



Feedback geven en ontvangen

Conferentie Geestelijk Verzorgers
8 maart 2025

Annemarieke Meelker en Ellen La Brijn

plaats voor religieus-humanistische zingeving

- Feedback gaat vaak over de vaardigheid , wij willen vandaag ook aandacht geven hoe je feedback kunt ervaren , hoe kwetsbaar je als gv ook bent in het ontvangen van feedback
- Feedback is terug ontvangen en we zeggen vaak kritiek of commentaar is geen feedback maar net als een compliment is dat het wel maar het is meestal niet effectief en al helemaal niet ondersteunden aan wat jij wilt leren of ontwikkelen.
 - Je staat in je goeie goed met de beste intentie en goed voorbereid (vrijwillig!) een eredienst te verzorgen en bij het naar buiten lopen zegt iemand gelukkig is er volgende week weer een kans...
 - De zuster die in de hal net hard genoeg zegt “tja ik heb niemand van de kring gezien...”
 - Naast het nut en de vaardigheden van feedback geven en ontvangen willen we ook stil staan bij de kunst van het ontvangen of te wel de tennisballen theorie ;-)

Als deze persoon een boom was...



APOSTOLISCH
GENOOTSCHAP



2

- 20 minuten

Doelen

- De deelnemer kan op een beeldende manier feedback geven.
- En ervaart hoe het is creatieve feedback te ontvangen
- En het wordt duidelijk dat feedback iets zegt over hoe de feedback gever jou ervaart

Beschrijving activiteiten

- een persoon staat centraal voorbeeld rondje
- ‘Als deze persoon een boom was (wolkenlucht, weersoort, bloem, plant, fruit, dier, vogel, boek, muzieksort, auto, schip, maaltijd, lichaamsdeel, waterloop, geur, kleur, winkel, huis, meubelstuk, lamp, vloerbedekking), wat voor soort boom (wolkenlucht, weersoort, bloem, enz.) zou hij dan zijn?’
- De groep krijgt de instructie niet diep na te denken, maar direct te roepen als er een associatie bij hen opkomt.
- De associaties mogen niet verwijzen naar het uiterlijk van de persoon, anders te krijgt het ‘onderwerp’ ook geen relevante feedback. Als je bijvoorbeeld ‘rood’ zou antwoorden op de vraag ‘Welke kleur zou hij zijn?’, is dat relevant als het ‘onderwerp’ een vurig karakter heeft, maar niet als hij rood haar heeft of een rode trui aanheeft.

Deze ronde van de procedure wordt afgesloten door het ‘onderwerp’ de kans te geven te vragen wat bepaalde associaties inhouden voor de feedbackgevers.

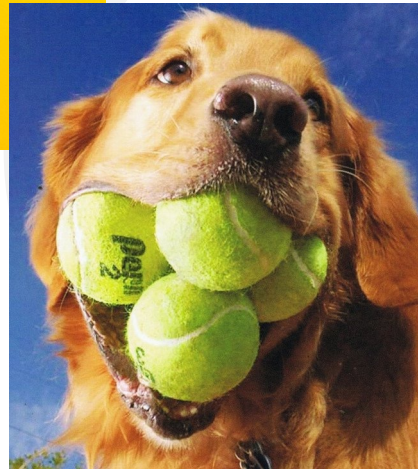
Nog twee opmerkingen:

- 1) Voordat de oefening begint, leg je uit welk soort vragen het beste werkt.
- 2) Het is altijd interessant om te horen wat voor ideeën naar voren komen uit de associaties van de ‘onderwerpen’ zelf.

De oefening wordt besloten met een korte plenaire discussie over de aard van de op deze manier verkregen feedback, de ontvankelijkheid van de deelnemers ervoor en de culturele aanvaardbaarheid van deze soort feedback.



Wat is jouw eerste reactie als je feedback krijgt?



