

Effectief geven van negatieve feedback

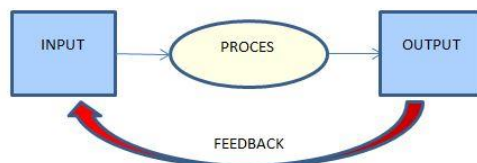


GOEDE FEEDBACK STIMULEERT!

Hoofdartikel door Miranda Langedijk

In onze vorige twee nieuwsbrieven hebben we aandacht besteed aan het geven en ontvangen van **positieve feedback en complimenten**. Positieve feedback vertelt je dat je in de **juiste richting** beweegt, met de **goede resultaten** komt, of het gewenste resultaat in positieve zin overtreft.

Negatieve feedback vertelt je dat de **input** die je hebt geleverd (**nog**) **niet** leidt tot de **gewenste output**. Tijd om uit te vinden of, en zo ja hoe, je daar iets aan gaat doen!



Uit onderzoek blijkt dat veel mensen het **lastig** vinden om negatieve feedback te **geven**. Of je nu van kinds af aan hebt geleerd om anderen **niet te kwetsen** of om **aan je eigen gevoel voorbij te gaan** en dit **niet te benoemen**, of dat je een paar keer **vervelende reacties** hebt gehad op je feedback, het resultaat kan zijn dat je het geven van negatieve feedback **uitstelt, vermijdt of bagatelliseert**.

In dit artikel geven we je de **handvatten** om negatieve feedback op een **constructieve manier** te geven.

Goede negatieve feedback is een cadeau!

DE ZIN VAN FEEDBACK

Hoe je omgaat met het vragen, geven en ontvangen van feedback is heel bepalend voor je **zelf-lerend vermogen** en de mate waarin je je kunt **ontwikkelen**. Via feedback koppel je informatie terug naar degene die input levert, over het **effect van** zijn of haar **gedrag**. Er is pas sprake van feedback wanneer de informatie die je terugkoppelt het voor de ontvanger in principe mogelijk maakt om op het eigen gedrag te **reflecteren** en dit zo nodig **aan te passen**.



AGENDA

Voorjaar: dé tijd om je vaardigheden en competenties op te frissen en uit te breiden!

28 maart en 11 april 2014

(vol!) of 5 en 19 juni 2014:

Training Effectief en assertief communiceren, zie p.9

10 april 2014:

Train de Trainer voor (wandel)coaches en trainers: **Wandelworkshop met Het SuccesManagementSpel**, zie p.13

17 mei 2014:

Nationale WandelCoachDag
Gratis event voor managers en professionals, zie p.12

13 en 27 juni 2014:

Training Succes met Timemanagement

26 september 2014:

Masterclass Effectief en assertief communiceren, voor wie eerder aan één van onze Trainingen Effectief en assertief communiceren deelnam.

Nieuw vanaf november 2014:

Medewerkers coachen met resultaat, voor managers, intern coaches en (P&O) adviseurs.

Zie hier ons complete trainingsaanbod



Je kunt feedback op **verschillende manieren** binnen krijgen. Vanuit een **technisch** systeem: je dashboard in de auto geeft aan dat je het gaspedaal te hard intrapt. **Je eigen lijf** geeft je briljante feedback: honger hebben betekent “neem iets te eten”, een voldaan gevoel betekent “genoeg is genoeg”. Ogen die dichtvallen, vertellen je dat meer slaap gewenst is en hoofdpijn, gespannen schouders of vlekken in je hals kunnen je aangeven dat je te druk maakt.

Al deze vormen van feedback zijn wezenlijk. Zonder die signalen gaat het mis. Zo is het ook met **feedback van anderen**. Die kan het verschil maken tussen je drie slagen in de rondte werken zonder gewenst resultaat en gericht toewerken naar succes.

In deze nieuwsbrief gaat het over die laatste vorm van feedback. Daar waar een ander aangeeft hoe hij of zij je gedrag waarneemt. Daarmee is iets belangrijks gezegd: *feedback zegt altijd iets over de feedback-gever*. Daar waar de TomTom zonder enige schroom rood kleurt als je te hard gaat is het nu een persoon die bereid is je een inkijkje te geven in wat jouw gedrag met hem of haar doet. **Daarom is feedback geven een cadeautje.**

Als feedback gever neem je de moeite **goed te observeren, zorgvuldig terug te koppelen** en je laat iemand zien hoe jij iets beleeft en daarmee stel je je **kwetsbaar** op. Om effectiever te worden heb je belang bij dat type **goede signalen**, die je **waarneemt**, waar je naar **luistert**, die je **begrijpt** en op basis waarvan je kunt, wilt en gaat **handelen**.

Wist je dat je met **biofeedback** zelfs je hartslag, hersengolven, spierspanning en bloeddruk kunt leren herkennen en veranderen?



