FEEDBACK GEVEN IN ZELFSTURENDE TEAMS

Yvette Paludanus
Dit boekje is tot stand gekomen dankzij de vragen en verhalen van medewerkers in de zorg.

Wil je een exemplaar van dit boekje bestellen? Wil je begeleiding bij het geven van feedback in jouw team, of wil je een training? Neem dan contact op met Yvette Paludanus, yvette@tijdvoornu.nl, 06 18885004

Heb je feedback over dit boekje? Dan hoor ik dat heel graag!

Hartelijke groet,

Yvette Paludanus
Versie 2, 2015
**INHOUD**

Samen leren en ontwikkelen in zelfsturende teams .................................................................4
Feedback geven: waarom ...........................................................................................................5
Feedback geven: soms best spannend .....................................................................................6
Feedback geven: regels ..............................................................................................................7
Feedback: hoe ..........................................................................................................................8
Oefenen met feedback vragen ..................................................................................................8
Oefenen met feedback geven ..................................................................................................9
Feedback, van wie ..................................................................................................................11
Feed-back, of feed-forward? ...................................................................................................12
Oefenen met feed-forward .......................................................................................................12
Feedback van de cliënt ................................................................................................................14
Feedback van een mantelzorger, familielid, bezoeker, vrijwilliger ........................................15
Vakinhoudelijke feedback .........................................................................................................16
Feedback van jezelf ...................................................................................................................17
Feedback bij gedoe ....................................................................................................................18
Teamfeedback ..........................................................................................................................19
Georganiseerde feedback .........................................................................................................20
Tips om met feedback bezig te zijn in teams ........................................................................21
SAMEN LEREN EN ONTWIKKELEN

Als je samen verantwoordelijk bent voor goede zorg, dan is het belangrijk dat je van elkaar kunt leren. Feedback geven en vragen zijn manieren van leren, waar je veel aan kunt hebben.

In dit boekje staan tips die kunnen helpen om op een prettige manier feedback te geven én te vragen. Er staan ook oefeningen in die je zelf met collega’s kunt doen.

Teams besluiten soms om extra aandacht te besteden aan feedback door met elkaar een training te doen of afspraken te maken over het geven van feedback. Achterin dit boekje staan daarvoor tips.
**Feedback geven: waarom**

- Kwaliteit van zorg en kwaliteit van leven voor de cliënt bieden
- Goed werk doen.
- Je vakmanschap ontwikkelen.
- Van elkaar leren.
- Elkaars deskundigheid zo goed mogelijk gebruiken in het team.
- Samen verantwoordelijk zijn voor goede zorg.
- Verantwoordelijkheid nemen voor je eigen kwaliteit én voor de kwaliteit van je team.
- Elkaar vertellen wat belangrijk is om fijn samen te werken.
- Een goed team vormen.
FEEDBACK GEVEN: SOMS BEST SPANNEND

- Heb ik het wel goed gezien?
- Waarom zeg ik er wat van?
- Kan ik het zeggen op een manier die voor de ander prettig is?
- Kan ik “stevig” zijn, als er echt iets moet veranderen?
- Kunnen we daarna nog prettig samenwerken?
FEEDBACK GEVEN: REGELS

- Het gaat over wat iemand doet, over gedrag.
- Het gaat niet over de persoon.
- De ander doet vast ook zijn best om goed werk te doen.
- Vraag en geef feedback rechtstreeks, meestal is het prettig als je daarvoor met zijn tweeën bent.
- Vraag en geef feedback als er tijd is om nog even door te praten.
- Wees zo concreet mogelijk, daar leer je samen het meeste van.
- Ga niet in de verdediging als je feedback krijgt: het is een kans om te leren.
- Stel veel vragen als je feedback krijgt, zodat je precies weet wat er bedoeld wordt.
**Feedback: hoe**

