

FEEDBACK GEVEN

Liever openlijk aarzelen, dan blindelings de verkeerde weg kiezen!

Feedback geven een hele kunst! En het ontvangen is vaak ook een 'dingetje'.

Het geven van feedback is één van de belangrijkste vaardigheden van een begeleider. En voor een coachee soms best een klus om op basis van die feedback in de eigen spiegel te kijken en het eigen handelen en gedrag hierop aan te passen.

Volgens van Dale betekent feedback 'vergelijking van het effect met de oorspronkelijke bedoeling'. Oftewel je coachee laten zien en ervaren wat de gevolgen en effecten zijn van zijn handelen en wat er een volgende keer anders zou kunnen.

Het geven van feedback is niet makkelijk. Ben je van nature conflict vermijdend, dan is het best lastig om feedback te geven. Daardoor blijf je weg van feedback en kan de persoon zich niet verbeteren en zal de situatie niet veranderen. Als je te direct bent en vol de confrontatie aangaat, dan bereik je mogelijk niet wat je wil. De ander slaat dicht, gaat in de verdediging of in de aanval.

Laat je in je manier van het geven van feedback ook een ondertoon van een verwijt of een oordeel doorklinken, dan doet dat iets met de ontvanger. En het kan best lastig zijn om uit het verwijt en oordeel te blijven. Wat daarbij helpt, is om je bewust te zijn van wat het gedrag en handelen van de ander bij jou triggert. Welk thema wordt bij jou aangeraakt en wat heb jij te doen om hier van weg te blijven?

Het ontvangen van feedback is ook een 'dingetje'.

Wat je met feedback wilt bereiken dat is dat de ander ervaart hoe hij het nu doet, wat daar goed en minder goed aan is en hoe het positief kan worden veranderd. Hier komt ook dat lastige veranderen om de hoek kijken. Gedragsverandering vraagt geduld, ervaren en doorzettingsvermogen.

Feedback kan ook ervaren worden als een aanval en kan dan een gevoel van boosheid of gekrenktheid oproepen. Welk deel er geraakt wordt en of je geraakt wordt is afhankelijk van ieders eigen thema's.

Het geven en ontvangen van feedback is niet een op zichzelf staand fenomeen, maar een samenstelling van meerdere aspecten van vaardigheden en karaktereigenschappen.

Volgens de leercyclus van Kolb is veranderen een leercyclus van meerdere stappen:

- onderdompelen (concreet ervaren/ actie)
- verhelderen (reflecteren / ontdekken)
- verklaren (conceptualiseren / betekenis geven)
- toepassen (experimenteren / demonstreren)

Het model waar wij graag mee werken, is:

- **Bewust worden** – inzicht krijgen dat je gedrag laat zien wat mag veranderen
- **Herkennen** – ontdekken in welke situaties en met wie je dit gedrag met name laat zien
- **Erkennen** – onderzoeken waar de oorsprong ligt van dit gedrag, wat je ermee probeert te bereiken en vriendjes worden met dat stuk in jou
- **Veranderen** – je veranderdrive aanzetten en nieuw gedrag aanleren

In onderstaand plaatje wordt feedback geven en ontvangen helder en overzichtelijk weergegeven.



Voorwaarde 1

Reageer vanuit je betrokkenheid naar de ander, vanuit je behoefte om van positieve betekenis te zijn voor de ander en niet om hem of haar te beschuldigen of te straffen. Sta in de stand 'ik ben oké, jij bent oké'.

Voorwaarde 2

Sta vervolgens echt open voor de reactie van de ander en neem deze serieus.

Voorwaarde 3

Geef niet alleen kritische feedback maar ook positieve feedback. Wanneer je anderen regelmatig laat weten welke last je hebt van hun gedrag, dan is het belangrijk dat je ze ook regelmatig laat weten welk gedrag je van ze waardeert. Ieder mens heeft het nodig zich gezien en gewaardeerd te weten in zijn goede intenties, wil hij zich open kunnen stellen voor hulp en feedback.

Voorwaarde 4

Stel aan jezelf dezelfde eisen die je aan de ander stelt. Wat je van een ander verwacht, hoor je ook van jezelf te verwachten. Als je dat niet doet, word je als ongeloofwaardig, dubbel en halfslachtig ervaren. Bovendien wordt het in een relatie altijd als ongelijkwaardig en onrechtvaardig ervaren, wanneer de ene partij wel iets moet doen en de andere hoeft dat niet.