NEGATIEVE FEEDBACK versus KRITIEK

Negatieve feedback wordt ook wel ‘**veranderingsgerichte feedback**’ genoemd. Goed gebrachte en ontvangen negatieve feedback heeft ook precies die uitwerking: **het helpt te ontwikkelen!**

Negatieve feedback is dus iets anders dan **kritiek**. Het is namelijk meer dan het klakkeloos geven van commentaar op een ander. Het wordt altijd gegeven vanuit een **positieve intentie**. Wil je **echt gehoord worden** en wil je je **impact vergroten** dan doe je er je voordeel mee om je te houden aan de zogenaamde **feedback regels**. Commentaar dat **niet voldoet aan deze regels** noemen we **kritiek**.

Natuurlijk bedoelen we niet dat je *niet kritisch* mag zijn. Het is juist heel belangrijk om **zuiver waar te nemen** en desgewenst je **kritische observatie** te delen. Waar we het hier over hebben is dat zo te doen dat je *hard op de inhoud bent en zacht op de relatie*. **Hoe doe je dat?**

*Op de volgende pagina vind je onze
10 gouden feedback regels!*



Onze 10 Gouden Feedback Regels

Wel doen:	Niet doen:
1. Positieve intentie	Ongemeende feedback geven
2. Direct, kort, to-the-point, eerlijk	Verontschuldiging, vaag,
3. Beschrijf het effect op jezelf (dit doet het met mij)	De bedoeling van de ander beschrijven (jij wilt vast niet dat ik...)
4. Geef een "Ik" boodschap (Ik merk...)	Een "Jij" boodschap geven (Jij bent...)
5. Beschrijven van concreet gedrag: Ik zie, hoor, voel, denk...	Interpretaties: Jij wilt, denkt, bedoelt, maakt...
6. Zo snel mogelijk, onder vier ogen	Oude koeien uit de sloot halen
7. Positieve en negatieve feedback in balans	Alleen negatieve feedback
8. Begin positief	Te veel feedback (ineens)
9. Vraag of feedback gewenst is (nu)	Ongevraagd advies geven
10. Benoem het als je het lastig vindt om feedback te geven	Als je (te) moe, boos, gespannen bent

Zo snel mogelijk

NIET: *Als je terug bent van vakantie, kun je dan even bij me langs komen? of: Weet je nog dat we drie weken geleden in die vergadering zaten...*

MAAR: *Heb je nu even tijd? Ik wil graag iets persoonlijk met je bespreken.*

Direct, kort, to-the-point, eerlijk

NIET: *We stoken niet voor de burens!*

MAAR: *Wil je deur even dicht doen? De kachel staat aan.*

Beschrijven van concreet gedrag

NIET: *Wat was jij boos in die vergadering, zeg!*

MAAR: *Toen dat agendapunt op tafel kwam, liep je helemaal rood aan en ging je steeds luider praten. Je sloeg zelfs met je vuist op tafel.*

Vraag of feedback gewenst is

NIET: *Je moet voortaan gewoon meer plaatjes gebruiken in je presentatie, dat maakt het levendiger.*

MAAR: *Mag ik je feedback geven op je presentatie?*

NEGATIEVE FEEDBACK GEVEN IN 7 STAPPEN: zo doe je het!

1. Ga na wat je hebt ervaren.
2. Haal uit elkaar wat van de ander is (waarneembaar gedrag) en wat van jou is (interpretatie, gevoel, mening).
3. Vraag of de ander nu feedback van jou wil ontvangen.
4. Benoem specifiek wat je hebt waargenomen: *Ik heb dit gedrag waargenomen.*
5. Benoem het effect van het gedrag op jezelf: *Dat doet dit met mij.*
6. Check of je feedback is begrepen
7. Vraag desgewenst wat je feedback met de ander doet: *Hoe is dat voor jou?*



EEN 'IK' BOODSCHAP

Feedback geven betekent dat je **benoemt** wat je zelf hoort, ziet of voelt. Daarmee geef je een zogenaamde **'ik-boodschap'**. Je zegt hiermee iets over jezelf. Over jouw gevoel, jouw perspectief en over wat jij belangrijk vindt. Het geeft de ander **zicht op wat jij waarneemt**. Je boodschap is daarmee veel **makkelijker om te ontvangen**. Je stelt niet iets over de ander ('jij bent onredelijk') en je geeft geen mening weer alsof het een feit is ('wat je doet is onredelijk'). Dit roept namelijk direct **weerstand** op en daar ben je met het geven van feedback niet op uit. Je geeft dus aan: 'zo zie ik het'. 'Als je alleen je eigen argumenten terugkoppelt in het verslag ervaar ik dat als zeer onredelijk'. Helemaal mooi wanneer je bij de ander **checkt** of deze zich in jouw beeld **herkent**: "Ben ik duidelijk?" of: "Herken je dit?"

FEEDBACK STIMULEERT:

- Bewustzijn, helder observeren en reflecteren
- Ontwikkeling en gedragsverandering
- Het open communiceren in relaties
- Het voorkomen van ruis en misverstanden



Feedback geven is ook een vak: Cabaretiers Alex Klaasen en Martine Sandifort zijn hard op de inhoud én op de relatie 4:25 min.

