

Oefening 6

FEEDBACK GEVEN



SITUERING

Feedback geven, waardoor de klant duidelijk beseft dat hij/zij over een grens is gegaan



DEELNEMERS

Variabel



MATERIAAL

- **Bijlage 1:** Stappenplan feedback geven - per deelnemer printen
- **Bijlage 2:** Icoontjes - 1 keer printen per groep deelnemers (afhankelijk van aantal deelnemers in de opleiding)
- **Bijlage 3:** Voorbeelden stappen van feedback en oordelen - 1 keer printen voor de trainer



TIJD

Ongeveer 45 minuten

DOELSTELLINGEN

- Inzien hoe men helder feedback kan geven
- Oefenen in de verschillende stappen van feedback geven
- Woordenschat over feedback geven en de valkuil oordelen herkennen



VERLOOP

De trainer:

1. Bespreekt wat feedback geven is.

“Feedback geven, is op een assertieve manier aangeven dat je het gedrag of een uitspraak van de klant (grensoverschrijdend) niet apprecieert. Je geeft met respect aan wat het gedrag of die uitspraak voor jou betekent.”

2. Overloopt de invulfiche en geeft uitleg (**Bijlage 1**).

Oefening 6

3. Legt de verschillende stappen/pictogrammen (**Bijlage 2**) op de vloer.
4. Overloopt een paar voorbeelden (**Bijlage 3**) terwijl hij/zij bij elk onderdeel van de feedback gaat staan.
5. Bespreekt ook de belangrijkste valkuil, nl. oordelen, waar je het best niet in trapt als je feedback wilt geven. Als je in die valkuil trapt, heeft de feedback geen of een negatief effect (zie **Bijlage 3** voorbeelden van oordelende uitspraken).
6. Laat de deelnemers een eigen situatie beschrijven. Per situatie formuleren ze een feedback op de invulfiche met alle nodige stappen.
7. Loopt rond en helpt de deelnemers.
8. Laat alle deelnemers rechtstaan. Vraagt hen hun voorbeeld mee te brengen. Verzamelt iedereen rond de stappen/pictogrammen die op de vloer liggen. Bespreekt in groep de feedback van de deelnemers, een voor een of een aantal, terwijl ze op de A4-bladen stappen. Telkens wanneer een deelnemer oordeelt, wijst de trainer naar het oordeelblad/pictogram.

Vraagt de andere deelnemers te helpen met een uitspraak die beter past bij de feedbackstappen.