

Tips voor het geven van FEEDBACK

1.1 Feedback geven

Als het gedrag van iemand al dan niet voldoet aan jouw verwachtingen, is het van belang om jouw waardering of afkeuring direct te laten blijken:

- * deel jouw waarnemingen feitelijk mee (ik zie..., ik hoor...);
- * vertel wat het effect daarvan is voor jou;
- * respecteer de intenties van de ander;
- * geef suggesties voor een eventueel gewenste gedragsverandering;
- * evalueer na verloop van tijd.

1.2 Feedback ontvangen

Als iemand jouw gedrag waardeert of afkeurt, is het van belang hiervoor open te staan:

- * luister (en kijk);
- * vat samen;
- * onderscheid jouw intenties en het effect van jouw gedrag op de ander;
- * denk mee over een eventuele gewenste gedragsverandering (of maak een afspraak om dat samen te doen);
- * evalueer na verloop van tijd.

1.3 Tips bij het geven van feedback

- 1 Zeg eerst wat een ander goed heeft gedaan. Wijs de ander daarna pas op de minder prettig ervaren elementen in het functioneren.
- 2 Leg de nadruk op gedrag.
- 3 Beschrijf en oordeel niet (in termen van goed/fout, juist/onjuist).
- 4 Richt op een bepaalde situatie, praat niet in het algemeen (je bent altijd te laat).
- 5 Wacht niet met het geven van feedback, reageer snel.
- 6 Overlaad iemand niet met indrukken over zijn gedrag, de kans dat hij/zij er dan iets mee doet wordt erg klein.
- 7 Feedback heeft de bedoeling iemand te vertellen hoe zijn gedrag overkomt, zodat betrokkene zelf zijn functioneren kan verbeteren. Het heeft dus alleen zin als betrokkene er iets mee kan doen. Een opmerking als: in jouw plaats had ik zus en zo gedaan, heeft dan ook weinig zin.

1.4 Tips bij het ontvangen van feedback

- 1 Iemand die commentaar op je heeft, neemt de moeite om aandacht aan je te besteden door dat commentaar te uiten.
- 2 Commentaar geeft je informatie over hoe jouw doen en laten op de ander overkomt. Door geïnteresseerd te zijn in welke feiten aanleiding waren voor de feedback van de ander, krijg je informatie over de effecten van je gedrag; en houdt je commentaar buiten een sfeer van vechten.
- 3 Vraag altijd eerst door, tot je duidelijk is welk gedrag van jou en/of welke situatie die ander stoorde.
- 4 Vraag de ander ook altijd wat hij/zij wil dat aan jouw gedrag zou veranderen.
- 5 Wees geïnteresseerd dus niet wantrouwend.
- 6 Probeer afspraken te maken over hoe je beiden in het vervolg met soortgelijke situaties kunt omgaan.
- 7 Neem de ander serieus (ik realiseerde me niet dat het zo vervelend voor je was).
- 8 Hoe meer je laat merken dat een ander met kritiek bij je terecht kan, hoe makkelijker het bespreken van kritiek en commentaar op den duur wordt.

(uit: Succesvol invoeren van zelfsturende teams, R. Leliveld)