

1

Inleiding feedback geven en ontvangen

Feedback geven wil zeggen dat je naar de ander terugkoppelt wat je vindt van de resultaten van zijn werk.

Feedback geven betekent ook dat je een ander informeert over de effecten van zijn gedrag. Doordat het altijd gaat over het effect van dat gedrag op jou, zegt feedback meestal net zoveel over jou als over die ander.

Feedback ontvangen is het proces waarbij iemand anders je informeert over hoe hij jouw gedrag ziet en ervaart.

Deze informatie heb je nodig om er zeker van te zijn dat jouw bedoelingen via je handelen goed zijn overgekomen. Door feedback te krijgen en te vragen vergroot je je zelfkennis.



2

Communicatie

Als je communiceert met anderen, dan is er altijd sprake van een zender, die een boodschap stuurt naar een ontvanger.

Als zender wil je een bepaald doel bereiken en uit de reactie van de ontvanger merk je of je je doel wel of niet bereikt hebt. Dit kun je ook opvatten als feedback, want je krijgt een terugkoppeling van de ontvanger op jouw boodschap. Je krijgt terug wat het effect is van jouw gedrag op de ander.

Zorg ervoor dat wat je zegt, de inhoud van de boodschap, klopt met de manier waarop je het zegt (de toon). Realiseer je dat de ander jouw boodschap interpreteert. Als je merkt dat de boodschap niet goed is overgekomen, heb je een tweede kans om jezelf te verbeteren.



3

De vier aspecten van communicatie

Ik baal ervan dat ik niet gewoon rustig kan werken, omdat jij om het halfuur binnenloopt.

Zakelijk aspect (inhoud)

Het zakelijk aspect is de inhoud van de boodschap, de expliciete formulering, dus:

Ik kan niet rustig werken, jij loopt om het halfuur binnen.

Expressieve aspect (proces)

Het expressieve aspect zegt iets over jou als zender, over je gevoelens, waarden, normen en emoties. Het gaat hier om de vraag: hoe kom ik over of wil ik overkomen bij de ander?

Ik baal ervan.

Relationele aspect (proces)

Het relationele aspect maakt duidelijk hoe je de relatie tussen jou en de ander ervaart. Bij dit aspect spelen kwesties als vertrouwen en macht een rol; dit aspect klinkt vaak door in de toon.

Ik heb het recht om hier iets van te zeggen.

Appellerende aspect (proces)

Het appellerende aspect gaat over het beroep dat je met jouw boodschap op de ander doet, meestal wil je iets bereiken en oefen je invloed uit op de ander.

Ik wil dat je stopt met binnenlopen.



4

Vorbereiding op het geven van feedback

Motieven

Wat is je bedoeling met het geven van feedback?

- Geef je feedback zodat de ander zich kan verbeteren?
- Geef je feedback zodat je je irritatie kwijt kunt?
- Geef je commentaar omdat je je zin niet krijgt?
- Geef je commentaar om je zelfwaardering op te vijzelen vanuit het idee dat je beter bent of de ander de mindere is?
- Geef je feedback om de ander te laten merken dat je tevreden bent en hij zo door kan gaan?

Inhoud

Wat wil je gaan zeggen?

- Wat wil je bereiken, wat is het doel van je commentaar?
- Wat precies heeft de ander goed gedaan?
- Wat precies heeft de ander fout gedaan?
- Waaraan erger je je precies, wat stoort je?

