

# OEFENBOEK

VOEL

BEHOEFTE

GEVOEL  
DRA

## **NVC FEEDBACK BOX**

In verbinding feedback  
geven en ontvangen

## OEFENBOEK NCV FEEDBACKBOX

2010 KROOTSJ | AI-Opener, Tilburg, Nederland  
Eerste druk, november 2010

Dit oefenboek hoort bij de NVC feedbackbox

### *Bestelwijze*

Dit oefenboek en de NVC feedbackbox  
uitgegeven door en verkrijgbaar bij:

### **COÖPERATIE KROOTSJ U.A.**

Nederland

Mobiel: 06-53582598

Email: [info@kootsj.com](mailto:info@kootsj.com)

[www.kootsj.com](http://www.kootsj.com)

### **AI-Opener**

Nederland

Mobiel: 06-16914452

Email: [info@ai-opener.nl](mailto:info@ai-opener.nl)

[www.ai-opener.nl](http://www.ai-opener.nl)

# NVC FEEDBACK BOX

*Uit deze uitgave mag alles worden gekopieerd en aangepast.*

*Vermeld echter wel de bron.*

*De NVC feedbackbox is een geregistreerd merk.*

## INTRODUCTIE

Hartelijk dank voor de aankoop van de Nonviolent Communication feedbackbox.

Met deze box, het e-learningprogramma op de website [www.nvcfeedbackbox.com](http://www.nvcfeedbackbox.com) en dit oefenboek leer je in verbinding feedback geven en ontvangen.

Na het volgen van de vijf blokken kun je helder terugkoppelen wat je voelt, ervaart en wat je behoeften zijn. Je verplaatst je makkelijker in de ander en komt daardoor sneller tot de kern. Hierdoor ontstaat ruimte voor oplossingen. Zo bouw je relaties en werk je succesvol aan samenwerking.

Je start de cursus met het bekijken van de introductiefilm. Daarna activeer je het eerste blok 'leerdoelen'.

Succes en vooral veel plezier met de NVC feedbackbox.

## INHOUDSOPGAVE

<b>INTRODUCTIE</b>	<b>2</b>
<b>BLOK 1 LEERDOELEN</b>	<b>4</b>
1.1 Het belang van feedback	5
1.2 Self Assessment	6-7
<b>BLOK 2 VOORBEREIDEN</b>	<b>8</b>
2.1 De situatie beschrijven	9-10
2.2 De situatie analyseren	11-14
2.3 Feedback concretiseren	15-16
2.4 Valkuilen benoemen	17-23
<b>BLOK 3 WEERSTAND</b>	<b>24</b>
3.1 Weerstand bij de ander	25
3.2 Omgaan met de reactie	26-28
3.3 Weerstand in jezelf	29-30
<b>BLOK 4 PRAKTIJK</b>	<b>31</b>
4.1 Demonstratie	32
4.2 Generale repetitie	33-34
4.3 Uitvoering	35
4.4 Feedbacksituaties	35-36

## BLOK 1 LEERDOELEN

Het eerste blok gaat over het belang van feedback geven en ontvangen. Je vormt eerst je eigen mening hierover en kijkt dan naar onze visie.

Je bepaalt je leerdoelen door stil te staan bij situaties die je lastig vindt bij het geven en ontvangen van feedback.

Overzicht van de opdrachten:

- Het belang van feedback
- Persoonlijke leerdoelen

## 1.1 HET BELANG VAN FEEDBACK

Wat vind je allemaal belangrijk bij het geven en ontvangen van feedback?

### WAT VIND JIJ BELANGRIJK?

Geven	
Ontvangen	

## 1.2 SELF ASSESSMENT

Noteer voor jezelf:

- Wat vind ik allemaal lastig aan feedback geven?
- Wat vind ik allemaal lastig aan feedback ontvangen?

Sta daarna even stil bij wat je hebt opgeschreven. Schrijf vervolgens zo concreet mogelijk je persoonlijke leerdoelen op: wat wil je met deze cursus leren? Start daarna ter inspiratie voor je eigen leerdoelen 'de film' waarnaar wordt verwezen bij dit onderdeel.

SELF ASSESSMENT	
VRAAG	ANTWOORD
Wat vind ik lastig aan feedback geven?	
Wat vind ik lastig aan feedback ontvangen?	

## PERSOONLIJKE LEERDOELEN

#	LEERDOELEN
1	
2	
3	
4	



## BLOK 2 VOORBEREIDEN

In het tweede blok beschrijf je twee feedbacksituaties. Je onderzoekt deze situaties en krijgt inzicht in wat de situaties bij je losmaken en wat je met jouw feedback bij de ander wilt bereiken.

