



**RWE**

**&** andpartnership  
— LEADING FOR A CHANGING WORLD —

Webinar 1 – Radicale openhartigheid

# Etiquette voor Online workshops

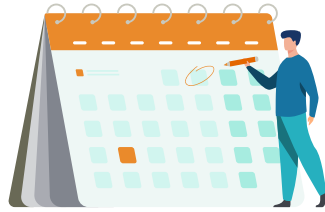
Zelfs tijdens online workshops is het nog steeds belangrijk om je aan een aantal fundamentele gedragsregels te houden om te zorgen voor een soepele en respectvolle ervaring voor jou en anderen. **#TEAMRWE**. Hier zijn enkele online workshop etiquette die we ALLE deelnemers vragen in acht te nemen voordat ze deelnemen, om te helpen een productieve en respectvolle omgeving voor iedereen te creëren.

## Impact creëren

### Plan dienovereenkomstig

#### Neem verantwoordelijkheid.

Reserveer tijd om voorwerk te bekijken en af te ronden, zodat je voorbereid bent op de discussies. Overweeg om voor en na de cursus een blokker in te lassen voor bedenktijd.



### Kom op tijd

Wees punctueel en kom op tijd naar het webinar. Dit respecteert de tijd van de trainer en **zorgt voor** een soepele start zonder andere deelnemers te storen.



### Camera aan & microfoon gedempt

**Help de uitvoering te verbeteren** door je trainer duidelijk te laten communiceren. Demp je microfoon als je niet spreekt om achtergrondgeluid te verminderen, en tenzij er een geldige reden is om hem uit te houden, zet je hem aan. uw camera om persoonlijke interactie.



## Heb moed

### Vermijd afleiding en blij aanwezig



**Heb de moed** om je dagtaak op te geven en offline te zijn. Minimaliseer alle afleiding door je e-mails te sluiten om multitasking te voorkomen. Dit zal je helpen om je te concentreren op de inhoud van de cursus in plaats van op ongerelateerd werk.

### Actief luisteren



**Wees open en nieuwsgierig** als je aandacht besteedt aan de spreker. Laat zien dat je betrokken bent door je lichaamstaal en door te reageren op vragen.

### Actief deelnemen

**Dapper zijn.** Draag bij aan discussies, brainstormsessies en samenwerkingsactiviteiten. Als je in de pauzeruimtes bent, deel dan je ideeën en help om iedereen betrokken te houden.



## Actief samenwerken

### Beantwoord geen andere oproepen

**Respecteer anderen** door geen telefoontjes te beantwoorden tijdens het webinar. Leg je telefoon misschien het zwijgen op en zet je status op Niet Storen.



### Help een veilige omgeving te creëren

**Diversiteit en inclusie bevorderen** door te helpen bij het creëren van een omgeving waarin anderen zich prettig en veilig voelen, zodat ze openhartig en openlijk kunnen praten.



### Waardering tonen en feedback geven

Spreek dankbaarheid en waardering uit voor de tijd en moeite van de trainer. **Geef feedback** als je kunt! Het geven van constructieve input zal helpen om toekomstige cursussen te verbeteren.



# De sessie van vandaag

- 90 min - geen geplande pauze
- Wel veel gelegenheid voor interactie
- Zet de microfoon op mute
- Laat camera's aan, zodat we in contact staan
- Alle slides zijn beschikbaar na de sessie

# Overzicht van vandaag

- Intro / context
- Inchecken
- Radicale openhartigheid en terugblik op feedback
- Valkuilen
- WORD-model
- Toepassing

# Inchecken - gebruik de chat

- Heb je geoefend met feedback geven
- Wat vind je het moeilijkst aan het voeren van feedbackgesprekken?

