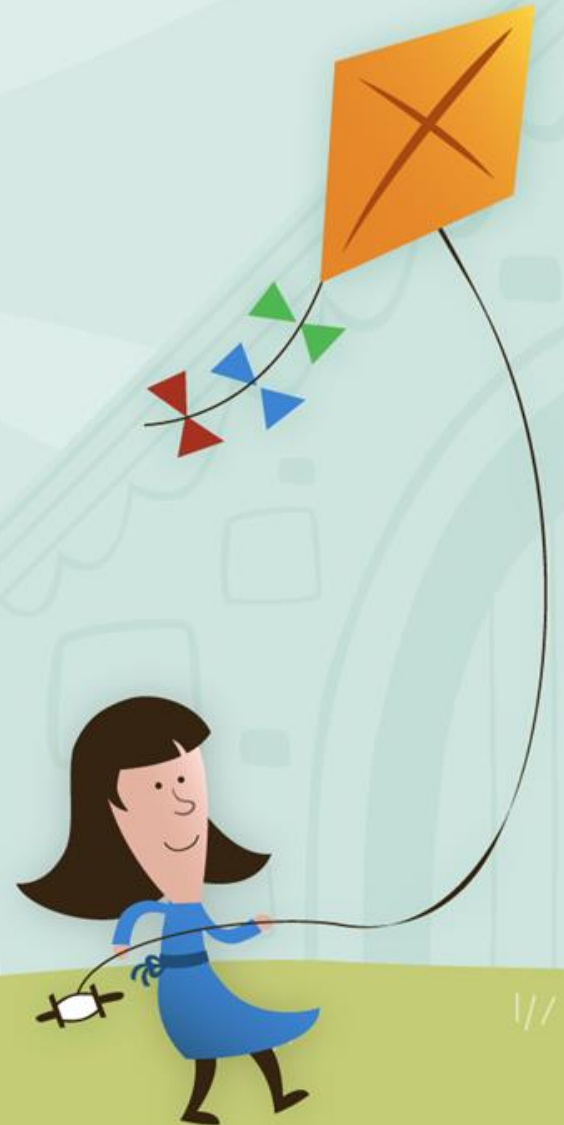
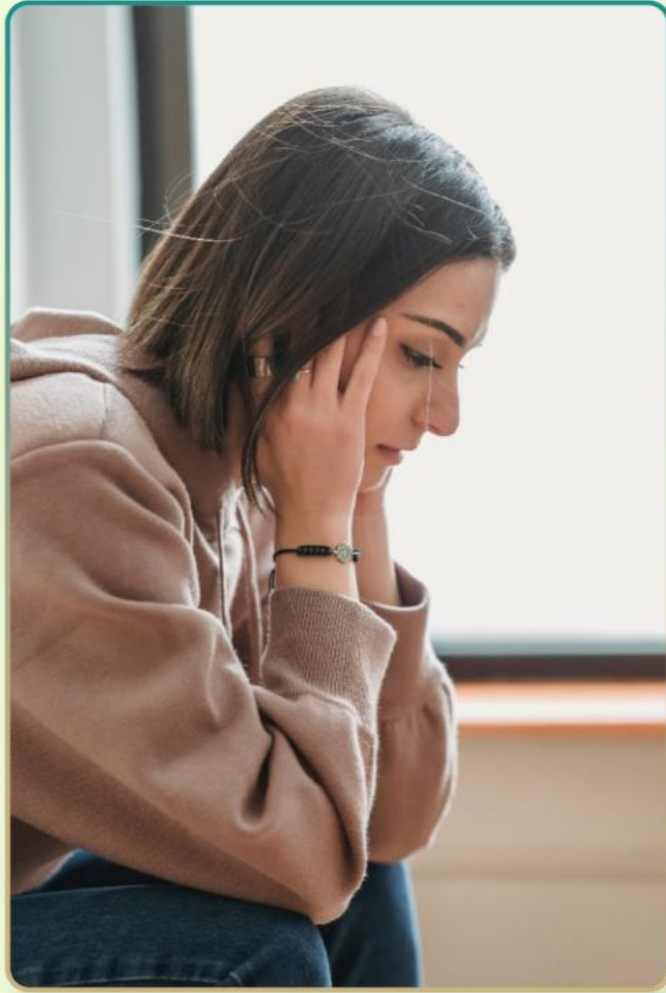


Help, ik krijg negatieve feedback!

