

Festival leren van toetsen Upward Feedback

Radboudumc Health Academy Nijmegen

Lia Fluit, associate professor werkplekleren
Tim Klaassen, onderwijskundige

Tilburg, 7 juni 2019

Feedback

OPZET

- Inleiding over (upward) feedback
- Veel interactie in kleinere groepen en plenair



Concerning feedback....

Every time we speak or listen to another person, in our tone of voice, in the words we use, in the silences which we allow, we communicate feedback – how far we trust, how much we respect, the degree to which we love, like or even hate the person in front of us. We cannot not give feedback. If we think we're not doing it, we're a dangerous communicator because it means we are probably not managing communication effectively (Dignen, 2014).



Waarom is feedback belangrijk voor je...

- Meest effectief voor het leren
- Het geven van feedback draagt bij aan het eigen leren
- Feedback draagt bij aan de relatie
- Feedback draagt bij aan het creëren van gedeelde waarden
- Organisaties waarin upward feedback gewoon is presteren beter



Wat weten we over feedback

Feedback...

- beïnvloedt leren;
 - is een complex proces met vaak onverwachte uitkomsten;
 - wordt vaak niet herkend;
 - wordt vaak genegeerd;
 - gebruik is afhankelijk van de geloofwaardigheid van de bron;
 - is vaak van slechte kwaliteit;
 - kwaliteit is afhankelijk van de vaardigheden van de feedbackgever;
 - Wordt betekenisvoller als er een dialoog aan wordt gekoppeld
 - Heeft meer effect als het regelmatig gebeurt
-
- Feedback geven, vragen en ontvangen is te leren

The feedback model

Boud 2013

Feedback mark 1	Feedback mark 2
Evaluatief	Ontwikkelingsgericht
Docent gecentreerd	Student gecentreerd
Feedback is informatie over 'gap'	Feedback is manier om leren te stimuleren
Monoloog	Dialogoog
Check of student informatie toepast	Student zoekt/vraagt feedback
Feedback	Feed forward
	

Wat maakt feedback zo moeilijk?



En waarom stellen we feedback vaak uit

- Weerstand tegen slecht nieuws brengen
- Kosten baten analyse: wat levert het op? (korte termijn winst)
- Angst voor een conflict (of verkeerde indruk wekken)
- Streven naar minimaliseren van verlies (goede relatie behouden)
- Erbij willen horen
- De ander gezichtsverlies willen besparen

En zeker in hiërarchische relaties



Even sparren....

- Wanneer heeft u voor het laatst upward feedback gegeven?
- Of heeft u dit (nog even) uitgesteld?
- Waarom?



Psychological safety (Amy Edmondson)

Is a belief that one will not be punished or humiliated for speaking up with ideas, questions, concerns or mistakes

Critical factor in understanding phenomena such as voice, teamwork, team learning (eg sharing information, initiative), and organizational learning



Edmondson A. Psychological safety: the history, renaissance, and future of an interpersonal construct. Annu. Rev. Organ. Psychol.

Organ. Behav. 2014.1:23-43

ONDERZOEKSDATA

- PS speelt rol bij team performance, met name als er onzekerheid en afhankelijkheid in werk is
- PS vermindert interpersoonlijk risico inherent aan leren in hiërarchische omgeving. Mensen zijn bereid om met meer ideeën te komen, fouten toegeven, hulp vragen, feedback geven
- Mensen die meer PS ervaren zijn meer geneigd om upward feedback te geven
- Als er meer PS wordt ervaren, wordt er ook meer (upward) feedback gegeven om fouten te voorkomen

Break out groups



**CHANGE
AHEAD**

Bespreek met elkaar wat psychologische veiligheid voor jou betekent

Wat helpt in je werk om psychologische veiligheid te ervaren?

Wat belemmert in je werk psychologische veiligheid te ervaren?

Creëren van psychologische veiligheid



Wat stimuleert upward feedback?