# Radicale openhartigheid

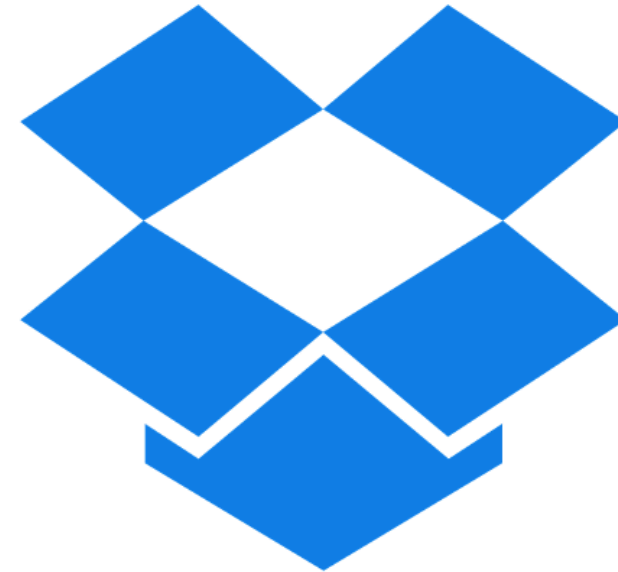
- Een managementfilosofie gebaseerd op persoonlijke zorg en directe uitdaging
- Eerlijke gesprekken voeren
- Het is een eenvoudig concept dat niet altijd gemakkelijk in de praktijk te brengen is.



