

Inhoud

Waarom feedback?	1
Wat leren de aios?	2
Neem jezelf onder de loop: feedback geven	2
Relationele feedback	2
Feedback krijgen	3
Onderzoeksresultaten	3
Meer onderzoek	4
Literatuur en colofon	4

Februari 2012 nummer 5

Feedback

Didactisch Dilemma

Voor u ligt het vijfde nummer van Didactisch Dilemma, een uitgave van de huisartsopleiding AMC-UVA. In dit blad worden vragen uit de dagelijkse onderwijspraktijk beantwoord met behulp van wetenschappelijke kennis. Doel is om docenten handvatten te bieden bij het opleiden en begeleiden van aios. Eerdere nummers gingen over motivatie, transfer, niveauverschil en vakexpert.

Praktijksituatie 1

Een aios verzorgt een presentatie voor de groep. Al snel blijkt de inhoud van een veel te basaal niveau te zijn en er zitten wat onwaarheden in. Ga je dit plenair bespreken of face-to-face? En hoe?

Praktijksituatie 2

Je vraagt de aios om feedback te geven op de presentatie van een groepsgenoot. Voor de zoveelste keer komen ze alleen maar met positieve punten. Ze geven aan dat ze verwachten dat de tips van jou komen.

Praktijksituatie 3

Tijdens een OC brengt een aios in dat zij de verantwoording als (aanstaand) huisarts zwaar vindt en bang is om fouten te maken. Een andere aios reageert hierop met: 'als je dat moeilijk vindt, had je geen huisarts moeten worden.' Vervolgens valt er een pijnlijke stilte.

Dilemma

Feedback is een krachtig leermiddel. In de evaluaties geven de aios keer op keer aan dat ze weinig feedback krijgen, ook al ervaren docenten dat anders. Hoe zorg je dat je aios meer feedback krijgen en dat je feedback de aios bereikt! En welke feedback is leerzaam voor aios?

Waarom feedback?

Joseph Luft en Harry Ingham maken dat met het door hen ontwikkelde Johari-
raam duidelijk. Door feedback te ontvangen verklein je je blinde vlek en wordt je vrije ruimte groter. Wanneer je feedback geeft, laat je ook iets van jezelf zien. Hierdoor wordt je verborgen gebied kleiner en dus wederom je vrije ruimte groter. Hoe meer vrije ruimte, hoe groter de kans op een eerlijke en open communicatie.

	bekend aan jezelf	onbekend aan jezelf
bekend aan anderen	VRIJE RUIMTE	BLINDE VLEK
onbekend aan anderen	VERBORGEN GEBIED	ONBEKENDE ZELF



NEVER BE AFRAID TO SAY WHAT YOU FEEL

Wat leren we de aios over feedback?

In het eerste jaar leren wordt er veel aandacht besteed aan feedback, zowel binnen apc als in de oc. De aios leren o.a. werken volgens de regels van Pendleton. Deze zijn ook goed bruikbaar bij het nabespreken van een presentatie of consult.

De 5 regels van Pendleton voor een veilige en effectieve manier van feedback geven:

1. vraag aan de aios: wat ging er goed?
2. vraag aan de observatoren: wat ging er (nog meer) goed?
3. vraag aan de aios: wat kan er beter en hoe?
4. vraag aan de observatoren: wat kan er beter en hoe?
5. vat samen en maak concrete afspraken voor het verdere leertraject



David Pendleton

In het derde jaar is feedback op dit moment een keuze-onderwerp binnen APC. Hier komt het feedback geven aan de patiënt aan de orde maar ook feedback als instrument binnen samenwerkingsrelaties. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen inhoudelijke en relationele feedback (zie onderaan deze pagina).

Neem jezelf eens onder de loep

Geef je feedback volgens deze 7 regels?

- ik beschrijf eerst het gedrag van de ander
- dat doe ik kort en zo concreet en specifiek mogelijk
- ik ben helder en gebruik geen overbodige woorden zoals soms, wel eens, misschien etc.
- ik geef het effect van het gedrag aan
- ik ga na of mijn feedback overgekomen is
- ik doseer mijn feedback
- ik geef ook positieve feedback

Of doe je dit?

- uitstellen
- verontschuldigen (sorry dat ik het zeg, maar...)
- verwazigen (een beetje, misschien, iets, je zou...etc.)
- veralgemeniseren (ik vond het wel goed)
- overspoelen: teveel feedback tegelijk



Relationele feedback – een ik - boodschap

Dit is een specifieke vorm van feedback over de interactie tussen jou en een of meer anderen. Voorbeelden:

Docent: 'jullie stellen allemaal kritische vragen over de stof. Ik kan goed merken dat jullie je goed voorbereid hebben en dat motiveert mij'

Studiebegeleider: 'je bent een half uur te laat voor je voortgangsgesprek en je hebt geen iop bij je. Hierdoor moet ik een volgend gesprek afzeggen en ook met jou een nieuwe afspraak maken. Dit irriteert me omdat ik me wel op het gesprek heb voorbereid en het al zo'n gepuzzel is om de gesprekken te plannen.'

