



Response
Instituut



**HET GEVEN
VAN FEEDBACK
IS EEN KUNST**



INLEIDING

Het geven van feedback is een kunst. Het is iets anders dan het uiten van kritiek. Het verschil tussen beide ligt in de intentie. Bij feedback staat het leerproces van de ander centraal. Bij kritiek staat je eigen behoefte centraal zonder echt rekening te houden met de ander. Dit artikel geeft meer inzicht hoe je in plaats van kritiek te uiten, feedback kunt geven en aan welke randvoorwaarden feedback dient te voldoen.

Feedback en kritiek hebben te maken met hoe de persoon, die tegenover je zit, je boodschap ervaart. Dit impliceert dat je zelf een belangrijke rol speelt in het overbrengen van een boodschap naar de ander. Van belang is dat je zelf eerst bewust bent of het werkelijk gaat om het leerproces van de ander of dat het gaat om een boodschap die eigenlijk op betrekking heeft op jezelf, maar waar je de verantwoordelijkheid bij je omgeving neerlegt. In het laatste geval is het wijs om te kijken naar je eigen leerproces in plaats van het leerproces van de ander te willen stimuleren.

Maar hoe breng je nu de boodschap zo over dat de andere persoon het ook daadwerkelijk ervaart als feedback en niet als kritiek? Een eerste stap is het neerzetten van een mindset waarin je feedback kunt zien als een cadeau dat je de ander wil geven in plaats van hem of haar de waarheid te vertellen. Er zit op deze manier een andere intentie en daarmee energie achter de boodschap. Deze intentie maakt het makkelijker om een open en toegankelijke houding aan te nemen en daadwerkelijk in te kunnen spelen op de situatie. Het is te vergelijken met het binnenlopen van een ruimte in een bepaalde gemoedstoestand. Kom je lachend binnen, dan zullen mensen sneller open zijn en terug lachen. Wanneer je nors binnenkomt, dan kun je je voorstellen dat mensen ook eerder gesloten zijn. Hier komt ook wel de uitspraak vandaan dat 'de omgeving een spiegel is van je gemoedstoestand en manier van handelen'.

VOORWAARDEN VOOR HET GEVEN VAN FEEDBACK

Om goede feedback te geven, is het handig om – buiten je intentie – een aantal vormvoorwaarden te hebben die je ondersteunen je boodschap goed over te brengen. Deze zijn:

1 Schets het kader en geef aan wat je algemene indruk is, gevolgd door enkele specifieke leerpunten

Gedrag heeft alleen betekenis als je het plaatst in een bepaald kader. Anders is gedrag maar gedrag. Het kader geeft er betekenis aan. Huilen heeft b.v. geen betekenis, tenzij je het plaatst in een kader van een begrafenis waar je verdrietig bent of tijdens een cabaretvoorstelling waarbij je je tranen niet meer kunt bedwingen van het lachen. Door in je feedback een kader te schetsen, kun je aangeven welk gedrag gepast is in die specifieke situatie en welke niet.

2 Gebruik zoveel mogelijk IK-statements in je taal

Baseer je feedback op zintuiglijke waarnemingen. “Ik zag dit, ik hoorde dit en toen voelde ik dat [...]” Hoe concreter je je feedback maakt, hoe meer je uit het oordeel wegblijft. Wees ervan bewust dat jij iets hebt waargenomen vanuit jouw referentiekader en dat dit nooit de werkelijkheid is. Hoe concreter je feedback kunt geven, hoe meer bewustwording je creëert en hoe minder weerstand wordt opgebouwd. Als je bijvoorbeeld zegt: “Jij handelde op dat moment agressief[...]”, dan kan de persoon daar hoogstwaarschijnlijk niets mee, omdat het een betekenis is die jij er zelf aan geeft. Je kunt bijvoorbeeld ook zeggen: “Op dat moment hoorde ik een verandering in je toon die verharde, zag ik dat je gezicht rood aanliep en je je armen flink rondzwaaide [...]”. Deze laatste formulering is veel meer op het gedrag gericht en wordt eerder herkend door de ontvanger. Het Ik-statement heeft ook als voordeel dat je geen verwijten gaat geven. Voel maar eens wat de volgende zinnen met je doen als je die zou uiten: “Jij bent een bedrieger” tegenover “ik voel me bedrogen”.

