



Studeren met steun reeks



- Op feedback reageren -

# Hoe kan ik adequaat reageren?

Cees Witsenburg  
Lies Korevaar



# Inhoudsopgave

Voorwoord

2



## **Voorwoord**

## Studeren met steunreeks

### Op feedback reageren

#### Annemiek (1)

Annemiek heeft de diagnose borderline persoonlijkheidsstoornis. In het kader van haar opleiding Sociaal Juridische Hulpverlening al twee keer aan een stage begonnen. Beide keren had ze het na enige tijd niet meer naar haar zin. Ze vond bepaalde mensen helemaal niet aardig. Vooral niet als ze kritische opmerkingen tegen haar maakte. Na overleg hierover met haar studiementor besloot ze het op haar derde stageplaats anders aan te pakken en anders op feedback te reageren. Toen haar baas tijdens een evaluatiegesprek zei dat hij het niet goed vindt dat ze jij zegt tegen klanten die twee keer zo oud zijn als zij werd Annemiek kwaad. Ze realiseerde zich dat ze haar wenkbrauwen fronste en voelde haar hartslag omhoog gaan. Harder dan nodig was vroeg ze haar baas wat hij bedoelde.

Om met succes een opleiding te volgen kan het voor mensen met een psychiatrische achtergrond belangrijk zijn een aantal specifieke vaardigheden te hebben. Eén van die vaardigheden is: "Op feedback reageren".

#### Inleiding

Als je een opleiding volgt kun je kritiek op je werk krijgen, zowel van docenten als van medeleerlingen/studenten. Die kritiek kan zowel positief als negatief zijn. In beide gevallen is het goed de andere partij te laten weten dat je hem begrepen hebt. Als je het niet eens bent met de kritiek kun je er vervolgens je eigen mening tegenover zetten.

#### Op feedback reageren: wat, waarom, hoe, wanneer

Feedback is wat iemand tegen je zegt over je schoolwerk. "Op feedback reageren" betekent dat je jouw reactie meedeelt aan iemand die je prestatie heeft beoordeeld. Als je dat doet laat je de ander weten dat je begrijpt wat hij heeft gezegd. Om op feedback te reageren moet je drie stappen zetten:

1. **Beoordeel je reactie**
2. **Vat de feedback samen**
3. **Geef je mening**

Je reageert op feedback als iemand je prestatie heeft beoordeeld.

#### Overwegingen bij het reageren op feedback

Om te beginnen is het goed stil te staan bij wat je al weet van de vaardigheid "op feedback reageren" en bij je ervaringen met het toepassen ervan:

- wat betekent de uitdrukking "op feedback reageren" voor jou?
- wat weet je over "op feedback reageren"?
- wanneer heb je voor het laatst iemand op feedback zien reageren?
- wat deed die persoon?
- wanneer heeft iemand je voor het laatst feedback gegeven?
- wat gebeurde er toen je wilde reageren op die feedback?
- weet je nog hoe die persoon reageerde op jouw antwoord?
- weet je nog hoe je je na dat gesprek voelde?
- waarom zou het belangrijk voor je kunnen zijn om de vaardigheid "op feedback reageren" te hebben?

Als je van plan bent een opleiding te gaan doen of af te maken, kun je je afvragen hoe de vaardigheid "op feedback reageren" je kan helpen dat doel te bereiken.



## Hoe te reageren op feedback

Als je op feedback reageert moet je drie stappen zetten:

### Stap 1. Beoordeel je reactie

Dit betekent dat je vaststelt hoe je reageert op wat de ander tegen je zegt. Je kijkt dus naar jezelf om te zien wat het effect op je is van wat de ander zegt. Indien nodig kun je vervolgens iets veranderen zodat je kalmer en opener overkomt op degene die je feedback geeft. Meestal vinden mensen het immers prettiger om samen te werken met iemand die rustig en geïnteresseerd is dan met iemand die vijandig reageert en geen feedback lijkt te accepteren.