- Begin met: “Ik ...”
- De 3 G’s:
  - **Gedrag**: benoem concreet gedrag: “Ik zie dat jij ... “
  - **Gevolg**: vertel wat de gevolgen zijn volgens jou: “Ik denk dat dat voor de cliënt ..., voor mij is dat ... “
  - **Gewenst**: geef een tip, of vraag hoe jij het zou willen: “Zou het ook zo kunnen?”
OEFENEN MET FEEDBACK VRAGEN

• Een oordeel vragen, bijvoorbeeld als je zelf onzeker bent of je iets wel goed aanpakt.
• Een tip vragen hoe je iets beter kunt doen.
• Hulp vragen bij iets nieuws leren.
• **Voorbeeldvragen:**
  o “Wat vind jij van hoe ik ... doe?”
  o “Ik weet niet zo goed hoe ik ... goed kan doen, wat vind jij van hoe ik dat doe?”
  o “Heb jij tips voor hoe ik ... beter kan doen?”
  o “Hoe kan ik ... het beste doen?”
  o “Ik wil ... leren, wat raad je me aan?”
• Bedank de ander voor de feedback.
OEKENEN MET FEEDBACK GEVEN

• Een compliment geven aan een collega: “Ik vind dat jij ... goed doet!”
• Een vraag stellen over wat jij liever anders hebt: “Ik zie dat jij ... doet, voor mij is dat ..., zou je het ... kunnen doen?”
• Vragen of je een tip mag geven, bijvoorbeeld: “Ik zag jou ... doen, wil je weten hoe je het ook kan doen?”
• “Iemand een tip geven, bijvoorbeeld:
  o “Misschien is het beter als je het op deze manier doet, of je zou kunnen proberen om het ... te doen”
  o “Ik zag laatst een andere collega het zo doen, en dat ging goed”
• En... vraag feedback over hoe je feedback geeft.
FEEDBACK, VAN WIE

- Van de cliënt
- Van een mantelzorger, familielid, vriend van de cliënt
- Van een bezoeker
- Van een vrijwilliger
- Van een collega
- Van een collega met een ander vak
- Van een coach
- Van een manager
- Van jezelf
- Van een denkbeeldig persoon
FEED-BACK, OF FEED-FORWARD?

- Feedback gaat over het verleden
- Feedforward gaat over de toekomst
- Bij Feedforward vraag of geef je tips over hoe je iets in de toekomst beter kunt doen
OEFENEN MET FEED-FORWARD

- Bedenk wat jij beter wilt kunnen
- Bijvoorbeeld:
  - ik wil beter luisteren
  - ik wil tijdens de verzorging mijn aandacht bij de cliënt houden
  - ik wil minder mijn rug belasten als ik de tillift gebruik
- Vraag aan iemand uit het team om jou 2 tips te geven hoe je daarin beter kunt worden
- Bedank de ander voor de tips
Feedback van de cliënt

- Je cliënt is je belangrijkste feedback-gever: daar doe je het voor.
- Vragen hoe je je cliënt het beste kunt ondersteunen en of de cliënt tevreden is over wat je gedaan hebt kan je helpen de zorg zo goed mogelijk te leveren.
- Je cliënt is vaak van jou afhankelijk, daarom is het voor die persoon niet altijd makkelijk om kritiek te uiten of om ergens om te vragen.
- Je kunt de cliënt een beetje op weg helpen om jou feedback te geven door te zeggen dat jij graag iets wilt leren.
- Tijdens het zorgen vragen aan de cliënt of je de dingen op een prettige manier doet: dat doe je vaak al, ook dat is feedback!
FEEDBACK VAN EEN MANTELZORGER, FAMILIELID, BEZOEKER, VRIJWILLIGER

- Familie, bezoekers, vrijwilligers: ze kijken allemaal weer met andere ogen naar de zorg. Ze willen vaak ook het beste voor de cliënten. Daar kun je veel van leren.
- Mensen vinden het meestal fijn als ze kunnen helpen door mee te denken.
- Nadenken over hoe de kwaliteit van leven van de cliënten nog beter kan, daar kan iedereen aan meedoen.
VAKINHOUDELIJKE FEEDBACK