Om je alert te maken op valkuilen bij het verwoorden van een feedbackboodschap kijk je naar filmfragmenten en benoem je jouw eigen valkuilen.

Overzicht van de opdrachten:

- De situatie beschrijven
- De situatie analyseren
- Feedback concretiseren
- Valkuilen benoemen

## 2.1 DE SITUATIE BESCHRIJVEN

Beschrijf de volgende feedback situaties:

### Compliment

Een gebeurtenis in je werk of privé, waarin iemand anders iets heeft gedaan wat jij als prettig ervaart.

#### OMSCHRIJVING GEBEURTENIS

### Kritiek

Een gebeurtenis waarin een ander persoon iets heeft gedaan waar jij last van hebt.

#### OMSCHRIJVING GEBEURTENIS

Op welke manier zou jij voor beide situaties de feedback formuleren?

### OMSCHRIJVING VAN HET COMPLIMENT

### OMSCHRIJVING VAN DE OPBOUWENDE KRITIEK

## 2.2 DE SITUATIE ANALYSEREN

Start de toelichting waarnaar wordt verwezen bij dit onderdeel en neem daarna de kaarten met gevoelens en behoeften uit de NVC feedbackbox.

Situatie 1: **Compliment**

Welke gevoelens (groene kaarten) ervaar je nu als je terugdenkt aan deze gebeurtenis?

### IK ERVAAR DE VOLGENDE GEVOELENS

GEVOEL 1	
GEVOEL 2	
GEVOEL 3	
GEVOEL 4	

Welk gevoelens zijn het sterkst?

### HET VOLGENDE GEVOEL IS HET STERKST

GEVOEL	
--------	--

### HET VOLGENDE GEVOEL IS VERVOLGENS HET STERKST

GEVOEL	
--------	--

Welke behoeften passen bij deze gevoelens en zijn hiermee ingevuld?

### BEHOEFTE PAST BIJ GEVOEL ÉÉN EN IS VOOR MIJ INGEVULD

BEHOEFTE	
----------	--

### BEHOEFTE PAST BIJ GEVOEL TWEE EN IS VOOR MIJ INGEVULD

BEHOEFTE	
----------	--

Vul in:

Als ik terugdenk aan deze gebeurtenis, voel ik mij ....., omdat mijn behoeften aan ..... zijn ingevuld.

Situatie 2: **Kritiek**

Welke gevoelens (oranje kaarten) ervaar je nu als je terugdenkt aan deze gebeurtenis?

**IK ERVAAR DE VOLGENDE GEVOELENS**

GEVOEL 1	
GEVOEL 2	
GEVOEL 3	
GEVOEL 4	

Welk gevoelens zijn het sterkst?

### HET VOLGENDE GEVOEL IS HET STERKST

GEVOEL	
--------	--

### HET VOLGENDE GEVOEL IS VERVOLGENS HET STERKST

GEVOEL	
--------	--

Welke behoeften passen bij deze gevoelens en zijn hiermee niet ingevuld?

### BEHOEFTE PAST BIJ GEVOEL ÉÉN EN IS VOOR MIJ NIET INGEVULD

BEHOEFTE	
----------	--

### BEHOEFTE PAST BIJ GEVOEL TWEE EN IS VOOR MIJ NIET INGEVULD

BEHOEFTE	
----------	--

Vul in:

Als ik terugdenk aan deze gebeurtenis, voel ik mij ....., omdat mijn behoeften aan ..... niet zijn ingevuld.

## 2.3 FEEDBACK CONCRETISEREN

Met het benoemen van je gevoelens en behoeften heb je de kern van je feedbackboodschap geformuleerd. In dit onderdeel ga je jouw boodschap verder concretiseren met het volgende model:

Gedrag + Gevolg

Gevoel + Behoefte

KD (luisteren naar de reactie)

Bekijk de film voor uitleg over het feedbackmodel en vul je feedbackboodschap aan:

Situatie 1: **Compliment**

OMSCHRIJVING	
Gedrag	
Gevolg	
Gevoel	
Behoefte	
<b>Boodschap</b> Wat ik zie/hoor is  Het gevolg hiervan is  Dan voel ik me  Omdat ik behoefte heb aan	



Situatie 2: **Kritiek**

OMSCHRIJVING	
Gedrag	
Gevolg	
Gevoel	
Behoeft	
<b>Boodschap</b> Wat ik zie/hoor is  Het gevolg hiervan is  Dan voel ik me  Omdat ik behoefte heb aan	

## 2.4 VALKUILEN BENOEMEN

Bekijk de videofragmenten en beantwoord de volgende vragen:

### VALKUIL 1

Wat is het gedrag?	
Wat is het gevolg?	
Wat zijn verbeteringen?	