APOSTOLISCH
GENOOTSCHAP

3

- Feedback ontvangen de tennis ballentheorie
- Het mooist is natuurlijk dat je heel goed geformuleerde genuanceerde feedback krijgt op je vraag naar feedback en dat het ook meteen herkenning geeft en dat het aansluit bij wat je eigenlijk ook wel dacht maar zo gaat het meestal niet
- Het komt soms uit het niets, op een ongelegen moment, hard, onvolledig, onduidelijk, terwijl je nergens naar vroeg...
- Deze opmerkingen, toevoegingen en aanvallen” kunnen je flink raken. Zelfs als je kunt beredeneren dat het meer over de ander zegt of dat het niet “waar” is
- Als je feedback zou visualiseren als een tennisbal die met enige stevigheid naar je toekomt
- Daar kun je verschillend op reageren
 - Wegduiken
 - Vol in je gezicht opvangen
 - Met kracht terug gooien
 - Proberen te verwerken (er op kauwen) en er in stikken
 - Opvangen en bekijken / beoordelen en het ter harte nemen of terzijde leggen

Hoe je reageert heeft alles met **jou** te maken

Projectie

De klassieke opvatting en uitleg van projectie is dat het een [afweermecanisme](#) is tegen negatieve [emoties](#).^[bron?] Projectie neemt spanning weg over zaken die men in zichzelf niet graag erkent door ze aan anderen toe te schrijven. Dit gebeurt vaak onbewust.

Projectie gebeurt vaak verrassend. Projectie is dan ook een afweermecanisme tegen negatieve emoties. Door projectie hoeven we zaken die wij in onszelf niet graag erkennen, en in onze “schaduwkant” liggen, niet aan te gaan. Het is gemakkelijker om deze aan andere mensen te schrijven dan aan onszelf.

Voorbeeld ik krijg feedback op mijn scherpe tong en dit is zo negatief omdat het een aloud

kwetsbaar punt is dat ik het helemaal niet kan verdragen. Ik projecteer dan mijn angst/ gevoeligheden op dit onderwerp op de feedback die ik krijg en ws ook op de gever

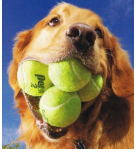
Overdracht

- Positieve overdracht vindt plaats wanneer de gevoelens of emoties die worden overgedragen vanuit het verleden naar het heden, positief van aard zijn. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren wanneer iemand onbewust positieve gevoelens projecteert op een persoon in het heden, omdat die persoon hen doet denken aan iemand uit hun verleden die ze bewonderden of van wie ze hielden.
- Negatieve overdracht daarentegen treedt op wanneer de overgedragen gevoelens of emoties vanuit het verleden naar het heden, negatief van aard zijn. Dit kan gebeuren wanneer iemand onbewust negatieve gevoelens projecteert op een persoon in het heden, omdat die persoon hen doet denken aan iemand uit hun verleden met wie ze een conflict hadden of die hen pijn heeft gedaan.
- Er is verschil tussen overdracht en projectie: bij projectie gaat het over je eigen gevoelspatronen en overtuigingen projecteren op een ander. Het kán te maken hebben met vroegere relatiepatronen, maar het hoeft niet.
- Voor overdracht geldt niet de vraag of je patronen uit vroegere relaties herhaalt, maar wát je herhaalt. We herhalen allemaal patronen die we geleerd hebben uit de eerste relaties die we meemaakten: de relatie tussen onszelf en onze ouders, de relatie tussen onze ouders, de relaties met onze broers en zussen.

Oefening:

Jullie hebben allemaal een balletje ontvangen

- Kijk nou eens naar dat balletje en bedenk dat het feedback/ kritiek /een opmerking is die je heel erg geraakt heeft waarom raakte het je zo
- Wat zegt het over de gever
- Wat denk je nu over de intentie van de gever
- Wat zegt het over jou dat het je zo geraakt heeft
- Was er misschien sprake van overdracht of projectie
- Bespreek je bevindingen in twee tallen en beoordeel de ontvangen feedback/ opmerking opnieuw wellicht voelt het nu anders?



Kijk eens naar dat balletje en bedenk dat het feedback/ kritiek / een opmerking is die je heel erg geraakt heeft

- Wat zegt het over de gever?
- Wat denk je nu over de intentie van de gever?
- Waarom raakte het je zo?
- Wat zegt het over jou dat het je zo geraakt heeft ?
- Was er misschien sprake van overdracht of projectie?

Bespreek je bevindingen in tweetallen en beoordeel de ontvangen feedback/opmerking opnieuw. Voelt het nu anders of zou je er anders op reageren?

Hoe zet je feedback in om te leren?