#### Om je reactie te beoordelen moet je vier dingen doen:

- a. benoem je gevoelens
- b. beoordeel je lichaamshouding
- c. beoordeel de toon van je stem
- d. pas je gedrag aan

“Je gevoelens benoemen” wil zeggen dat je vaststelt wat je emotionele reactie is op de feedback. Daarbij kun je je bijvoorbeeld afvragen op je je boos, ontmoedigd, geschokt of opgewonden voelt.

Het is belangrijk je af te vragen hoe je je voelt, omdat dat beïnvloedt hoe je op de ander reageert. Je wilt zoveel mogelijk rustig overkomen en open voor feedback, hoe je je ook voelt.

Het beoordelen van je lichaamshouding betekent dat je nadenkt over de positie van je lichaam. Denk je dat je ontspannen of juist gespannen overkomt?

#### Je komt vijandig, opgewonden of gesloten over als je:

- je armen over elkaar geslagen voor je borst houdt
- je vuisten balt
- je spieren in je gezicht spant
- frons
- met je ogen rolt
- zucht
- wegstijgt van de ander
- je afwendt

#### Als je op feedback reageert wil je kalm en open overkomen. Dat doe je als je:

- je armen en schouders ontspant
- een vriendelijke gelaatsuitdrukking hebt
- oogcontact maakt met de ander

“De toon van je stem beoordelen” betekent dat je nagaat hoe hard je spreekt en hoe gespannen je woorden klinken. Ongeacht wat je precies zegt zul je gespannen overkomen als je luid of snel spreekt of als je stem gespannen klinkt. Dat laatste kan bijvoorbeeld gebeuren als je krampachtig probeert niet te schreeuwen. Als je op feedback reageert wil je dat je stem regelmatig en vastberaden klinkt. Zo maak je een rustige indruk.

“Je gedrag aanpassen” betekent dat je je manier van doen verandert, zodat je rustiger en meer open voor feedback overkomt. Als je je lichaamshouding en de toon van je stem hebt beoordeeld weet je wat je moet veranderen.

Je moet je reactie beoordelen als iemand je zojuist feedback heeft gegeven. Het is het beste dit te doen voordat je iets zegt op de feedback. Stop even en vraag je af: hoe kom ik op dit moment over?

## Studeren met steunreeks

### Stap 2: Vat de feedback samen

Dit betekent dat je in eigen woorden de hoofdzaak van wat de ander heeft gezegd herhaalt. Daarbij moet je wat je zelf vindt geen rol laten spelen.

Als je de feedback samenvat laat je de ander weten dat je hebt gehoord wat hij gezegd heeft. Zodoende voorkom je misverstanden. Als je samenvatting niet klopt zegt de ander dat wel.

Je moet drie dingen doen om de feedback samen te vatten:

- a. benoem de hoofdzaak
- b. let op suggesties
- c. spreek de samenvatting uit.

Als je de hoofdzaak benoemt stel je vast waar de ander zich vooral op richt in de feedback. Vaak noemt hij een paar keer hetzelfde punt. Of hij geeft voorbeelden van wat hij bedoelt. Als je de feedback hebt gehoord kun je jezelf de volgende vragen stellen:

- welke positieve dingen over hoe ik iets gedaan heb zijn genoemd?
- worden er bezwaren genoemd tegen hoe ik iets gedaan heb?

Als je op suggesties let denk je na over hetgeen de ander heeft voorgesteld om je gedragingen te veranderen.

Als je de samenvatting uitspreekt zeg je kort in je eigen woorden tegen de ander wat je hebt opgepikt van zijn commentaar. Ga daarbij in op de hoofdzaak, of de belangrijkste punten en op de suggesties die zijn gedaan. De samenvatting zou uit hoogstens enkele zinnen moeten bestaan, net genoeg om de ander duidelijk te maken dat je geluisterd hebt en om te checken of je het goed begrepen hebt.

Je moet de feedback samenvatten direct nadat je hebt geluisterd naar iemands mening over hoe je iets hebt gedaan.

### Stap 3: Geef je mening

Dit betekent dat je tegen de ander zegt wat je vindt van zijn feedback. Zodoende laat je hem weten wat jouw mening erover is.

