

OMGAAN MET FEEDBACK



Doelstellingen

- De leerlingen kunnen het begrip feedback in eigen woorden uitleggen.
- De leerlingen kunnen constructief omgaan met feedback.
- De leerlingen tonen respect in de omgang met feedback.
- De leerlingen kunnen correct feedback geven.



Oefening 1 Situatieschetsen

Methode

- De leerkracht laat de leerlingen per 2 of 3 samenwerken.
- De leerlingen krijgen verschillende situaties te lezen en geven hierop samen feedback.
- Nadien worden de situaties klassikaal besproken.

Uitbreiding

- De leerkracht kan ook kiezen om de oefening te veranderen door er een meerkeuze opdracht van te maken. Hierin zet de leerkracht dan gepaste en ongepaste feedback. De leerlingen moeten dan verklaren waarom sommige feedback verkeerd is.

Situatie 1: Emma bij Familie De Vries

Emma poetst de leefruimte, maar laat wat speelgoed op de grond liggen. Mevrouw De Vries zegt: «Je hebt niet alles opgeruimd, kijk daar ligt de bal en speelgoedauto van Peter nog.»

Hoe zou jij feedback geven?

Antwoorden voor de leerkracht

Gepaste reactie:

- «Oei, die heb ik per ongeluk over het hoofd gezien.»
- Luisteren.
- Doorvragen naar specifieke verwachtingen.
- Openstaan voor verbetering.

Ongepaste reactie:

- Boos worden.
- Ontkennen.
- Geen verantwoordelijkheid nemen.
- Argumenteren.



Situatie 2: Hans bij Meneer Bauer

Hans poetst de ramen, maar laat enkele strepen achter. Meneer Bauer zegt: «Kan je even bij mij komen? Ik zie hier op de ramen nog strepen. Kan je deze aub wegnemen?»

Hoe zou jij feedback geven?

Antwoorden voor de leerkracht

Gepaste reactie:

- Akkoord gaan met de bevindingen en meteen opnieuw aan de slag gaan.
- Uitleggen dat hij zal verbeteren.
- Concrete verbeterpunten noteren.
- Bedanken voor de feedback.

Ongepaste reactie:

- Verdedigen dat het «goed genoeg» is.
- Ontkennen van de strepen.
- Geïrriteerd reageren.
- Geen interesse tonen in verbetering.

Situatie 3: Olga bij Mevrouw Stevens

Olga maakt de badkamer schoon, maar besteedt weinig aandacht aan de kleine hoekjes. Mevrouw Stevens zegt: «Olga, ik weet dat je net de badkamer hebt geïmagineerd, maar ik zou graag hebben dat je iets meer tijd neemt en ook de kleine hoekjes meeneemt. Voor mij is het echt belangrijk dat er in detail is geïmagineerd.»

Hoe zou jij feedback geven?

Antwoorden voor de leerkracht

Gepaste reactie:

- Vragen welke specifieke plekken zij bedoelt.
- Aantekeningen maken voor toekomstige schoonmaakbeurten.
- Uitleggen dat je graag wilt bijleren.
- Concrete verbeterafspraken maken.

Ongepaste reactie:

- Zeggen dat zij overdrijft.
- Negeren van de feedback.
- Ruzie maken.
- Beweren dat wel alles proper is.

Situatie 4: Ali bij Familie Lopez

Ali maakt de keuken schoon, maar vergeet de bovenkant van de koelkast. Meneer Lopez volgt alles aandachtig en had dit gezien. Hij zegt tegen Ali: «Ik zie dat je goed werkt Ali, maar je hebt de koelkast niet helemaal schoongemaakt.»

Hoe zou jij feedback geven?

Antwoorden voor de leerkracht

Gepaste reactie:

- Excuses aanbieden.
- Vragen naar specifieke verwachtingen.
- Aanbieden om direct de bovenkant te reinigen.
- Aantekeningen voor toekomstige schoonmaakbeurten maken.

Ongepaste reactie:

- Ontkennen.
- Boos worden.
- Minimaliseren van de opmerking.
- Weigeren te verbeteren.

Situatie 5: Xander bij Mevrouw Neri

Xander poetst snel, maar hij mist enkele stoffige hoeken. Mevrouw Neri wilt een boek uit haar kast nemen en ziet de stofnesten in de hoeken liggen. Ze vraagt aan Xander: «Ik weet dat je zojuist de kast hebt gepoetst, maar ik denk dat je iets te snel bent geweest. Kan je hier a.u.b. voortaan meer aandacht aan schenken?»

