MODULEBESCHRIJVING

Feedback naar boven: het zwijgen doorbreken

Adaptieve module | ~20 min

Zeven op de tien werknemers gaan moeilijke gesprekken uit de weg, vooral met hun leidinggevende. Daardoor weet de leidinggevende niet hoe die overkomt, staat het team stil en vertrekt een medewerker soms zonder ooit iets te hebben gezegd. Feedback van boven naar beneden kent vaste kaders; feedback naar boven blijft zeldzaam. Deze module geeft medewerkers houvast voor die omgekeerde richting: een feedbackgesprek aanvragen, de juiste woorden vinden, zelf mogelijke veranderingen voorstellen en samen een datum voor de follow-up vastleggen.

LEERDOELEN

01 Uw ondergeschikte houding loslaten en met uw leidinggevende praten van volwassene tot volwassene, zonder onderdanigheid of agressie.

02 Het gesprek in drie stappen voorbereiden: uw eigen aandeel erkennen, nagaan waarom uw leidinggevende zo handelt en om een echte afspraak vragen.

03 Het feedbackgesprek in vijf stappen voeren: nagaan of het moment uitkomt, precieze feiten beschrijven, luisteren, over een verandering onderhandelen en een follow-up plannen.

04 Feedback naar boven een vaste plek geven: regelmatig en meteen terugkoppelen, over wat vastloopt én over wat goed gaat.

DOELGROEP

Medewerkers die hun leidinggevende iets willen terugkoppelen, en leidinggevenden die echt feedback willen krijgen.

- **Voorkennis:** geen

VERLOOP VAN DE MODULE

Zelfstandig, met oefeningen die zich aanpassen aan de deelnemer.

1. **Zelfscan**: op 9 dimensies, om de eigen werkwijze in kaart te brengen en gericht te oefenen.
2. **Video van een expert**: van 10 minuten, met 3 denkpauzes.
3. **Praktijksituaties**: 2 eerste situaties, gekozen op basis van de zelfscan, daarna 16 optionele situaties. Bij elk antwoord volgt feedback: het effect ervan en een tip om verder te komen.
4. **Voornemen met datum**: een actie om uit te proberen, door de deelnemer zelf geformuleerd of gekozen uit de voorstellen.
5. **Samenvattingskaart om te downloaden**: kernpunten, vragen, voornemen, persoonlijke notities en checklists.

EEN VOORBEELD UIT DE PRAKTIJKSITUATIES

Dunya is accountmanager en verkoopt winkelwagens aan supermarkten. Voor haar laatste twee klantafspraken paste leidinggevende Ana-Maria haar presentatie aan zonder iets te zeggen. Bij de tweede kon Dunya een vraag over een door Ana-Maria toegevoegde prijs niet beantwoorden. Morgen spreekt ze Ana-Maria. Hoe begint Dunya het gesprek?

TOETSING EN AFRONDING

Drempel: 80%

De score houdt rekening met de antwoorden in de praktijksituaties, het geformuleerde voornemen en, waar van toepassing, aanvullende leeractiviteiten. Voor afronding zijn een voornemen en een score van minstens 80% nodig.

METHODEN & MODELLEN

- Feedback in 5 stappen (moment en onderwerp afstemmen, de feiten beschrijven, luisteren, over een verandering onderhandelen, een vervolg plannen) – Afthonios-methode, geïnspireerd op DESC (S. & G. Bower) en geweldloze communicatie (Marshall Rosenberg)
- 3 voorbereidende stappen – Afthonios-methode: zelfreflectie “wat is mijn aandeel?”, geïnspireerd op Difficult Conversations (Stone, Patton & Heen, Harvard Negotiation Project)
- Onderdanige opstelling tegenover een relatie van volwassene tot volwassene, geïnspireerd op de transactionele analyse van Eric Berne

BRONNEN & REFERENTIES

- Bravely, onderzoek “The Conversation Gap”: 70% van de werknemers vermijdt moeilijke gesprekken op het werk
- OESO (Employment Outlook, aangehaald door het World Economic Forum): 27% van de werkenden in OESO-landen zal in 2025 tot generatie Z behoren
- Douglas Stone, Sheila Heen & Bruce Patton (Harvard Negotiation Project), Difficult Conversations
- Weger et al. (2014) – actief luisteren en het gevoel begrepen te worden

Een module van Afthonios.com.

Inhoud gecontroleerd op 1 november 2026