Feedback geven en ontvangen

FEEDBACK GEVEN

Bij het geven van effectieve feedback is het belangrijk om dat op een adequate en effectieve manier te doen. Daarbij zijn de volgende regels behulpzaam.

1 GEEF FEEDBACK ALS IEMAND ER OPEN VOOR STAAT

Het heeft geen zin om iemands gedrag te becommentariëren, als diegene te kennen geeft er geen zin of tijd voor te hebben. Tussen twee drukke spreekuren in, of in tien minuten bij de koffie is geen goede planning voor het geven van feedback.

2 GEEF IK-BOODSCHAPPEN

Iemand kan zich makkelijker openstellen voor het persoonlijke oordeel van één persoon, als deze zich niet beroept op de algemene geldigheid van zijn oordeel. De uitspraak: "jij doet te weinig", roept meer weerstand op dan: "**Ik** heb gemerkt dat je de laatste week drie keer te laat was". Het geven van etiketten is in dit licht ook **af te raden** (en dus niet "**jij** gedraagt je onverantwoordelijk").

3 GEEF FEEDBACK OVER WAARGENOMEN GEDRAG

Een oordeel over één aspect van je functioneren ("ik heb dat verslag nog niet van je ontvangen") wordt makkelijker geaccepteerd dan een oordeel over de totale persoon ("jij bent lui"). Veronderstellingen over de achtergrond van bepaald gedrag kunnen beter worden vermeden. ("Volgens mij heb je een minderwaardigheidscomplex").

4 GEEF JE GEVOELENS OVER HET WAARGENOMEN GEDRAG VAN DE ANDER

Als er ook emotionele motieven meespelen om iemands gedrag te willen veranderen, is het minder bedreigend om die onder woorden te brengen, dan de ander er naar te laten raden. (Ik heb er last van dat je drie keer te laat was, want hierdoor.....) Verwijten kunnen beter achterwege gelaten worden.

5 ZEG WAT JE VAN DE ANDER WILT

'Zomaar' feedback geven, om je gemoed te luchten, of omdat je het leuk vindt de ander te kleineren, bevordert dat de ander zich afsluit of verdedigt. Je biedt namelijk geen andere uitweg. Die uitweg biedt je wel als je duidelijk maakt wat je wilt van de ander. (Ik heb er last van dat je drie keer te laat was, want hierdoor....).....**ik zou het prettig vinden als je in het vervolg.... (concrete wens uitspreken)**

6 GEEF DE KANS OM TE REAGEREN

Als er éénrichtingsverkeer is, kan de ontvanger zich in stilte afsluiten. Bijv. "ze moeten mij ook altijd hebben" - "daar heb je hem weer" - "laat maar uitrazen, gaat wel over" - "er deugt ook niks".

7 DOSEER JE COMMENTAAR

Als iemand iets nieuws leert, heeft hij/zij in het begin eigenlijk alleen maar behoefte aan veel en positief commentaar. Richt je dus aanvankelijk op datgene wat goed gaat. Schiet hierin niet te ver door, laat iemand ook eens een tijdje zijn eigen fouten maken (trial and error). Heb je echt ernstige kritiek, zout het dan niet op in een poging de persoon te 'sparen'. Vaak komt het er later alleen maar heftiger en in niet te hanteren proporties uit.

FEEDBACK ONTVANGEN

Bij het ontvangen van feedback is het belangrijk om op een open manier de feedback toe te laten. Daarbij zijn de volgende regels behulpzaam.

1 VRAAG DOOR ALS JE DE ANDER NIET BEGRIJPT

Je moet precies begrijpen wat de ander bedoelt om na te kunnen gaan

- of je over hetzelfde praat
- wat de inhoud van de kritiek precies is
- of je het eens bent met de inhoud van de kritiek
- of je het eens bent met de interpretatie

2 VERDEDIG JE NIET

Die neiging komt op als je je onterecht aangevallen voelt. Verdedigen belemmert nogal eens het goed luisteren naar wat de ander bedoelt.
Een emotioneel geuite kritiek zegt iets over de normen of de emotionele situatie van de kritiekgever. Verdedigen belemmert je om daar zicht op te krijgen.

3 LEG IN EERSTE INSTANTIE NIETS UIT, ZEG EERST WAT HET JE DOET

Door je eigen gevoel te benoemen, kun je het meestal beter hanteren.

4 DRAAI DE ROLLEN NIET OM DOOR DE ANDER FEEDBACK TE GAAN GEVEN

De beste verdediging is de aanval. Dit is echter niet de manier om de feedback ten nutte van je leerproces te maken.

5 STEL JE OPEN VOOR FEEDBACK OF MAAK EEN EINDE AAN HET GESPREK

Van feedback moet je gebruik kunnen maken, anders is het verspilde moeite. Lukt het niet je ervoor open te stellen, maak dan een andere afspraak.