

Communicatie tools// Feedback

Feedback is het geven van eerlijk, opbouwend commentaar op het gedrag of de houding van iemand.

Goede feedback bestaat altijd uit beschrijvingen en voorbeelden en wordt begrijpelijk en met respect voor de ander geformuleerd. De ontvanger krijgt daardoor inzicht in zijn verbeterpunten en de manier waarop hij deze kan oppakken, zonder dat hij zich aangevallen voelt.

Waarom is het belangrijk?

Goede en eerlijke feedback werkt als een spiegel. Het bevordert de zelfkennis en de persoonlijke ontwikkeling. Daarnaast kan het ook bijdragen aan betere werkrelaties, een prettiger werksfeer en hogere prestaties.

Hoe pak je dit aan?

Met goede feedback bevorder je gewenst gedrag en voorkom je ongewenst gedrag. Feedback heeft alleen het gewenste effect als het goed gegeven wordt. Je kunt het beste feedback geven volgens de vier G's:

- Gebeurtenis
- Gevolg van gedrag
- Gevoel
- Gewenst gedrag

1. Vertel wat er feitelijk gebeurd is. Omschrijf de **Gebeurtenis**.

Doe dit concreet, duidelijk en feitelijk, dat wat je hebt waargenomen. Gebruik geen woorden als 'altijd' of 'telkens' maar benoem de zaken concreet, het liefst in de ik-vorm: "Gisteren zag ik jou om 11 uur binnenstappen" in plaats van "Je komt altijd te laat."

2. Vertel wat de gebeurtenis met jou doet. Wat was het **Gevolg** ?

Het benoemen van het gevolg of het effect geeft de ander inzicht in de gevolgen van zijn gedrag. Dat is soms al voldoende om verandering teweeg te brengen. Bijvoorbeeld: "Het geeft mij een gevoel dat we afspraken niet serieus hoeven te nemen."

3. Geef aan welk **Gevoel** je krijgt door het gedrag van de ander.

Begin de zin met "Ik". Door een ik -boodschap af te geven houd je het bij jezelf. Bijvoorbeeld: "Dat vind ik erg vervelend."

4. Geef aan wat je graag als **Gewenste situatie** zou willen.

Spreek je wens uit en geef duidelijke alternatieven. Bijvoorbeeld: "Het frustrereert me enorm en ik zou heel graag duidelijk willen afspreken hoe we in het vervolg op tijd kunnen beginnen met de vergadering".

Maak de stap naar de ander en vraag om een reactie van de ander: Wat vind je daarvan? Herken je dit? Begrijp je wat ik bedoel? Overleg samen of maak concrete afspraken: zullen we afspreken dat.....

Tips voor het geven van goede feedback:

- Geef feedback vanuit je persoonlijke beleving.
- Benoem concrete zaken en geef feedback over gedrag dat je recent hebt gezien.
- Feedback is beschrijvend van aard en niet oordelend.
- Houd de feedback kort en bondig.
- Vraag of de ander de feedback heeft begrepen.



- Geef tips aan de ander om zijn gedrag te veranderen, geef suggesties ter verbetering.

Communicatie toolbox • Feedback

Valkuil

- Feedback geven op basis van berichten van derden (van horen zeggen).
- De feedback persoonlijk formuleren ('dat was wel ontzettend dom van je'), in plaats van gericht op het veranderbare gedrag ('ik wil graag dat je me in het vervolg aangeeft als je moeilijkheden verwacht').
- Feedback geven op een situatie die al lange tijd geleden is.
- Je boodschap vertellen en het gesprek daarna direct beëindigen. Geef je collega's altijd de kans te reageren en vragen te stellen ter verduidelijking van je feedback.

Feedback ontvangen

In verschillende situaties ontvang je ook feedback van je collega's. Je kunt veel hebben aan deze feedback als je het beschouwt als gelegenheid om iets te leren over jezelf. Vraag gerust om voorbeelden en suggesties ter verbetering. Hoe duidelijker de feedback voor je is, des te makkelijker zal het zijn ermee aan de slag te gaan!

Tips voor het ontvangen van feedback:

- Zie feedback als kans om te leren over jezelf. Je kunt jezelf niet observeren. Je collega's doen dit echter wel en zij kunnen je dus een spiegel voorhouden.
- Stel vragen ter verduidelijking. Zorg dat je precies begrijpt wat je collega bedoelt.
- Laat je collega's merken dat je zijn kritische houding waardeert. Het biedt je inzicht in mogelijkheden om verbeteringen door te voeren in het leidinggeven.
- Bepaal of je de feedback eerlijk en terecht vindt.
- Kies vervolgens wat je wilt doen met de feedback. Er helemaal niets mee doen als je het onzin vindt. Of besluiten om je gedrag te gaan veranderen als je het eens bent met de feedback.



Communicatie toolbox • Feedback