## VALKUIL 2

Wat is het gedrag?	
Wat is het gevolg?	
Wat zijn verbeteringen?	

## VALKUIL 3

Wat is het gedrag?	
Wat is het gevolg?	
Wat zijn verbeteringen?	

## VALKUIL 4

Wat is het gedrag?	
Wat is het gevolg?	
Wat zijn verbeteringen?	

## VALKUIL 5

Wat is het gedrag?	
Wat is het gevolg?	
Wat zijn verbeteringen?	

## VALKUIL 6

Wat is het gedrag?	
Wat is het gevolg?	
Wat zijn verbeteringen?	

## VALKUIL 7

Wat is het gedrag?	
Wat is het gevolg?	
Wat zijn verbeteringen?	

Is het een valkuil die ik bij mijzelf herken?

VALKUIL	JA	NEE

1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		

Kun je met deze valkuilen jouw leerdoelen verder aanvullen of aanscherpen?

PERSOONLIJKE LEERDOELEN	
#	LEERDOELEN
1	
2	
3	
4	

Vul met wat je tot op heden hebt geleerd je feedbackboodschap aan.

Situatie 1: Het compliment

<b>HET COMPLIMENT</b>	
<b>OMSCHRIJVING VAN DE BOODSCHAP</b>	
Wat ik zie / hoor is	
Het gevolg hiervan is	
Het gevolg hiervan is	
Dan voel ik me	
Omdat ik behoefte heb aan	

Situatie 2: Kritiek

<b>KRITIEK</b>	
<b>OMSCHRIJVING VAN DE BOODSCHAP</b>	
Wat ik zie / hoor is	
Het gevolg hiervan is	
Het gevolg hiervan is	
Dan voel ik me	
Omdat ik behoefte heb aan	



## BLOK 3 WEERSTAND

In het derde blok staat weerstand centraal. Je onderzoekt de mogelijke weerstand van de ander bij het ontvangen van feedback.

Daarna krijg je een aanvulling op het feedbackmodel waarmee je op een constructieve manier om kunt gaan met weerstand.

Tot slot onderzoek je jouw weerstand bij het geven van feedback.

Overzicht van de opdrachten:

- Weerstand bij de ander
- Omgaan met de reactie
- Weerstand in jezelf

### 3.1 WEERSTAND BIJ DE ANDER

In de tabel staan x lastige reacties op een feedbackboodschap. Vul de lijst aan met reacties die jij zelf lastig vindt.

WEERSTAND BIJ DE ANDER	
#	REACTIE
1	Dat moet jij nodig zeggen...
2	Ja, maar...
3	Geen enkele reactie
4	Een emotionele reactie zoals huilen / woede
5	Ja. (daarna stilte)
6	Je hebt gelijk, ik doe het nooit goed (slachtoffer)
7	Heb je hem weer...
8	Waarom is dat zo belangrijk?
9	Whaaaaaat? (verbazing)
10	
11	
12	
13	
14	
15	

## 3.2 OMGAAN MET DE REACTIE

De meeste voorkomende lastige reacties op feedback zijn:

1. Ik herken niet wat je mij probeert duidelijk te maken.
2. Ik herken wel wat je zegt, maar ....

In de eerste reactie heeft je gesprekspartner vermoedelijk behoefte aan duidelijkheid. Deze geef je met een concreet voorbeeld. Bij de tweede reactie vraagt je gesprekspartner om aandacht voor zijn/haar behoeften en heeft nog geen oog voor jouw behoeften.

Door de ander te laten uitspreken en zijn gevoelens en behoeften samen te vatten krijg je vaak meer begrip voor de situatie en het gedrag van de ander. Daarmee ontstaat vaak ook ruimte voor erkenning van jouw gevoelens en behoeften.

Maak per reactie een inschatting van de gevoelens en behoeften van de feedbackontvanger.

Voelt je gesprekspartner zich mogelijk ... omdat hij/zij behoefte heeft aan ...?

Maak hierbij gebruik van de kaarten met gevoelens en behoeften.

