

Feedback

Waarin we gewaardeerd worden en wat beter mag

Kenmerkend voor de huidige tijdsgeest is dat veranderingen elkaar steeds sneller opvolgen. Waar 10 jaar geleden verandering de enige constante was, is nu de versnelling in verandering de constante. Dit vraagt van organisaties een hoge mate van flexibiliteit en ook zeker van de mensen die in die organisaties werken. De uitdagingen waar organisaties voor komen te staan, nemen (mede door tijdsdruk) in complexiteit toe. Dit vraagt een adequate samenwerking van mensen en teams in organisaties alsmede een adequate samenwerking tussen de organisaties en partijen om hen heen in de markt en maatschappij. Inhoud (het WAT) en het oplossen van inhoudelijke vraagstukken is en blijft belangrijk. Echter aan de manier waarop dat gebeurt (het HOE) worden steeds hogere eisen gesteld. Van professionals en zeker van manager wordt verlangd dat zij goed gekwalificeerd zijn in het 'HOE';

- HOE werken wij samen?
- HOE ervaren wij elkaar als collega's?
- HOE kunnen we elkaar beter helpen?
- HOE kunnen we elkaar goed aanvullen?
- HOE communiceren wij met elkaar?
- HOE bedienen wij onze klant?
- HOE gaat het met jou?

Wil een organisatie goed aan blijven sluiten op de markt, dan vraagt dit continue ontwikkeling van personeel. Feedback is daarbij erg belangrijk. Het is voor ons mensen erg moeilijk om zonder input van anderen een beeld van ons zelf op te bouwen en tot zelfreflectie te komen. Daarvoor is de inbreng van anderen vrijwel onmisbaar. Als we onze professionaliteit willen ontwikkelen, doen we er goed aan om anderen in onze omgeving regelmatig om feedback te vragen op ons gedrag, onze werk- en grondhouding en de manier waarop wij met anderen omgaan.

Belangrijk daarbij is te beginnen met waardering. Dit vormt een belangrijke basis voor verdere groei en brengt hetgeen we kunnen verbeteren in een positief perspectief. We voelen ons gestimuleerd als we erkenning krijgen voor wat we goed doen en waar we goed in zijn en daarnaast weten hoe het nóg beter kan. Als we alleen te horen krijgen wat voor verbetering vatbaar is, geeft dat al snel het gevoel dat we niet voldoen en voelen we ons niet OK. Een belangrijke regel voor constructieve feedback is dan ook:

**Eerst bespreken waarin we worden gewaardeerd
daarnaast bespreken hoe het allemaal nóg beter kan.**

Bijgaande templates kunnen gebruikt worden in een feedbackgesprek.

1. Waarderen
2. Verbeteren

De gever:

De feedback wordt gegeven vanuit de grondhouding de ander daarmee te willen stimuleren, helpen en het succes van die ander en het team te vergroten. De gever helpt de ontvanger de impact van zijn/haar gedrag of houding te herkennen en onderkennen. De impact wordt vertaald naar impact voor de ontvanger zelf, zijn/haar omgeving en het team/organisatie.

Belangrijk is de feedback zo concreet mogelijk te maken, zodat de ontvanger zich er een beeld van kan vormen. Dat geldt zowel voor wat je gaat beschrijven bij “voor verbetering vatbaar” als bij “wat je ervoor in de plaats zou willen zien”. Dat laatste is erg belangrijk omdat je daarmee de ontvanger helpt te herkennen wat hij/zij nou concreet zou moeten doen om het succes te vergroten.

De ontvanger:

De ontvanger ontvangt de feedback vanuit de grondhouding zijn/haar functioneren verder te willen verbeteren.

- luistert met name en mag doorvragen over de betekenis van hetgeen wordt gezegd.
- gaat niet in de verdediging.
- geeft aan hoe hij/zij de feedback ervaart
- geeft aan in welke mate hij/zij de feedback herkent
- geeft aan in welke mate hij/zij iets met het advies gaat doen.
- mag aangeven welke hulp hij/zij daarbij van de ander nodig heeft.

Afsluiten van het feedbackgesprek:

Bespreek gezamenlijk hoe je dit gesprek hebt ervaren. Feedbackgesprekken kunnen heel intens zijn en vragen veel openheid. Bedank elkaar daarvoor.

Waarderen



Aan:

Van:

Waarvan jij vindt dat de ander zeer verdienstelijk is. Wat zijn/haar bijzondere kwaliteiten zijn. Waarin de ander zich positief onderscheidt t.o.v. andere collega's.

Tot welke meerwaarde dat leidt voor het team/het bedrijf. Welke specifieke bijdrage de ander daardoor levert aan het succes van het team/het bedrijf.

Wat de ander zou kunnen doen om het bereik daarvan verder te vergroten.

Verbeteren



Aan:

Van:

Wat je voor verbetering vatbaar vindt bij de ander (gedrag, houding, omgang met anderen).

Wat je daarbij aan afbreuk ervaart voor de 1. betrokkene zelf, 2. jou zelf, 3. haar/zijn omgeving.

Wat je er graag voor in de plaats zou willen zien (gedrag, houding, omgang met anderen).

Wat dat aan meerwaarde zou opleveren voor 1. die ander, 2. jou zelf en 3. haar/zijn omgeving.

Wat dat zal bijdragen aan het succes van het team/de organisatie.