



Welkom, hoe gaat het?
Stel je jezelf even voor via chat / micro?

Bedankt voor je deelname, Wim start om 20u00 stipt.

Tot straks,
Team UNIZO Ondernemersvereniging

Schrijf je in op de **WhatsApp groep**
'Leren en kunnen delegeren'.

Ontvang tips, inspiratie.

Klik op de [link](#) of scan de
QR-code met je smartphone.

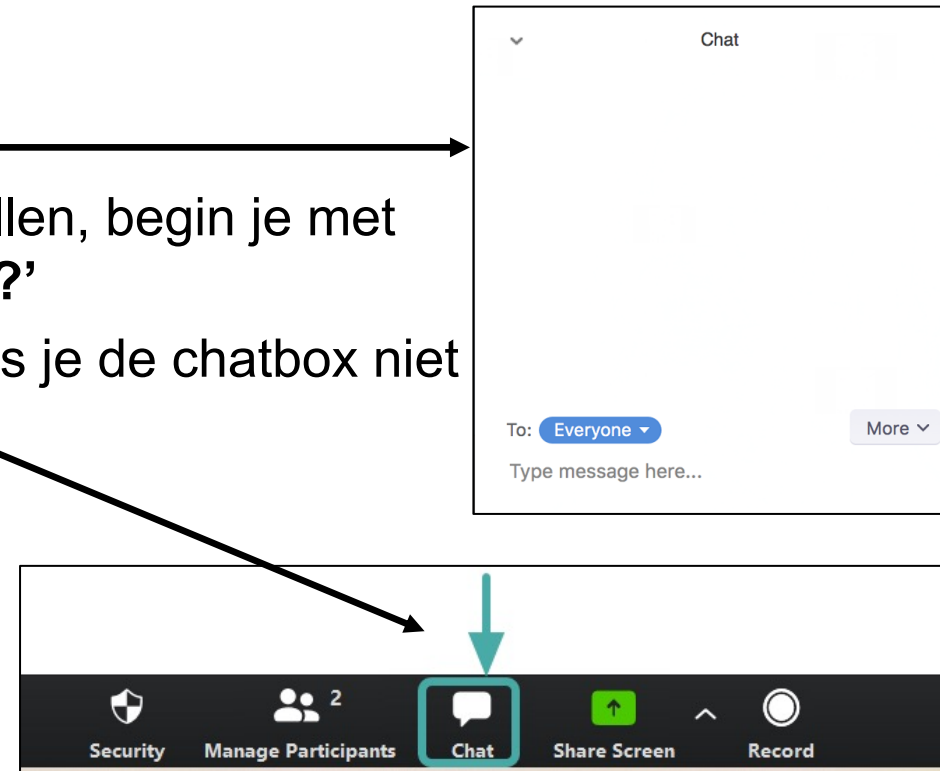
Scan de QR-code 



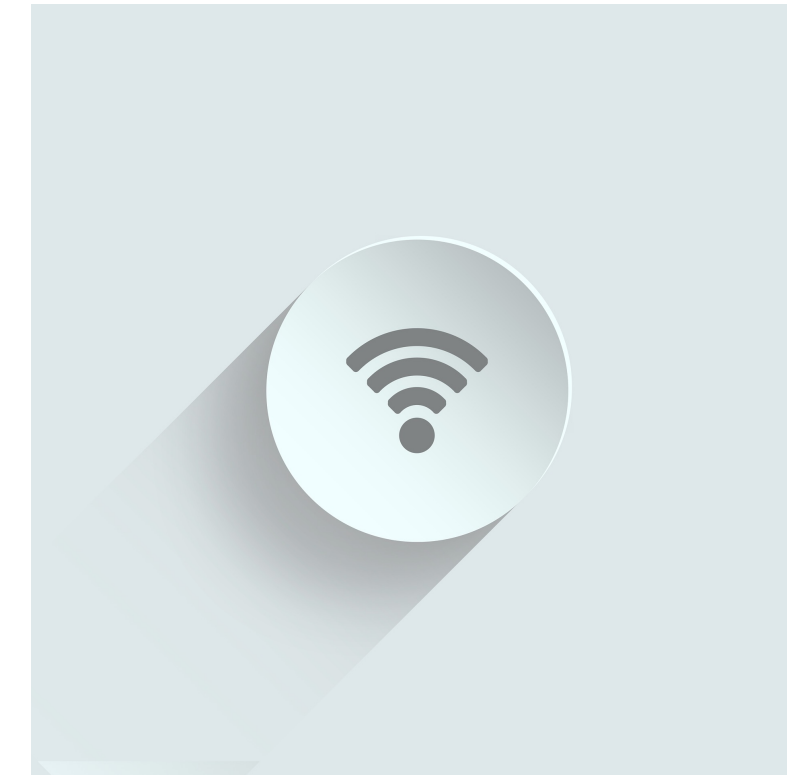
unizo

Maak gebruik van de Chatbox

- Dit is de chatbox
- Om een vraag te stellen, begin je met twee vraagtekens '??'
- Hier kan je klikken als je de chatbox niet ziet



Zorg voor een degelijke wifi-verbinding



Neem maatregelen dat je zo weinig mogelijk gestoord wordt tijdens deze sessie



Heb je pen en papier bij de hand om eventueel iets te noteren?



Welkom



creando

together we make you future-proof

Adviseren & Begeleiden – Delen & Beleven – Ondernemen & Professionaliseren

Doelstelling vandaag ...

- Terugblik
 - Toepassen van de PDCA-cyclus in de praktijk. Vandaag leggen we de focus op Check & Act
 - Afstemmen & Verbinden
- Hoe geef je op een constructieve manier feedback?
- Met praktisch toepasbare voorbeelden & tips



“Who would like to give me feedback on my leadership qualities?”



Stel ze via de chatbox!