- Feedback kun je vragen en geven aan een collega met hetzelfde werk, maar ook aan collega’s met een specialisme,
- Voorbeelden:
- Laat de ergotherapeut eens meekijken waarom je altijd rugklachten hebt als je de tillift gebruikt.
- Misschien heeft de psycholoog wel een idee hoe je anders met een moeilijke cliënt om kunt gaan.
- Misschien is het voor de fysiotherapeut wel handig om van jou een tip te krijgen over hoe jij de cliënt altijd zo mooi recht in haar rolstoel krijgt.
Feedback van jezelf

- Je kunt ook jezelf tips geven: je bent een vakman of vakvrouw. Neem eens de tijd om na te denken over iets waar je ontevreden over bent, of over iets in je werk dat niet zo makkelijk is. Wat wil je leren?
- Vakmensen denken vaak op verschillende momenten na over hun werk: vooraf, achteraf, en ook “in actie”.
- Soms heb je ervaring buiten je werk, die je ook in je werk kan helpen. Dat kun je ook gebruiken als feedback.
FEEDBACK BIJ GEDOE

- In een team gebeuren ook wel eens minder prettige zaken. Wordt er gemopperd? Hoor je dat een collega kritiek op je heeft, maar vertelt hij/zij dat niet aan jou? Stap er op af.
- Geef de ander feedback met de 3 G’s:
  - Gedrag: ik hoor van anderen dat je ergens boos over was of kritiek op had. Klop het, wat ik hoor? (wel even checken dus, want meestal heb je het niet zelf gezien).
  - Gevolg: Als je me niet vertelt wat je vervelend vindt kan ik mijn gedrag ook niet veranderen.
  - Gewenst: voor mij is het prettig als je kritiek rechtstreeks aan mij vertelt, zodat we er samen over kunnen praten.
- Vraag nu feedback aan de ander, waar ging de kritiek over, wat wil hij/zij graag dat jij anders doet?
**TEAMFEEDBACK**

- Als team kun je feedback over de afdeling goed gebruiken voor samen goede zorg geven. Vraag bijvoorbeeld:
  - Hoe is de sfeer op de afdeling?
  - Hoe lopen de dagelijkse werkzaamheden?
  - Zijn de cliënten tevreden over het zorgaanbod?
- Teamfeedback kun je ook vragen aan andere teams, aan je manager, aan mensen uit andere zorgorganisaties.
- Mensen die weggaan kunnen vaak ook goede feedback geven. Ze zijn niet meer verbonden met de afdeling. Dan is het soms makkelijker om te zeggen wat je er van vindt. Feedback vragen:
  - Aan een collega die ergens anders gaat werken
  - Aan een cliënt die weggaat
  - Aan familie van een cliënt de er niet meer is.
**GEORGANISEERDE FEEDBACK**

Veel teams en organisaties hebben ook “georganiseerde” feedback, waar je veel van kunt leren:

- Cliënttevredenheidonderzoek
- Medewerkerstevredenheidonderzoek
- Functioneringsgesprekken
- 360 graden feedback (dan vraag je aan een aantal mensen om je heen wat ze van je functioneren vinden)
- Evaluatieformulieren
TIPS OM MET FEEDBACK BEZIG TE ZIJN IN TEAMS

- Maak afspraken om met elkaar te oefenen, bijvoorbeeld:
  - deze week geven we elkaar allemaal minimaal één compliment
  - deze week gaan we elkaar allemaal 2 tips vragen over iets dat we willen leren
  - deze week vragen we allemaal aan een cliënt en een contactpersoon hoe ze de sfeer op de afdeling vinden
- Bespreek dit boekje een keer in het werkoverleg
- Ga als het even rustig is met een paar collega’s een oefening uit het boekje doen
- Vraag je teamcoach om een oefening te begeleiden
- Vraag om een training