

De belangrijkste voorwaarde is dat je je open stelt voor feedback. Dat doe je door:

- Actief te **luisteren***
- Om **toelichting** te vragen
- **Waardering** te tonen
- **Na te denken** over de feedback
- Iets te **doen**!

* Luisteren: belangstelling tonen, iemand de ruimte geven zijn verhaal te doen, laten merken dat je luistert, vragen stellen en feedback geven.