CREATIVITEIT



INNOVATIE



ONDERNEMERSCHAP



TEAM

CONCEPT

TARGET

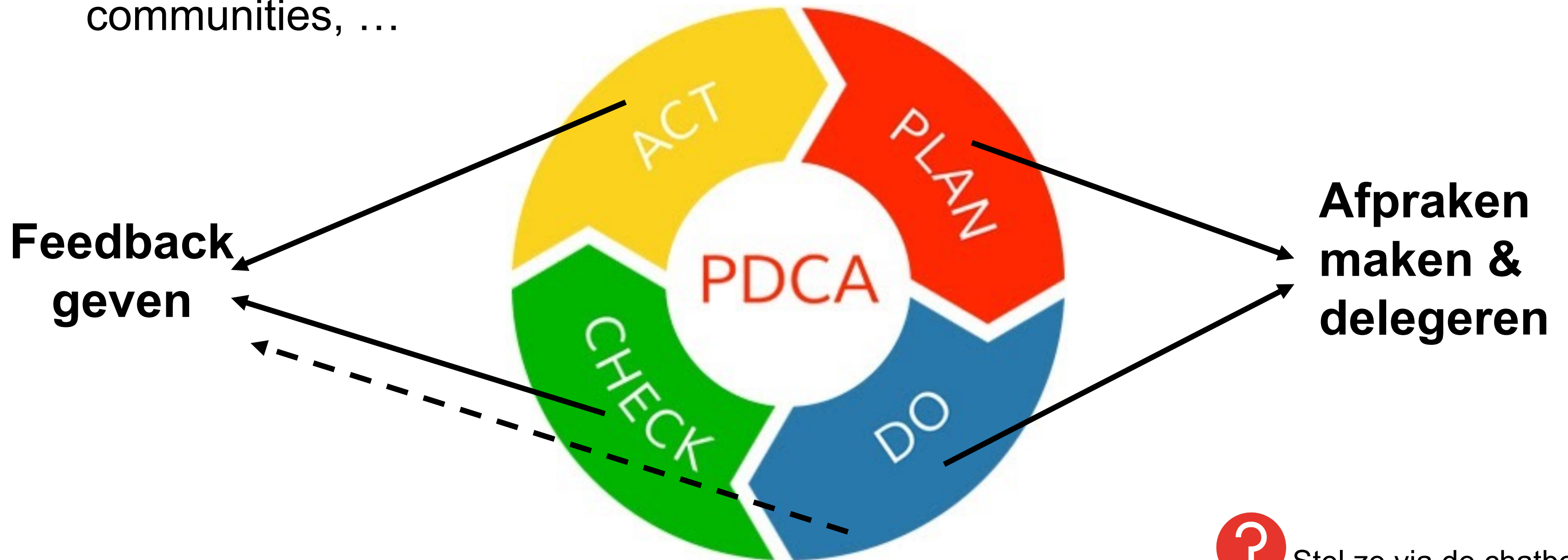
IDEA

CREATIVE

SEO

PDCA model

- Een basisinstrument in onze bedrijfsvoering en interactie met mensen in eender welke omgeving: bedrijven, verenigingen, clubs, besturen, communities, ...



Stel ze via de chatbox!



CREATIVITEIT



INNOVATIE



ONDERNEMERSCHAP

Terugblik: PLAN

- Is het startpunt van de PDCA
- Plannen van acties
 - Wat gaan we doen?
 - Wanneer moet dit klaar zijn?
 - Wie gaat dit doen?
- Hoe helderder de afspraken, hoe duidelijker de verwachtingen
- Maak de verantwoordelijkheid helder!
- Hier gaan we concrete afspraken maken en/of delegeren van activiteiten



Stel ze via de chatbox!



CREATIVITEIT



INNOVATIE

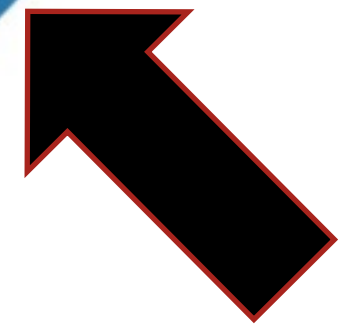


ONDERNEMERSCHAP

p. 7

Terugblik: DO

- Het uitvoeren van de acties
 - De uitvoerder neemt de verantwoordelijkheid
 - Om de actie uit te voeren
 - Te voldoen aan de verwachtingen
 - Het resultaat op te leveren
 - Binnen de afgesproken termijn
- Doen wil niet zeggen dat je alles zelf moet doen
 - Hulpmiddel: ‘Moet IK dit nu doen?’
 - Anderen betrekken of informeren kan wel wenselijk zijn



Stel ze via de chatbox!