- Alles wat geldt voor feedback
- Werk/leercultuur die feedback ondersteunt; leven lang leren
- Veiligheid voor gever en ontvanger
- Eerlijkheid van gever en ontvanger
- Voorbeeldgedrag
- Vaardig zijn in geven, vragen en ontvangen van feedback
- Duidelijke criteria (gevalideerde lijst)
- Tools die feedbackproces ondersteunen



Break out groups

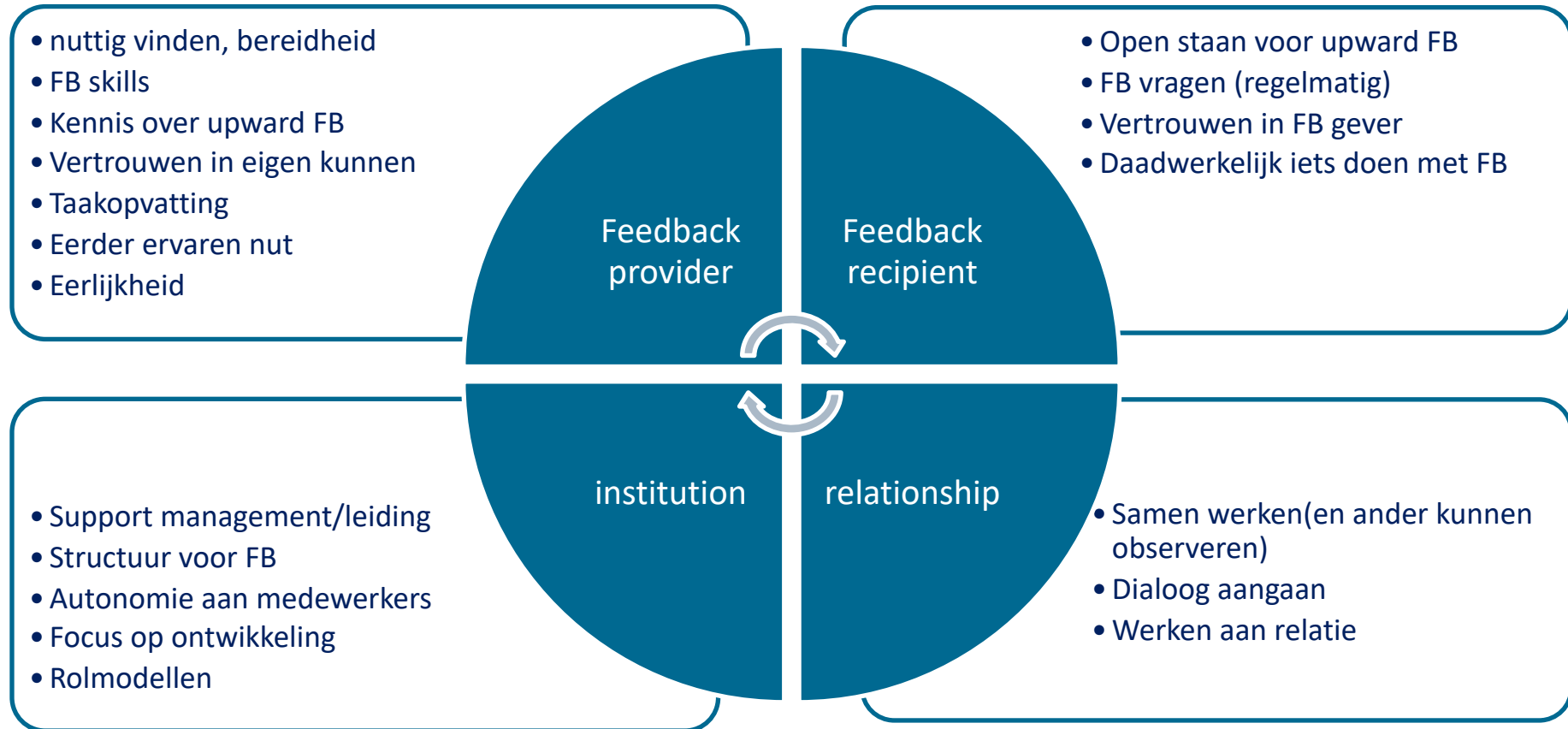


**CHANGE
AHEAD**

Wat doe jij zelf om upward feedback te geven en te ontvangen?

Stimuleren van upward feedback cultuur

(Fluit, vd Walle, Ameijden, Klaassen, van Tuijl) (naar model Ramani et al 2013)



Wat ga je morgen

anders/meer/minder/wel/niet meer.....

DOEN ?



Mindshift nodig



**van feedback naar dialoog
van competenties naar cultuur**

Lia.Fluit@radboudumc.nl

Tim.Klaassen@radboudumc.nl