

## **FEEDBACK GEVEN EN ONTVANGEN**

Feedback is informatie van onze omgeving over ons eigen gedrag en het effect daarvan op anderen. Door feedback kunnen we de effectiviteit van ons gedrag vergroten. Het is ook een middel om storingen in de communicatie op te sporen en te verkleinen.

De bedoeling van feedback is het vergroten van inzicht bij de ontvanger. De gever van de feedback zal dus een dienstverlenende opstelling moeten hebben en de ontvanger heeft er meer aan als hij zich echt open weet te stellen voor de feedback. De effectiviteit van feedback neemt toe naarmate het vertrouwen tussen gever en ontvanger groter is.

### **TIPS VOOR HET GEVEN VAN FEEDBACK**

Feedback is:

- Bij voorkeur gewenst: feedback is het meest effectief wanneer de ander erom gevraagd heeft. Toets altijd of de ander er voor open staat.
- Bruikbaar: feedback heeft altijd betrekking op gedrag of resultaat dat veranderd kan worden.
- Beschrijvend en specifiek: beschrijf concreet en specifiek welk gedrag je hebt waargenomen en welk effect dat heeft op jou, beoordeel nooit de hele persoon. (Feedback kan worden geformuleerd als: 'Het is mij opgevallen dat jij ....doet'. Feedback begint nooit met 'Jij bent...') Beoordelen is iets anders dan veroordelen.
- Zuiver: ga niet argumenteren, interpreteren, psychologiseren, het gaat er niet om of je gelijk hebt, maar of de ontvanger er verder mee komt. Je houdt alleen een spiegel voor. Bedenk dat feedback ontvangen moeilijk is en dat je dus aan de reactie niet altijd kunt zien wat ervan blijft hangen.
- Nauwkeurig: toets de nauwkeurigheid van je feedback zo mogelijk bij anderen die het gedrag ook hebben waargenomen. Stel vast of je boodschap is overgekomen.
- Getimed: hoe minder tijd er zit tussen waarneming en feedback, hoe makkelijker de feedback kan worden herkend. Geen 'oude koeien uit de sloot halen'.
- Gedoseerd: stem de hoeveelheid en aard van de feedback af op de behoeften van de ontvanger. Beperk je bij iemand die aan het begin van een leerproces staat tot de hoofdlijnen, ga in op de details bij iemand die ervaren is.

### **TIPS VOOR HET ONTVANGEN VAN FEEDBACK**

- Als je feedback kunt zien als een mogelijkheid om te leren van de waarnemingen van anderen en niet als een aanval of ondermijning, is het makkelijker je ervoor open te stellen.
- Ga niet in de verdediging ('ja maar..'), want dan komt de boodschap niet meer aan.
- Luister kritisch, vraag door, vat samen, toets of je het begrepen hebt.
- Laat het blijken als je wat aan de feedback hebt, ook al realiseer je je dat pas achteraf.