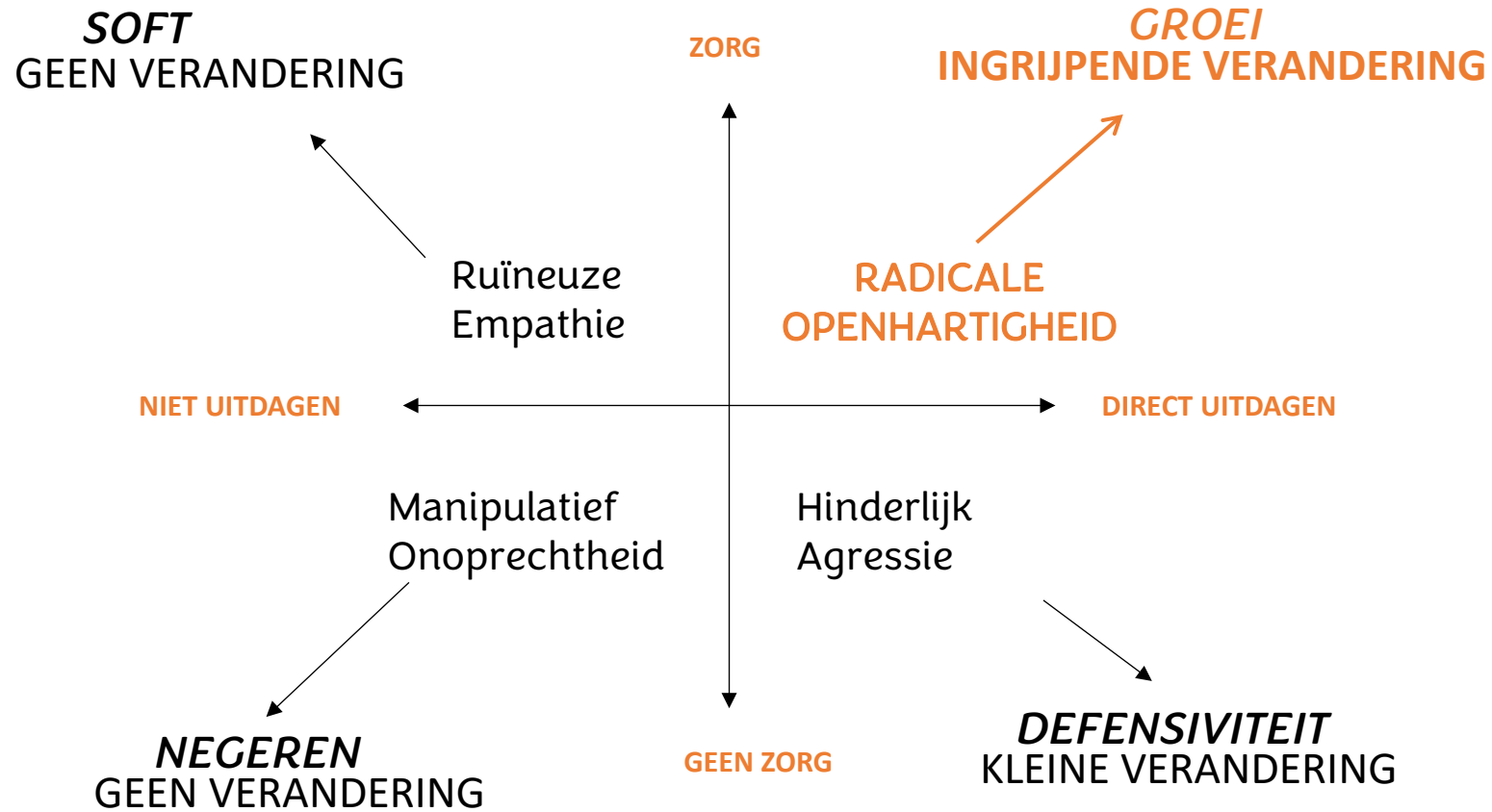


# Radicale openhartigheid

- Auteur Kim Scott - Senior Exec bij:



# Radicale openhartigheid





# Radicale openhartigheid

- Belang van beide assen:
  - Zorg persoonlijk - De ander ervaart de steun
  - Direct uitdagen - Spreek de waarheid
- Beide even belangrijk en onderling afhankelijk

# Persoonlijke zorg

- Dit gaat niet over intentie maar over impact
- De ander *voelt* dat je om hem geeft
  - Over hen als individu
  - Over de organisatie en haar succes
- Iedereen heeft iets anders nodig om dit te bereiken. Eén aanpak past niet bij iedereen
- Zonder de zorg zal 'de waarheid spreken' hard en mogelijk onaangenaam overkomen.

# Direct uitdagen

- Dit gaat over eerlijk zijn en de waarheid spreken, hoe ongemakkelijk dat ook is.
- Hoe beter de relatie, hoe eerlijker we kunnen zijn *en* hoe beter het zal worden ontvangen.
- De boodschap verzachten wordt vaak gedaan om aardig te zijn - het tegenovergestelde is waar
- Zonder uitdaging is er geen verandering en geen groei

# Radicale openhartigheid - Voorbeeld

- In een vergadering met collega's kom je niet goed over.
- Iets wat je hebt gezegd is niet goed gevallen en het heeft mij, als jouw collega, zelfs van streek gemaakt.
- Wat doe ik?

# Radicale openhartigheid - Voorbeeld



# Wat houdt ons vaak tegen?



Laten we dit onderzoeken aan de hand van een live Mentimeter-peiling.

# Terughoudendheid om openhartig te zijn

- De relatie beschadigen
- De ander van streek maken
- In conflict raken
- Niet aardig gevonden worden
- De verkeerde dingen zeggen
- Niet genoeg bewijs hebben
- Prestaties dalen als gevolg van het gesprek
- Gezien worden als onruststoker
- Gezien worden als agressief
- Mensen die ziek worden
- Represailles - wat kan er gebeuren?





# Persoonlijke zorg

- Vraag eerst of het uitkomt om feedback te geven – anders zullen mensen het niet van je accepteren
- Houd het bij jezelf:
  - "Ik krijg de indruk dat ..."
  - "Ik ben dol op je, daarom wil ik je dit laten weten"

# Direct uitdagen

- Vermeld feiten, geen meningen
  - "Je was deze week twee keer te laat, waardoor andere teamleden voor je moesten invallen" **versus**
  - "Je draagt je steentje niet bij en stelt het team steeds teleur"
- Verplaats jezelf in andermans schoenen - als jij of je team iets verkeerd hadden gedaan of als men vond dat je ondermaats presteerde, zou je dat dan willen horen?