Feedback geven, waarbij je je juist kwetsbaar opstelt ("ik vind het vervelend wanneer je zo doet") in plaats van reacties geven waarbij je op de inhoud blijft hangen ("Je moet dit zo doen") maakt je vaak **krachtiger**. Over **inhoud valt te discussiëren** ("groen", "rood", "nee groen!"), **over gevoel niet** ("Ik voel dat zo"). Het ontkennen van iemands gevoel levert een merkwaardige reactie op. Dan hoor je iemand op een "Ik vind het vervelend wanneer je zo tegen me schreeuwt" iets zeggen als: "Dat is helemaal niet vervelend" 😊.

DIRECT EN TO-THE-POINT versus IMPLICIET EN INSINUEREND

Tussen de regels door moeten lezen dat iemand iets niet ok vindt is veel **lastiger** dan een directe boodschap ontvangen. Toch wordt heel vaak gekozen voor het **verkapt** geven van feedback. Voor de gever van de feedback lijkt dat wellicht **veiliger**. Je krijgt op een vlotte, ad-rem opmerking immers minder vaak een negatieve reactie. De reden daarvoor is echter nogal eens dat de ontvanger **overrompeld** is of niet weet hoe te reageren.

WEETJES

- Breng je negatieve feedback, kom dan liever met weinig en doe dat dan wel goed. Dat heeft het meeste effect.
- *'Het is gemakkelijk genoeg om kwaad te worden. Maar kwaad zijn op de juiste persoon, in de juiste mate, op de juiste tijd, om de juiste reden en op de juiste manier, dat is niet gemakkelijk' (Aristoteles, 384-322 v. Chr.).*
- Voert een medewerker of collega een complexe taak uit, wacht dan even met feedback geven. Na complexe taken heeft iemand meer tijd nodig om deze te analyseren en te evalueren. De ander is dan nog niet in staat om feedback te ontvangen en verwerken.
- *Emoties en fysieke sensaties lijken samen te hangen en universeel te zijn: dezelfde emoties (bijv. blijdschap, angst, boosheid, trots, walging, liefde) worden vermoedelijk door alle mensen in dezelfde lichaamsgebieden gevoeld. Zoals blijdschap en trots in de borstkas en walging in de maag.*
TIP: wees je bewust welke signalen jouw lijf je geeft!



HUMOR EN COMPLIMENTEN

Humor is soms een geweldig **alternatief** voor feedback. Vooral in situaties waarin je een **goede band** hebt met iemand en je een **klein punt** onder de aandacht brengt, dat wellicht eerder al eens is besproken. Een ander alternatief voor negatieve feedback is het (vroegtijdig) sturen via **positieve feedback en complimenten**. Daarmee geef je aandacht aan wat je vooral *wel* wilt zien en hebben. Iemand die in verhouding **vaak complimenten** geeft heeft daarbij een groot **voordeel** als het gaat over het geven van **negatieve feedback**.



SUCCEFACTOREN voor het geven van NEGATIEVE FEEDBACK

- Je hebt meer impact wanneer je het zelf als laagdrempelig ervaart om negatieve feedback te geven. Wanneer je zelf niet gespannen bent, praat je relaxter en komt je feedback minder 'zwaar' over. De ander voelt ook jouw ontspanning en zal zich daardoor ook ontvankelijker opstellen.
- Je hebt meer impact wanneer je een positieve verwachting hebt ten aanzien van de reactie van de ander op jouw feedback. Verwacht dat de ander een volwassen reactie zal geven. Mocht de ander er niet mee om kunnen gaan, dan kun je dáár feedback op geven.
- Je hebt meer impact wanneer je in verhouding vaak complimenten geeft en af en toe kwalitatief goede negatieve feedback.

KREDIET

Door het geven van positieve feedback bouw je als het ware **krediet** op. Ook wanneer je een **stevige band** hebt opgebouwd met iemand, als iemand je **vertrouwt** en de **relatie belangrijk** vindt heb je veel krediet. Beschik je over **veel krediet** dan wordt jouw **negatieve feedback** ook **makkelijker ontvangen** en **serieuzer** genomen. Wil je meer **impact** hebben, begin dan met het **vaker** geven van **positieve feedback** en investeer in de relatie met je collega's!

In dit artikel hebben we aandacht besteed aan het belang van het **geven** van negatieve feedback en daarbij de handvatten gegeven om dit op een effectieve manier te doen. Negatieve feedback **kunnen ontvangen** is minstens zo belangrijk om jezelf te kunnen ontwikkelen.

*Over het ontvangen van negatieve feedback
gaat onze volgende nieuwsbrief!*

Wil je zelf actief aan de slag met het **geven en ontvangen van feedback**, meld je dan aan voor onze training **Effectief en assertief communiceren** op **5 en 19 juni 2014**. Meer over deze training: zie pagina 9.



Feedback geven in de organisatie

VAN NEGATIEVE WERKSFEER NAAR NEGATIEVE FEEDBACK

Artikel door Miranda Langedijk

Weten hoe je feedback geeft, betekent nog niet dat het gebeurt.

