

FI(S) Seminar 2019



Debriefen

Het doel ervan is:

Het bevestigen of corrigeren van het functioneren van de leerling om zodoende hun prestaties voor de toekomst te verbeteren

Criteria voor effectieve feedback:

Moet gegeven worden op het moment dat de ontvanger het wil

Begin met compliment

Moet betrekking hebben op waargenomen gedrag

Moet beschrijvend zijn i.p.v. interpreterend/beoordelend (waarneembaar gedrag)

Moet specifiek zijn en niet algemeen

Moet direct gegeven worden

Moet de ontvanger in staat stellen er iets mee te doen

Moet geformuleerd zijn op een manier die uitnodigt te reageren

Om dit te structureren is het hamburger model handig:



Voorbeeld:

Dat was een nette vlucht. Je laat duidelijk zien dat je progressie maakt, vooral de start gaat nu een stuk beter dan vorige week.

Er zijn een paar dingen die ik wil bespreken.

Ten eerste...

Daarnaast zag ik dat je...

Verder...

Wanneer die zaken beter gaan kunnen we aandacht gaan besteden aan de landing. Lees daar alvast wat over in het theorieboek. Goed gedaan en ga zo door!



FI(S) Seminar 2019

Slecht nieuws gesprek

Slecht nieuws is nooit leuk. Niet om te brengen en ook niet om te ontvangen. Hoe zakelijk de inhoud ook kan zijn, de boodschap raakt meestal toch een emotionele snaar. Dit laatste is niet alleen het geval bij de ontvanger in het slechte nieuws gesprek maar ook bij de bringer. Of jij weet wat de consequenties voor de persoon zijn en dat raakt jou als persoon.

Het slecht nieuws gesprek bevat altijd een vervelende boodschap, ernstig of minder ernstig. Dat kan variëren van het zakken voor een examen, het niet mee kunnen krijgen van een vliegtuig tot het intrekken van bevoegdheden.

Valkuilen voorkomen

Er zijn nogal wat valkuilen bij het voeren van een slecht nieuws gesprek:

1. Uitstellen.
2. Schriftelijk meedelen.
3. Het slechte nieuws minder erg maken dan het is.
4. De “*hang yourself*” methode toepassen: “Wat denk je zelf dat er aan de hand is?”
5. De persoon geen gelegenheid geven stoom af te blazen.
6. Jezelf gaan rechtvaardigen.
7. Vooraf geen rekening houden met de mogelijke soorten reacties van de persoon:
 - *Agressie*: de persoon is boos en wordt agressief.
 - *Verdediging*: de persoon gaat zichzelf verdedigen.
 - *Ontkenning*: de persoon negeert de feiten.
 - *Berusting*: de persoon berust in het slechte nieuws.
 - *Herhaling*: de persoon vervalt in herhaling.

Het slecht nieuws gesprek in vier stappen

Stap 1. De klap uitdelen:

- Begin het gesprek meteen met het zo duidelijk mogelijk meedelen van het slechte nieuws. Bijvoorbeeld: “Ga maar even zitten want ik heb je wat te vertellen waar je niet blij van wordt, je bent helaas gezakt voor je praktijkexamen.”
- Vooraf heb je die boodschap voor jezelf al duidelijk geformuleerd!
- Over de boodschap – het slechte nieuws – valt niet te onderhandelen!

Stap 2. Stoom af laten blazen:

- Je geeft de persoon (veel!) ruimte om stoom af te blazen.
- De persoon kan boos, verdrietig, hysterisch maar ook rustig reageren of in discussie willen treden.
- Wat de reactie van de persoon ook is, jij gaat er niet tegen in. Je reageert niet anders dan de persoon aan te blijven kijken en je mond te houden.
- Stoom af blazen kan voor je gevoel lang duren. Jij wacht net zo lang totdat je echt merkt dat de persoon klaar is (hij/zij is rustiger geworden, stopt echt met praten, kijkt je weer aan of vraagt vervolgens om de reden en je merkt dat er naar je geluisterd wordt).
- Wanneer je bij de reactie van de persoon weinig of geen emotie bespeurt, of de persoon probeert je met discussie te verleiden om over het slechte nieuws te onderhandelen, wil jij juist *wel* dat de persoon in de emotie gaat zitten. Je kunt dit bereiken door niet in te gaan op de inhoud van wat de persoon zegt maar in plaats daarvan de persoon te vragen: “Wat doet dit slechte nieuws met je?” Op deze manier geef je de persoon alsnog de gelegenheid om stoom af te blazen.

