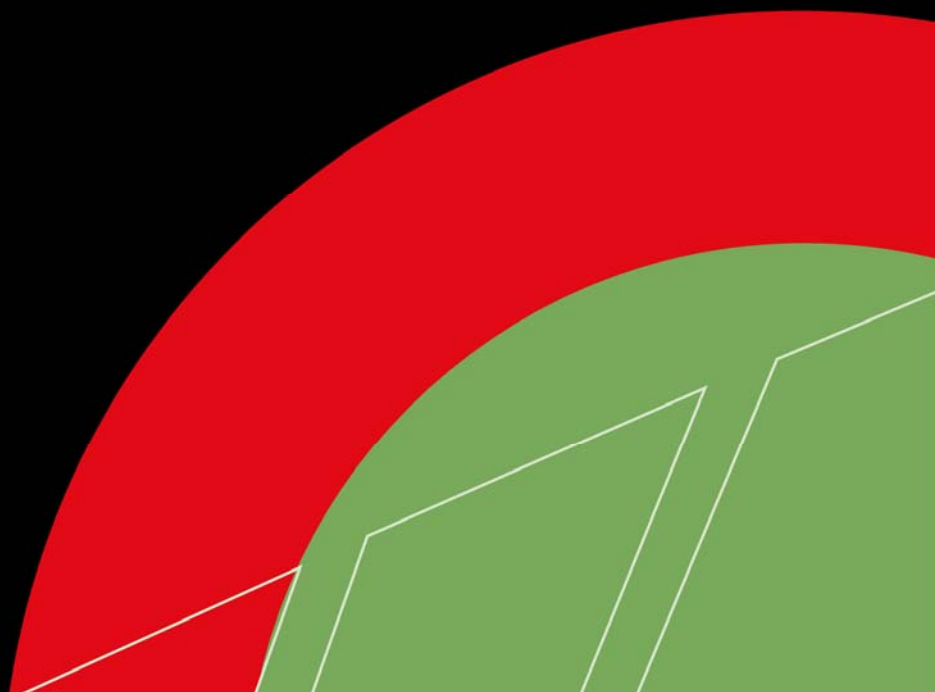


Coachend feedback geven

2-daagse training rond feedback
geven en ontvangen

circumplex.be

Voor *evidence based* communicatie- en leiderschapstrajecten.





Coachend feedback geven

■ **Wat is de kern van deze training?**

Tijdens deze intensieve praktijkopleiding zoomen we in op een van de belangrijkste (én moeilijkste) communicatievaardigheden: **feedback geven**.

Feedback geven *kan* een middel zijn om prestaties bij te sturen en mensen bewust te maken van de effecten van hun gedrag. Veel zal echter afhangen van de manier waarop de feedback gegeven wordt. En dat is de kernvraag in deze training: **hoe geef ik feedback op een coachende manier?**

■ **Wat mag u als resultaat van de training verwachten?**▶ **Inzichten verwerven:**

- Wat is feedback? Wat is het niet?
- Wat is het verschil tussen operationele feedback en feedback op gedrag?
- Wat maakt feedback geven (én ontvangen) zo moeilijk?
- Wat kan helpen de angst om negatieve feedback te geven te overwinnen?
- Wat zijn uw persoonlijke sterktes en zwaktes bij het geven van feedback?
- Wat is de aangewezen opbouw van een coachend feedbackgesprek?

▶ **Vaardigheden trainen:**

- Een feedbackgesprek voorbereiden, aankondigen en inleiden
- Feedback geven op een coachende manier, dit betekent:
 - empathie tonen voor uw gesprekspartner
 - aandachtig luisteren
 - actief helpen zoeken naar oplossingen voor een andere aanpak
- Ontwikkelen van inlevingsvermogen en opvangen van emotionele reacties
- Feedback geven op moeilijk gedrag
- De drempel nemen om (negatieve) feedback te geven
- Mensen bewust maken van het probleem (eigenaarschap)
- Gericht om feedback vragen
- Zelf omgaan met kritiek

■ **Voor wie is deze training bedoeld?**

Voor iedereen die

- een leidinggevende functie heeft
- vanuit een niet-hiërarchische positie (vb. matrixstructuur, projectomgeving, stafmedewerkers, collega's) regelmatig feedback moet geven
- het lastig heeft om (negatieve) feedback te geven
- graag een 'feedbackcultuur' wil installeren op team- of organisatieniveau