Om je mening te geven moet je vier dingen doen:

- a. ga na of de feedback klopt
- b. overweeg mogelijkheden
- c. overweeg effecten
- d. spreek je mening uit

Als je nagaat of de feedback klopt bedenk je of het juist is wat de ander zegt over je prestatie. Je baseert dat op wat je weet over jezelf. Stel jezelf de volgende vragen:

- Is het waar wat hij zegt over mijn gedrag?
- Vind ik het gedrag zelf ook wel eens een probleem?
- Denk ik dat de ander het verkeerd heeft begrepen of dat hij het verkeerd ziet?



Als je mogelijkheden overweegt denk je over zo veel mogelijk verschillende manieren om je mening te geven. Een aantal mogelijkheden is:

- gevoelens uiten
- excuses aandragen
- erkennen dat je er mee worstelt
- om hulp/ondersteuning vragen
- zeggen wat je gaat doen om je gedrag te veranderen
- zeggen dat je het niet eens bent met de feedback.

Als je de effecten overweegt bedenk je hoe de verschillende manieren waarop je je mening geeft invloed kunnen hebben op de meningsvorming van de ander over jou of over de situatie.

Als je je mening uitspreekt zeg je tegen de ander hoe jij de situatie ziet. Je doet dat op de wijze die volgens jou de beste resultaten gaat geven.

Ook als je het anders ziet kun je eerlijk je mening geven, zodanig dat ze door de ander gerespecteerd wordt.

Je geeft je mening nadat je de feedback hebt samengevat. Als je eerst die samenvatting hebt gegeven heb je de ander duidelijk gemaakt dat je echt geluisterd hebt en dat je niet alleen bezig was met je eigen mening. Bovendien wordt zodoende duidelijk dat je reageert op wat de ander echt bedoelt en niet op een verkeerde interpretatie van wat hij heeft gezegd.

### 3. Annemiek (2)

Annemiek herinnerde zich net op tijd wat ze met haar mentor had besproken. Ze ontspande haar gezicht en toen de baas zijn boodschap had herhaald zei ze "Dus u denkt dat sommige cliënten het niet prettig vinden als een jong persoon jij tegen ze zegt. En u vindt dat ik dat alleen moet doen bij leeftijdgenoten of als ik zeker weet dat iemand er geen moeite mee heeft". Terwijl ze het zei vond ze het wel een beetje formeel allemaal, maar ze kon zich ook wel voorstellen dat het zo gaat in ak. Ze bedacht dat ze geen zin had in weer een conflict met een baas en voegde eraan toe: "Goed, ik zal er rekening mee houden".

### 4. Tot besluit

Bij het reageren op feedback vinden mensen het soms moeilijk om de boodschap los te zien van de boodschapper. Als men kritiek onterecht vindt zal men dan bijvoorbeeld de conclusie trekken dat de ander er op uit is te kwetsen of zelfs een slecht mens is. Dat laatste is doorgaans echt niet het geval. Ook welwillende en aardige mensen kunnen commentaar hebben op je prestaties.

Realiseer je dat als je iemand vraagt om ondersteuning, je die persoon als het ware uitnodigt om je te helpen. Zoals elke uitnodiging kan ook deze worden geweigerd. Maar gelukkig vinden veel mensen het prettig een ander te helpen.

En: ga er niet van uit dat iemand zelf wel aanvoelt wat je nodig hebt (en dat ze dat aan je kunnen zien of merken, want meestal is dat niet het geval). Ook kan men op grond van een indruk steun bieden die niet blijkt te werken. Probeer dus zo concreet mogelijk te zijn.







## Vragen om ondersteuning

### - Checklist -

**Instructies:** Scoor, nadat je gevraagd hebt om ondersteuning, de uitvoering van elk van de stappen en de daaraan gerelateerde handelingen. Schrijf na iedere stap op wat je hebt gedaan of gezegd. Bespreek zonodig de uitvoering met je begeleider of decaan.