3 Maak onderscheid tussen de persoon en het gedrag van de persoon

Mensen associëren zich veel met hun eigen gedrag. ‘Ik ben wat ik doe. Dus als ik het niet goed doe, ben ik niet goed’. Om weerstand van feedback tegen te gaan, is het van belang om van te voren aan te geven dat je feedback geeft over het gedrag in een bepaalde situatie en niet over de persoon als geheel. Er zit namelijk een groot verschil in hoe iemand de boodschap ervaart in verhouding tot de woorden die gekozen worden. “Je bent zenuwachtig” is namelijk iets anders dan “Je vertoont zenuwachtig gedrag”. Vandaar dat het goed is om feedback te geven vanuit zintuiglijke waarneming.



4 Ga na bij de feedback of de ander begrijpt wat je vertelt

Dit geldt niet alleen voor feedback, maar in alle communicatie die je voert. Veel communicatiestoornissen ontstaan doordat mensen elkaar denken te begrijpen, maar er achteraf een totaal andere invulling aan geven. Ga dus verder dan enkel woorden en zoek overeenstemming of je elkaar daadwerkelijk hebt begrepen. Hierbij kun je letten op kleine non-verbale handelingen van de ander en op basis van je waarneming vragen wat er met die persoon gebeurt.

5 Feedback gaat over de taak en de rol die de persoon aanneemt

In elke situatie nemen mensen andere rollen aan. Op basis van deze rollen reageren ze anders op situaties en zullen ze ander gedrag vertonen. Zo zal een militair zich ervan bewust kunnen zijn dat hij tijdens zijn werk anders dient te reageren op situaties dan dat hij dit thuis met zijn kind doet. Wees je daarom bewust in je feedback van de rol die iemand op dat moment heeft. Geef hem/ haar feedback over de rol en de taken die daar binnenvallen. Ook dit maakt het makkelijker om het leerproces bij de ander te bevorderen.

De randvoorwaarden zijn belangrijk voor een goede feedback, maar hoe geef je nu feedback? Een makkelijk ezelsbruggetje om feedback te geven, is om het principe '**goed – beter – best**' toe te passen. Een voorbeeld: "Harry, ik heb gekeken naar jou als presentator. Wat ik hierin zag, was dat je echt goed de ruimte van het podium benutte. Je liep van links naar rechts en hield oogcontact met de groep (**goed**). Wanneer je nog meer met je stem gaat spelen – en ik bedoel dan het verlagen en verhogen van je stem – dan komt je boodschap nog beter over (**beter**). Combineer je de ruimte en de stem dan staat er een fantastisch presentatorschap op je te wachten (**best**)".

Feedback verpakken in een metafoor

Wanneer je feedback geeft, kan het zijn dat de woorden niet die lading hebben die je er graag aan zou willen geven. Hiermee wordt bedoeld dat de persoon tegenover je wel de woorden hoort, maar zich er nog niet in kan verplaatsen of mee kan identificeren. Het kan dan helpen om een kleine metafoor te vertellen. Een metafoor is een verhaal met een dieper liggende boodschap. Dit kan een sprookje zijn, maar ook een kort verhaal dat vergelijkend (analoog) is met de situatie. Het voordeel van een metafoor is dat het rechtsreeks het onderbewuste aanspreekt waardoor het leerproces gestimuleerd wordt. Een voorbeeld is iemand die moeite heeft om emoties, die hij liever niet wil voelen, te accepteren. Hij duwt ze juist weg waardoor het leren uitblijft. Een metafoor zou kunnen zijn: “Stel je eens een schaduw voor tegen een muur. Hoe meer je wegloopt van de muur, hoe groter de schaduw wordt. En hoe meer je naar de muur toeloopt, hoe kleiner de schaduw wordt. Dit is hetzelfde met je gevoel. Loop je weg van je gevoel (muur) dan wordt de kracht ervan alleen maar groter. Echter ben je bereid om naar het gevoel toe gaan, dan kun je werken aan acceptatie van dat gevoel”. Op deze manier vertel je hetzelfde, maar breng je het ter sprake vanuit een beeldspraak waarin (h)erkenning zit.

Er is nog veel meer over feedback te zeggen. Het belangrijkste is dat het geven van feedback geen trucje is, maar een verheven kunst. Het gaat over een manier van Zijn om ‘geweldloos’ een boodschap over te brengen, waarbij de gelijkwaardigheid in stand wordt gehouden tussen zender en ontvanger.

Wij wensen je veel plezier met het oefenen van het feedback geven.

Response Instituut

Zuidhoven 11
6042PB Roermond

Telefoon: 085-1306795
E-mail: info@response-insituut.nl
Website: www.response-insituut.nl