APOSTOLISCH
GENOOTSCHAP

5

Reacties van mensen op jouw handelen of gedrag waar je niet om gevraagd hebt, kun je eigenlijk geen feedback noemen.

En hoef je ook niet direct iets mee te doen.

Deze workshop gaat over het bewust vragen van feedback aan mensen om er zelf van te leren.

Hoe kun je feedback inzetten om jezelf te ontwikkelen?

Waarom is feedback belangrijk?

Een mens is een sociaal wezen en heeft daarom behoefte aan reacties en feedback van anderen. Die terugkoppeling zorgt ervoor dat je motivatie kunt (blijven) opbrengen voor wat je doet.

Het is niet altijd vanzelfsprekend dat je regelmatig feedback ontvangt op je handelen en functioneren. Heb je daar wel behoefte aan, dan kun je erom vragen. Dan weet je wat je goed doet en op welke terreinen je dingen kunt verbeteren. Vooral als je twijfelt aan je functioneren kan het helpen om feedback te zoeken. Het voorkomt dat de twijfels te groot worden en een eigen leven gaan leiden. Twijfels aan je eigen functioneren kunnen onnodig leiden tot spanning en stress. Door feedback te vragen, houdt je het heft in handen en kun je eventuele problemen oplossen voordat ze te groot worden.

Feedback als ontwikkelinstrument

Feedback is een krachtig ontwikkelinstrument. Het helpt ons groeien, inzichten vergroten en vaardigheden verbeteren.

Definitie van feedback:

Feedback is het uitwisselen van constructieve reacties en commentaren over hoe effectief iemands handelen wordt bevonden. Het is een reactie die je krijgt op wat je doet of zegt, zodat je kunt leren en verbeteren. Het helpt je te begrijpen wat goed gaat en wat beter kan.

- Het is géén controlemiddel, maar een ontwikkelmodel.
- Het helpt ons inzicht te krijgen hoe wij overkomen.

- In het kader van het verzorgen van erediensten kan feedback bijdragen aan:
 - Het raken van het religieus gevoel van de gemeenschap.
 - Het versterken van de ontmoeting en verbinding.
 - Het ontwikkelen van presentatietechnieken, empathie en zelfreflectie.

Constructief is belangrijk. Het gaat om feedback waar je iets mee kunt. Opbouwende feedback om de ander te willen laten groeien.

De waarde van feedback in jouw ontwikkelproces

Uitgangspunten bij feedback:

- Je zelfvertrouwen neemt toe.
- Je komt dichterbij wat je zelf belangrijk vindt omdat je jezelf meer ontwikkelt
- Je kunt groeien in je kwaliteiten als geestelijk verzorger
- Het geeft inzicht in je talenten en je sterke en zwakke punten, zodat je weet waar je aandacht aan wilt geven

Reflectievraag: Wat betekent feedback voor jou?

- **Respect** → We geven feedback om te helpen, niet om te veroordelen. Dat doe je op een respectvolle manier.
- **Vertrouwen** → Feedback geven en ontvangen vereist een veilige sfeer.
- **Openheid** → Sta open voor wat je terugkrijgt, zelfs als het onverwacht is.

- We willen elkaar **groot maken** en niet afbreken. -> Je zelf
vertrouwen neemt toe
- We behouden onze **eigenheid**, maar staan open voor verbetering. -> Je komt
dichterbij wat je zelf belangrijk vindt omdat je je zelf steeds verbetert
- We investeren in elkaars groei. -> Je kunt groeien in je kwaliteiten als geestelijk verzorger

Het geeft inzicht in je talenten, sterkere en zwakkere punten zodat je weet waar je aandacht aan wilt geven

Feedback ontvangen: Hoe leer je ervan?

"Je hoeft niet alles op te eten wat je wordt voorgezet."

Niet alle feedback is nuttig of relevant. Het gaat erom wat jij ermee doet.

Richtlijnen voor het ontvangen van feedback:

1. **Luister, luister en luister.** Laat de feedback binnenkomen zonder direct te reageren.
2. **Ga niet in de verdediging.** Probeer te begrijpen hoe de ander tot deze feedback komt.
3. **Onderzoek of je de feedback herkent.** Sluit het aan bij wat je zelf al dacht?
4. **Bepaal of je er iets mee wilt doen.** Jij beslist of je de feedback gebruikt.
5. **Toon waardering.** De ander heeft moeite gedaan om je te helpen groeien.