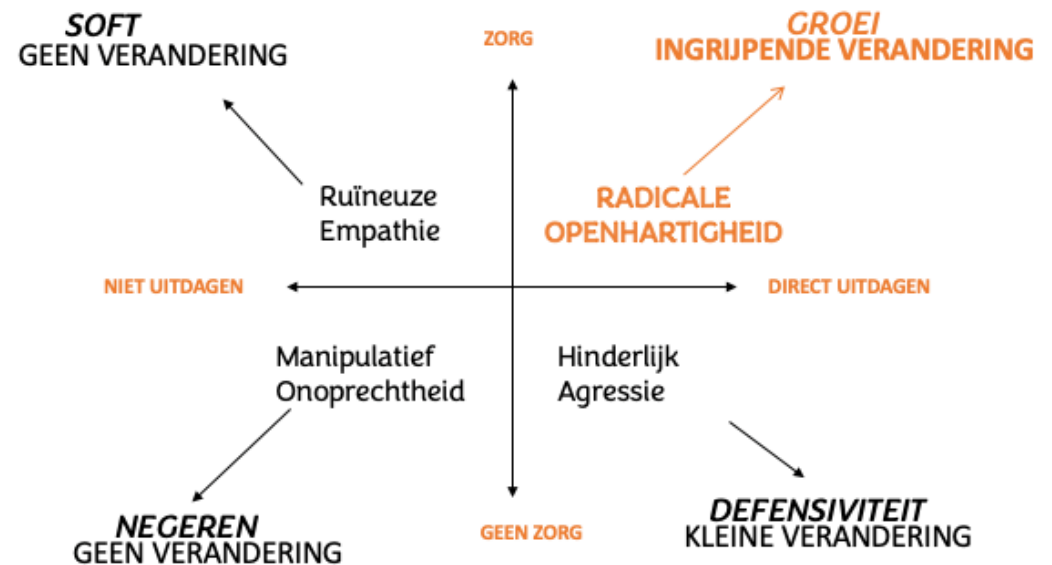
# Oefening

Kun je een voorbeeld bedenken waarbij je in een van de kwadranten hebt gezeten?

## Vraag:

Welke moet ik verhogen:

- Zorgen voor de ander?
- Directer uitdagen?



# VEELGEMAAKTE FOUTEN BIJ FEEDBACK

1

De feedback  
beoordeelt  
individueel, geen  
acties

2

De feedback is te  
vaag

3

De feedback  
spreekt voor  
anderen

4

Negatieve feedback  
wordt tussen  
positieve berichten  
geklemd

5

De feedback wordt  
overdreven met  
algemeenheden

6

De feedback  
psychoanalyseert de  
motieven achter  
gedrag

7

De feedback gaat  
te lang door

8

De feedback bevat een  
impliciete bedreiging

9

De feedback  
gebruikt ongepaste  
humor

10

De feedback is een  
vraag, geen  
verklaring

# W.O.R.D FEEDBACK MODEL

WANNEER

Beschrijf wanneer je ze hebt  
waargenomen  
- Plaats de context

OBSERVATIE

Wees specifiek en beschrijf wat je ze  
zag of hoorde doen (in plaats van te  
oordelen)

REACTIE

Leg je reactie op hun gedrag uit - de  
impact van dit gedrag op jou,  
anderen en op hun eigen succes

DO

Wat zou je willen dat ze anders doen (bij  
ontwikkelingsfeedback) of blijven doen (bij positieve  
feedback). Dit kan zowel als een vraag aan de  
persoon als een verklaring gebruikt worden.

**S** - *"Ik heb wat gedachten over hoe we de teamvergaderingen nog beter kunnen maken. Zou ik die mogen delen?"*

**W** - *"Tijdens de teamvergadering afgelopen vrijdag"...*

**O** - *"Ik deelde een idee over de Treinen en toen zag ik dat je een 'stop' handgebaar gebruikte."*

**R** - *"Ik voelde me ongemakkelijk en het gevolg was dat ik niet meer wist wat ik wilde zeggen."*

**D** - *"Ik zou graag willen dat je tijdens vergaderingen wat meer tijd en ruimte inruimt voor mensen met nieuwe ideeën."*

# Feedback

- Het gaat niet zozeer om het geven van feedback.
- Het is opmerken hoe het *landt de reactie*.
- Hoe beter de landing, hoe gemakkelijker het is om te leren.





