

**SHAPE
YOUR
PROFESSIONAL
IDENTITY**

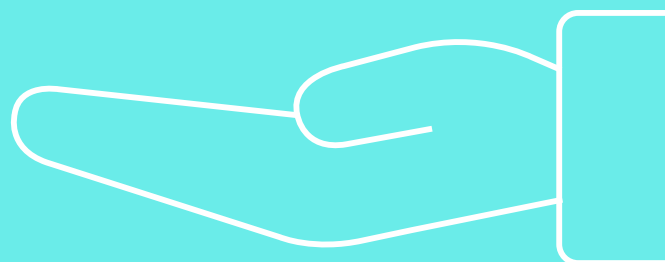
**SHAPE
FEEDBACK
APP IN
HEALTHCARE**

CASES

1



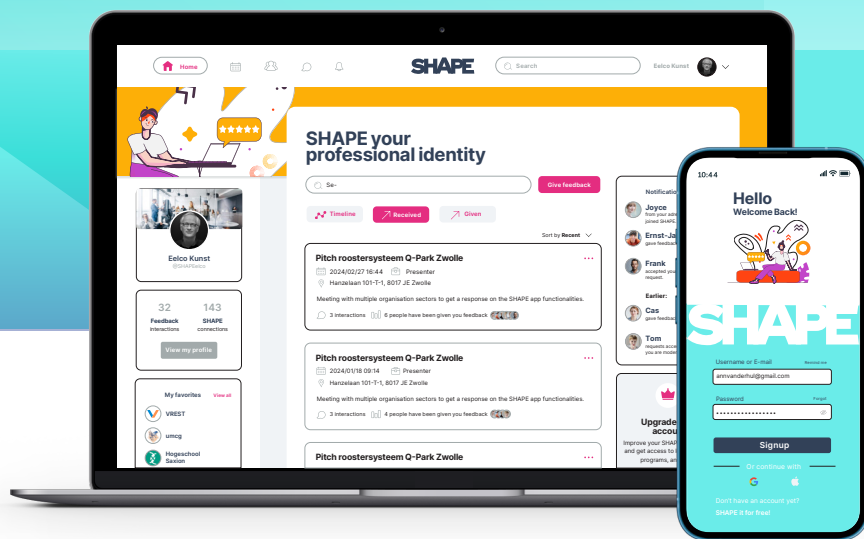
2



3

**SHAPE
YOUR
PROFESSIONAL
IDENTITY**

SHAPE YOUR PROFESSIONAL IDENTITY



Groei als professional en bloei als organisatie door elkaars leermomenten te verzamelen en te delen

Je kent het vast wel: elke dag zit vol met leermomenten. Hoewel ze worden herkend, worden ze niet vastgelegd en zijn daarom te vluchtig.

Ze worden niet vastgelegd, simpelweg omdat het teveel gedoe is of omdat het zo wordt ervaren. Bovendien is niet elke werkcultuur gericht op het ontvangen en geven van feedback.

SHAPE overbrugt de kloof tussen het gemak van het verzamelen en vastleggen van relevante feedback en het pad naar professionele ontwikkeling. Volg Emma en haar leidinggevende in hun persoonlijke groeitraject.

SHAPE IN DE PRAKTIJK

Dokter Peters wordt opgeroepen en dringend verzocht om naar de spoedeisende hulp (SEH) te komen. Er is een meneer binnengebracht die werd aangereden op een nabijgelegen snelweg. Er is een ervaren oog nodig tijdens de triage. Dokter Peters nodigt arts-assistent Emma uit om mee te komen en vraagt haar om de leiding te nemen in zowel het gesprek als de analyse. Emma arriveert op de SEH en neemt resoluut de leiding. Ze stelt eerst vast wie de verantwoordelijke SEH-arts is en vraagt hem, dokter Sweelinck, naar de eerste bevindingen, de eerste analyse en welke vragen hij graag beantwoord zou willen zien. Emma wendt zich dan tot de patiënt, die bewusteloos is, en analyseert zijn verwondingen. Eerst visueel en dan door het abdomen en alle andere relevante lichaamsdelen te palperen. Vervolgens deelt ze haar bevindingen met dokter Sweelinck en bespreken ze het behandelplan. Dokter Sweelinck is blij met de hulp en voelt zich bevestigd in zijn eigen aanpak, blij dat er een expert aanwezig was. Ze zijn het erover eens dat dokter Sweelinck Emma op de hoogte zal houden en hopen een oplossing te vinden voor de patiënt.