Hoe moet het:

- beschrijf het gedrag van de ander
- geef aan welke gevolgen het voor jou heeft en welke gevoelens het oproept
- geef eventueel aan welk gedrag je wenselijk vindt

Peer feedback

Peer feedback, bijvoorbeeld door mede-aios, is waardevol voor aios omdat het:

- het zelfvertrouwen verhoogt
- het bewustzijn eigen capaciteiten/reflectie verhoogt
- de kwaliteit van leren, onafhankelijkheid en
- verantwoordelijkheid feedbackgevers verhoogt
- het gevoel van verbondenheid/ gezamenlijke verantwoordelijkheid met staf en docenten verhoogt.

En als je feedback krijgt, wat dan?

wel doen!

- laat de ander uitpraten
- luister naar de feedback en vraag eventueel door
- paraphraseer of vat samen om te zien of je het goed begrepen hebt
- geef desgewenst aan wat je ervan vindt of mee denkt te gaan doen
- bepaal zelf óf je er wat mee doet



niet doen!

- meteen ontkennen
- verdedigen
- negeren
- weglopen
- terugslaan (alsof jij altijd....')
- verontschuldigen
- opblazen

Onderzoeksresultaten

Waarom is feedback van anderen nodig? Ik weet toch zelf hoe ik functioneer?

Uit meerdere studies komt naar voren dat artsen slecht zijn in het inschatten van hun eigen kennis en vaardigheden. De slechtste artsen schatten zichzelf hoger in; de beste artsen schatten zichzelf lager in vergelijking met resultaten van toetsen of beoordelingen door collega's. Ook uit ons eigen onderzoek naar de kennis die opleiders en aios hebben van EBM blijkt dat er geen relatie is tussen de zelf-ingeschatte kennis en de score op een gevalideerde kennistoets. Voor het goed inschatten van de leerbehoefte van een aios, en vooral het zicht krijgen op de 'blinde vlek', is dus feedback van anderen nodig.

Bronnen: Tracey J, Arroll B, Barham P, Richmond D. The validity of general practitioners' self assessment of knowledge: cross sectional study. BMJ 1997;315:1426.

Wanneer is feedback leerzaam?

Onderzoekers hebben 121 Groningse co-assistenten gedurende 2 weken alle individuele feedback bij laten houden. Ze noteerden van wie ze feedback kregen, of het gebaseerd was op directe observatie en wie het initiatief nam voor de feedback (de student of de begeleider). Verder beoordeelden waardeerden de co's de leerzaamheid van de feedback. In een andere studie zijn bij 85 co-assistenten uit Rotterdam vragenlijsten afgenomen over de leerzaamheid van feedback. De onderzoekers vonden dat de feedback vooral leerzaam was als:

- die kwam van specialisten/ aios (in plaats van andere zorgverleners)
- het ging over direct geobserveerd gedrag
- er bruikbare alternatieven/ tips gegeven worden
- het ging over specifieke vaardigheden
- het op verzoek van de student zelf gegeven werd en niet ongevraagd

Daarnaast vonden vrouwen feedback over het algemeen leerzamer dan mannen. Dit zou er dus op wijzen dat feedback op verzoek van de aios, gebaseerd op directe observatie door de docent/opleider, met bruikbare tips, het meest effectief is voor het leren van de aios.

Van Hell EA, Kuks JB, Raat AN, et al. Instructiveness of feedback during clerkships: influence of supervisor, observation and student initiative. Med Teach 2009;31:45-50.

Jousma F, van Kooten F, van Lange JF. Feedback waar je iets aan hebt! Een onderzoek naar leerzaamheid van feedback in de coschappen. NVMO congres 2011.



Illustratie: Mathijs Doets



Laat de aios de feedback bij elkaar verzamelen in een (digitaal) boekje zodat hij/zij bij nieuwe feedback ook steeds de voorgaande feedback onder ogen krijgt. Dit verhoogt het leereffect van de gegeven feedback.

Huisartsopleiding AMC-UvA

Didactisch Dilemma verschijnt
driemaal per jaar.

Samenstellers:
Nynke van Dijk
Bernadette Snijders Blok

E-mail:
B.M.SnijdersBlok@amc.uva.nl
N.vanDijk@amc.uva.nl

Feedback wensen van aios huisartsgeneeskunde.

