

COMMUNICATIE, HET BELANG VAN GOEDE FEEDBACK

➤ Door: Fabia Hooykaas

db

En belangrijk onderdeel van communiceren is het geven van feedback. Het lijkt zo simpel, maar velen van ons vinden het geven van feedback toch knap lastig. Feedback is een veelgebruikte term in communicatie en hiermee bedoelen we het geven van een reactie, iets terugkoppelen. De term feedback wordt door iedereen anders geïnterpreteerd, wat nogal eens verwarrend kan werken. Twee belangrijke vormen van feedback, die u ongetwijfeld herkent, zal ik hier nader toelichten.

SPONTANE FEEDBACK

Spontane feedback speelt een hele belangrijke rol bij het op gang houden van gesprekken. We hummen, zeggen "oh ja" of "nee toch"? We knikken instemmend, glimlachen, trekken onze wenkbrauwen op. We wisselen als vanzelf van rol wanneer je gesprekspartner het gesprek overneemt. Ongeacht wie er aan het woord is, blijven we oogcontact maken. Wellicht klinkt dit heel herkenbaar. Het geven van spontane feedback alleen, is echter niet voldoende om communicatiestoornissen te voorkomen.

EEN VOORBEELD

Uw leidinggevende komt met een klus naar u toe. Zij legt uit wat zij van u verwacht, u knikt ten teken dat u goed luistert en gaat daarna vol goede moed aan de slag. De volgende dag is de klus af en u laat trots het resultaat zien. Haar gezicht betreft en ze zegt: "maar zo heb ik het helemaal niet bedoeld".

Wat gaat hier mis?

De leidinggevende heeft verzuimd te toetsen of de boodschap goed is overgekomen, of u begrepen heeft wat er bedoeld wordt. Had ze dat wel gedaan, dan was ze er waarschijnlijk snel achter gekomen dat dit niet het geval was. Maar ook de medewerker heeft verzuimd om te controleren of ze het goed heeft begrepen. In beide gevallen is er geen feedback gevraagd.

Hoe kan het beter?

Hier is feedback essentieel. Neem hierin het initiatief (pro actief gedrag) en koppel terug of u goed hebt begrepen wat er van u gevraagd wordt. Natuurlijk is de leidinggevende ook verantwoordelijk voor het goed communiceren en kan deze terugkoppelen. Neem dus van beide zijden geen genoegen met een instemmende knik, ook al heeft u weinig tijd. De klus verkeert uitvoeren en overdoen kost altijd meer tijd.

Wat levert het op?

Tijd, en daar hebben we allemaal een groot tekort aan, dus dat is zeer de moeite waard! En duidelijkheid (bespaart energie).

EVALUATIEVE FEEDBACK

Het doel van evaluatieve feedback is om aan de persoon aan wie de feedback wordt gegeven, meer inzicht te geven in diens gedrag en prestaties. Iedereen maakt wel eens een beoordelingsfout of heeft blinde vlekken voor het eigen functioneren. Feedback helpt om je hiervan bewust te worden en stelt de persoon in staat om te proberen het vertoonde gedrag te veranderen. Er zitten echter wel spelregels aan het geven van evaluatieve feedback.

- Geef negatieve feedback altijd onder vier ogen. Wordt dat niet gedaan, dan ervaren mensen dit als gezichtsverlies.
- Wees feitelijk en specifiek. Vertel de ander precies wat goed en minder goed was. Geef duidelijk aan welk gedrag of welke prestatie u waardeert of juist niet.
Niet: 'je organiseert je werk slecht.'
Wel: 'je zou met deze klus om drie uur klaar zijn. Het is nu vier uur en je bent nog bezig.'
- U gaat uit van de feiten en voorkomt daarmee dat u de persoon beoordeelt, in plaats van zijn werk.
- Geef feedback altijd in de ik-vorm.
Niet: 'jij let nooit op.'
Wel: 'ik vind dat jij niet oplet tijdens'
- Geef zowel negatieve als positieve feedback, zodat de ander niet het idee krijgt dat er alleen maar dingen "fout" of "goed" gaan. Positieve feedback motiveert en negatieve feedback kan iemand veel leren.
- Sta open voor reactie. Breng feedback zo, dat de ander zich niet aangevallen voelt. Vraag om een reactie. Controleer of de ander je heeft begrepen. Vraag of er nog vragen zijn. Geef de ander de mogelijkheid om eerst stoom af te blazen voordat er op de feedback wordt ingegaan.
- Feedback gaat altijd over recent gedrag. Wanneer feedback wordt uitgesteld dan is de kans groot dat beiden de situatie niet meer goed voor de geest kunnen halen.

Het geven van goede feedback is een ware kunst en vergt veel oefening. Tot slot wil ik nog opmerken dat als u het onder de knie heeft en iemand geeft u er een complimentje over, wuif deze dan niet weg maar bedank ervoor en geniet ervan.