

Actief luisteren Vragen stellen Feedback geven



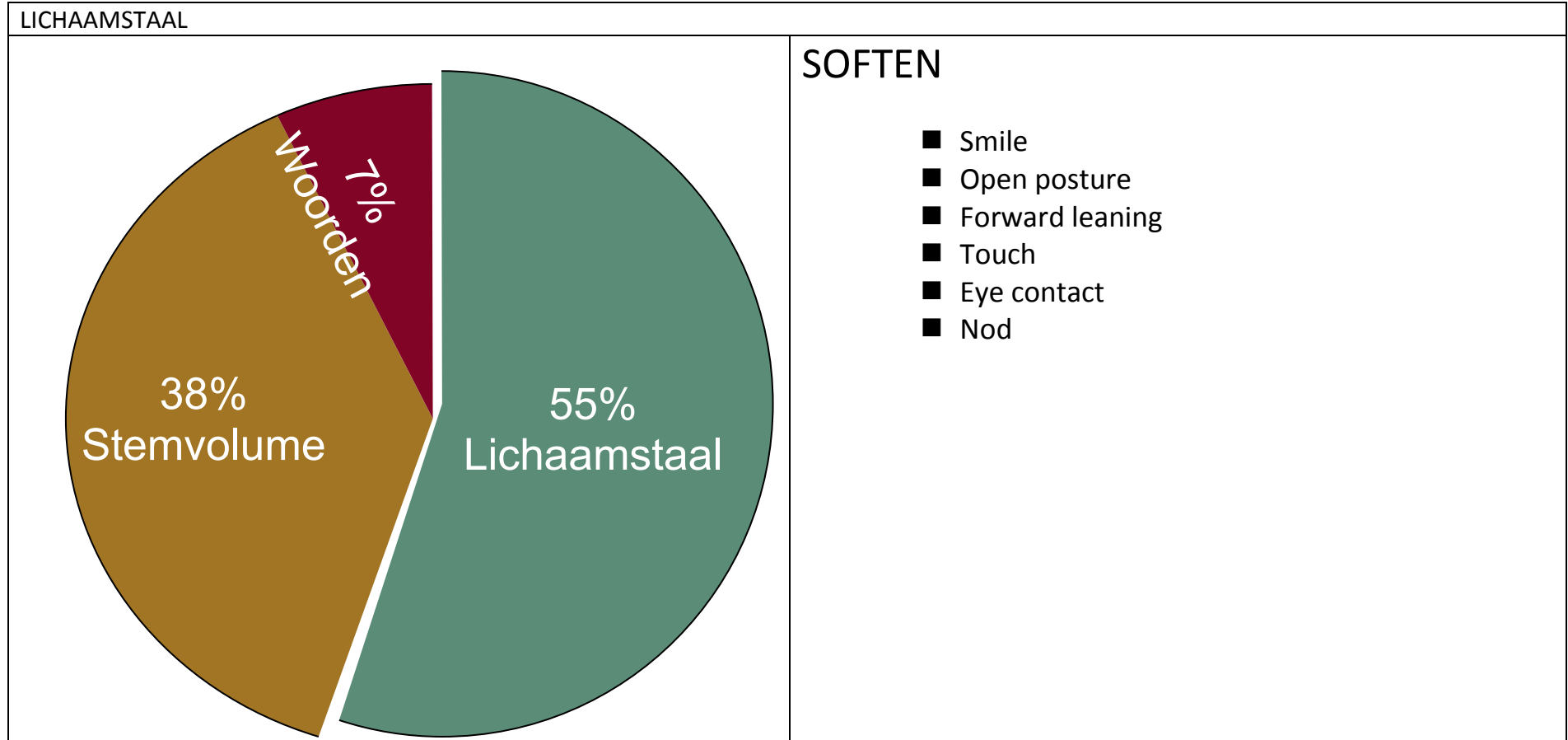
Visser, Y. *Coaching in het primair onderwijs*. (1998). Amersfoort.

Actief Luisteren

Om actief te luisteren, moet de coach de intentie hebben om wat de leerkracht zegt zowel inhoudelijk als gevoelsmatig te willen begrijpen. De volgende vier vaardigheden zijn van belang:

<i>Aandachtgevend gedrag</i>	Non-verbaal Verbaal	Bruikbaar om de leerkracht aandacht te geven	Oogcontact, lichaamshouding, lichaamspositie, het maken van stimulerende gebaren Kleine aanmoedigingen als 'mm, mm', 'ja, ja' en 'ga door'. Stiltes bewust inzetten en functioneel gebruiken om de leerkracht aan het denken te zetten.
<i>Parafraseren van de inhoud</i>	De informatie van de leerkracht verwerken, interpreteren en in de vorm van een herformulering weer terugkoppelen. Een goede parafrase is: -kort en specifiek -geen letterlijke herhaling van wat de ander net heeft gezegd, maar een in eigen woorden verkorte weergave -veronderstellend zodat de ander de parafrase moet bevestigen, aanvullen of ontkennen -niet beoordelend	Bruikbaar om aan de leerkracht duidelijk te maken dat je echt naar hem luistert. Bruikbaar om te controleren of je de leerkracht goed begrepen hebt. Bruikbaar om het gesprek te sturen omdat een coach alleen datgene parafraseert wat hij belangrijk vindt.	Begrijp ik het goed dat je zegt dat... Je zegt dus eigenlijk dat...