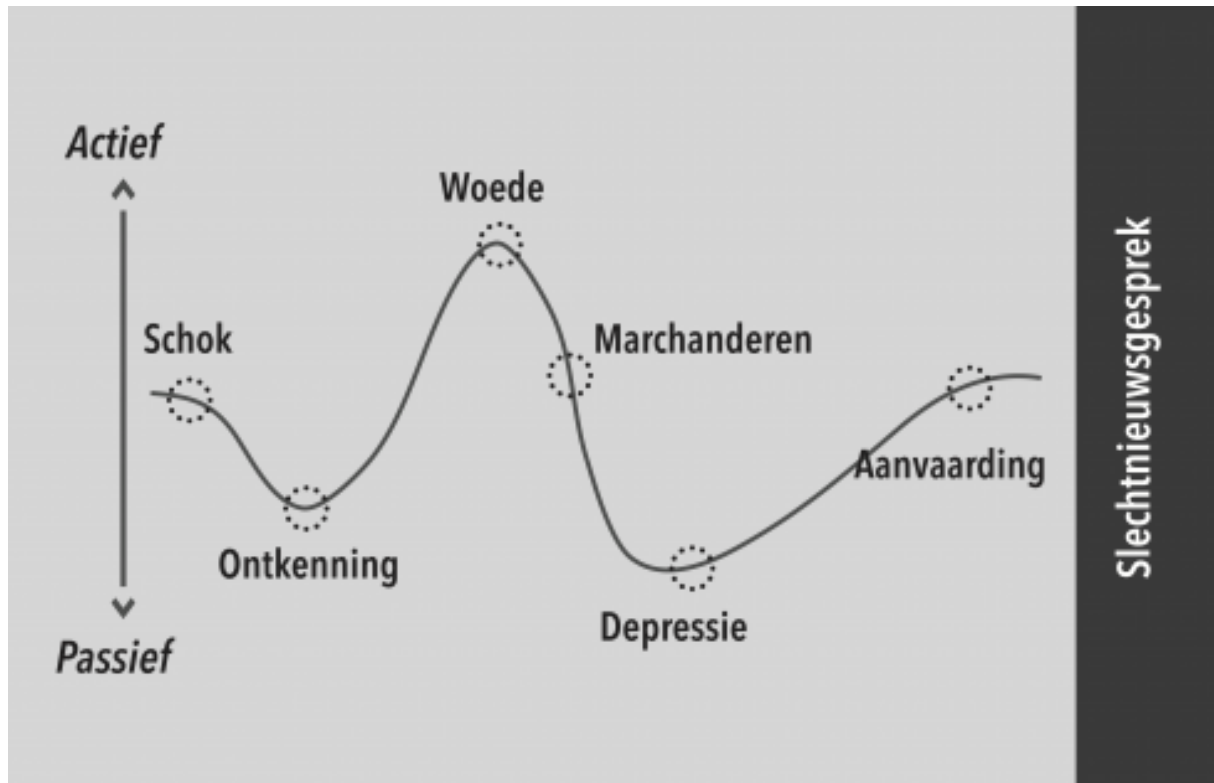
FI(S) Seminar 2019



Stap 3. Argumenten of redenen presenteren:

- Pas nadat de persoon alle ruimte heeft gehad stoom af te blazen motiveer je het besluit.
- Zorg dat je zakelijk blijft.
- Verzacht het slechte nieuws niet.
- Doe geen toezeggingen die je toch niet na kunt komen.

Stap 4. Nazorg:



Afhankelijk van het verloop van het slecht nieuws gesprek geef je nazorg.