INSCHATTINGEN VAN GEVOELENS EN BEHOEFTE	
#	REACTIE
1	Gevoel:
	Behoefte:
2	Gevoel:
	Behoefte:
3	Gevoel:
	Behoefte:
4	Gevoel:
	Behoefte:
5	Gevoel:
	Behoefte:

## INSCHATTINGEN VAN GEVOELENS EN BEHOEFTE

#	REACTIE
6	Gevoel:
	Behoefte:
7	Gevoel:
	Behoefte:
8	Gevoel:
	Behoefte:
9	Gevoel:
	Behoefte:
10	Gevoel:
	Behoefte:
11	Gevoel:
	Behoefte:
12	Gevoel:
	Behoefte:
13	Gevoel:
	Behoefte:
14	Gevoel:
	Behoefte:
15	Gevoel:
	Behoefte:

Maak een inschatting van welke reactie jij krijgt op jouw compliment en opbouwende kritiek. Maak daarna een inschatting van de gevoelens en behoeften hierachter schuil gaan.

## INSCHATTINGEN VAN GEVOELENS EN BEHOEFTE

Reactie op compliment	Gevoel:
	Behoefte:
Reactie op opbouwende kritiek	Gevoel:
	Behoefte:

### 3.3 WEERSTAND IN JEZELF

De volgende oefening is bedoeld voor mensen die weerstand ervaren bij het geven van complimenten en/of opbouwende kritiek.

Neem de kaarten met gevoelens en behoeften uit de NVC feedbackbox en noteer het antwoord op de volgende vragen:

Situatie 1: weerstand tegen complimenten geven

#### WEERSTAND TEGEN COMPLIMENTEN GEVEN

Als ik mij voorstel dat ik aan de persoon uit mijn voorbeeld een compliment geef, dan ervaar ik de volgende gevoelens:	Gevoelens:
Welke behoeften passen bij deze gevoelens?	Behoeften:

Start de film ' weerstand in jezelf' en beantwoord de volgende vraag:

#### ANALYSE FILM 'weerstand in jezelf'

Welke gevoelens roept de film bij je op en welke wel/niet ingevulde behoeften zijn hieraan gekoppeld?	
Hoe kun je recht doen aan deze gevoelens en behoeften?	

Doe nu hetzelfde voor situatie 2: weerstand tegen opbouwende kritiek.

Situatie 2: weerstand tegen opbouwende kritiek

## WEERSTAND TEGEN COMPLIMENTEN GEVEN

Als ik mij voorstel dat ik aan de persoon uit mijn voorbeeld opbouwende kritiek geef, dan ervaar ik de volgende gevoelens	Gevoelens:
Welke behoeften passen bij deze gevoelens?	Behoeften:

Weerstand tegen opbouwende kritiek heeft vaak te maken met het verschil tussen wat je wilt bereiken en hetgeen je van het gesprek verwacht. Je wilt de samenwerking verbeteren of een bijdrage leveren aan iemands ontwikkeling. Je verwacht een lastig gesprek, een discussie, waarbij de verhoudingen onder druk komende te staan. Echter wat is het gevolg als je het gesprek uit de weg gaat? Je gaat niet alleen het gesprek uit de weg, maar vaak ook de persoon. Het resultaat is dan vaak dat de verhouding echt verstoord raakt.

Ga daarom het gesprek aan. Met deze training vergroot jij je vaardigheden en de kans dat de ander jouw duidelijke boodschap opbouwend kan ontvangen.

Wat roept dit bij jou op?	
Hoe kun je recht doen aan deze gevoelens en behoeften?	

## BLOK 4 PRAKTIJK

In het vierde en laatste blok kun je jezelf laten inspireren door de demonstratie van enkele feedbackgesprekken.

Je bereid je voor op een praktijksituatie door vooraf met iemand de twee feedbackgesprekken te oefenen en het resultaat samen te evalueren.

Hierna pas je het geleerde in de praktijk toe. Het blok sluit af met de presentatie van feedbacksituaties die je privé of in de werkpraktijk kunt tegenkomen.

Overzicht van de opdrachten:

- Demonstratie
- Generale repetitie
- Uitvoering
- Feedbacksituaties



## 4.1 DEMONSTRATIE

Bekijk de twee demonstratievideo's over feedback geven en ontvangen en beantwoord de vragen.

Video 1 opbouwende kritiek:

1. Hoe ging de persoon om met de opbouwende kritiek?
2. Wat is het mogelijke effect hiervan op de feedbackgever?
3. Hoe goed kun jij opbouwende kritiek ontvangen?
4. Hoe kun je het nvc feedbackmodel gebruiken om opbouwende kritiek in ontvangst te nemen?

