

De kunst van feedback

Een open en eerlijke feedbackcultuur. Wat levert dat op voor een organisatie en de mensen die er werken? Veel. Als mensen elkaar feedback willen, durven en kunnen geven, dan verbeteren de tevredenheid, de samenwerking en de productiviteit.

Vaak speelt angst een rol bij feedback. Of eigenlijk: bij het uitblijven van feedback. Dat klinkt groot: angst. En toch blijkt het zo te zijn. De angst zit er vooral in dat je niet weet wat de feedback gaat veroorzaken, bij jezelf of de ander. Je hebt geen controle over de reacties van de ander, en ook niet altijd over die van jezelf. En misschien hoor je wel dingen over jezelf die je liever niet hoort (terwijl je ze vaak al wel weet). Dat kan onzeker maken. Feedback geven of ontvangen vraagt om een zekere mate van zelfvertrouwen. En om het lef om iets aan te gaan waar je niet volledig de controle over hebt.

Het excuus dat mensen vaak geven, is dat ze het 'niet vinden kunnen' om feedback te geven. "Ik ben niet in de

positie om dat tegen een ander te zeggen." Of: "Ik wil de samenwerking niet verstoren, misschien komt het wel verkeerd over wat ik zeg." Of: "Ik ben vooral met mezelf bezig, het kan me niet zoveel schelen." Al deze gedachtes zijn remmingen om feedback te geven. Je kunt het echter ook omdraaien. Misschien kan het wel niet om elkaar géén feedback te geven. Hoe eerlijk ben je als je de ander niet vertelt wat je vindt; hoe serieus neem je de ander en de relatie die jullie hebben? En waarom ontnem je de ander de mogelijkheid om te verbeteren en te groeien?

Vaak is het uitblijven van functionerings- en beoordelingsgesprekken ook een gevolg van deze angst. En ook hier zijn de excuses en uitvluchten legio. "Ik heb het zo druk, ik kom er niet aan toe." "We hebben nog steeds geen goed beoordelingsformulier." "Mijn medewerkers weten wel wat ik van ze vind." Zo zijn er organisaties waar medewerkers al zes jaar geen functioneringsgesprek hebben gehad. En dat terwijl ieder van ons de behoefte heeft om te horen wat de ander van ons vindt. Tijdens

'officiële' gesprekken en ook tussendoor. In de kern willen we dus juist wel feedback, hoe angstig we er ook voor kunnen zijn.

Let wel: het bovenstaande is geen veroordeling. Kennelijk vinden wij het moeilijk om over gedrag en functioneren te praten. Dat is niet erg: niets menselijks is ons vreemd. Wel is het de vraag hoe je hier als professional en leidinggevende mee wilt omgaan. Of belangrijker nog: hoe je hier als persoon mee wilt omgaan.

Bovenstaande is wel een pleidooi. Neem de ander en elkaar serieus en praat over de dingen die ertoe doen. Durf met elkaar het gesprek aan te gaan over gedrag, over de samenwerking, over de impact die een ander op je heeft et cetera. Creëer met elkaar een sfeer van openheid en ervaar hoeveel dat oplevert.

Dus: overwin je angst. Dat betekent dat je feedback niet meer uit de weg gaat. Ga oefenen in het geven van feedback. Vraag anderen om jou feedback te geven. Stimuleer de mensen om je heen om ook feedback te geven en te vragen. In het begin kan het lastig zijn. Toch zal je na de nodige oefening merken dat het je steeds gemakkelijker afgaat en zal de impact van je feedback verbeteren. Ook hier geldt namelijk dat oefening (feedback)kunst baart.





“Verras de ander:
vraag om feedback.”



Een juiste feedbackhouding?

Wat is een goede attitude die past bij feedback geven en ontvangen?

Een attitude gericht op groei en ontwikkeling

Feedback in de zuivere vorm is bedoeld om groei en ontwikkeling te stimuleren. Om elkaar te helpen. Wil feedback effect hebben, dan is de intentie achter feedback goed en oprecht. Dat geldt zowel voor het geven als het ontvangen van feedback. Bij het geven van feedback wil je de ander verder helpen of de relatie die je hebt met de ander. Als je feedback ontvangt, gebruik je die om ervan te leren.

Een open en milde attitude

Om feedback waardevol te laten zijn, is een milde en open instelling cruciaal. Dat klinkt paradoxaal: ik zeg een ander wat ik vind en toch ben ik mild en open. Feedback heeft alleen een gewenst effect als die met begrip en aandacht voor de ander gegeven of ontvangen wordt. Je geeft en ontvangt het beste feedback als je je

kunt inleven in de belangen en gevoelens van de ander. Daarvoor is een open en milde instelling van belang. Niet gezegd natuurlijk dat dat altijd gemakkelijk is.

Een directe en spiegelende attitude

Mildheid is van belang. Tegelijkertijd vraagt feedback om eerlijkheid en directheid. Een subtiel evenwicht. Feedback verwoord je kort en duidelijk. Op basis van heldere observaties. Je beschrijft in klare taal wat er gebeurt en wat het effect op jou is. Om duidelijk en eerlijk te zijn tegen de ander en er niet om heen te draaien. Uit respect voor die ander. Die ander voelt namelijk feilloos aan dat je iets te zeggen hebt, dus zeg het dan ook. Onduidelijkheid en om de hete brij heen draaien, maken alleen maar onzeker.