Coachend feedback geven

■ Concrete inhoud

▶ Dag 1

- Interactieve oefening: spelregels voor het geven/vragen van feedback
- Feedback: facts & figures (o.a. resultaten van onderzoek naar feedback¹)
- Conclusie over feedback geven
- De kunst van het feedbackgesprek: basisvoorwaarden voor effectieve feedback
- Structuur voor negatieve feedback:
 - Hoe een feedbackgesprek voorbereiden en aankondigen?
 - Hoe een feedbackgesprek inleiden met CORPI?
 - Hoe zorg ik voor een goeie (3-delige) 'ik-boodschap'?
 - Hoe maak ik afspraken volgens het SPORT-principe?
 - Welke houding neem ik aan tijdens een feedbackgesprek?
- 3-stappenplan voor het opvangen van emotionele reacties: mentale aikido
- 12 hinderpalen die het feedbackproces (ernstig) kunnen verstoren
- Voorbereiding individuele cases

▶ Dag 2

- Inoefenen communicatievaardigheden voor feedbackgesprekken:
 - Hoe ontwikkel ik mijn inlevingsvermogen?
 - Wat is empathisch luisteren?
 - Wat is het belang van constructieve stiltes?
 - De kunst van het vragen stellen
 - Samenvatten, parafraseren, herformuleren. Hoe doe ik dat?
 - Hoe ga ik om met emotionele reacties?
 - Hoe kan ik metacommunicatie gebruiken in een feedbackgesprek?
- Praktijksimulaties mét acteur:
 - Praktijkvoorbeelden en demonstraties
 - Oefenen met eigen cases (lastige situaties)
 - Video-analyse en uitgebreide feedback over aandachtspunten
- Persoonlijk leer- en actieplan
- Overzicht leer- en onwikkeltips
- Evaluatie

¹ Kluger en DeNisi, Alvero



■ Voordelen werken met acteur

Ervaring leert ons dat rollenspelen onder deelnemers niet altijd het gewenste effect opleveren en soms nogal vertekend kunnen zijn. Reacties als: "het was toch maar een rollenspel" of "in het echt zou dit anders lopen" zijn dan ook niet uit de lucht gegrepen. Dit komt onder meer omdat deelnemers aan zo'n rollenspel vaak de neiging hebben om ook echt een rol te gaan 'spelen'. In onze zoektocht naar (betere) alternatieven kwamen we uit bij het werken met een (beroeps)acteur.

Hét grote voordeel van het werken met een beroepsacteur is dat de deelnemers als het ware in het rollenspel meegezogen worden, daardoor authentieker zijn en er veel meer uit de oefeningen kan gehaald worden. De term 'praktijksimulatie' vinden we trouwens beter geschikt voor deze oefenvorm; vele deelnemers ervaren het oefenen met een acteur immers als "dit was echt!".

Andere **voordelen** van het inschakelen van een acteur in rollenspelen:

- Tot 50 % méér rollenspelen
- Leermomenten sneller bereikt
- Meer 'succeservaringen'
- Ervaringsgericht leren
- Extra dynamiek in de training
- Gerichte feedback over het effect van gedrag
- Benadert sterk de realiteit ("flight simulator")

Een greep uit de **reacties** van deelnemers aan dit programma:

"Zeer krachtige en praktijkgerichte training"

"Zeer belangrijk gegeven in people management"

"Oefening met acteur was zeer leerzaam"

"Werken met acteur heeft een hoge toegevoegde waarde"

"Gebruik van praktische cases met acteur is sterke tool"

"Een van de betere trainingssessies die ik ooit gehad heb. Proficiat."

"Acteur heeft veel bijgebracht, absoluut een meerwaarde!"



■ Chronologie van het traject

1. Voortraject

Via een intakeformulier kunnen deelnemers voorkennis, specifieke leerverwachtingen en moeilijke praktijkcases aangeven. Dit laat ons toe de training zo veel mogelijk af te stemmen op de specifieke leerverwachtingen van de deelnemers.

2. De training zelf

Tijdens de training wordt theoretische input direct vertaald naar dagdagelijkse herkenbare situaties. Verder is er veel tijd voor oefeningen en hebben deelnemers alle ruimte om eigen ervaringen en cases in de groep te brengen. Het aantal deelnemers wordt daarom beperkt tot maximum 9 per sessie.

3. Natraject

Na de training, en dit gedurende 1 jaar, ontvangt u maandelijks een elektronische reminder over de training. Zo houden we het thema onder de aandacht terwijl u werkt aan uw eigen actiepunten.

■ Praktisch

Prijs (exclusief btw)

De deelnameprijs aan dit programma bedraagt 1.015,00 EUR p/p. Inbegrepen in deze prijs: de 2-daagse opleiding en het cursusmateriaal (inclusief het boek 'Rond Leiderschap'). Voor de zaal en de catering (inclusief lunch) dient u 120,00 EUR per persoon te voorzien.

Trainingsdata & Locatie

Volgende sessies worden vermeld op de website.

Trainers

Dimitri Maenhoudt en Johan Snellinckx

Inlichtingen

Voor bijkomende inlichtingen of om in te schrijven contacteer je ons secretariaat op het nummer 03/235.02.92, via info@perco.be of op www.perco.be.