Het feedbackmoment

Dokter Peters en Emma lopen terug naar hun eigen afdeling. Emma vraagt hem om haar feedback te geven met behulp van SHAPE. Ze had hiervoor al een SHAPE-event aangemaakt en dokter Peters uitgenodigd terwijl ze onderweg waren. Hij noteert dat Emma opmerkelijk daadkrachtig optrad en communicatief erg sterk was. Wanneer Emma een soortgelijke situatie opnieuw zou tegenkomen, kan hij zich voorstellen dat ze hem niet langer zou vragen om haar te vergezellen, maar om hem op de hoogte te brengen via hun gedeelde smart learning videotool waarmee praktische situaties worden opgenomen en geëvalueerd. Emma is tevreden met de feedback die ze van dokter Peters heeft ontvangen. Ze stuurt de SHAPE-feedback naar haar digitale opleidingsportfolio, zodat ook haar supervisor er kennis van kan nemen.

Dokter Peters wil ook weten hoe Emma zijn toezicht op afstand heeft ervaren. Emma vermeldt in het gecreëerde SHAPE-event als een TOP dat het fijn was dat hij als back-up aanwezig was; voor het eerst de leiding nemen voelde opwindend. Als een TIP deelt ze met hem dat hij zijn tevredenheid ook hardop had kunnen uitspreken in die setting. Emma denkt dat dit gunstig zou zijn voor de relatie met de spoedeisende hulp-artsen, die ook nog moeten leren met wie ze te maken hebben. Door de feedback van haar leidinggevende voelde Emma haar zelfvertrouwen toenemen en voelde ze zich steeds meer thuis.

Als je dit herkent,
herken je waarschijnlijk ook het volgende:

- We zijn ons niet altijd bewust van de kansen voor professionele groei voor onszelf en onze teamleden;
- De gewenste ontwikkeling van bepaalde vaardigheden wordt daardoor onvoldoende erkend en niet gestimuleerd;
- Nieuwe leerdoelen worden niet gedefinieerd, waardoor de ontwikkeling van professionals achterblijft bij hun potentieel;
- Frustratie neemt toe, zowel bij de professionals als het management, omdat feedback niet altijd als constructief wordt ervaren;
- Het is moeilijk om een echte lerende organisatie op te bouwen en in stand te houden.

Drie elementaire voorwaarden voor professionele groei
binnen een lerende organisatie:

- **Visie en strategie** - Verduidelijk in je visie en strategie hoe deze professionele groei ondersteunt en bevordert. Op deze manier begrijpen professionals hoe hun persoonlijke groei bijdraagt aan de bredere organisatiedoelstellingen.
- **Opleiding en ontwikkeling** - Creëer voldoende mogelijkheden voor opleiding en professionele ontwikkeling, zoals trainingen, workshops en cursussen. Hierdoor kunnen je teamleden hun vaardigheden verbeteren en kennis opdoen.
- **Leiderschap en begeleiding** - Stel leiders in staat om medewerkers te begeleiden, te coachen en te motiveren. Regelmatige feedback en beoordelingen op de werkplek zijn essentieel.



SHAPE EN VEILIGE FEEDBACK

Kan software echt bijdragen aan het creëren en versterken van een veilige werkomgeving waarin feedback echt bijdraagt aan de professionele groei van mensen en de kwaliteit van processen? Het gedrag van mensen is bepalend voor veilige werkomgevingen.

De SHAPE Feedback App is ontworpen om veilig gedrag en gedragsverandering mogelijk te maken. Dit wordt duidelijk in drie bekende situaties.



SITUATIE 1

Er is een cultuur van veilige feedback

Er is een werkcultuur waarin ruimte is voor het geven van feedback en waarin de vraag 'wat zou je morgen anders doen met de ervaring van vandaag?' leidend is. Niet gericht op afrekenen, maar op groeien. Feedback geef je onder je eigen naam. Binnen SHAPE kun je er met elkaar over chatten. De feedbackontvanger kan de ontvangen feedback delen met anderen.

Op basis van respect wordt constructieve feedback gegeven in een sociaal veilige werkomgeving.

SITUATIE 2

Er is een onbekende feedbackcultuur

Er is een werkcultuur waarin ruimte is voor het geven van feedback, maar deze wordt meestal gegeven in de trant van 'Je hebt dat niet goed gedaan!'. Het is niet altijd duidelijk of de feedback bedoeld is voor groei. Er kan ook een werksituatie zijn waarbij de feedbackgever de feedbackontvanger niet goed kent, waardoor hij of zij niet kan inschatten hoe de ontvangen feedback zal worden ervaren. Feedback kan dan onder eigen naam of anoniem worden gegeven. Bij anonieme feedback kunnen de feedbackontvanger en -gever ook met elkaar chatten, maar de feedback zelf kan niet met anderen binnen SHAPE worden gedeeld. In de chat kan de feedbackontvanger de feedbackgever vragen om de feedback openlijk (met naamsvermelding) te geven.

