

Feedback is een spiegel voor jou én de ander

Open en transparante communicatie geniet vaak de voorkeur in onze interactie en communicatie met anderen. Daarbij is feedback een veelgebruikt hulpmiddel om de kwaliteit van de communicatie te optimaliseren. Feedback betekent letterlijk ‘terugkoppeling’ en helpt mensen om elkaar een spiegel voor te houden. Met dit hulpmiddel wordt informatie teruggekoppeld naar de feedbackontvanger over zijn gedrag. De informatie van de zijde van feedbackgever bestaat uit hoe iemand de ander waarneemt en welk gevoel dat bij de persoon oproept.

Doelen van feedback

Het doel van feedback is echter in alle gevallen constructief bedoeld. Het gaat namelijk om het verstevigen van (werk)relaties of het verbeteren van het gedrag. Storingen worden opgeruimd en complimenten worden openlijk gegeven. In het geval dat feedback op een goede manier gegeven en ontvangen wordt, zorgt het voor meer duidelijkheid in de samenwerking en ontstaat er een sfeer waarin open met elkaar omgegaan wordt.

Feedback ondersteunt en bevordert positief gedrag, omdat dit erkend wordt door de ander: “Door jouw heldere analyse heb je ons goed geholpen het probleem duidelijker te zien”. Het corrigeert tevens het gedrag dat de betreffende persoon en/of de groep waar hij deel van uitmaakt niet verder helpt c.q. dat niet voldoende aansluit bij het functioneren. Het verduidelijkt de relaties tussen mensen en helpt om de ander beter te begrijpen: “Ik heb altijd gedacht dat we niet konden samenwerken, maar nu zie ik dat we elkaar toch goed aanvoelen”.

Naarmate de groepsleden meer en meer bereid zijn om elkaar te helpen, nemen de mogelijkheden toe om te interacteren en met en van elkaar te leren en elkaars verschillen te benutten. Alleen op deze wijze is het mogelijk, je eigen ideeën over je gedrag te toetsen aan de waarnemingen van anderen.

Kan feedback stuk lopen?

Toch gaat men in enkele gevallen voorbij aan de doelen van feedback.

- Uit vrees voor heibel geven we vaak versluierde feedback, omdat we vinden dat de ander “het maar aan moet voelen”. Bijvoorbeeld, iemand kortaf groeten, overslaan bij promotie, niet op een feestje uitnodigen.
- Onduidelijke, vage, verholde feedback levert bij betrokkenen vaak verwarring, onzekerheid, emotie en demotivatatie op.
- Ontwikkelgedrag leidt op een gegeven moment in een samenwerkingsrelatie tot een conflict. Betrokkenen kunnen dan niet meer om elkaar heen en “zeggen elkaar flink de waarheid”. Die waarheid bestaat dan vaak alleen uit negatieve kritiek. Emoties zijn daarbij dan leidend.
- Feedback is geen kritiek. Kritiek houdt altijd een oordeel in en waar oordeel is, gaat vergeving en liefde het raam uit. Feedback is een waarneming, een indruk, een gevoel. Geen verklaring of psychologische analyse.
- “Feelings are facts” en als de gevoelens niet iets zeggen over de feedbackontvanger, dan zeggen ze in elk geval iets over de gever. Het is uitdrukkelijk van belang ze uit te spreken, anders kleuren ze op onduidelijke wijze de feedback.

FEEDBACK GEVEN EN ONTVANGEN

Op een optimale manier feedback geven en ontvangen is niet gemakkelijk. De kans is aanwezig dat de informatie als negatieve kritiek wordt opgevat. Ook is er een kans op ruzie, een verstoorde relatie of een deuk in iemands motivatie. Daarom is het belangrijk om je competenties in het geven en ontvangen van feedback te ontwikkelen.

Hoe verloopt feedback?

- Je laat anderen merken dat je open bent voor feedback.
- Je vraagt iemand zijn indrukken over jou te geven en welke effecten jouw gedrag op hem heeft en hoe hij zich daarbij voelt.
- De andere persoon doet dat, hij houdt zich daarbij aan de regels voor feedback.
- Je reageert daarop door de feedbackgever duidelijk te maken of je zijn boodschap al of niet hebt begrepen.
- Indien beiden dat wensen, kunnen vervolgens de rollen worden omgedraaid. Op deze wijze ontstaat een feedbackdialoog.

Regels voor feedback

Als we feedback goed willen laten verlopen, moeten we daarbij aan een aantal regels voldoen.

Feedback is:

1. *beschrijvend, en dus niet evaluerend, veroordelend, interpreterend of naar motieven zoekend.* Het gaat om het beschrijven van concreet gedrag. Door waardeoordelen en moraliseren achterwege te laten, vermindert men bij de andere persoon de behoefte om verdedigend te reageren en de aangeboden informatie af te wijzen. Door de eigen reactie op het gedrag van de ander te beschrijven, laat men hem vrij de informatie al dan niet naar eigen goeddunken te gebruiken.
2. *specifiek, en dus niet algemeen.* Aan iemand zeggen dat hij bijvoorbeeld dominant is, helpt minder dan te zeggen: "Ik voelde me zojuist gedwongen om jouw argumenten te accepteren, omdat ik bang was voor een conflict met jou".
3. *rekening houdend met behoeften.* Feedback kan zeer negatief werken wanneer het alleen de behoeften van de gever dient en geen rekening houdt met de belangen van de ontvanger.
4. *bruikbaar en gericht op gedrag waaraan de ontvanger iets kan veranderen.* Wanneer we iemand op een tekortkoming wijzen, waarop hij zelf geen of onvoldoende invloed kan uitoefenen, heeft dit een negatief effect.
5. *gewenst, in tegenstelling tot afgedwongen.* Feedback is het meest zinvol, wanneer de ontvanger zelf de vraag heeft geformuleerd, waarop de gever hem antwoordt.
6. *op het juiste moment.* In het algemeen is feedback effectiever, als de verstreken tijd tussen het gedrag en de feedback kort is.
7. *duidelijk en precies geformuleerd.* Men kan checken of de informatie duidelijk was, door de ontvanger te vragen de hem bereikte informatie samen te vatten.
8. *correct.* Onjuistheden en misverstanden moeten zoveel mogelijk worden voorkomen.