

Leidraad Consult over:

FEEDBACK

Voel je prettig in jouw team! Dat is eigenlijk wel de kern van het goed (kunnen) geven en ontvangen van feedback.

Daarbij gaat het om de omgang met collega's die je graag mag, maar soms ook minder of zelfs helemaal niet! Collega's waarmee je dus onderlinge verbondenheid hebt, of je dat nu wilt of niet. Die soms niet voldoen aan de eisen die jij stelt... of zou moeten stellen.

Bedenk eens een paar voorbeelden van situaties.

Wat doet die collega eigenlijk? Hoe reageer je in dergelijke situaties?

Grofweg gezegd zijn er drie manieren hoe je kunt reageren op een situatie:

- Sub assertief:
 - snel toegeven
 - stil houden
 - onenigheid vermijden
- Agressief:
 - overheersen van de ander
 - negeren van de ander
- Assertief:
 - duidelijk formuleren van eigen wensen
 - spreken voor jezelf
 - helder uiten van kritiek en waardering

OEFENING

Oefen de volgende zinnen. Spreek ze steeds op de 3 manieren uit.

- Ik wil niet dat je gaat
- Ik leen jou geen geld
- Wat je zegt is onzin
- Los dat zelf maar op
- Ik ben het niet met je eens
- Ik ben ertegen
- Schiet eens een beetje op

Denk bij het uitspreken van deze zinnen vooral aan intonatie en volume.

Bij deze 3 vormen van benaderen van de ander is ook sprake van:

- al dan niet opkomen voor jouw belangen
- al dan niet in stand houden van de relatie met de ander.

Zie de volgende tabel:

	Opkomen voor jezelf	In stand houden van de relatie
Sub-assertief	Nee	Ja
Agressief	Ja	Nee
Assertief	Ja	Ja

OEFENING:

Je staat te praten met jouw collega. Want die vraagt je iets over wat er gisteren op het werk gebeurd is. Vlakbij staan andere twee collega's het komende weekend door te praten. Nogal luid.

Wat zijn reacties die je kunt geven?

- Subassertief:
- Agressief:
- Assertief:

Feedback

Feedback kan positief en negatief zijn

Feedback kan gaan over iets vervelends, maar kan ook een welgemeend compliment zijn.

Mensen leren namelijk vaak veel meer van duidelijk commentaar op werk dat ze goed hebben gedaan, dan van kritiek op fouten. Positieve feedback is heel motiverend. Je kunt de ander vragen of je "in de toekomst nog meer van hetzelfde gedrag mag zien." Daarmee is feedback geven een goede techniek om anderen te beïnvloeden.

Negatieve feedback geven is moeilijk

Vaak loop je je weken te ergeren aan het gedrag van een collega, terwijl zij zich van geen kwaad bewust is. Ze wil best wel overleggen over de vakanties, of anders communiceren met collega's als ze maar wel weet dat je dat wilt!

Met goed geplaatste feedback op het goede moment ruim je veel misverstanden uit de weg. Waarom is het zo moeilijk om soepel om te gaan met feedback geven? Dat heeft te maken met de onzekerheid die erin besloten zit.

Onzekerheid

- Wie feedback moet geven is vaak onzeker. Je vraagt je af:
- Heb ik het wel goed gezien?
- Is het 'normaal' dat ik me hieraan erger?
- En wat stoort me nu precies?
- Wat ik vind nu verkeerd aan zijn werk?
- Mág ik hier wel iets van zeggen?

- Waarom wil ik er iets van zeggen?
- Wat wil ik daarmee bereiken?
- Hoe kan ik het zeggen zonder dat hij boos wordt?
- Kunnen we na het gesprek nog wel leuk samenwerken?

Dit zijn allemaal vragen die jezelf eigenlijk kunt stellen voordat je feedback gaat geven.

Goede feedback vereist dus even tijd om na te denken. Soms helpt het even te wachten voordat je reageert.

Als je het antwoord scherp hebt, probeer je de kritiek zó te brengen dat je gesprekspartner deze begrijpt. Helder geformuleerd en neutraal, zonder beschuldigingen.

Er is een formule voor die je daarbij helpt. Hij bestaat in de kern uit vier stappen. Als je deze volgt is het voor de ander makkelijker om rustig jouw feedback te ontvangen.

Formule voor het geven van feedback

(0. Is sprake van veranderbaar gedrag?)

1. Beschrijf concreet en specifiek gedrag dat je zelf hebt gezien of gehoord. Gebruik daarbij een ik-boodschap
2. Geef aan welk effect dat gedrag op je heeft
3. Laat je gesprekspartner reageren
4. Vraag om het gewenste gedrag

(5. Verken samen oplossingen of achtergronden)

Meer weten??


Neem dan gerust contact op!

Wij organiseren over dit thema workshops en trainingen. Ook individuele begeleiding en e-coaching is mogelijk.

Leidraad Consult

Leon Broere

 Willem de Zwijgerlaan 12, 3761 CR Soest

 06-45275787

 l.broere@leidraadconsult.nl

 www.leidraadconsult.nl