CREATIVITEIT



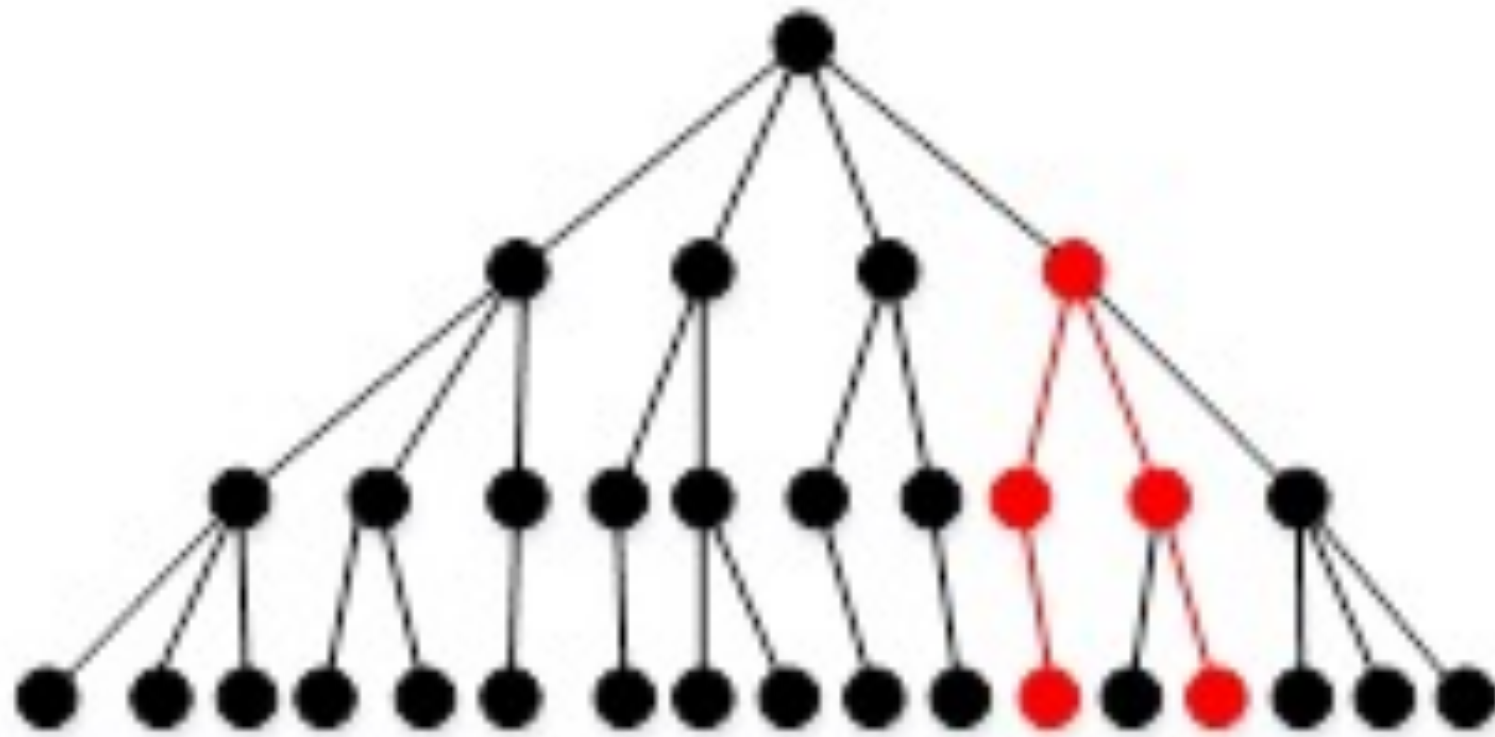
INNOVATIE



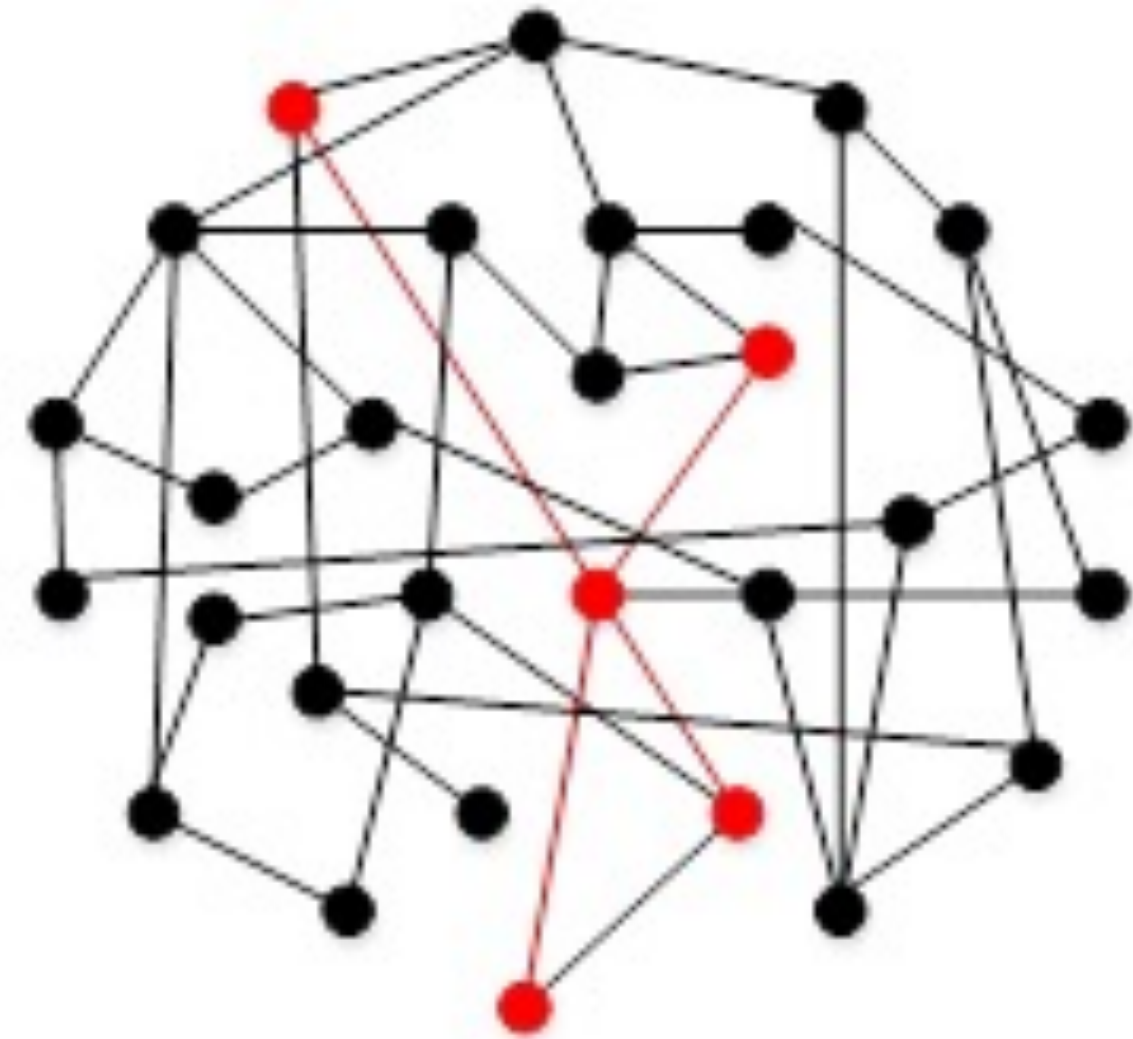
ONDERNEMERSCHAP

Organisatievormen

- Hierarchie



- Netwerk (of peers)



Aansturen, delegeren, opvolgen, feedback geven kan grondig verschillen door de organisatievorm



CREATIVITEIT



INNOVATIE



ONDERNEMERSCHAP

Werken met mensen = werken met verschillende persoonlijkheden



aangenaam
aangepast
aanhankelijk
aanpassend
aantrekkelijk
agressief
achterdochtig
behendig
behoedzaam
behulpzaam
bescheiden
beschermend
bescheiden
beschermend
bescheiden
beschermend
creatief
contactloos
eerlijk
eigenwijs
eigenzinnig
energiek
enthousiast

doorzettend
dominant
flexibel
flink
gehoorzaam
gemeenschappelijk
gemoedelijk
gulzig
grappig
heftig
helder
hulpvaardig
humeurig
ijverig
imiterend
imponerend
inactief
ingenieur
ingewikkeld
innemend
intelligent
intensief
jaloers

kalm
kieskeurig
krachtig
kunstig
kwetsbaar
lawaaierig
leergierig
leerzaam
leidinggevend
lief
liefdevol
lui
luidruchtig
materialistisch
medelijdend
melancholiek
mensenschuw
merkwaardig
moedig
mooi
muzikaal
nieuwsgierig
nors

nuttig
oppervlakkig
praktisch
prikkelbaar
rustig
samenwerkend
scherpzinnig
schitterend
slim
slordig
sluw
sober
sociaal
sportief
spottend
standvastig
stil
stoutmoedig
strijdlustig
sympatiek
taai
tam
teder

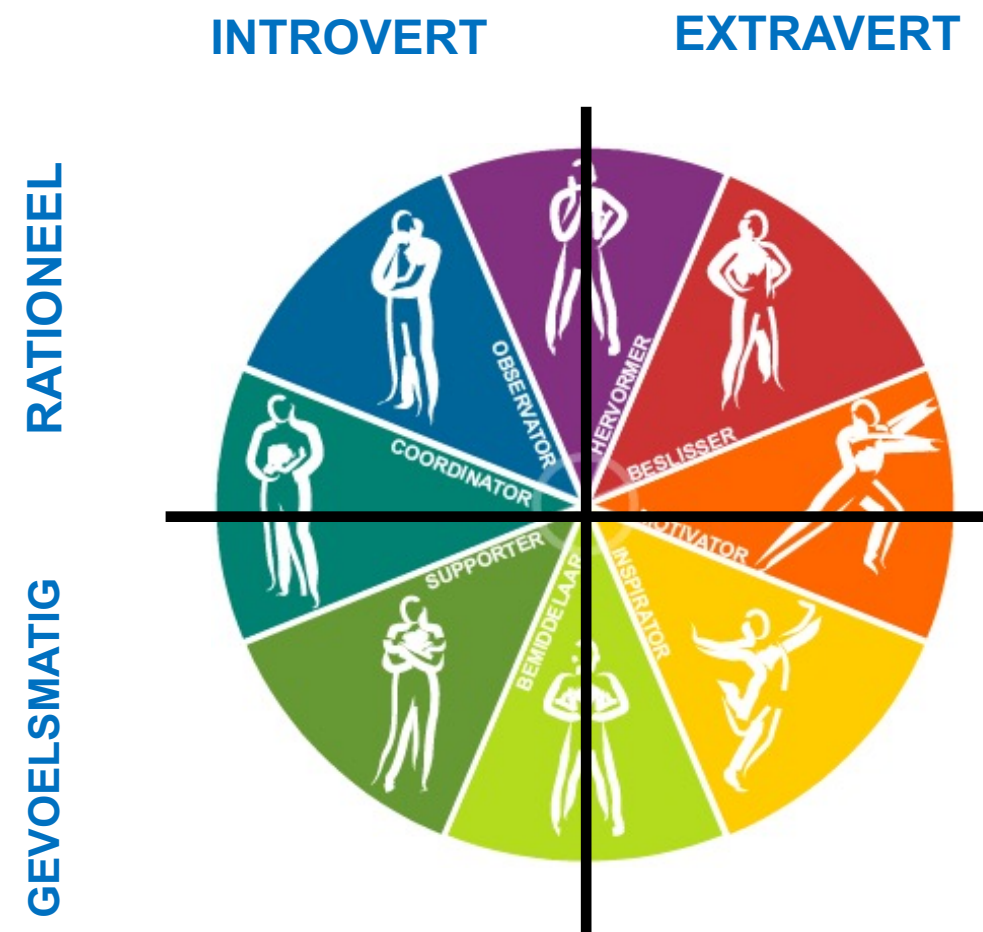
temperamentvol
teruggetrokken
tevreden
toneelspelend
traag
trots
trouw
volgzaam
volhardend
volhoudend
welbespraakt
wispelturig
wisselvallig
zeldzaam
zelfbewust
zelfstandig
zelfvertrouwend
zelfzeker
zintuigelijk
zwijgzaam
zorgzaam



