

Zo doe je dat!

In deze rubriek krijg je achtergrondinformatie, praktische tips en adviezen over verschillende onderwerpen rond communicatie. Deze keer over feedback, een goed gesprek, omgaan met privacygevoelige informatie, reflecteren, complimenten geven en kwaliteiten benoemen.

Kijk voor meer informatie en tips op www.vilans.nl/hetgoedegesprek.

Elkaar aanspreken in je werk. Feedback, zo doe je dat!

Als iemand je aanspreekt op je houding, je gedrag of op het uitvoeren van je taken, krijg je feedback. Het is een hele kunst om je door feedback niet persoonlijk te laten raken. Andersom is het ook lastig om op een opbouwende manier feedback te geven.

Feedback is een mededeling aan een ander die informatie geeft over hoe het gedrag van die ander wordt waargenomen, begrepen en ervaren. Feedback is bedoeld om je te helpen, te ondersteunen. Om je werk beter of anders te kunnen doen. Je kunt er iets van leren, jezelf ontwikkelen. Sta daarom open voor het commentaar dat je krijgt en luister naar wat de ander te zeggen heeft. Je kunt er je voordeel mee doen.

Onderling vertrouwen is een belangrijke basis voor feedback én de bereidheid om van elkaar te leren. Verder is het belangrijk om gunstige voorwaarden voor feedback te creëren en een aantal regels te hanteren.

Voorwaarden voor goede feedback

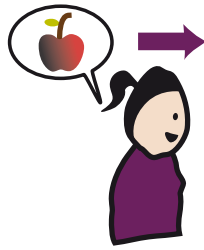
- Zorg voor een rustige omgeving waar je niet gestoord wordt.
- Neem de tijd, een race tegen de klok werkt averechts
- Zorg voor een één-op-één gesprek; geef geen feedback als anderen erbij zijn.

RESULTAAT VAN GOEDE FEEDBACK

Als je er samen goed uitkomt, is het resultaat:

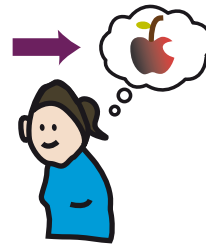
- Betere communicatie door minder storingen en misverstanden.
- Je begrijpt elkaar beter en ziet in wat jouw gedrag bij de ander oproept.
- Professionele en persoonlijke groei.





Regels voor feedback geven

- Informeer of de ander er voor openstaat, neem er de tijd voor.
- Spreek in de ik-vorm: het is jouw mening, anderen kunnen anders denken.
- Beschrijf concreet gedrag in termen van: 'Ik zag, hoorde, voelde ...', geef nooit via-via feedback.
- Richt je uitsluitend op veranderbaar gedrag.
- Speel niet op de persoon.
- Wees eerlijk en niet emotioneel.
- Geef aan welk effect het gedrag op jou heeft; begin positief.
- Ga na of de ander je begrijpt.
- Vertel wat jij anders zou willen, probeer afspraken te maken.



Regels voor feedback ontvangen

- Vat wat je hoort niet op als een persoonlijke aanval; zie het als een mogelijkheid om te leren.
- Luister goed en ga niet in de verdediging; geen 'ja, maar ...', je hoeft het niet eens te zijn met de ander.
- Sta open voor de ander: stel open vragen, neem de tijd.
- Luister goed, zorgvuldig en actief; maak gebruik van LSD: luisteren, samenvatten, doorvragen.
- Controleer of je de ander begrijpt.
- Vertel eerlijk hoe je de feedback ervaart.
- Vertel wat je wel of niet gaat veranderen en waarom; maak afspraken.
- Bedank de ander voor zijn feedback.

FEEDBACK IN DE PRAKTIJK

Aan de hand van de vijf stappen om feedback te geven, geven we een voorbeeld van een goede manier van feedback geven.

- 1 Informeer of de ander openstaat voor feedback:
'Ik wil even terugkomen op wat er net gebeurde, kan dat nu?'
- 2 Spreek in de ik-vorm; beschrijf wat je waarneemt aan feitelijk gedrag:
'Als ik jou om uitleg vraag zeg je dat je iets beters te doen hebt en daarna loop je meteen weg!'

- 3 Maak duidelijk wat dat met je doet:

'Dat vind ik heel vervelend. Ik krijg het gevoel dat je geen respect voor me hebt.'

- 4 Ga na of de ander je begrijpt:

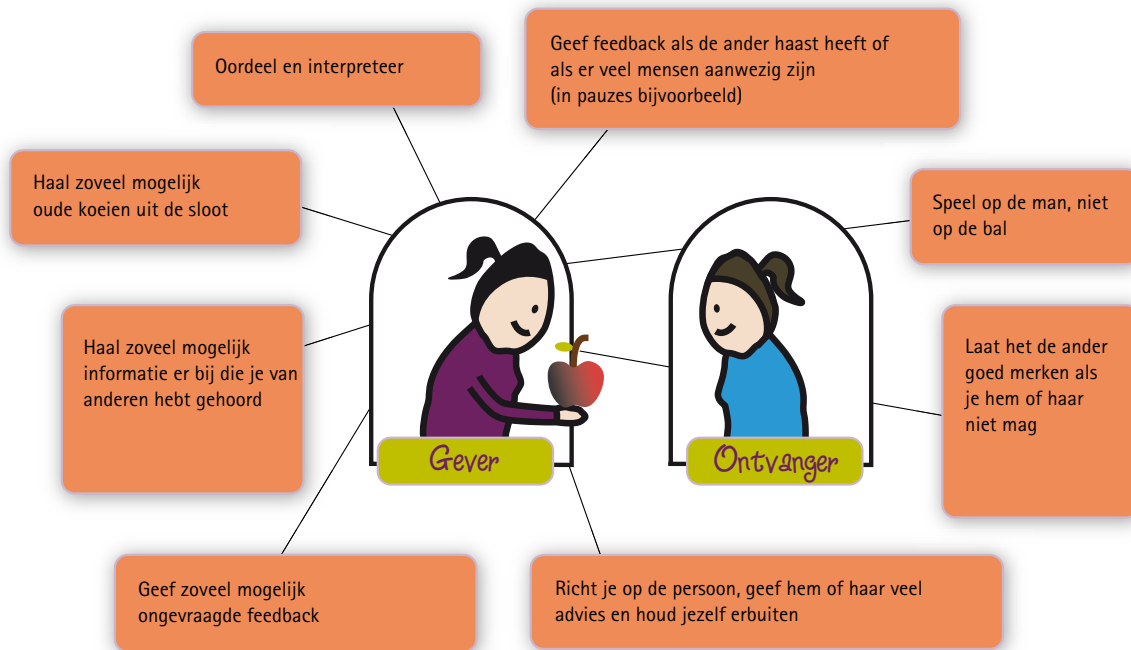
'Kun je je dat voorstellen? Begrijp je mijn gevoel?'

- 5 Vertel welk gedrag je anders zou willen; maak daar samen afspraken over:

'Ik snap best dat je het druk hebt, maar ik stel het op prijs als je dat op een vriendelijke manier aangeeft. Ook vind ik het prettig als je mij dan even vertelt wanneer het je wel uitkomt.'



Recept voor misfeedback



Recept voor feedback