Wat we in praktijk tegenkomen is dat de meeste mensen zich **redelijk bewust** zijn van de **feedbackregels**. In veel bedrijven zijn er ook wel één of meer feedbacktrainingen gegeven. Toch is de meest gehoorde opmerking over de eigen bedrijfscultuur: **“we geven elkaar onvoldoende feedback”**. Verschillende gevolgen hiervan zijn dan vaak zichtbaar.

We noemen een aantal **situaties** waarin mensen zich **onprettig voelen** met alle consequenties van dien, wanneer ze elkaar **geen effectieve feedback** geven.

Vergaderen

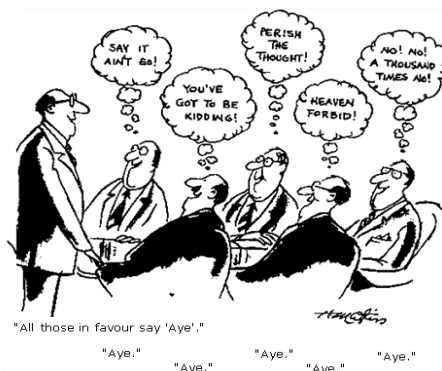
- Vergaderingen die niet goed worden geleid, waardoor deelnemers afhaken
- Deelnemers die steeds op een negatieve manier aandacht vragen
- Deelnemers die geen bijdrage leveren
- Onvoldoende luisteren naar elkaar

Functioneren

- Niet nakomen van afspraken
- Niet voorbereiden of terugkoppelen
- Niet terug horen hoe collega's en leidinggevenden je functioneren waarderen

Werksfeer

- Lange rook- of koffiepauzes
- Rommel op de werkplek
- Luid praten (in ad hoc overleg of aan de telefoon) of muziek op de afdeling
- Met privé zaken bezig zijn onder werktijd



Kortom: voorbeelden van situaties waarin iemand **verbeterpunten** ziet c.q. last heeft van jouw gedrag, houding en functioneren, maar je dit niet vertelt. Dat betekent dat de kans op **ruis** in de communicatie sterk toeneemt. Wanneer iemand wel last heeft van iets maar hier **niet expliciet** iets van zegt is de kans groot dat de ander **signalen** opvangt zonder die goed te kunnen **interpreteren**. Mensen voelen het wanneer er iets speelt.

Als de impliciete signalen wel goed worden **begrepen** (iemand voelt aan wat er mis is) dan kan dit nogal eens leiden tot **onzekerheid** en **schade** aan de **relatie** omdat deze signalen niet expliciet besproken worden.

Een bijkomend probleem is dat mensen die ergens ontevreden of boos over zijn, maar dit niet gaan bespreken met degene die het betreft, wel de **behoefte** voelen om hun emoties te uiten. Dit leidt vaak tot **wandelgangenpraat** en **roddel**. En dat vergroot de veiligheid beslist niet.



TOP 5 BELEMMERINGEN VOOR HET GEVEN VAN NEGATIEVE FEEDBACK

Hoe doorbreek je het **patroon** waarin men elkaar geen, of indirecte feedback geeft?

Mensen ervaren vaak nogal wat **belemmeringen** voor het geven van feedback. Persoonlijke belemmeringen, maar soms ook belemmeringen die breder in de **organisatiecultuur** zijn ingesleten. Dat is voor ons een reden waarom we in organisaties bijna nooit alleen een feedback training geven, maar altijd ook nagaan waar de wezenlijke **oorzaken** liggen voor het niet geven van feedback.

We noemen **vijf belemmeringen**:

1 VEILIGHEID ONTBREEKT

Er hebben zich incidenten voorgedaan die de veiligheid hebben aangetast: een boodschapper van negatieve signalen van wie het hoofd wordt afgehakt, vertrouwelijke informatie die je via de wandelgangen terug hoort, kritische collega's die op een zijspoor worden gezet of die zelfs uit de organisatie verdwijnen.

2 ONVOLDENDE RESPECT VOOR OF VERTROUWEN IN FUNCTIONEREN EN PRESTATIES

In het verleden is wel feedback gegeven, maar daar is niets mee gedaan uit onwil of onvermogen. Men haakt af omdat niet meer geloofd wordt dat de ander de feedback zal of kan oppakken. Het kan zijn dat mensen het op persoonlijk niveau prima met elkaar kunnen vinden, maar dat ze er geen vertrouwen in hebben dat de ander op een hoger niveau kan presteren.

3 MISSIE, VISIE EN DOELEN NIET HELDER

Als het onduidelijk is wat er van iemand, individueel of in teamverband, wordt verwacht en welke richting gewenst is, wordt het lastig om feedback te geven om gedrag bij te stellen. De norm ontbreekt.