Terugblik afstemmen en verbinden

Afstemmen

- Bij afstemmen is het belangrijk om je aan te passen aan de persoon waarmee je wilt afstemmen
- Elke persoon is immers anders, denk maar aan ...
 - Lichaamstaal
 - Handdruk
 - Spreekstijl (expressief, ontspannen, zakelijk, ...)
 - Gezichtsexpressie
 - De manier waarop we een mail versturen
 - ...
- Het type persoonlijkheid is hier cruciaal

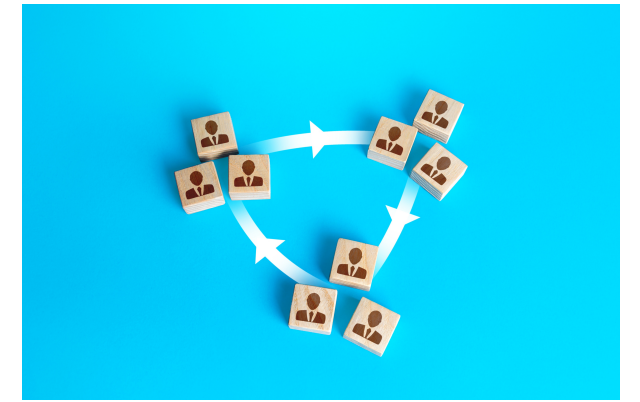


Verbinden

- Hoe maak ik verbinding?
 1. Toon empathie
 2. Ervaar hoe de ander in elkaar zit, luister goed en laat ruimte om te spreken
 3. Zorg dat de ander u begrijpt, breng uw standpunt helder over
 4. Zorg voor overeenstemming, bespreek de zaken op een logische en rationele wijze
- Let op non-verbaal gedrag en vat op het einde samen om misverstanden te vermijden
- Verbinding zorgt voor begrip en engagement langs beide zijden



Feedback geven



- Wat?
 - Een boodschap over het gedrag en/of de prestaties van een ander
 - Onmisbaar als je samenwerkt
 - Moeilijk om te geven én te ontvangen
- Waarom?
 - Verbeteren
 - Samenwerking
 - Resultaat
 - ...
 - Motiveren van mensen
 - Verantwoordelijkheid
 - Betrokkenheid
 - Stimuleren naar ...
 - ...
 - Groepsbelang behartigen

1) Positieve feedback – feedback waarmee we erkenning of waardering willen uiten voor bepaalde acties of gedrag.

2) Kritische feedback - feedback waarmee we bepaalde onjuiste acties of ongepast gedrag willen corrigeren of bespreekbaar maken.



Stel ze via de chatbox!




Het is altijd een dialoog

FEEDBACK GEVEN & ONTVANGEN



Zender

Ontvanger

 Stel ze via de chatbox!



CREATIVITEIT



INNOVATIE



ONDERNEMERSCHAP

Tip: Hoe kan je eenvoudig feedback geven ...

D1. Data

1. Wat zijn de feiten?
 2. Wat is er daadwerkelijk gebeurd?
- 'Toen je dit deed...'

D2. Dieper gevoel

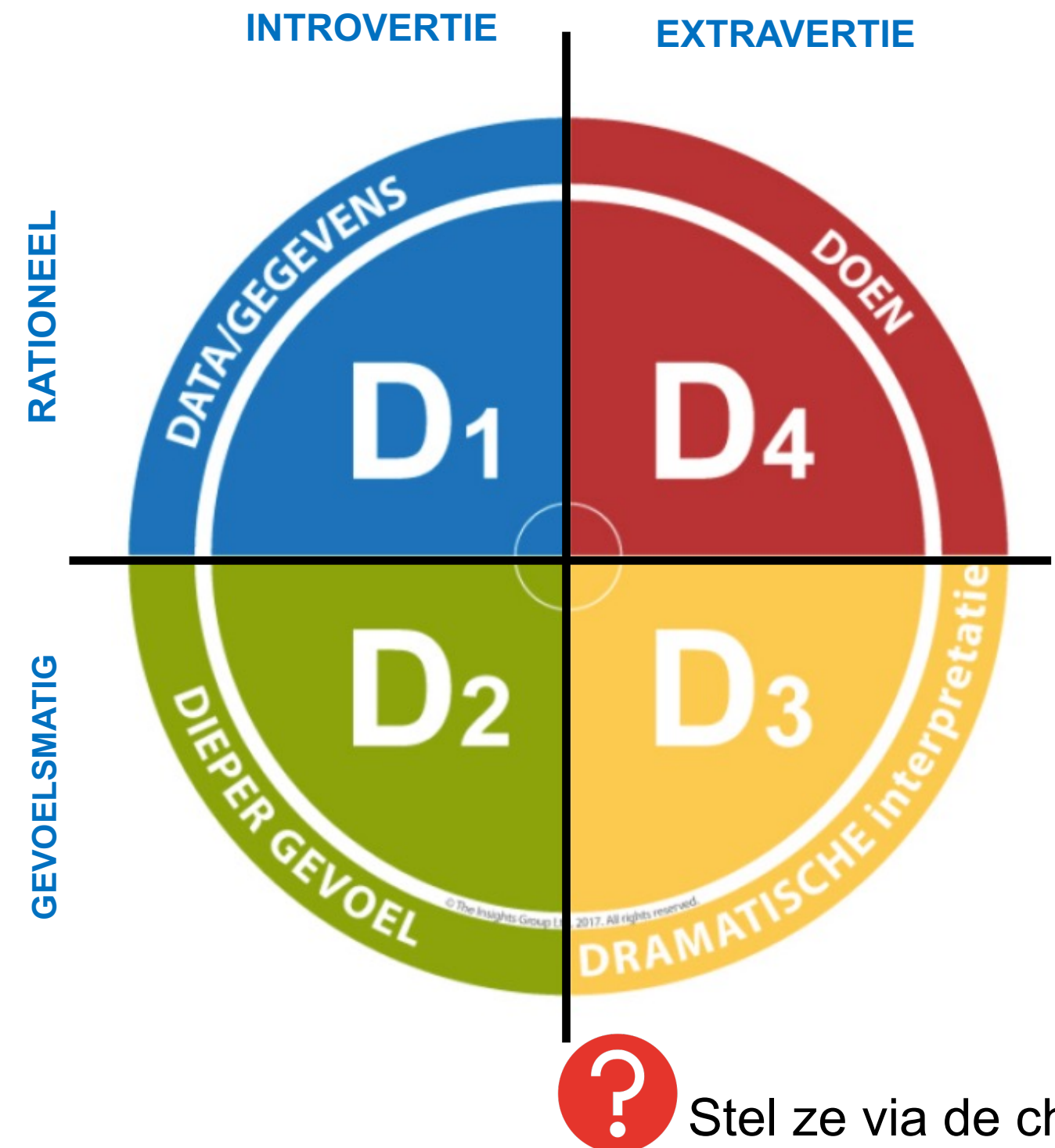
1. Hoe heb IK het ervaren/gepercipieerd?
 2. Kijk vooral naar de fysieke gewaarwordingen & emoties
- 'Toen had ik het gevoel ...'