Video 2 compliment ontvangen:

1. Hoe ging de persoon om met het compliment?
2. Wat is het mogelijke effect hiervan op de complimentgever?
3. Hoe ga jij om met complimenten?
4. Hoe kun je het nvc feedbackmodel gebruiken om complimenten in ontvangst te nemen?

Noteer wat je hebt geleerd van deze demonstraties en betrek hierin jouw leerdoelen.

WEERSTAND TEGEN COMPLIMENTEN GEVEN	
DEMONSTRATIE	BETEKENIS VOOR LEERDOELEN
1	
2	

## 4.2 GENERALE REPETITIE

Voordat je het 'echte' feedback gesprek gaat voeren, kan het raadzaam zijn dit gesprek te oefenen.

Selecteer iemand waarmee je het gesprek kunt oefenen. Maak tijdens de voorbereiding op dit gesprek en na het gesprek gebruik van onderstaand feedbackformulier.

Neem na het oefengesprek de tijd om samen het gesprek te evalueren en noteer je bevindingen.

EVALUATIEFORMULIER	
BEOORDELINGSCRITEIA	EVALUATIE
Is in de feedbackboodschap het gedrag concreet en oordeelloos benoemd?	
Is in de feedbackboodschap het gevolg verwoord als gevolgtrekking van een gebeurtenis (en niet als verwijt naar de ander)	
Is de feedbackboodschap in minder dan 40 woorden verwoord?	

BEOORDELINGSCRITERIA	EVALUATIE
<p>Is duidelijk het gevoel en de behoefte aan de ander kenbaar gemaakt?</p>	
<p>Hoe heeft de feedbackontvanger de luistervaardigheden van de ander ervaren? (luisteren, samenvatten, doorvragen)</p>	
<p>Heeft de feedbackontvanger herkenning en erkenning gekregen voor zijn gevoelens en behoeften?</p>	
<p>Zijn er tijdens het gesprek stiltes gevallen?</p>	
<p>Is het gesprek afgerond met een concrete (vervolg)afpraak?</p>	

### 4.3 UITVOERING

Je hebt nu allerlei vaardigheden opgedaan om feedback in te praktijk te brengen.

Loop binnen bij de desbetreffende personen of maak een afspraak en voer de twee feedbackgesprekken. Eindig ieder feedbackgesprek met de vraag hoe de ander het gesprek heeft ervaren en deel eigen ervaringen.

### 4.4 FEEDBACKSITUATIES

De volgende herkenbare feedbacksituaties kunnen zich op het werk of privé voordoen. Vul deze lijst aan met feedbacksituaties die voor jou nog ontbreken en selecteer drie situaties waarin jij komende maand feedback in de praktijk gaat brengen.

FEEDBACKSITUATIES WERK	
#	SITUATIE
1	Werkoverleg dat niet inspireert, waarin mensen niet naar elkaar luisteren, waarin geen beslissingen worden genomen, etc
2	Een matige tot slechte beoordeling tijdens een functioneringsgesprek, waarbij niet duidelijk is hoe deze tot stand is gekomen.
3	Roddelen bij het koffieapparaat. Collega's die liever over dan met elkaar praten.
4	Reorganisaties of veranderingen waarbij niet de mening van medewerkers wordt gevraagd, waarin slecht wordt geïnformeerd en waarin over mensen wordt gelopen.
5	Die collega die altijd weer te laat komt of die ander onbehoorlijk gedrag vertoont. Alleen lastig aan te spreken want zijn reactie zal er waarschijnlijk heftig zijn.
6	Altijd weer focus op zaken die beter moeten. Er gaan toch ook zeker zaken goed? Maak eens een compliment!
7	
8	

## FEEDBACKSITUATIES PRIVÉ

#	SITUATIE
1	Je dacht dat je een goede afspraak had gemaakt over het huishouden, maar het is weer zover....
2	Je had wel verwacht dat je partner er voor je zou zijn toen je het even moeilijk had, maar nee hoor.
3	Altijd weer focus op zaken die beter moeten. Er gaan toch ook zeker zaken goed? Maak eens een compliment!
4	Met open ogen trapt hij/zij weer in de valkuil. Wanneer gaan we nu eens leren?
5	Vrienden zouden rond 19.30 uur komen eten. Het is nu 20.15 uur en zij bellen dat zij er binnen 15 minuten zijn.
6	
7	
8	

Je hebt nu de volledige cursus doorlopen! We wensen je veel succes en plezier toe met de vaardigheden en inzichten die je hebt opgedaan.

Alfons Mathijssen

Roland de Bruijn

Martin van der Meulen