Tip: Vraag door als de feedback onduidelijk is, bijvoorbeeld:

"Kun je een concreet voorbeeld geven?"

10 regels van feedback ontvangen samengevat

1. **Vraag actief en regelmatig om feedback** om gericht te kunnen groeien.
2. **Laat zien dat je openstaat voor feedback** door zelf fouten toe te geven.
3. **Luister actief naar de feedback**, toon begrip en maak oogcontact.
4. **Stel verduidelijkende vragen** om de feedback beter te begrijpen.
5. **Bedank de ander voor de feedback**, zelfs als het moeilijk is om te horen.
6. **Neem de tijd om te reflecteren** op de ontvangen feedback.
7. **Scheid de boodschap van de boodschapper** om objectief naar de feedback te kijken.
8. **Vermijd defensieve reacties** en zie feedback als een kans om te groeien.
9. **Begrijp dat feedback meer zegt over de gever** dan over jou persoonlijk.
10. **Pas constructieve feedback actief toe** en laat zien dat je actie onderneemt.

Effectieve feedback

Er zijn momenten waarop de intentie van de feedback niet goed overkomt
Wat te doen?

- Vraag hoe iemand het bedoelt
- Vraag een verduidelijking of een voorbeeld
- Laat weten of je het ermee eens bent of niet
- Laat ook weten of je er eventueel iets mee wilt / gaat doen

Tip: Vraag altijd door als je merkt dat feedback niet overkomt zoals bedoeld.

Tips voor het vragen van feedback

- Wees duidelijk in de vragen die je hebt. Stel **specifieke vragen** over je functioneren.
- Stel open vragen (wat, hoe, waarom) om 'open' antwoorden te krijgen. Je nodigt de ander daarmee uit om uit te weiden over zijn beleving van jouw gedrag.
- Bepaal **van wie** je feedback wilt krijgen.
- Kies een **geschikt moment** voor je vraag (dus niet op een moment van grote drukte).
- Maak duidelijk dat je bereid bent om **verbeterpunten** te bespreken.
- Wees bereid om de feedback ook echt te **horen**. Moeilijker dan feedback vragen is misschien nog wel de feedback ontvangen. Wees bereid om goed te luisteren en de feedback serieus te nemen. Krijg je iets te horen dat je helemaal niet herkent, vraag dan net zo lang door tot je het begrijpt. De grootste kunst daarbij is de feedback niet te interpreteren als negatieve kritiek.
- Besef dat de feedback die je krijgt betrekking heeft op jouw gedrag in een **specifieke situatie**. Het gaat niet om wie je bent.
- Evalueer de feedback en probeer ervan te **leren**.
- Bedenk dat je nooit te oud bent om iets te leren. Als je onderkent dat je niet alles beheerst, dan **durf** je makkelijker om feedback te vragen.
- Bedank de feedbackgever voor zijn input en sluit de feedbacksessie positief af. Zeg bijvoorbeeld dat je zijn boodschap zeer constructief vond en erover gaat nadenken.

Tip: Vraag altijd door als je merkt dat feedback niet overkomt zoals bedoeld

Feedback geven: Hoe zorg je dat het helpt?

"Iemand leert niet van wat jij zegt, maar van wat hij zichzelf hoort zeggen in reactie op jou."

Goede feedback is helder, constructief en respectvol.

Tips voor goede feedback:

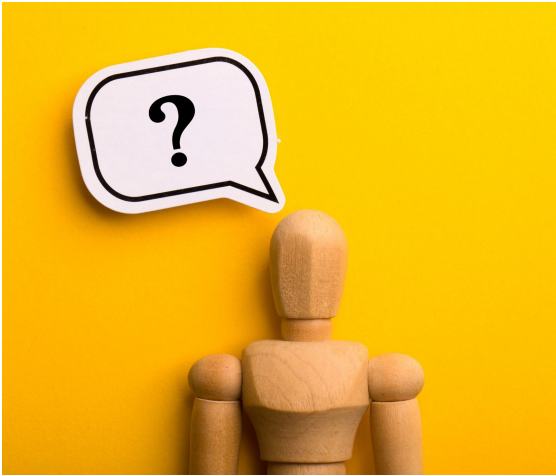
- **Wees specifiek.** Zeg niet "je moet boeiender spreken," maar "je verhaal werd krachtiger toen je een persoonlijke anekdote deelde."
- **Geef feedback op gedrag, niet op de persoon.** "Je sprak snel" is beter dan "Je bent chaotisch."
- **Sluit aan bij de leerbehoefte van de ander.** Vraag: "Waar wil je feedback op?"