D3. Dramatische interpretatie

1. Wat schiet er door MIJN hoofd?
 2. Vertel andere over jouw "innerlijke dialoog"
- 'Voor mij is dat alsof...'

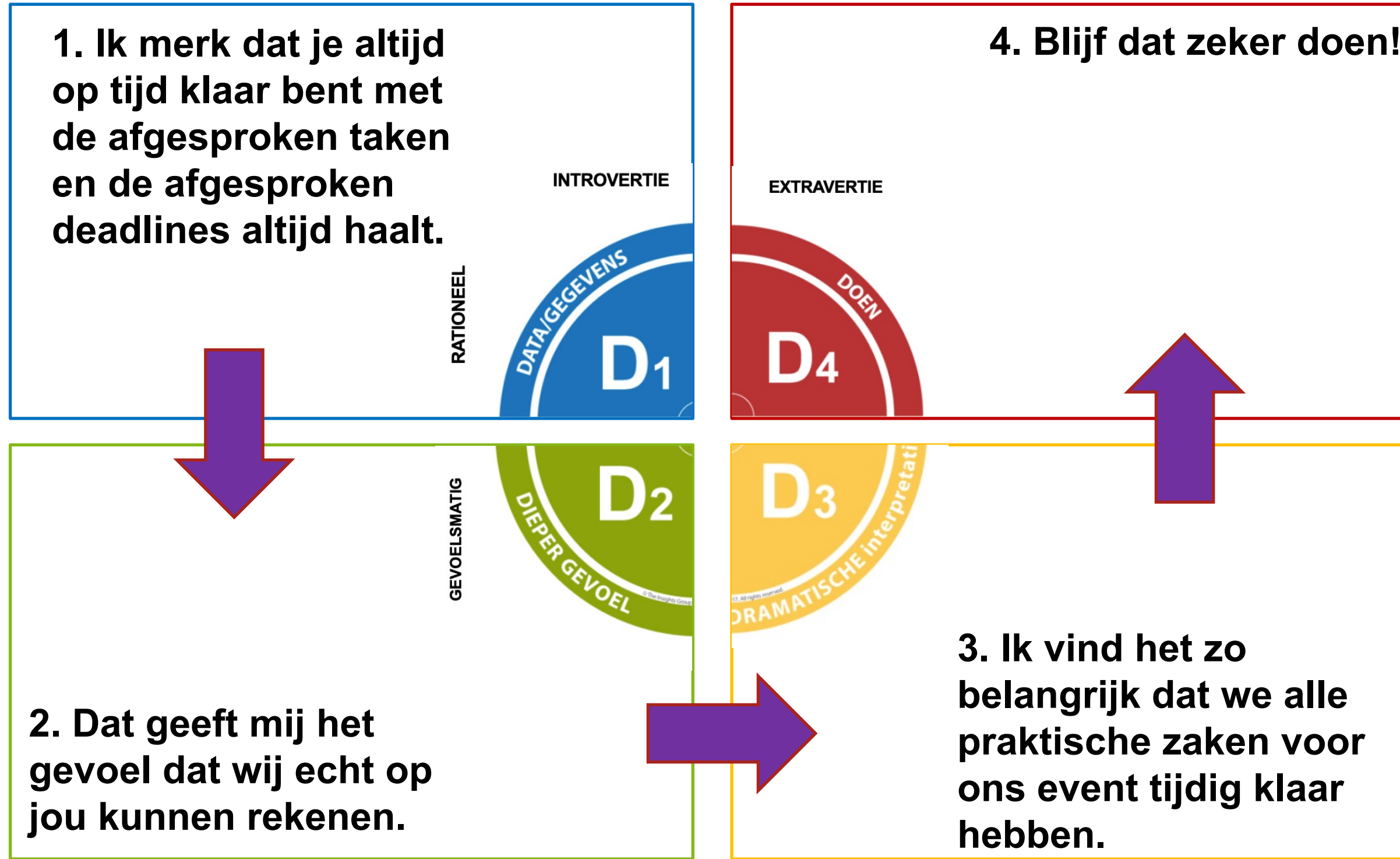
D4. Doen

1. Wat moeten anderen volgens jou doen?
 2. Hoe kan IK je hiermee helpen?
- 'Kan je daarom...'



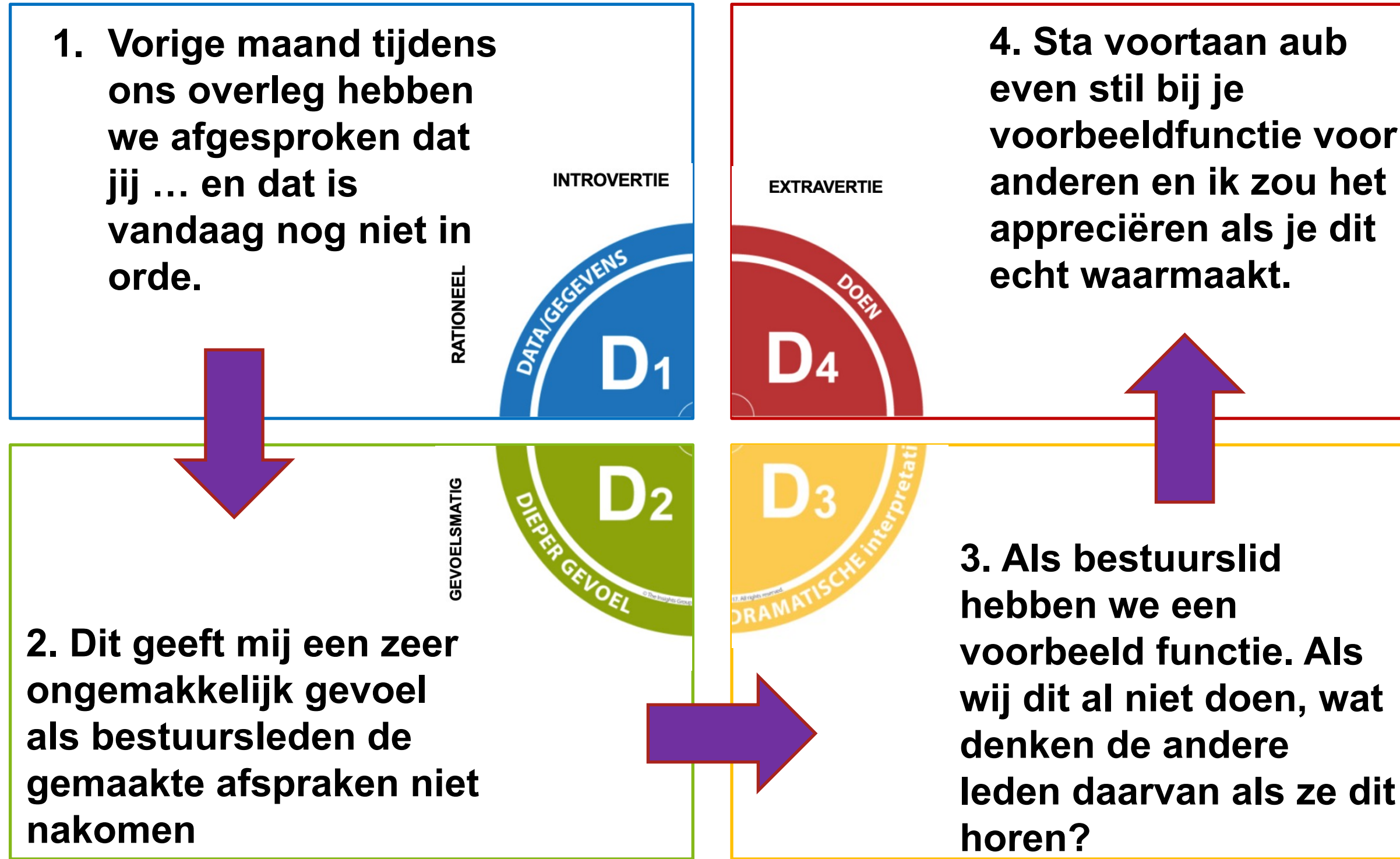
Voorbeeld

Positieve feedback



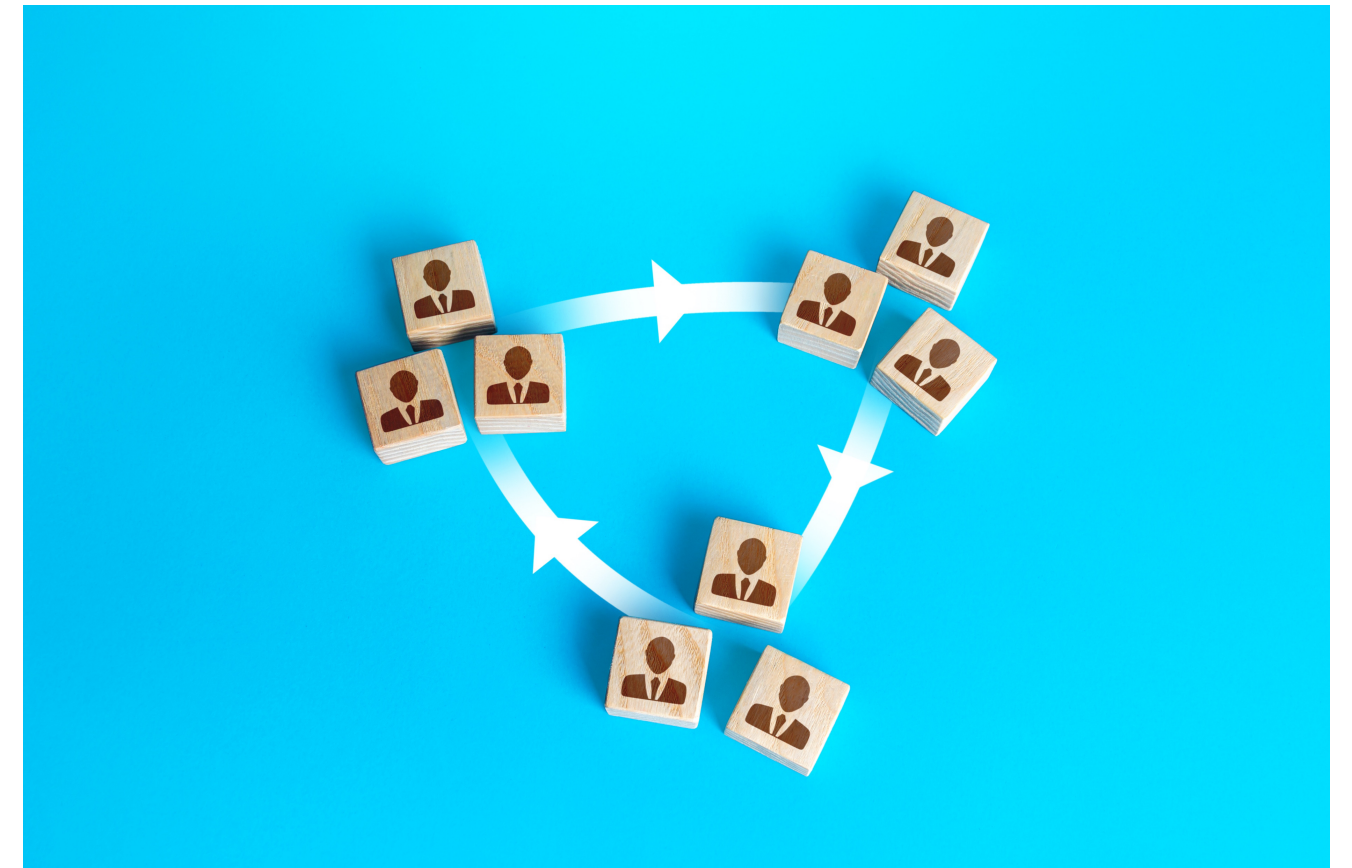
Voorbeeld

Kritische feedback



Aandachtspunten bij het geven van feedback

- Zorg dat je voorbereid bent
- Beschrijf veranderbaar gedrag
 - Je geeft feedback op iets wat iemand (niet) heeft gedaan, niet op hoe hij/zij is
- Beschrijf concreet het specifieke gedrag
 - Vermijd ‘altijd’, ‘nooit’, ‘overal’, ...
- Gebruik een ik-boodschap
- Breng je boodschap helder en neutraal, zonder beschuldigingen
- Beschouw positieve feedback niet als vanzelfsprekend



Stel ze via de chatbox!



CREATIVITEIT



INNOVATIE



ONDERNEMERSCHAP

Aandachtspunten bij het ontvangen van feedback

- Neem het niet persoonlijk
- Zie het als een kans om te leren
- Neem de tijd om de feedback te laten bezinken
- Schiet niet in de verdediging
- Gebruik open vragen om verduidelijking te krijgen
- Wees dankbaar voor de feedback, gebruik het voor je verdere persoonlijke ontwikkeling



Stel ze via de chatbox!