- Indien een realistische oplossing voorhanden is, presenteer deze.
- Wanneer de ander om een oplossing vraagt, stimuleer en inspireer hem/haar om zelf een oplossing te zoeken (stel open vragen). Nog beter is het hiervoor een aparte afspraak te maken.

Valkuilen bij nazorg zijn:

- Het gevoel hebben dat jij verantwoordelijk bent voor de gevolgen van het slechte nieuws voor de persoon.
- Het gevoel hebben dat je de persoon moet helpen met het oplossen van het probleem dat ontstaat door het slechte nieuws. Jij kan het namelijk niet oplossen, hooguit kun je de persoon helpen door hem/haar te stimuleren zelf oplossingen te bedenken of het slechte nieuws te aanvaarden.
- Toezeggingen doen die je niet kunt nakomen.
- De ander het idee geven dat over het slechte nieuws alsnog kan worden onderhandeld.
- Aan de ander vertellen dat jij het ook een stomme beslissing vindt maar dat je geen keus hebt.

FI(S) Seminar 2019

Workshop debriefen:



Doel: De theorie van het debriefen en het slecht nieuws gesprek oefenen.

Methode: Groepsgesprek.

Maak groepjes van een aantal personen, een persoon speelt instructeur en een ander speelt leerling.

De instructeur geeft aan de hand van een scenario een debriefing en de leerling reageert zoals het in hem/haar opkomt. Het scenario mag naar eigen inzicht aangevuld worden. De rest van de groep observeert en geeft een reactie.

Scenario 1:

Leerling heeft 10 starts en is net begonnen aan de lierstart. Tijdens de lierstart was de neusstand wat onstabiel en werd er veel gestuurd. De rest van de vlucht verliep beter en was het sturen mooi gecoördineerd. Geef de leerling een debriefing van deze vlucht.

Scenario 2:

Leerling heeft 40 starts en doet alles zelf. Deze lesstart verliep wat rommelig, de leerling had moeite vooruit te denken/ plannen en liep achter de feiten aan. Sturen gaat wel op het gewenste niveau. Op final moest de instructeur ingrijpen om niet te dicht bij een al geland vliegtuig te komen. Geef de leerling een debriefing van deze vlucht.

Scenario 3:

Solist vliegt een ruim circuit, komt te laag binnen en land slecht afgevangen. Je wil deze solist een checkstart laten maken op de tweezitter. Geef de solist een debriefing van deze vlucht.

Scenario 4:

Een brevehouder vliegt met de LS8 . Hij thermiekt op lage hoogte in het circuit en zit daarbij een solist in de weg die moet uitwijken. De LS8 vlieger is al eerder gewaarschuwd die dag voor slecht vliegerschap (reden mag je zelf invullen) en je wil dit persoon gedegen debriefen en indien nodig een startverbod voor die dag opleggen.

Scenario 5:

Een wat oudere leerling met 75 starts vliegt redelijk maar heeft zelf weinig vertrouwen in zijn eigen kunnen. Na een thermische vlucht die op zich goed verliep was de landing te laat afgevangen. Geef de leerling een debriefing van deze vlucht.



FI(S) Seminar 2019

Scenario 6:

Een leerling is voor 1 item gezakt voor zijn LAPL(S) examen (welk item mag je zelf verzinnen). De rest van het examen ging goed. Bij het herexamen hoeft alleen dit item opnieuw gedaan te worden.

Geef de leerling een debriefing van dit examen.

Scenario 7:

Een leerling is gezakt voor zijn LAPL(S) examen. Hij zal dit examen helemaal over moeten doen.

Geef de leerling een debriefing van deze vlucht.

Scenario 8:

Een brevethouder wil graag meedoen met een wedstrijd. Hij heeft al vrij gekregen van zijn werk maar de instructeurs vinden zijn recente ervaring en algemene vliegstandaard niet goed genoeg om hier toestemming aan te kunnen geven.

Vertel dit persoon dat hij geen clubkist meekrijgt naar de wedstrijd.