

Commentaar geven en ontvangen: een kwestie van horen, zien en spreken

Vindt u het ook zo moeilijk om op een goede manier tegen een collega te zeggen dat zijn gedrag of houding u irriteert? En hoe reageert u zelf als iemand commentaar op uw handelen heeft? Op een goede manier feedback geven en ontvangen is een van de lastigste aspecten van communicatie. Er ontstaan snel misverstanden. Maar het is te leren als u de regels volgt.

Omgaan met feedback (letterlijk: terugkoppeling) is niet een van de sterkste eigenschappen van de meeste mensen. Bij kritiek schieten we massaal in de verdediging en putten ons uit in excuses om uit te leggen waarom iets is misgegaan. We worden boos en opstandig. Of erger nog, we voelen ons gekwetst. Terwijl feedback juist zo positief kan zijn. Het is een kans om onszelf te verbeteren.

Dat het zo lastig is om goed met kritiek om te gaan, is voor een groot deel terug te voeren op onze jeugd. Iedereen draagt de ervaringen daarvan met zich mee. De een wat meer dan de ander. Als u maar vaak genoeg gehoord hebt dat u fouten maakt, lui en dom bent, leidt dat tot bepaalde gewoontes om uzelf te beschermen bij het krijgen van kritiek. Zo kan het zijn dat u opvliegt bij het woord 'slordig', of 'altijd'.

Voor veel mensen is ook het geven van feedback lastig, bijvoorbeeld uit angst om anderen te kwetsen. Maar als u nooit commentaar geeft, verandert er ook niets en houdt u dingen in stand waar u last van hebt. Misschien is het met feedback geven wel net als met sporten; u ziet er tegenop om eraan te beginnen, maar na afloop hebt u een voldaan gevoel.

Regels voor feedback geven

1. Beschrijf het gedrag dat u hebt waargenomen, de feiten.
2. Doe dat zo snel mogelijk nadat u het gedrag hebt waargenomen.
3. Wees specifiek en to the point.
4. Geef aan wat voor gevoel het gedrag bij u heeft opgeroepen.
5. Maak gebruik van ik-boodschappen in plaats van jij-boodschappen. Jij boodschappen verstoren de relatie en geven alleen maar aan wat de ander fout doet.
6. Vraag na of de ontvanger de feedback heeft begrepen.

Voorbeeld:

Zo moet het niet: Jij komt steeds te laat. Dat kun je niet maken. Je moet op tijd komen.

Beter is: Ik zie dat je alweer te laat bent. Ik heb daar last van, want daardoor komt het werk niet af. Begrijp je dat?

Regels voor feedback ontvangen

1. Zie kritiek niet meteen als een aanval op u als persoon. Rem uw emoties en schiet niet direct in de verdediging, maar luister naar wat de ander u wil zeggen.
2. Probeer de feedback te begrijpen. Vraag door naar wat de ander precies bedoelt. Vraag naar specifieke voorbeelden.
3. Toon waardering voor de kritiek. Bedank degene die de moeite heeft genomen om het tegen u te zeggen.
4. Beoordeel de feedback.
5. Doe iets met de feedback. ■



Feedback

Marieta Koopmans
112 blz. € 16,50
ISBN 978 90 5871 187 8

Ben ik zo duidelijk?

Marieta Koopmans
waaier € 12,50
ISBN 978 90 5871 122 9

Het Grote Beïnvloedingsspel

Bert van Dijk, Fenno Moes
spel met 80 kaarten en uitgebreide handleiding € 35,00
ISBN 978 90 5871 046 8