Op feedback reageren	Ja	Nee	Gedeeltelijk	Toelichting
<b>1. Beoordeel je reactie</b>				
a. Benoem je gevoelens b. Beoordeel je lichaamshouding c. Beoordeel de toon van je stem d. Pas je gedrag aan				
<b>2. Vat de feedback samen</b>				
a. Benoem de hoofdzaak b. Let op suggesties c. Spreek de samenvatting uit				
<b>3. Geef je mening</b>				
a. Ga na of de feedback klopt b. Overweeg mogelijkheden c. Overweeg effecten d. Spreek je mening uit				

## Verdere informatie

Interessante informatie over studeren met een (psychische) handicap is te vinden op de volgende websites:

[www.begeidleren.nl](http://www.begeidleren.nl)

[www.handicap-studie.nl](http://www.handicap-studie.nl)

## Studeren met steunreeks

### Publicaties project "Studeren met steun"

In het kader van het Impuls 2004-project van het Experisecentrum 'Handicap + Studie' zijn door het Lectoraat Rehabilitatie van de Hanzehogeschool Groningen diverse producten en diensten ontwikkeld. Titels in deze Studeren met steun reeks voor studenten met een psychische handicap zijn:

1. **Succesvol studeren met psychiatrische problematiek.**  
*Ervaringen van studenten*
2. **Succesvol studeren met ADHD**
3. **Succesvol studeren met een borderline persoonlijkheidsstoornis**
4. **Succesvol studeren met een eetstoornis**
5. **Succesvol studeren met schizofrenie**
6. **Succesvol studeren met een stemmingsstoornis**
7. **"Vertel ik het wel of vertel ik het niet".**  
*Openheid over je psychiatrische achtergrond*
8. **"Wanneer het me teveel wordt".**  
*Omgaan met stress*
9. **"Hoe trek ik op tijd aan de bel?".**  
*Om ondersteuning vragen*
10. **"Wie past zich aan?".**  
*Om aanpassingen vragen*
11. **"Hoe kan ik adequaat reageren?".**  
*Op feedback reageren*
- 12a. **"Met onderlinge steun studeren".**  
*Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van een lotgenotengroep*
- 12b. **"Met onderlinge steun studeren".**  
*Onderzoeksrapport*
13. **"Waar kan ik terecht?".**  
*Wegwijzer voor studenten met psychische problemen en handicaps in Groningen*
14. **"Hoe herken ik dat studenten psychische problemen hebben?".**  
*Workshop voor onderwijskundig personeel*
15. **"Wat voor ondersteuning hebben studenten met een psychische handicap nodig?".**  
*Workshop voor onderwijskundig personeel*

## Colofon

De reeks **Studeren met steun** is een uitgave van het Lectoraat Rehabilitatie van de Hanzehogeschool Groningen. De reeks is ontwikkeld in het kader van het project 'Studeren met steun', een samenwerkingsproject van het Lectoraat Rehabilitatie van de Hanzehogeschool Groningen, de afdeling Cenzor van de GGz Groningen en de Stichting Rehabilitatie '92 te Rotterdam. Het project is uitgevoerd dankzij financiële steun van het Impuls 2004 project van het Expertisecentrum Handicap + Studie te Utrecht.



### Projectleiding

Lies Korevaar

### Projectmedewerkers

Hanny van Asdonck  
Peter van der Ende  
Eddy Hofman  
José Schotanus  
Cees Witsenburg

### Klankbordgroep

Ties Onvlee, decaan Hanzehogeschool Groningen  
Peter Tjeerdsma, decaan Hanzehogeschool Groningen  
Pieter de Boer, Werkgroep Struikelblok, Groningse Studentenbond  
Alfred Kooistra, voorzitter GGz-platform Groningen

### Ontwerp en lay-out

Sandra Jonge Poerink - GSC

### Druk

Grafisch Centrum HG

### Informatie

Hanzehogeschool Groningen  
Lectoraat Rehabilitatie  
E-mail: [lectoraatrehabilitatie@org.hanze.nl](mailto:lectoraatrehabilitatie@org.hanze.nl)  
Website: [www.hanze.nl/rehabilitatie](http://www.hanze.nl/rehabilitatie)  
Telefoon: (050) 595 33 77

Deze brochure is tot stand gebracht door:



Hanzehogeschool Groningen

*Lectoraat  
Rehabilitatie*



GGz Groningen



GGz Groningen



Cenzor

**Stichting**

**Rehabilitatie '92**

Impuls 2004

handicap  
studie +  
expertise  
centrum