



UMC Utrecht
Academie



De docent als feedbackgebruiker 6 valkuilen (voorkomen)

Renske de Kleijn & Heleen Pennings

Lars de Vreugd & Marije Lesterhuis



Doel en opzet van deze sessie

Uitgangspunt: ook docenten zouden moeten willen blijven ontwikkelen. Feedback kan daarin een krachtig middel zijn. Hoe doe je dat zelf eigenlijk?

Doel: samen concreet te maken hoe we 6 feedbackvalkuilen bij onszelf kunnen voorkomen

Opzet

- De 6 valkuilen van het ontvangen van feedback
 - Wat zijn deze en hoe zijn we ertoe gekomen?
- Aan tafel: wat kun je zelf doen? En je collega's, school en anderen?
- Uitwisselen en nabespreken
- Feedback ophalen

Onze feedbackvraag aan jullie: wat kunnen wij (anders) doen om de rol van docenten bij het voorkomen van de valkuilen beter te belichten?



6 feedbackonderzoekers bij elkaar

Six Common Pitfalls of Feedback Conversations

Janice C. Palaganas, PhD, APRN, assistant professor of anesthesia, Harvard Medical School, principal faculty, Center for Medical Simulation, and adjunct associate professor, MGH Institute of Health Professions; and Roger A. Edwards, ScD, director of health professions education and associate professor, MGH Institute of Health Professions

Feedback conversations are prone to common pitfalls due to our own behaviors and to the behaviors of feedback recipients. This AM Last Page presents ways to prevent potential unintended negative consequences during feedback conversations.

	 Emoti-Stunned When you encounter an emotional reaction that is not expected and feel paralyzed.	 Clear as Mud When you give feedback that is jumbled, and the learner looks confused.	 Data Dump When you give too much feedback all at once.	 The Sandwich When your hard-hitting feedback is wrapped in positive generalities.	 Again?!? When you restate the same feedback after witnessing the same issue repeatedly.	 Authoritarian Royal We When you shame the learner intentionally or unintentionally by implying "we all know."
BEWARE <i>of these negative consequences</i>	- Intense emotion may derail the feedback conversation. - Without feedback, there are no opportunities for improvement.	- Improvement cannot occur without understanding. - Jumbled feedback leads to selective attention and likely subsequent distortions.	- Cognitive overload¹ inhibits comprehension and action. - A large list of areas for improvement may lower confidence.	- Hard-hitting feedback may not be heard.² - Perceived hollow praise may result in loss of trust.	- Receptivity may decrease with repetition of the same feedback. - Repetition may signal a mismatch between learning needs and teaching methods.	- Implied lack of respect may inhibit effective learning relationships. - Openness may be inhibited.
REPAIR <i>the situation</i>	- Pause and ask if it is okay to continue. - Talk about the emotions being experienced after confirming comfort with continuing.³	- Ask the learner how you are being heard. - State the intention to be clear and invite queries for more clarity.	- Acknowledge and apologize for the feedback overload. - Choose together which topics to discuss and which to delay.¹ - Reinforce your desire to facilitate improvement.	- Directly discuss areas for improvement. - When discussing positive observations, provide concrete examples. - Ask what the learner would do again and what the learner would change next time.	- Get curious; state what you observed, your concerns, and ask an open-ended question to gain insight.³ - Describe the dynamic (i.e., identify the pattern).	- Explain the basis for your statement. - Acknowledge that best practices evolve and demonstrate your self-awareness about assumptions. - Validate the mutual goal of patient-centered care.
PREPARE <i>for next time to avoid making the same mistakes</i>	- Think about whether the conversation triggers identity, personal, or professional issues. - Schedule feedback based on the learner's readiness and availability.³ - Explore your own	- Make an agenda. - End by discussing what both you and the learner are taking away from the conversation.	- Elicit the learner's self-assessment before giving feedback. - Start with the learner's goals unless your list has an urgent safety concern.	- Recall that change requires feedback and that feedback can be uncomfortable.³ - Organize feedback into two columns, specifying what the learner has done well and what needs improvement.	- Reflect on patterns and consider underlying reasons⁴ or reasons for the patterns. - Script what you observe and practice open-ended questions—along with your potential responses.³	- Use "I," not "we." - Consider other possible good reasons.⁴

- Veel lijstjes, overzichten over wat de feedbackgever moet doen
- Maar gaat feedback niet om de ontvanger?
- En is feedback niet iets wat gebruikt moet worden, in plaats van ontvangen?
- Wat zien wij dat er mis gaat: literatuur, interviews, observaties, EIGEN ERVARING ...



6 feedbackonderzoekers bij elkaar



- Veel lijstjes, overzichten over wat de feedbackgever moet doen
- Maar gaat feedback niet om de ontvanger?
- En is feedback niet iets wat gebruikt moet worden, in plaats van ontvangen?
- Wat zien wij dat er mis gaat: literatuur, interviews, observaties, EIGEN ERVARING ...



Feedback ontvangen is best lastig!



**Geen vragen
stellen**



**Goed gedaan,
toch?**



**Wat weet jij
er nou van?**



Ja, maar...



Wat jij wil...



**Bedankt
en door!**



Feedback ontvangen is best lastig!