4 ANGST OM ANDEREN TE KWETSEN

Wanneer je denkt voor anderen, wanneer je bang bent om anderen te kwetsen of om als gevolg van je feedback zelf gekwetst te raken of onderuit gehaald te worden, dan kun je de regels wel kennen, maar dat maakt nog niet dat je ze in praktijk durft te brengen. Het kan ook voor komen dat je een paar keer te horen hebt gekregen 'bot' te zijn. Ook dit kan je weerhouden om in de toekomst feedback te geven omdat je twijfelt aan hoe je overkomt. Het kan zijn dat je het gevoel hebt dat jouw mening er niet toe doet, dat je het recht niet hebt om iets te melden en dat anderen het waarschijnlijk beter kunnen doen.

5 ANGST OM VOOR JEZELF OP TE KOMEN

We zien ook dat mensen prima negatieve feedback kunnen geven daar waar het gaat om de zakelijke prestaties van een ander, maar dat ze het heel lastig vinden om op te komen voor zichzelf daar waar het hun eigen belang of werken betreft. Zeker wanneer er een cultuur is waarin aandacht vragen voor jezelf snel gezien wordt als 'zeuren'.



AANPAK

Afhankelijk van de analyse ga je aan de slag:

- als **organisatie**, bijvoorbeeld door te bekijken welk gedrag beloond en afgestraft wordt, door de onuitgesproken regels te expliciteren en door heel alert te worden op top-down voorbeeldgedrag en communicatiepatronen.
- als **team**, bijvoorbeeld door te werken aan teambuilding en teamontwikkeling, aan de onderlinge communicatie en samenwerking.
- Als **teamlid**, bijvoorbeeld door je eigen overtuigingen onder de loep te nemen en te gaan oefenen met nieuw, assertief gedrag en effectiever communiceren.

Wil je echt werken aan het breed in de organisatie geven van feedback dan heb je de wezenlijke, onderliggende problematiek aan te pakken.

Kun je daarbij hulp gebruiken, zowel bij het opstellen van een plan op maat als bij de uitvoering daarvan? Wij helpen je graag! Neem voor meer informatie over ons **advies**, onze **open en in company trainingen** en onze **(team)coaching** op dit gebied, **contact** op met Miranda Langedijk (06-13.54.10.47) of Nannette de Boer (075-614.54.27).





TRAINING EFFECTIEF EN ASSERTIEF COMMUNICEREN

Ik vond het altijd lastig om feedback te geven. In de training Effectief en assertief communiceren heb ik geleerd hoe ik dat zorgvuldig kan doen. Ik ben het direct gaan toepassen in mijn werk en met succes!

Martin

Op **vrijdag 28 maart en 11 april 2014** vindt de tweedaagse training 'Effectief en assertief communiceren' plaats. *Deze is inmiddels helemaal volgeboekt!*

De volgende training organiseren we op **donderdag 5 en 19 juni 2014**.

EFFECTIEF

Werken in een kleine groep aan **feedback** geven en ontvangen, omgaan met **kritiek, grenzen stellen** (m.b.v. een zeer handig en eenvoudig toe te passen 4 stappen model), 'nee' zeggen, het onderscheiden van vier gedragstypen en oefenen met **assertief gedrag** en **communicatie** waarbij jouw eigen praktijksituaties ruimschoots aan bod komen. Volop gelegenheid tot vragen stellen en veel **persoonlijke aandacht** in een **veilige en ontspannen sfeer**.

RESULTAAT

Meer **rust en balans**, minder rennen of je laten afleiden, **minder stress en frustratie**, meer het **overzicht** behouden, regie voeren, open, eerlijk en duidelijk **communiceren** en je **doelen** daadwerkelijk gaan halen!

Direct inschrijven voor deze training!

MEER INFORMATIE

Wil je ook **gericht voor jezelf opkomen, prettiger en duidelijk(er) communiceren** en je **doelen** gaan realiseren? Neem dan **contact** op met Miranda Langedijk (06-13.54.10.47) of schrijf je **direct in via de website**.

Deelname aan de training kost € **475,- ex BTW pp** voor twee hele dagen (van 9.00 - 16.00 uur), inclusief **uitgebreide documentatie koffie/thee en lekkers** op tafel en een **sfeervolle en mooi verzorgde lunch**. Voor bedrijven: Bij inschrijving van 2 of meer deelnemers: 10% korting op de prijs.

We werken in een kleine groep van maximaal 8 deelnemers en het animo voor deze training is altijd groot, dus schrijf je snel in!

*Dankzij de training Effectief en assertief communiceren heb ik de tools gekregen om wat ik wil ontwikkelen in de praktijk te brengen. Enorm leerzaam om ook je medecursisten te horen en zien. Het gevoel van herkenning. Maar ook een stuk **bewustwording** van mijn eigen aandeel in het proces. Bedankt!*

Sophia van der Muts



KLANT IN DE SCHIJNWERPERS

Stichting Schakelring: duurzame cultuurverandering in de (woon)zorg

Langedijk Consult verzorgt met regelmaat **individuele en teamcoaching** binnen Stichting Schakelring.