- Zorg dat de ander snapt wat je bedoelt. Geef een voorbeeld om te verduidelijken.
- Goede feedback is opbouwend en bedoelt om een ander te laten groeien
- Als je een goede vertrouwensband hebt is het makkelijker om feedback te geven en er ook voor open te staan.
- De manier waarop je iets zegt kan helpen; het is de toon die de muziek maakt. Ook bij feedback.
- Een ander kan aangeven wat hij/zij wil leren of verbeteren. Vraag daarop door en zorg dat de feedback daarop gericht is.

Kernboodschap:

**Feedback helpt om inzicht te krijgen en te
leren,
als je durft te vragen en te ontvangen.**

De feedbackcirkel (10 min)



APOSTOLISCH
GENOOTSCHAP

Doel: Ervaren hoe feedback kan bijdragen aan leren

1. Vorm groepjes van drie.
2. Elke deelnemer vertelt kort over een uitdaging in het verzorgen van een eredienst (bv. spreken in het openbaar, de juiste toon vinden, interactie met de gemeenschap).
3. De anderen geven feedback volgens de richtlijnen:
 1. *Wat raakte je in hun verhaal?*
 2. *Waar zie je groeikansen?*
 3. *Wat vond je sterk?*
4. De ontvanger herhaalt kort wat hij/zij hoort en benoemt wat hij/zij ermee zou kunnen doen.
5. Wissel na 3 minuten door, zodat iedereen feedback krijgt.

12

- Hoe voelde het om feedback te krijgen?
- Wat hielp je om de feedback als leermoment te zien?

De spiegelvraag (5 min)

Doel: Feedback formuleren die gericht is op leren

1. Iedereen bedenkt een feedbackvraag die hij/zij aan een toehoorder na een eredienst zou willen stellen.

Bijvoorbeeld:

1. Wat vond je het meest inspirerend?
 2. Waar kon je mij goed volgen en waar niet?
 3. Welke boodschap bleef bij je hangen?
2. Deelnemers delen hun vraag in duo's en geven elkaar tips om de vraag scherper of effectiever te maken.
3. Kort plenair bespreken: Wat maakt een goede feedbackvraag?



APOSTOLISCH
GENOOTSCHAP

13

- Bij een gesprek kun je altijd vragen hoe het gesprek is ervaren.
- Wat kan helpen om de feedback scherper te krijgen?
- Probeer kritisch te zijn op de goede feedback vraag.

Direct om feedback vragen

Je kunt ook zonder beleefdheden en inleiding direct om feedback vragen.

Voorbeelden van directe open feedbackvragen:

- Wat vond je van mijn inleiding/ voorbeeld/ opbouw van de eredienst?
- Wat had ik beter kunnen doen?
- Hoe had ik dat anders kunnen aanpakken?
- Wat zijn volgens jou mijn sterke en zwakke punten?
- Wat vind jij een kernkwaliteit van mij?
- Wat irriteert jou soms aan mijn gedrag?

Als je vooral geïnteresseerd bent in een bepaald aspect, dan kun je ook een leidende of suggestieve vraag stellen:
Ik twijfel of mijn verhaal / voorbeeld wel overtuigend was. Hoe had ik mijn punt beter kunnen onderbouwen?

- Was ik misschien te oppervlakkig? Wat vond jij ervan?
- Welke vaardigheden zou ik volgens jou verder kunnen ontwikkelen?"

Complimentenstoel

- De vraag is feedback over deze workshop te geven a.d.h.v. een compliment om de workshop te versterken.
- Wij staan hier en alles mag gezegd worden
- In hoog tempo, maar wel om de beurt
- Deze vorm is ook goed te gebruiken om om eigen feedback te vragen.

Bedankt voor uw aandacht!

© 2015 - Apostolisch Genootschap
Dienstencentrum - Baarn

APOSTOLISCH
GENOOTSCHAP