<i>Samenvatten</i>	Een samenvatting wordt gemaakt over een langer deel van een gesprek, terwijl een parafrase betrekking heeft op één of enkele gespreksbeurten.	Bruikbaar om structuur te geven aan het gesprek.	Mag ik dit dan als volgt samenvatten?
<i>Reflecteren van gevoelens</i>	De coach geeft kort en in eigen bewoordingen de gevoelens weer die in de woorden van de leerkracht doorklinken.	Bruikbaar om aan de leerkracht te laten merken dat zijn gevoelens begrepen worden. Dit kan veiligheid creëren en de leerkracht stimuleren om zijn gevoelens verder te uiten.	Ik voel dat je je hier niet zo prettig bij voelt. Klopt dat? Gevoelssignalen bij de leerkracht: harder of zachter gaan spreken, neerslaan van de ogen, blozen, sneller gaan spreken



Vragen stellen

Gesloten vragen

<i>Ja/nee-vragen</i>	Beginnen met een werkwoord	Bruikbaar om de leerkracht iets te laten bevestigen of ontkennen, bijvoorbeeld aan het einde van een gesprek vragen of de samenvatting correct is en of er kan overgegaan worden naar de volgende stap. Bruikbaar om informatie te verifiëren.	Ben je Heb je Wil je Kun je
<i>De feitenvraag</i>	Vragen waarop in principe maar één juist antwoord mogelijk is: het feit.	Bruikbaar om informatie te verifiëren of wanneer de coach op zoek is naar bepaalde feiten.	

Open vragen

Er is geen impliciet correct antwoord.

Stimuleren de leerkracht om zelf na te denken en te reflecteren en vergroten zo het zelfbewustzijn van de leerkracht. Je krijgt als coach op deze manier meer inzicht en begrip in de wijze waarop de leerkracht over een bepaald onderwerp denkt.

Een heel belangrijke vaardigheid voor de coach in dit verband is goed kunnen luisteren. Er kunnen immers grote verschillen zijn tussen wat een leerkracht 'letterlijk' zegt en wat hij bedoelt te zeggen!

<i>Informatieve vragen of verhelderende vragen</i>	'W' vragen	Bruikbaar om de leerkracht de huidige situatie te laten schetsen of om hem meer van de situatie bewust te maken.	Wat gebeurt er nu? Wat heb je tot dusver gedaan? Waardoor komt dat? Welke resultaten heeft dit tot nu toe opgeleverd? Wat zijn de belangrijkste belemmeringen? Wie zijn daar bij betrokken? Waar gebeurt het meestal? Wanneer gebeurt dat? Hoe ziet je ideale situatie eruit? Wat kun je zelf ondernemen? Welke ideeën heb je zelf? Welke mogelijkheden zijn er? Wat zou je verder kunnen doen? Wat was je doelstelling? Wat vond je positief? Wat heb je geleerd? Wat zou je de volgende keer anders aanpakken? Wat vond je moeilijk? In welke mate heb je je doelstelling bereikt?
--	------------	--	--

<i>Hypothesevragen</i>		Bruikbaar om de leerkracht te laten nadenken buiten de grenzen van de huidige situatie. Zinvol voor het verzinnen van alternatieven of oplossingen voor een bepaald probleem.	Stel dat ... Stel je voor dat ... Wat als ... Wat zou er gebeuren als ... En als ...
<i>Meningsvragen</i>		Bruikbaar om na te gaan hoe een leerkracht zelf over bepaalde zaken denkt.	Wat vind je van ... Hoe denk je over ... Wat is je mening ... Welke opvatting heb je ...
<i>Gevoelsvragen</i>		Bruikbaar om een leerkracht 'bij zichzelf naar binnen te laten kijken' om te achterhalen wat en hoe hij zich voelt bij een bepaalde situatie	Hoe ervaar je ... Wat is jouw beleving ... Welk gevoel heb je bij ...
<i>Actievragen</i>		Bruikbaar om samen met de leerkracht na te denken hoe hij het actieplan wil concretiseren en toepassen in de praktijk. Geen woorden maar daden!	Wat ga je doen? Wanneer ga je dit doen? Welke obstakels zou je tegen kunnen komen? Welke hulp heb je nodig? Is dit plan een antwoord op het geformuleerde probleem? Geef eens in procenten aan hoe groot je de kans acht dat je dit plan goed uitvoert.