CREATIVITEIT



INNOVATIE



ONDERNEMERSCHAP

p. 18

Wanneer geef je feedback?

- Feedback geef je best **zo snel mogelijk na de feiten**
- Zorg dat je **voorbereid** bent en je de boodschap gestructureerd kan brengen
- Zoek een geschikt moment uit waar je **1 op 1** kan praten



Stel ze via de chatbox!



CREATIVITEIT



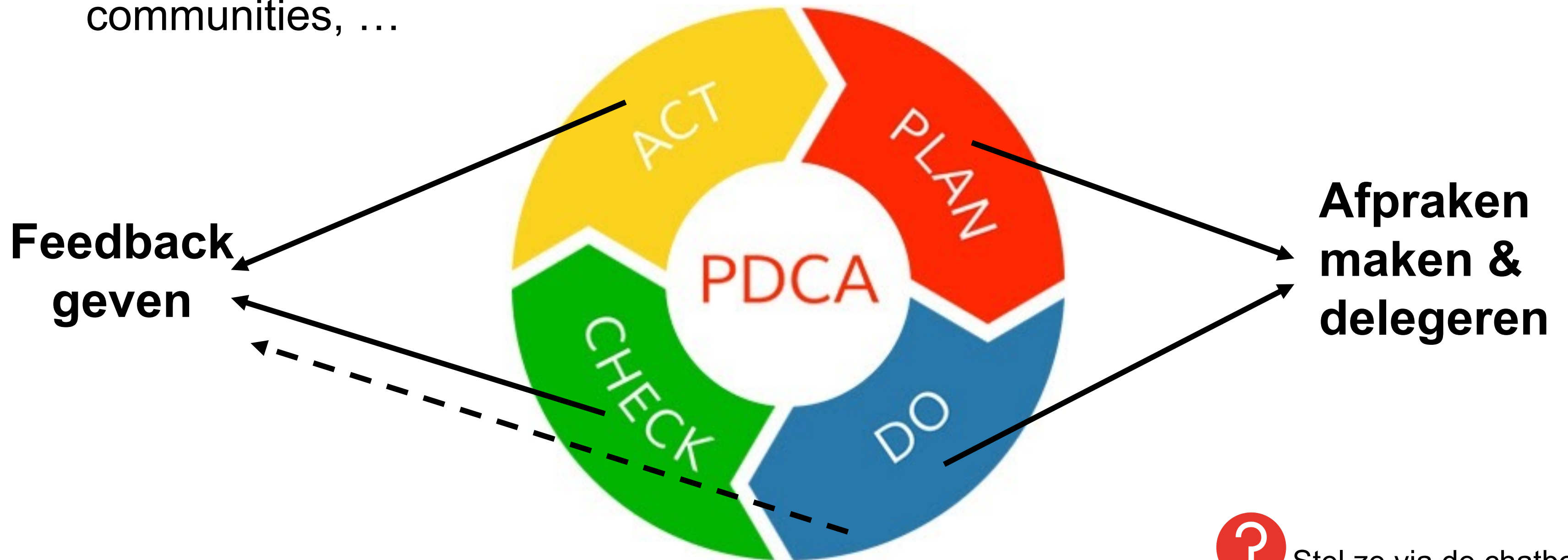
INNOVATIE



ONDERNEMERSCHAP

PDCA model

- Een basisinstrument in onze bedrijfsvoering en interactie met mensen in eender welke omgeving: bedrijven, verenigingen, clubs, besturen, communities, ...



Stel ze via de chatbox!



CREATIVITEIT



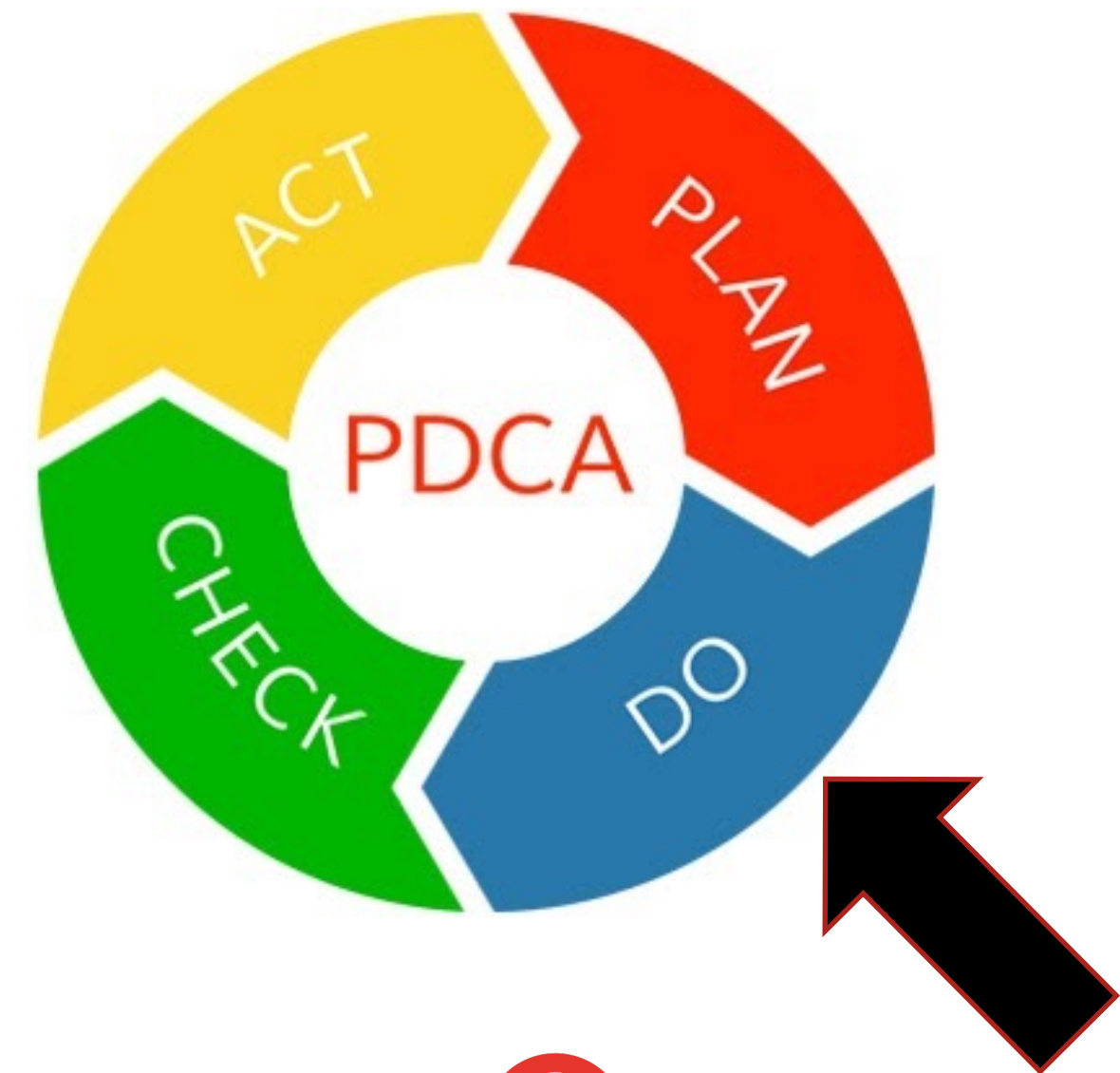
INNOVATIE



ONDERNEMERSCHAP

2. DO (doen)

- Het uitvoeren van de acties
 - Hier kan soms ook tussentijds feedback geven worden
 - Op basis van
 - Tussentijdse resultaten
 - Interacties
 - ...
- Let wel op als de actie niet volledig is uitgevoerd kan het wel een hindernis zijn tijdens het feedback gesprek
 - Geef mensen ook de kans om bij te sturen
- TIP: vraag even hoe het staat? Lukt het? Kan je hulp gebruiken? ... vaak durven mensen dat niet vragen!