Maartje van Sonsbeek, Reinier van Arkel
Pauline Janse, Pro Persona Research
Bram Bovendeerd, Dimence-groep



Kim



Programma

- De theorie: het waarom, wat en hoe van feedback
- Tips: Hoe kun je omgaan met negatieve feedback?
- Doen! Oefening omgaan met negatieve feedback
- Reflectie en vragen



Waarom feedback?

- 50-60% *geen* sign. verbetering door therapie
- 20% verslechtering

- Veel drop out bij jeugd: 15-33 % in rct's; in de praktijk veel hoger ¹

- Behandelaren kunnen niet inschatten wie verslechtert ^{2,3}



We hebben feedback nodig!

Wat is feedback?

Systematisch en
herhaaldelijk **meten**

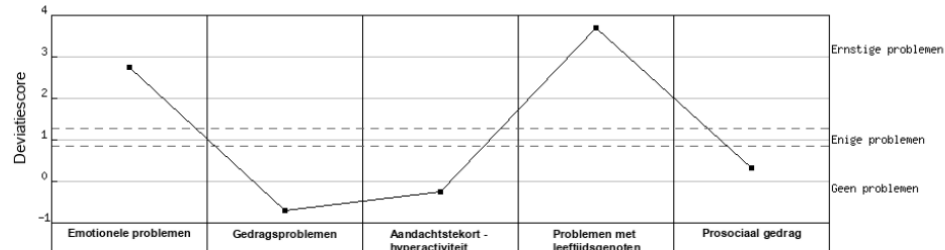
+ *bespreken*

van **voortgang** en
proces

Dus: samen evalueren



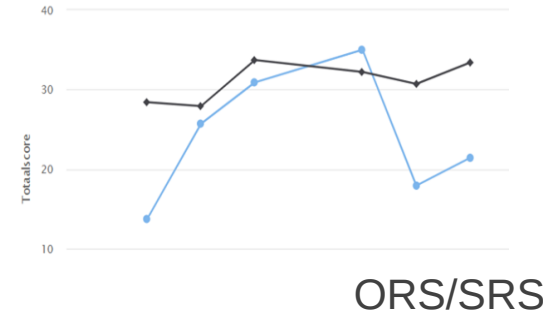
Voorbeelden feedback



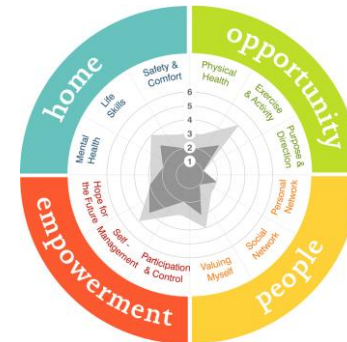
Ruwe Score	7	0		7	8
Deviatescore	2.74	-0.71	-0.26	3.69	0.33
Percentiel	99,69	23,75	39,77	99,99	63,06
1 3. Somatisch	0 5. Driftbuisen	0 2. Rusteloos	2 8. Op zichzelf	2 1. Rekening houden	
2 8. Veel zorgen	0 7. Gehoorzaam*	1 10. Wiebelen	1 11. Goede vriend*	1 4. Deelt makkelijk	
2 13. Ongelukkig	0 12. Vechten	1 15. Snel afgeleid	1 14. Populair*	2 9. Behulpzaam	
1 16. Vastklampen	0 18. Liegen	0 21. Nadenken*	2 19. Wordt getreurd	2 17. Aardig tegen jong	
1 24. Snel angstig	0 22. Plakken	0 25. Aandacht houden*	1 23. Beter volwassene	1 20. Hulp aanbieden	

*De items die zijn omgescoord (0 → 2; 2 → 0) zijn aangegeven met een asterisk achter de omschrijving.
 Bij de meeste schalen geldt: hoe hoger de ruwe score, des te hoger de deviatescore en des te meer problemen.
 Bij Prosociaal gedrag geldt het omgekeerde: hoe hoger de ruwe score, des te lager de deviatescore en des te minder problemen.