Stichting Schakelring biedt in Midden-Brabant verschillende **diensten in woongenot, zorg op maat en welzijnsservices aan voornamelijk ouderen**. Schakelring is de verzamelnaam voor de elf unieke woonzorgcentra en alle medewerkers, samen met familie en vrijwilligers, die bij de stichting horen.

Van **Marion van Beurden, Locatie Manager**, ontvingen wij de volgende mooie referentie:

*In de afgelopen jaren heeft Miranda voor onze organisatie in het kader van **bewustwording en verandering** verschillende **zeer effectieve coachings- en begeleidingstrajecten** verzorgd met **duurzaam** resultaat.*

SNEL, ADEQUAAT EN INTEGER

*Miranda kan heel **snel analyseren** en tot de **kern** komen van wat er speelt. Ze doet een **uitstekende analyse** van wat er speelt binnen een team. Ook in haar **persoonlijke coaching** van managers en professionals binnen Schakelring blijkt dit. Ze stelt **gerichte vragen** en zorgt voor **nieuwe inzichten**.*

*Binnen **woonzorgservicecentrum Zandley** van Stichting Schakelring heeft Miranda bij verschillende welzijn- en zorgteams jarenlange **patronen** in werkprocessen **doorbroken**.*

*Ze liet teamleden met gebruik van **gevarieerde werkmethodeken** op een zodanige manier naar hun **eigen rol** binnen het team en de daar*

*bijbehorende **processen** kijken, dat ze **met elkaar de oplossing** voor de vraagstukken konden vinden. De deelnemers ervaren deze aanpak niet alleen als **leerzaam** en gericht op **ontwikkeling**, maar hebben er ook heel **veel plezier** in, om op deze manier te werken. Bovendien biedt de methode vele **eyeopeners** voor allen.*

*Miranda is **integer, open** en **direct** en ze creëert een sfeer van **vertrouwen**. Het gevolg is dat mensen zich volledig **open stellen** waardoor zij individueel en in teams aan de slag kunnen met wat nodig is om effectiever en prettiger (samen) te werken. Ze kan heel goed **invoelen en contact leggen**. Van **hoog naar laag** in de organisatie. Haar manier van werken en het benoemen van de relevante vraagstukken op een manier die meteen voor iedereen herkenbaar is én voor de personen hanteerbaar is, voelt dan ook aan als een **cadeau!***

DUURZAAM

*Haar aanpak blijkt een **duurzame aanpak**. Ook na afronding van een teamcoachingstraject passen medewerkers steeds opnieuw **dezelfde methodiek** toe om processen te verbeteren. Dit heeft een **effect** gehad op de **organisatie** van Zandley: de **overlegstructuur** is hierdoor verbeterd, men **reflecteert** meer en vaker op het eigen functioneren, men is beter in staat positieve én negatieve **feedback** te geven en ontvangen, men maakt **heldere afspraken** met elkaar en komt deze na, én men is veel meer **proactief en oplossingsgericht**.*



Deze enthousiaste inzet en effectieve verandering in de werkwijze heeft zeker bijgedragen aan het verkrijgen van het **hoogste kwaliteitskeurmerk** in de zorg, **GOUD**, voor de prestaties van Zandley (**PREZO**). Medewerkers voelen zich **bekwaam** om hun vak goed uit te oefenen. Dit resulteert in **hoge kwaliteit**, waar cliënten van profiteren. De **klanttevredenheid** en de **medewerkertevredenheid** op de locatie Zandley zijn dan ook goed en afgelopen jaar opnieuw **gestegen**.



KLAAR VOOR DE TOEKOMST

Momenteel zijn er **veel veranderingen** in de zorg. Medewerkers moeten zich **bekwamen** om aan alle **nieuwe eisen** te voldoen. Door de **teamcoachingstrajecten** van Langedijk Consult voelen de medewerkers zich nu **sterk en bekwaam** om hun vak goed uit te oefenen. Ze zijn volledig **voorbereid** op de **toekomst!**

*Ik wil Miranda voor de **volle 100%** aan iedere organisatie **aanraden!***

Marion van Beurden, Locatie Manager Stichting Schakelring



ERVARING VAN TEAM THUISZORG

In onze vorige nieuwsbrief over **Goede complimenten geven** vertelden Sieny van Pinxteren en Angeline Tijssse Klasen van team Thuiszorg over hun positieve ervaring met teamcoaching door Langedijk Consult.

In onze rubriek **Klanten in de Schijnwerpers** lees je hun volledige **verhaal**.



NIEUWS!

UITNODIGING: GRATIS NATIONALE WANDELCOACHDAG 2014 #NWCD

Vorig jaar organiseerde Langedijk Consult voor de tweede keer de **Nationale WandelCoachDag** in natuurgebied 't Twiske. Een manier om kennis te maken met een andere vorm van coaching: al wandelend en in een groep.

Het doel van de **wandelcoachdag** is om uit de waan van de dag te stappen en je doel voor de komende periode helder te maken. Kortom: **meer focus, overzicht, rust en ontspanning krijgen en dit ook vast houden**. Na afloop gelegenheid deel te nemen aan gezellige, vrijblijvende (netwerk)lunch!