Stel ze via de chatbox!



3. Check (Evalueer)

- Evalueren van de resultaten
 - Is de actie uitgevoerd?
 - Voldoet het resultaat aan de verwachtingen?
 - Past het binnen het kader/krijtlijnen die vastgelegd werden
- Zo ja
 - Dan is de actie goed uitgevoerd
- Zo niet
 - dan gaan we naar stap 4. ACT ...
- Evalueren gaat erom dat je helder naar de feiten kijkt ...



Stel ze via de chatbox!



4. Act (Stuur bij)

- Wat is er fout verlopen?
 - Niet uitgevoerd
 - Te laat uitgevoerd
 - Voldoet niet aan de verwachtingen
- Maar soms is het complexer ... net zoals bij de dokter
 - Zien we dingen (gevolgen)
 - Die verbonden zijn aan een specifiek probleem
 - Maar moeten we op zoek gaan naar de oorzaken
- Bijsturen kan ook complex worden
 - Gevolgen corrigeren
 - De koe met de horens vatten en de oorzaak aanpakken



Stel ze via de chatbox!



Wat nemen jullie alvast mee naar huis?

- Wat zijn jullie eerste take-aways?
 - Waarmee ga jij aan de slag?
 - Waarvan denk je dat ga ik even toepassen?
- Zet ze even in de chat ...



Stel ze via de chatbox!



CREATIVITEIT



INNOVATIE

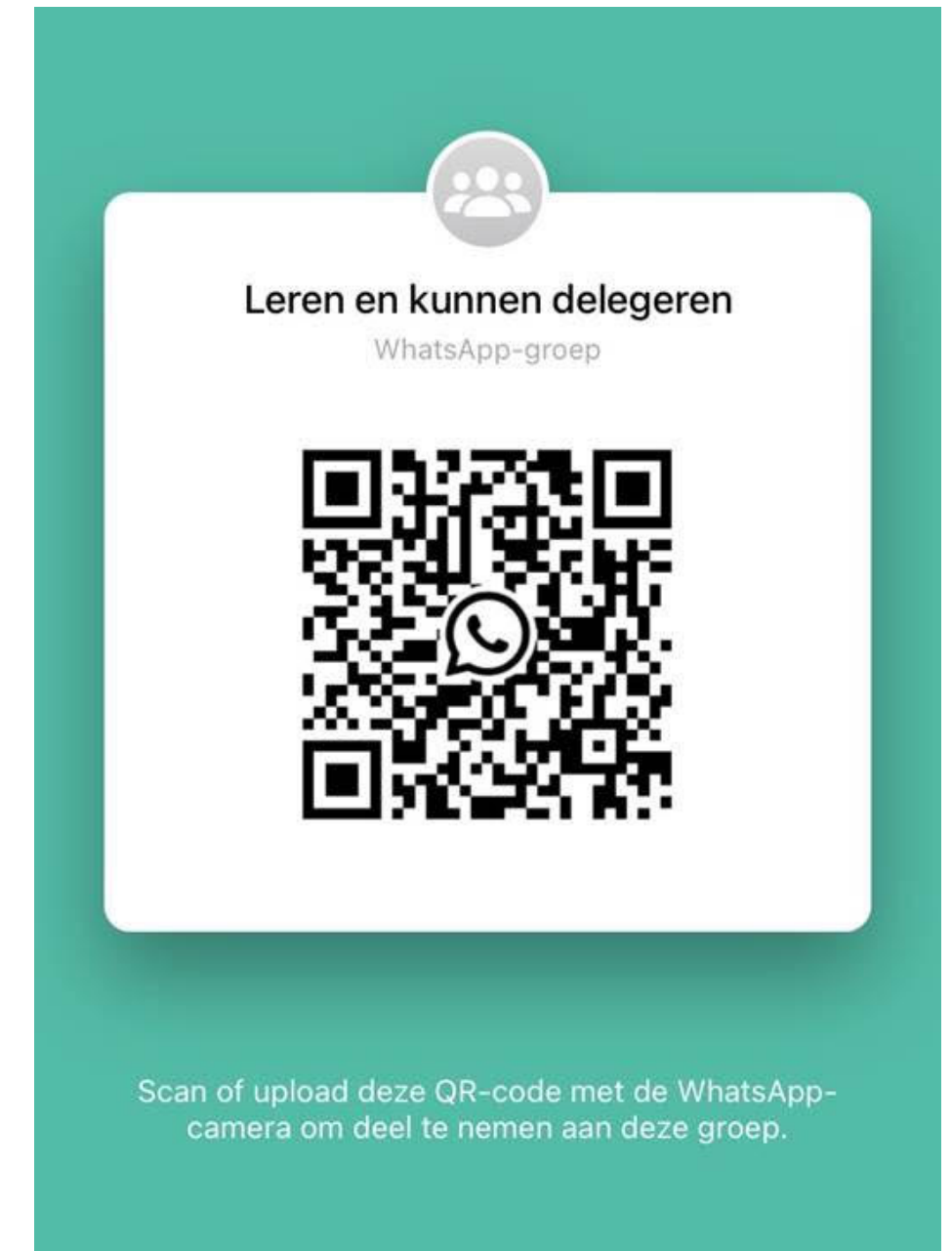


ONDERNEMERSCHAP



Meer info?

- Lees onze blog over feedback geven:
<https://creando.be/alles-wat-je-moet-weten-over-het-geven-van-feedback/>
- Participeer in onze Whatsapp groep
 - Je krijgt tips
 - Je kan vragen stellen
 - We helpen elkaar ...
 - Daardoor gaan we bewuster handelen





Onze contactgegevens



<https://www.facebook.com/CreandoBE/>



creandobe



@creandoBE - #creandoBE



<http://www.linkedin.com/company/creando>

creando
together we make you future-proof

Liesbeth Vereecke
Partner

+32 477 745 205
liesbeth.vereecke@creando.be



creando

Philipssite 5 Bus 1
B - 3001 Leuven

BE 0824 417 450

+32 16 14 06 13

info@creando.be

www.creando.be

CREATIVITEIT INNOVATIE ONDERNEMERSCHAP

creando
together we make you future-proof

Wim Vanderstraeten
Partner

+32 477 745 200
wim.vanderstraeten@creando.be