# REACTIES OP FEEDBACK

## REACTIE

## SUGGESTIES OM MET DE REACTIE OM TE GAAN

### DENIAL

(gaat vaak gepaard met de eerste schok van feedback)



Blijf de feiten herhalen en geef specifieke voorbeelden

### EMOTIE

(varieert van verlegenheid tot overstuur of boos zijn)



Inleven in het individueel

### RATIONALISERING

(excuses vinden voor het gedrag)



Uitdagen door te vragen wat ze de volgende keer anders zouden doen

### AANVAARDING

(de boodschap begint door te dringen)



Aanmoediging bieden om nieuwe benaderingen/gedrag uit te proberen

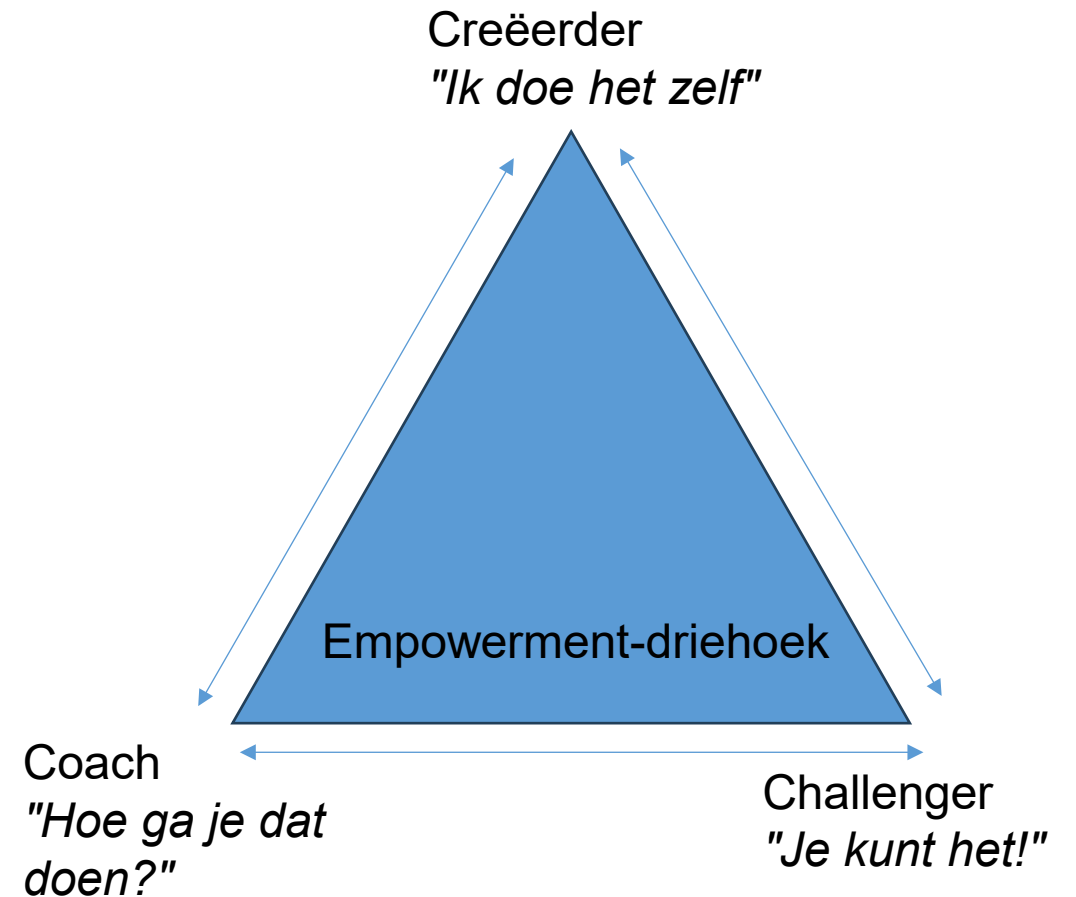
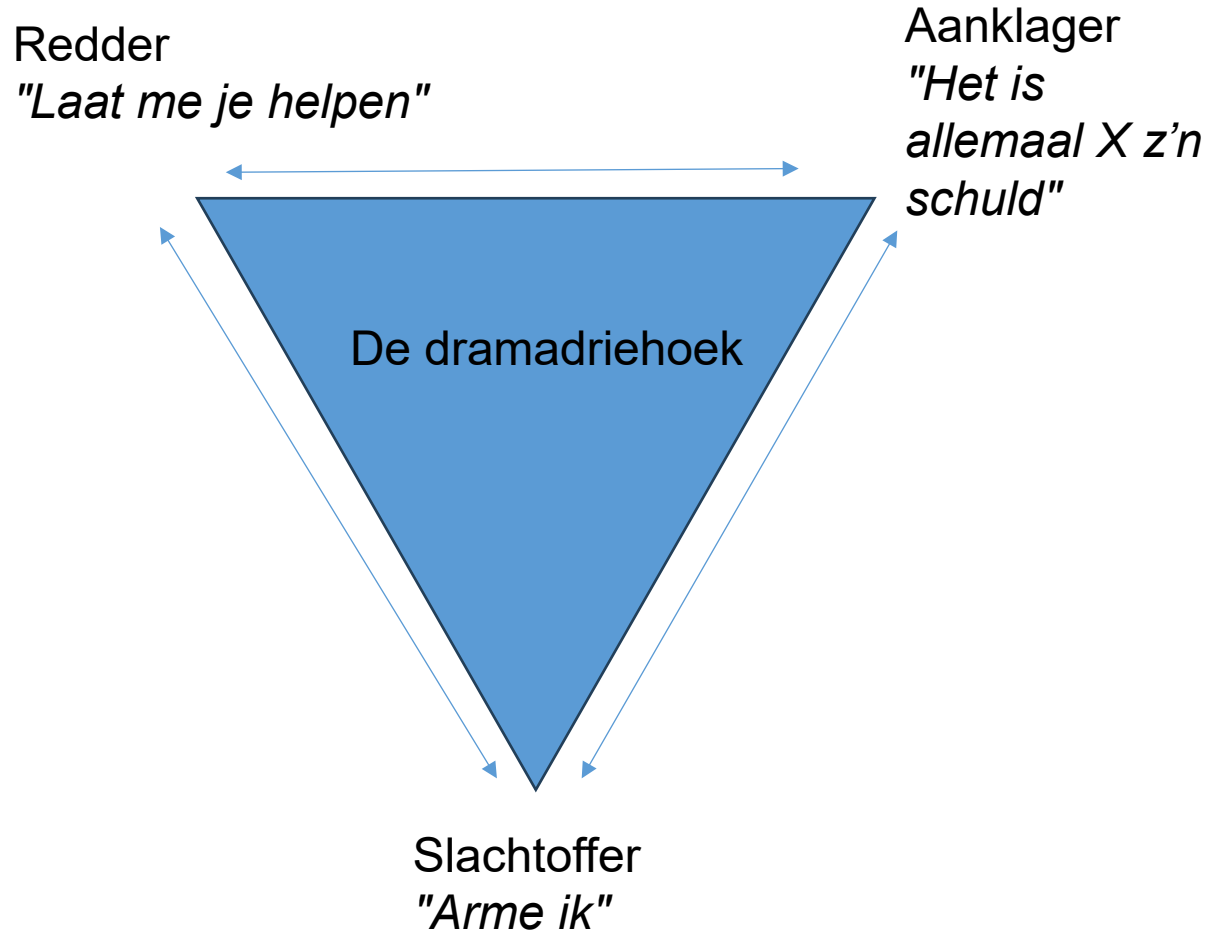
### WIJZIGEN

(gedrag verandert als gevolg van de feedback)



Ondersteunen en begeleiden

# Veelvoorkomende reactie



# In de chat

- Wat is het belangrijkste dat je vandaag hebt geleerd?
- Voel je je voldoende zeker om een feedbackgesprek te voeren?

# EEN FEEDBACKGESPREK OPZETTEN

- Denk aan een gesprek dat je met iemand moet voeren om feedback te geven
- Bereid voor hoe je dit gaat doen met behulp van een van de besproken benadering
- Probeer het uit op je partner, buurman/vrouw, vriend/vriendin ...