Je wacht passief af tot je feedback krijgt

→ Je krijgt geen, weinig of ongerichte feedback

Houd in gedachte

- Ik ben verantwoordelijk voor het verzamelen van feedback; zowel over wat ik goed doe als wat ik kan verbeteren
- Ik weet dat tijd maken om feedback te vragen deel uit maakt van mijn werk

Vraag jezelf af

- Welke feedback zou mij helpen mij professioneel te ontwikkelen?
- Wanneer en hoe kan ik om deze specifieke feedback vragen?

Vraag je feedbackgever

- Mijn ontwikkeldoel is [...]. Heb jij feedback om mij hierbij te helpen?



Feedback ontvangen is best lastig!



**Je vraagt geen feedback of alleen om
een positieve beoordeling te krijgen**



Je krijgt geen inzicht in
Je verbeterpunten



Feedback ontvangen is best lastig!



**Je vraagt alleen feedback aan
je leidinggevende**



Je krijgt een eenzijdig perspectief op je
professionele handelen



Feedback ontvangen is best lastig!

Je reageert defensief



Je staat niet open voor de feedback



Feedback ontvangen is best lastig!

Je analyseert de feedback niet grondig



Je leert er niet echt iets van



Feedback ontvangen is best lastig!

Je doet niets met de feedback



Je werk wordt er niet beter van en je
ontwikkelt je niet





**We maakten de pitfalls voor
(aanstaande) zorgprofessionals**

**En vertaalden ze voor leerlingen
en studenten in het algemeen**

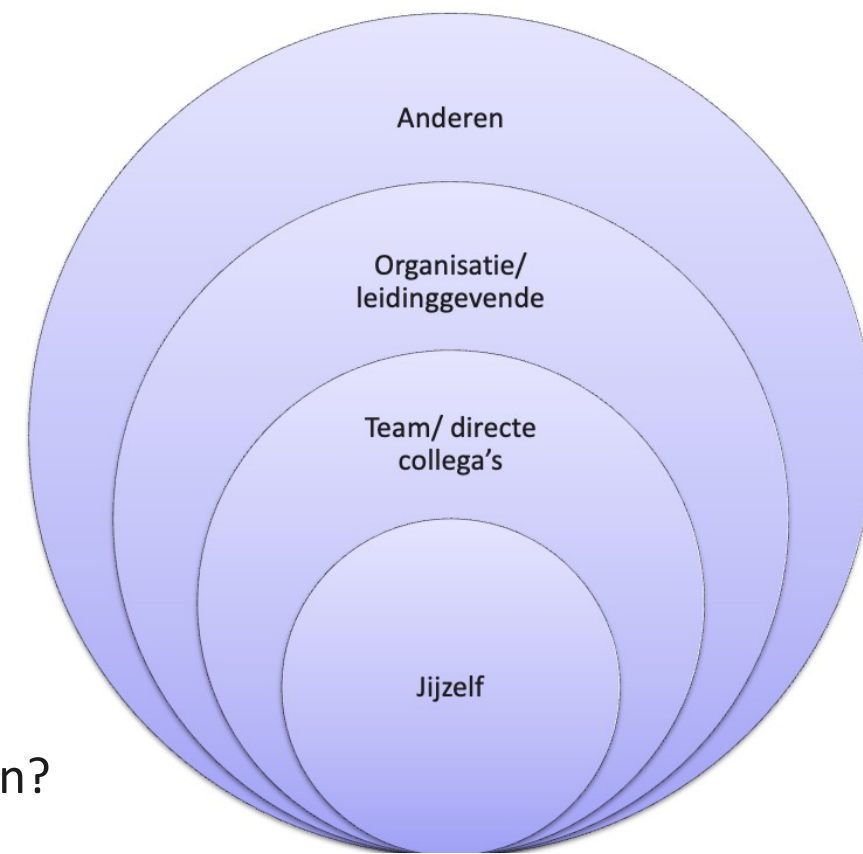
**Maar als docenten moeten we
wel het goede voorbeeld
geven...**



Aan tafel....

Kernvraag: Hoe kunnen we zelf (beter) leren van feedback?

- Schrijf zo specifiek mogelijk op post-its
 - Wat kun je zelf doen om welke valkuil te voorkomen?
 - Wat kunnen je collega's doen om jouw valkuilen te voorkomen?
 - Wat kan je organisatie of leidinggevende doen?
 - Wat kunnen je leerlingen/studenten doen?
 - Spelen er nog andere mensen een rol bij jouw valkuilen?
- Plak ze op de juiste A3's
- Ga bij een van de A3's staan en bespreek samen de post-its daarop



Nabespreken en uitwisselen



Delen van goede ideeën van anderen



Wat was moeilijk in te vullen?



Wat neem jij mee uit deze sessie – maak het specifiek

- Wil je er iets mee doen? Wat wil je gaan/blijven doen?
- Wanneer?
- Hoe?



Onze feedbackvraag aan jullie: wat kunnen wij (anders) doen om de rol van docenten bij het voorkomen van de valkuilen beter te belichten?



Dank voor jullie meedenken en feedback!

Meer informatie of even contact? Stuur een LinkedIn-verzoekje, of:

Lars de Vreugd: L.B.deVreugd-2@umcutrecht.nl

Marije Lesterhuis: M.Lesterhuis@umcutrecht.nl

Heleen Pennings: H.J.M.Pennings@umcutrecht.nl

Renske de Kleijn: R.A.M.deKleijn-3@umcutrecht.nl