Wees persoonlijk

Een persoonlijke reactie moet altijd iets over jezelf zeggen en onderscheidt zich daarmee van een gewone 'ik'-boodschap. 'Ik vind dat jij stom doet' is geen persoonlijke reactie want het zegt niets over hoe dat voor jou is.



Het levert enkel commentaar op wat de ander doet. Feitelijk geef je zo een mening over de ander en blijf je zelf veilig buiten schot.

Wees direct

Uit angst voor de negatieve gevoelens die de boodschap bij de ander zou kunnen oproepen, hebben veel mensen de neiging om hun reactie te 'verpakken' in een mengsel van algemeenheden en waarderingen af te zwakken door het gebruik van kwalificerende woorden als 'een beetje', 'enigszins als', 'iets'. Ze proberen hiermee te voorkomen dat de boodschap te hard aankomt, maar ongelukkigerwijs heeft het meestal ook als effect dat de boodschap helemaal niet aankomt.

Wees concreet

Het is niet voldoende om in het algemeen emotioneel op persoonlijk te reageren. Je zult concreet de gedragingen van de ander moeten benoemen. Dus niet: 'Het raakt me toch altijd zoals ik mensen zie ruziemaken. Ik denk dan altijd, dat hoeft toch helemaal niet zo. We kunnen toch ook gewoon vriendelijk met elkaar omgaan!' Maar: 'Het raakt me als ik zie hoe jullie ruziemaken. Ik kan er slecht tegen om te zien hoe jullie elkaar als vijanden behandelen en niet als vrienden. Wanneer zij iets tegen jou zegt, ga je er meteen vanuit dat ze dat negatief bedoelt, pijnlijk vind ik dat.'

Vermijd interpretaties

Beschrijf de effecten van het gedrag van de ander op jezelf en vermijdt daarin de bedoelingen van het gedrag van de ander te interpreteren. Dus niet: 'Je zegt dat ik je niet zorgvuldig behandel. Dat vind ik onprettig. Volgens mij zeg je dat om mij te raken.' Maar: 'Je zegt dat ik je niet zorgvuldig behandel. Ik vind dat pijnlijk om te horen en ik herken het ook niet. Kun je mij een voorbeeld geven waarin ik je niet zorgvuldig behandel?'

Geef bruikbare feedback

Geef bruikbare feedback, dat wil zeggen gericht op gedrag waar de ander ook werkelijk iets aan kan doen. Een bedachtzame collega aansporen snelle reacties te geven, heeft waarschijnlijk weinig zin. Iemand die breedsprakig is, vragen het verhaal in een paar zinnen te vatten, heeft wel zin.

Op het juiste tijdstip

Feedback is normaliter het meest effectief, wanneer deze direct gegeven wordt na het betreffende gedrag van de ander. Door tijdig feedback te geven, voorkom je eveneens dat je frustraties zo hoog oplopen dat je ze niet meer durft te uiten of te intens geuit worden.

Wees uitnodigend

Wees duidelijk maar ook uitnodigend in je feedback en niet dwingend of imponerend. Laat merken dat je bereid bent om samen met de ander uit te zoeken wat de geldigheid en relevantie is van wat je zegt voor het begrijpen van de ander. Vraag naar een reactie op je feedback. Geef daarbij de ander de tijd je feedback te verwerken en eis geen directe verandering van de ander. Stel je gelijkwaardig op en niet superieur.

Sta zelf open voor de reactie van de ander op de feedback

De reactie van de ander zegt iets over wie hij is, wat hij kan en niet kan, wat hij wil en niet wil. Maar ga ook na wat deze reactie over jezelf zegt. Je feedback kan namelijk net zoveel over jezelf zeggen als over de ander. Daarbij kun je mogelijk 'fout' zitten. Niemand is perfect, ook jij niet. Wees daarom niet te pertinent of te absoluut.

Beëindig eerst de eigen feedback voor er derden bij te betrekken

Spreek eerst je eigen feedback door met de ander, voor je een groepslid erbij betrekt. Voorkom zo dat je het groepslid voor je karretje spant. Ook kan de ander het ervaren alsof je een bondje aangaat met het andere groepslid tegen hem of haar. Als je je feedback hebt uitgesproken en beëindigt, staat het je uiteraard wel vrij om anderen te vragen wat zij vinden van jouw feedback.