TIPS			
<i>Informatieve vragen</i>			Vermijd een waarom-vraag. Een waarom-vraag lijkt te wijzen op een ondervraging. Vraag naar motieven voor gedrag door te vragen 'Welke redenen...' of 'Wat maakt dat je ...'
<i>Rotondevraag</i>	De coach geeft de reden aan van de gestelde vraag.	Bruikbaar om de leerkracht te motiveren om te antwoorden.	Wanneer denk je dat je daarmee klaar bent? Ik vraag dit, omdat... De reden dat ik dit vraag... Ik vraag hier speciaal naar, omdat ...
<i>Doorvragen</i>	De coach vraagt door.	Bruikbaar om de situatie, leervraag, wens, ... zo concreet mogelijk te krijgen.	
		Bruikbaar bij niet-gespecificeerde woorden of zinsdelen: er, het, men, situatie, naar gevoel, soms, sommige, wel eens	Wat bedoel je met ...? Wie deed dat? Wie in 't bijzonder? Wanneer? Kun je een concreet voorbeeld geven van ...?
		Bruikbaar bij generalisatie: altijd, nooit, niemand, de groep, het team	Geldt dat voor alle teamleden? Wil je zeggen dat je altijd...? Wie speciaal? Wanneer in het bijzonder?
		Bruikbaar bij weggelaten woorden of zinsdelen, voorbeelden: Kritiek incasseren is moeilijk voor me Ik moet wel... Het is verkeerd om...	Kritiek van wie en over wat? Van wie moet dat? Wat gebeurt er als je het niet doet? Wie vindt het voor wie verkeerd om ...?
		Bruikbaar bij vage of overtollige bijwoorden en werkwoorden, voorbeelden: Toch wel Natuurlijk Misschien Ik zou kunnen	Wat bedoel je daarmee? Wat is daar natuurlijk aan? Waar hangt dat vanaf? Wat bedoel je met zou?

Feedback geven

Je geeft vaak non-verbaal feedback door bijvoorbeeld te glimlachen om iets wat de ander zegt of doet. Je kan echter ook verbaal feedback geven. Heel belangrijk hierbij is dat de feedback constructief is. Het is immers belangrijk dat de leerkracht een positieve houding ten aanzien van zichzelf ontwikkelt en ook bereid is zijn gedrag te veranderen. Met constructieve feedback kan je die twee zaken bereiken.

In een expliciet coachingsgesprek gebruik je vooral dit soort feedback:

<i>Geef beschrijvende, concrete feedback</i>	De coach geeft aan wat hij gezien of gehoord heeft en laat interpretaties zoveel mogelijk achterwege. Het gaat om concrete feiten, die als het ware door een videocamera te registreren zijn. Het gaat niet om gedachten en gevoelens. De coach kan namelijk nooit met zekerheid waarnemen wat de leerkracht voelt. Wel kan hij met zekerheid zeggen dat de leerkracht (letterlijk) met zijn handen in het haar zat.
--	--

In andere coachingssituaties kun je ook rekening houden met deze richtlijnen:

<i>Geef specifieke, actuele feedback</i>	In het voorgesprek is afgesproken waarop de coach zou letten. Dit zijn de punten voor feedback. De coach geeft dus geen feedback op gedrag dat helemaal niets met het actieplan te maken heeft. Ook oude koeien uit de sloot halen is weinig actueel en zinvol.
<i>Geef bruikbare feedback</i>	De leerkracht moet wel iets met de feedback kunnen doen. Feedback over bijvoorbeeld de methode die de leerkracht tijdens de les gebruikte, is weinig bruikbaar, maar feedback over de manier waarop de leerkracht die methode gebruikte, is wel bruikbaar. Bruikbare feedback betekent ook feedback op gedrag waar de leerkracht iets mee kan: op veranderbaar gedrag.
<i>Beperk indien nodig het aantal verbeterpunten</i>	De coach kan beter twee belangrijke verbeterpunten kiezen dan de leerkracht overstelpen met informatie over aspecten die beter kunnen. De hoeveelheid feedback is mede afhankelijk van de persoon die je tegenover je hebt. De ene leerkracht kan meer feedback ontvangen dan de ander.
<i>Focus niet alleen op wat fout gaat, maar ook op de goede gedragingen.</i>	Sommigen raden voor het geven van feedback de 'goed-slecht-goed-volgorde' aan. De coach begint in dit geval met wat goed is gegaan, vervolgens geeft hij aan wat beter kan. De coach sluit het gesprek af met positieve feedback. Hierdoor gaat de leerkracht met een goed gevoel weg.
<i>Ga na of de leerkracht de feedback goed heeft begrepen.</i>	Vraag of de leerkracht begrijpt wat er wordt gezegd en ga er niet zonder meer vanuit dat de goed bedoelde feedback ook goed overkomt.