Feedback wordt gegeven, maar de onzekerheid of de feedback op constructieve wijze is gegeven en ook als zodanig wordt ervaren, beïnvloedt de frequentie en volledigheid van de feedback. Gebaseerd op respect, wordt constructieve feedback gegeven in een sociaal veilige werkomgeving.

SITUATIE 3

Er is een onveilige feedbackcultuur

Er heerst een werkcultuur waarin feedback bijna altijd wordt ervaren als persoonlijke kritiek (onbewust) gericht op het beschadigen van de ontvanger. Er is een cultuur waarin intimidatie deel uitmaakt van het gedrag van mensen, die vooral gericht is op verantwoordelijkheid en macht in plaats van groei. In een dergelijke situatie geef je feedback (bij voorkeur) anoniem. De feedbackontvanger en de feedbackgever kunnen met elkaar praten, maar de feedback zelf kan niet worden gedeeld met anderen binnen SHAPE. In het gesprek kan de feedbackontvanger de feedbackgever vragen om de feedback openlijk (met naamsvermelding) te geven .

De gegeven feedback is niet gericht op professionele groei en versterkt daardoor een al bestaande sociaal onveilige werkomgeving.

NEEM DE CONTROLE OVER JE PROFESSIONELE IDENTITEIT MET **SHAPE**

SHAPE is gebaseerd op de filosofie dat iedereen zijn professionele identiteit kan vormgeven en onderhouden. Dat geeft jou de controle over je eigen professionele identiteit en de vrijheid om te beslissen hoe en met wie je die deelt. Op deze manier kun je beïnvloeden hoe anderen jouw professionele identiteit waarnemen. Deze filosofie geeft meer waarde aan professionele identiteit en maakt het de kern van wie je bent.

Professionele identiteit is gebaseerd op de kennis en vaardigheden in een specifiek veld of domein, gecombineerd met de houding en professionaliteit in de toepassing van die kennis. Professionele vaardigheden zoals communicatie, organisatie en leiderschap zijn belangrijk. Maar ook het kennen van je eigen grenzen, beperkingen en het kunnen omgaan met feedback dragen bij aan je professionele identiteit.

De **SHAPE** Feedback App is onze eerste stap in het vervullen van onze belofte. Hiermee kan iedereen feedback vragen en delen, bijvoorbeeld met leidinggevenden. Het spontaan geven van feedback aan anderen is ook mogelijk, zelfs in situaties die onveilig voelen. Je kunt feedback altijd gebruiken voor je eigen leerproces of dat van anderen.

Leren door feedback is onlosmakelijk verbonden met de rol die de ontvanger van de feedback speelde in een bepaalde gebeurtenis of situatie. We richten ons vaak vooral op aspecten die voor verbetering vatbaar zijn, wat impliceert dat er iets niet goed is gegaan.

De SHAPE Feedback App kiest een andere aanpak en begint met het benadrukken van de positieve elementen (TOPS). Vervolgens worden er suggesties gedaan (TIPS) voor het aanpassen van het gedrag in toekomstige, soortgelijke situaties. Door feedback positief te formuleren, wordt de waarde ervan voor het leerproces vergroot.

De **SHAPE** Feedback App versterkt de (werk)cultuur van groei door feedback en helpt organisaties en mensen een dergelijke cultuur te ontwikkelen. De vormgever, de gebruiker van **SHAPE**, is de professional die deze filosofie wil testen en integreren in zijn of haar dagelijkse activiteiten. Een vormgever behoudt autonomie over van wie hij of zij feedback wil ontvangen, aan wie hij of zij feedback wil geven en met wie hij of zij de ontvangen feedback wil delen, zelfs in (potentieel) onveilige situaties.

SHAPE

Twekkeler Es 24
7547 SM Enschede
shapehub.app



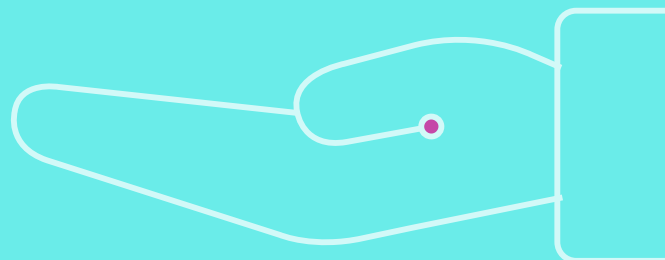
Eelco Kunst
SHAPE Founder

eelco.kunst@shapehub.app
+31 6 515 616 75

1



2



3

SHAPE
YOUR
PROFESSIONAL
IDENTITY