In een onderzoek onder 46 aios huisartsgeneeskunde en 12 huisartsdocenten in Maastricht is nagegaan welke feedbackstijl de voorkeur heeft van aios. Aios hadden een voorkeur voor beschrijvende feedback, gebruik van de 'ik' vorm, veel reflectieve vragen en voorbeelden en suggesties voor verbetering. Ze wilden daarbij een combinatie van correctieve feedback en stimulansen voor verbetering. Eerste en derdejaars aios verschilden daarin niet. Uit de studie kwam overigens ook naar voren dat de kwaliteit van de feedback die aios elkaar gaven niet hoog is...

Dit betekent dat aios vooral opbouwende en steunende feedback willen ontvangen, maar of ze dat van hun collega's of van de docent moeten krijgen is de vraag

Bron: Prins FJ, Sluijsmans DM, Kirschner PA. Feedback for general practitioners in training: quality, styles and preferences. Adv Health Sci Educ. 2006;11:289-303.

Feedback plannen is feedback krijgen

Uit een onderzoek onder 22 aios huisartsgeneeskunde uit Nijmegen en Maastricht blijkt dat er 3 voorwaardelijke stappen zijn voordat een aios echt kan profiteren van feedback.

- Er moet een vast moment en vaste plaats voor feedback georganiseerd worden.
- Feedback moet gegeven worden volgens de feedbackregels.
- De feedback moet gekoppeld worden aan persoonlijke leerdoelen om ook daadwerkelijk gebruikt te worden.

Verder vonden de onderzoekers dat aios vaak feedback vermeden. Door actieve en geplande observatie voorkom je dat en zal de angst voor feedback uiteindelijk afnemen.

Bron: Pelgrim EAM, Kramer AWM, Mokkink HGA, van der Vleuten CPM. De organisatie van observatie en een feedbackmoment blijkt cruciaal om te leren van feedback op de werkplek. NVMO-congres 2011.

Feedback geven en feedback ontvangen.

Eva et al onderzochten bij 134 zorgprofessionals welke factoren de interpretatie, acceptatie en toepassing van feedback beïnvloeden. De mate van zelfvertrouwen had grote invloed op de behoefte aan feedback. Mensen met weinig ervaring en zelfvertrouwen zochten vooral naar bevestiging voor hun handelen ('zo doe ik het toch goed?'). Pas als mensen voldoende ervaring en zelfvertrouwen hebben, kunnen zij goed omgaan met 'correctieve' feedback.

Een tweede belangrijke factor was de bron van de informatie. Als de ontvanger de gever betrouwbaar vindt, het iemand is die praktijkkennis heeft en hij/zij de feedback geeft met goede bedoelingen, wordt de feedback beter geaccepteerd dan wanneer dit niet zo is. Tenslotte komt positieve feedback vaak veel beter aan dan negatieve. Negatieve feedback wordt vaker toegeschreven aan omstandigheden van de situatie en positieve aan het eigen functioneren.

Bron: Eva KW, Armson H, Holmboe E, et al. Factors influencing responsiveness to feedback: on the interplay between fear, confidence and reasoning processes. Adv Health Sci Educ 2011; doi 10.1007/s10459-011-9290-7.



Laat de aios feedback die hij van jou of zijn opleider krijgt opnemen op zijn smartphone. Vervolgens kan de aios de belangrijkste punten op papier zetten en eventueel laten lezen. Dan wordt meteen duidelijk wat er overgekomen is. Deze feedback kan eens in de zoveel tijd doorgelezen worden en input vormen voor het IOP en voortgangsgesprek.



Groep of individueel?

In een onderzoek onder geneeskundestudenten is nagegaan of ze meer profiteren van individuele of in de groep gegeven feedback. Studenten die apart feedback kregen scoorden hoger bij volgende beoordelingen dan studenten die feedback kregen in aanwezigheid van de onderwijsgroep. Een aios apart nemen om feedback te geven kan dus, voor die aios, effectiever zijn dan wanneer je feedback geeft in de groep. De andere aios zullen er dan helaas minder van leren....

Bron: Camp CL, Gregory JK, Lachman N, Chen LP, Juskewitch JE, Wojciech P. Comparative efficacy of group and individual feedback in Gross anatomy for promoting medical student professionalism. Anat Sci Educ 2010;3:64-72.

Literatuur

Brand PL, Boendermaker PM. Feedback geven: een cruciale vaardigheid in de medische opleiding. Ned Tijdschr Geneesk. 2009;153:250-3

Pendleton D, Schofield T, Tate P, Havelock P. The consultation: an approach to learning and teaching. Oxford: Oxford University Press, 1984.