Hoe zou jij feedback geven?

Antwoorden voor de leerkracht

Gepaste reactie:

- Luisteren zonder onderbreken.
- Vragen naar exacte locaties en verwachtingen.
- Aantekeningen voor toekomstige schoonmaakbeurten maken.

Ongepaste reactie:

- Geïrriteerd reageren.
- Beweren dat het «goed genoeg» is.
- Boos worden.
- De klant de schuld geven.

Situatie 6: Indra bij Familie Romano

Indra heeft haast omdat ze, als ze gedaan heeft met werken, meteen naar huis moet gaan. Ze gaat uiteten met vrienden en heeft weinig tijd om zich hiervoor klaar te maken. Hierdoor werkt ze erg snel en maakt ze oppervlakkig schoon. Meneer Romano merkt op dat de schoonmaak niet grondig is uitgevoerd. Hij zegt: «Indra, ik zie dat je gehaast bent en je precies niet alles goed poetst? Dit is niet van jouw gewoonte.»

Hoe zou jij feedback geven?

Antwoorden voor de leerkracht

Gepaste reactie:

- Erkennen van de terechte opmerking.
- Situatie uitleggen voor begrip.
- Vragen naar specifieke verbeterpunten.
- Belofte tot grondiger werk.

Ongepaste reactie:

- Ontkennen van oppervlakkigheid.
- Geen interesse tonen in verbetering.
- Argumenteren in negatieve zin over tijdsdruk.



Scan mij voor meer info: ontdek onze softskill fiche en bijhorende video's.



de
DANKBAARSTE
job

OMGAAN MET FEEDBACK

Naam :



Oefening 1 Situatieschetsen

Opdracht

Lees onderstaande situaties. Geef feedback op elk van de situaties door ze eronder te noteren.

Situatie 1: Emma bij Familie De Vries

Emma poetst de leefruimte, maar laat wat speelgoed op de grond liggen. Mevrouw De Vries zegt: «Je hebt niet alles opgeruimd, kijk daar ligt de bal en speelgoedauto van Peter nog.»

Hoe zou jij feedback geven?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Situatie 2: Hans bij Meneer Bauer

Hans poetst de ramen, maar laat enkele strepen achter. Meneer Bauer zegt: «Kan je even bij mij komen? Ik zie hier op de ramen nog strepen. Kan je deze aub wegnemen?»

Hoe zou jij feedback geven?

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Situatie 3: Olga bij Mevrouw Stevens

Olga maakt de badkamer schoon, maar besteedt weinig aandacht aan de kleine hoekjes. Mevrouw Stevens zegt: «Olga, ik weet dat je net de badkamer hebt geïetst, maar ik zou graag hebben dat je iets meer tijd neemt en ook de kleine hoekjes meeneemt. Voor mij is het echt belangrijk dat er in detail is geïetst.»

Hoe zou jij feedback geven?

Situatie 4: Ali bij Familie Lopez

Ali maakt de keuken schoon, maar vergeet de bovenkant van de koelkast. Meneer Lopez volgt alles aandachtig en had dit gezien. Hij zegt tegen Ali: «Ik zie dat je goed werkt Ali, maar je hebt de koelkast niet helemaal schoongemaakt.»

Hoe zou jij feedback geven?

Situatie 5: Xander bij Mevrouw Neri

Xander poetst snel, maar hij mist enkele stoffige hoeken. Mevrouw Neri wilt een boek uit haar kast nemen en ziet de stofnesten in de hoeken liggen. Ze vraagt aan Xander: «Ik weet dat je zojuist de kast hebt geïetst, maar ik denk dat je iets te snel bent geweest. Kan je hier a.u.b. voortaan meer aandacht aan schenken?»

Hoe zou jij feedback geven?



Situatie 6: Indra bij Familie Romano

Indra heeft haast omdat ze, als ze gedaan heeft met werken, meteen naar huis moet gaan. Ze gaat uiteten met vrienden en heeft weinig tijd om zich hiervoor klaar te maken. Hierdoor werkt ze erg snel en maakt ze oppervlakkig schoon. Meneer Romano merkt op dat de schoonmaak niet grondig is uitgevoerd. Hij zegt: «Indra, ik zie dat je gehaast bent en je precies niet alles goed poetst? Dit is niet van jouw gewoonte.»

Hoe zou jij feedback geven?

de
DANKBAARSTE
job