SDQ



ORS/SRS



I.ROC



Effect van feedback

Volwassenen:

- Meer verbetering en minder drop-out ^{1,2}

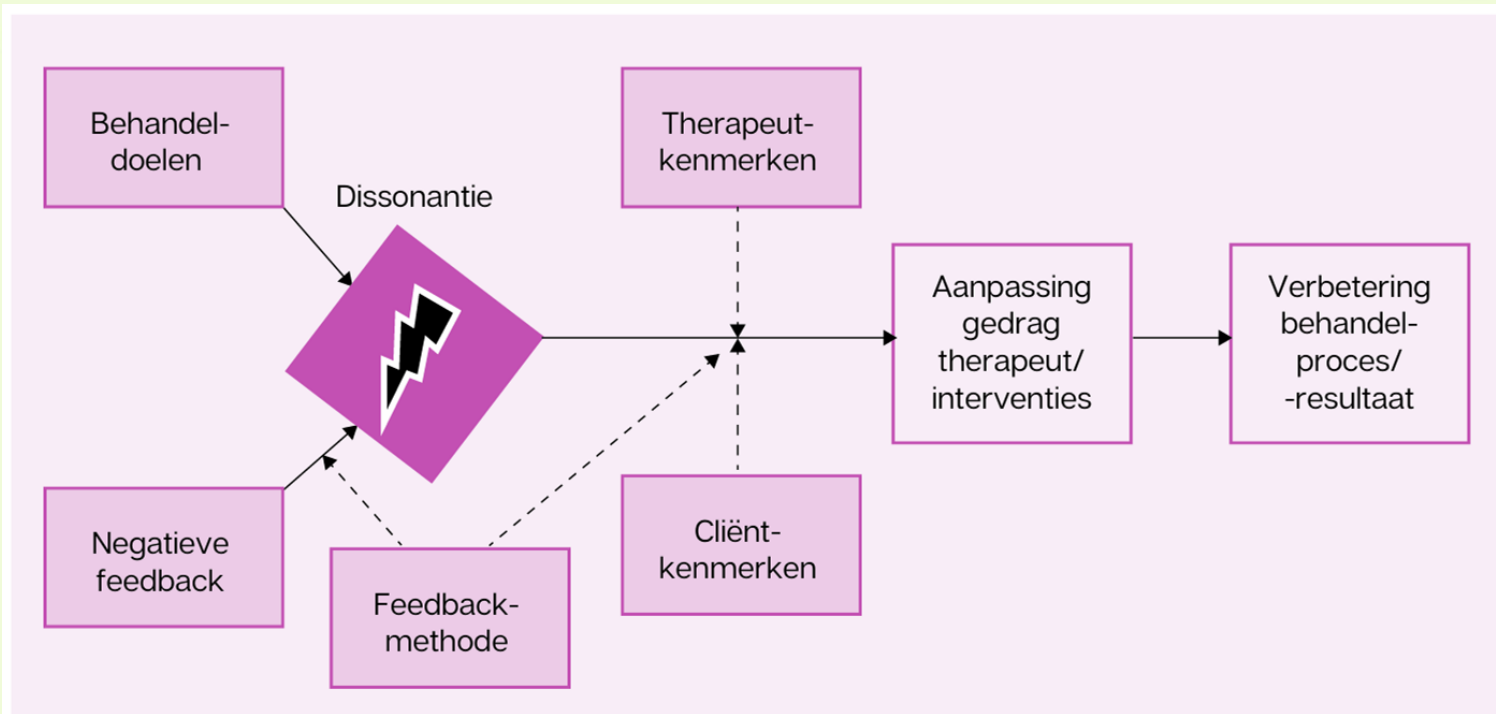
- Ook bij jeugd: kleine maar sign. effect size ($g = .20-.32$) ³

- Maar: Weinig onderzoek en inconsistente resultaten



...positieve signalen maar meer onderzoek nodig

Hoe werkt feedback?



Figuur 1 • Model van werkingsmechanismen van voortgangsfedback

Janse & de Jong, 2020



Help, ik krijg negatieve feedback!

Wat roept dit op?

En wat ben je geneigd om te doen?



De praktijk van het evalueren

- Nieuwsgierige houding, zonder oordeel **doorvragen**
- **Veilige sfeer** in de kamer, maar ook in een organisatie
- Eelt kweken op de ziel en **verdragen**.
- Je **aanpassen** (binnen realistische normen)



Tips: hoe kun je omgaan met negatieve feedback?

3 stappen

1. Herstel jezelf

-> *Ik ben oké, maar niet alles wat ik aanraak verandert in goud*

2. Luister eerst goed wat de ander je te zeggen heeft

-> *Seek first to understand, then to be understood*

3. Neem eigenaarschap van jouw eigen aandeel in de verstoorde interactie

-> *kijk of de schouders van de ander zakken*



Casus



Reflectie en vragen



Bedankt!