Het was een mooie zonnige dag met een **enthousiaste groep deelnemers**. Aan het eind van een enerverende ochtend werd duidelijk dat alle deelnemers de wandelcoaching **zeer positief** hadden ervaren en **goede ideeën voor de (nabije) toekomst** hadden opgedaan.

Dit jaar vindt de Nationale WandelCoachDag plaats op **zaterdag**



17 mei. En ook deze keer nemen we vol enthousiasme de organisatie van dit **wandel-event in Zaanstreek Waterland** voor onze rekening.

Wil je zelf gratis kennismaken met wandelcoaching? Een vorm van coachen die direct leidt tot meer **focus, overzicht, rust en ontspanning**? Meld je nu aan!

Meld je hier aan voor deelname aan de gratis NWCD!

Programma NWCD

De wandeling die we je op zaterdag 17 mei 2014 aanbieden is van 11.00-13.00 uur in natuurgebied 't Twiske in Oostzaan.

- Start- en eindpunt is horecagelegenheid [Paviljoen 't Twiske](#).
- Tijdens de wandeling ga je in diverse rondes a.d.h.v. kaartjes van ons [SuccesManagementSpel](#) met elkaar **in gesprek**.
- Je neemt de tijd om te **reflecteren** en geeft elkaar **feedback** en tips.
- Tussendoor doen we enkele gerichte coach-oefeningen die bijdragen aan het vergroten van jouw totale **welbevinden**.
- Aan het begin en aan het eind van de wandeling geef je met een **quick scan** aan hoe je je voelt. Hiermee kun je snel het **effect** van de wandelcoaching meten.

Enthousiast en nieuwsgierig?

Wil je zelf ervaren wat wandelcoaching voor jou kan betekenen?

Meld je dan direct aan voor [deelname aan de gratis NWCD](#) op zaterdag 17 mei!

Voel je vrij om ook een introducee aan te melden. Wees er snel bij. Vol=vol.

Na je aanmelding ontvang je een bevestiging en nadere informatie over de locatie.



TRAIN DE TRAINER: WANDELWORKSHOP MET HET SUCCESMANAGEMENTSPEL

Ook ter inspiratie en voorbereiding op de Nationale WandelCoachDag 2014!



Ben je (wandel)coach, trainer of coachend leidinggevende en wil je je **coachingskennis, -ervaring en -werkzaamheden uitbreiden?**

Langedijk Consult Coaching organiseert op donderdagochtend **10 april** een inspirerende en effectieve Train de Trainer **wandelworkshop** met **Het SuccesManagementSpel!** Een coachtoolkit die je tijdens de Nationale WandelCoachDag 2014 én in je reguliere coachingspraktijk met succes kunt inzetten.

Wanneer: Donderdag **10 april 2014**, 10.30-13.00 uur, met aansluitend gelegenheid voor een gezellige netwerklunch

Waar: Natuurgebied 't Twiske in Oostzaan, start- en eindpunt is horecagelegenheid **Paviljoen 't Twiske**

Wil je je klanten een **succeservaring** bieden, meld je dan aan voor deze Train de Trainer. De kosten voor deze inspirerende Train de Trainer bedragen **€ 75,- ex. BTW** per persoon. *Deelname aan de lunch is op eigen kosten.*

Nieuwsgierig en enthousiast geworden? Meld je dan nu **hier** aan. *Na je aanmelding ontvang je een bevestiging en nadere informatie over de locatie*

ACTIE!

In het kader van de Nationale WandelCoachDag krijg je **Het SuccesManagementSpel** t.w.v. € 35,12 ex BTW, bij deelname aan de Train de Trainer op 10 april, **gratis** mee!

ZOMERACTIE!

Individuele wandelcoaching

Wil je een **individueel** wandelcoach gesprek voeren met Miranda, maak gebruik van onze **kortingsactie:** in **juli en augustus 2014** een intake **wandelcoachgesprek** van 2 uur voor de prijs van 1,5 uur! Een gesprek waarin je je doelen scherp krijgt en de weg uitstippelt naar het realiseren ervan. Direct meer focus en zicht op oplossingen.

Team WandelCoachWorkshop

Wil je het 'schooljaar' positief afsluiten met je team, of wil je het nieuwe seizoen na de zomer heel gefocust beginnen: boek nu een **Team WandelCoachWorkshop**. In de maanden juni, juli, september en oktober bieden we de **wandelcoachworkshop** die we geven in 't Twiske, uitgebreid met enkele zeer effectieve team elementen, ter kennismaking aan voor slechts **€ 525,- ex. BTW** voor een team van maximaal 10 mensen. **Top Teambuilding!** De ideale manier om er samen op uit te trekken, de onderlinge band en de communicatie te versterken en samen te werken aan jezelf en elkaar!

Wees er snel bij, er is een beperkt aantal tijden beschikbaar!

Voor meer informatie kun je **contact** opnemen met Miranda Langedijk (06-13.54.10.47) of Nannette de Boer (075-614.54.27).



LANGEDIJK CONSULT IN DE (SOCIAL) MEDIA

Onze aanwezigheid in de social media is niet onopgemerkt gebleven! Steeds vaker worden onze tips op Twitter op het gebied van **effectief communiceren en (samen)werken** geretweet door enthousiaste volgers. Dank jullie wel! We ontvangen ook **veel likes** en **positieve reacties** op de foto's en statusupdates op onze Facebookpagina **Langedijk Consult Coaching**. Heel erg leuk!

Steeds meer organisaties profileren zich ook op Facebook.

In deze vaste rubriek over Social Media dit keer **5 tips** om de basis te leggen voor een **succesvolle bedrijfspagina** op Facebook.

Facebook is een populair sociaal medium om contact te onderhouden met vrienden en bekenden. Daarnaast biedt het de mogelijkheid om een **bedrijfspagina** te maken. Hiermee is Facebook ook een medium dat gebruikt kan worden om meer ruimte te maken voor **contact** en **uitwisseling van ideeën**. *Hoe pak je dat aan?*

5 TIPS voor een goede basis op Facebook

1. Kies het juiste type pagina

Maak van je bedrijfspagina een "fanpagina". Je berichten verschijnen dan op de prikbordpagina's van je fans én je pagina wordt geïndexeerd door Google.

2. Kies de juiste naam

Denk goed na over de naam van je pagina. Zodra je fans hebt, is het onpraktisch om de naam nog te wijzigen. Heb je meer dan 25 fans? Op www.facebook.com/username kun je dan je pagina een handige Facebook domeinnaam geven, bijv. www.facebook.com/handigenaam.

3. Geef in je profiel voldoende en actuele informatie over je organisatie

4. Gebruik een mooie, aansprekende afbeelding als omslagfoto

5. Kies een goede profielfoto

Bijvoorbeeld het bedrijfslogo, een afbeelding van een product of activiteit kenmerkend voor de organisatie, waar je publiek je aan herkent.

Wil je ons volgen op Twitter: [@MirandaCoacht](https://twitter.com/MirandaCoacht) voor #professionele #coaching #teamcoaching & #training van #managers en #professionals gericht op #effectief #communiceren en #(samen)werken. Wil je voortaan geen tip meer missen, word dan vriend van onze **Facebook** pagina en volg ons op **Twitter!**





Langedijk Consult

gespecialiseerd in professionalisering en burn-out preventie

Wij bieden resultaatgerichte professionele (team)coaching, training en intervisie aan managers en professionals die effectiever willen communiceren en (samen)werken. Wij verzorgen individuele, team- en organisatieprojecten. [Wij werken landelijk.](#)

De managers en professionals die wij coachen werken hard. Ze hebben hart voor hun vak en doen de dingen graag goed en effectief. Ze zijn gericht op persoonlijke ontwikkeling en groei. Ze willen optimaal presteren én weten dat dat vergt dat ze goed voor zichzelf zorgen en goed samenwerken en communiceren. Maar tussen weten, voelen én doen zit soms een kloof. Die helpen wij overbruggen!

KERNWAARDEN: persoonlijk, transparante afspraken, duurzame resultaten, integer en uiterst effectief.

PERSOONLIJK RESULTAAT

Iedereen heeft zo zijn of haar onzekerheden en valkuilen. Sta je niet ten volle in je kracht, sta je onder druk, dreig je uit balans te raken of is de balans al enige tijd zoek? Of merk je dat de communicatie met anderen een stuk effectiever (en prettiger) zou kunnen zijn? Wil je als leidinggevende effectiever coachen, draagvlak creëren, omgaan met weerstand en veranderingen leiden?

In alles wat wij doen kiezen we voor een persoonlijke benadering en besteden we de uiterste zorg en aandacht aan onze klanten. [Zowel individueel als in teams.](#)

TEAMTRAJECTEN:

- effectiever en prettiger (samen)werken en communiceren
- burnout en verzuim preventie, re-integratie begeleiding
- effectief en efficiënt vergaderen en timemanagement
- missie en visie bepaling, draagvlak creëren en eigen verantwoordelijkheid vergroten
- cultuurverandering: van denken naar doen, van praten over naar praten met, van zorgen voor naar zorgen dat, van reactief naar proactief en voorbeeldgedrag, van eilandjes naar samen sterk

**Wij werken aan het creëren van de voorwaarden
voor wendbaar en weerbaar excelleren!**

Bel nu voor meer informatie of een intakegesprek met:
Miranda Langedijk (06-13.54.10.47) of
Nannette de Boer (075-614.54.27)

Je vindt ons ook op social media:    

Langedijk Consult is een ECABO erkend leerbedrijf. We begeleiden stagiair(e)s die studeren in het MHBO.



[Abonneren op deze nieuwsbrief](#) kan heel eenvoudig hier. Afmelden gaat net zo simpel.

Vind je onze content interessant? Wij waarderen het natuurlijk wanneer je dat deelt met anderen!

© Langedijk Consult