

STUDENTENCONGRES

Hand-out: feedback

Feedback moet zijn:

Beschrijvend: in tegenstelling tot evaluerend, veroordelend, interpreterend of naar motieven zoekend. Door de eigen reactie te beschrijven laat men de andere persoon vrij om deze informatie naar eigen goeddunken al dan niet te gebruiken. Door waardeoordelen en moralisering achterwege te laten vermindert men bij de andere persoon de behoefte om defensief en verdedigend te reageren en de aangeboden informatie af te wijzen.

Specifiek: In tegenstelling tot algemeen. Bijvoorbeeld: tegen iemand zeggen dat hij dominant is, helpt hem minder dan te zeggen "Juist nu, toen we op het punt stonden een besluit te nemen, luisterde je niet naar wat de anderen zeiden en voelde ik me gedwongen om jouw argumenten te accepteren, omdat ik bang was dat je me aan zou vallen."

Rekening houdend: Feedback kan destructief zijn wanneer het alleen onze eigen behoeften dient en geen rekening houdt met de behoeften van de ontvangende persoon.

Bruikbaar: Gericht op gedrag waar de ontvanger iets aan kan veranderen. Wanneer iemand daarentegen gewezen wordt op een tekortkoming, waarover hij zelf geen invloed heeft, voelt hij zich alleen nog maar meer gefrustreerd.

Gewenst: In tegenstelling tot afgedwongen. Feedback is meest zinvol wanneer de ontvanger zelf de vraag geformuleerd heeft, waarop de observator hem antwoordt.

Op het juiste moment: In het algemeen is feedback effectiever naarmate de tijd tussen het betreffende gedrag en de informatie over de effecten van dit gedrag korter is. Hierbij moet men echter rekening houden met andere omstandigheden, zoals de bereidheid van de persoon om zulke informatie te horen en de beschikbare steun van anderen.

Duidelijk en precies geformuleerd: Men kan checken of de informatie duidelijk was, door aan de ontvanger te vragen om de gegeven informatie met eigen woorden te herhalene en dan dit antwoord te vergelijken met wat de observator bedoelde te zeggen.

Correct: Wanneer de feedback gegeven wordt in een trainingsgroep hebben zowel de gever als de ontvanger de mogelijkheid om te checken in hoeverre de feedback nauwkeurig is, door de andere groepsleden om hun indrukken te vragen: "Is dit de indruk van alleen hem/haar, of delen anderen dezelfde ervaring?" Op deze wijze kunnen mogelijk onjuistheden en misverstanden vermeden worden.

Kortom: feedback is een instrument dat, mits goed gebruikt, open communicatie bevordert, zodat je van elkaar leert.

Regels voor feedback

Feedback is op die manier uitnodiging tot communicatie. Wanneer de feedback ontvanger zich aangevallen voelt en zich gaat verdedigen, is de feedback mislukt. Dit staat los van het 'waarheidsgehalte' van de kritiek. Voor feedback is het essentieel dat ontvanger en geveer blijven communiceren.

Regels voor de geveer

- Beschrijf en geef commentaar op datgene wat je ziet of hoort en niet op datgene wat je weet (of denkt te weten). Dus: ik zie ..., ik hoor ...
- Vermeld vervolgens bij deze ervaringen wat je zelf denkt en voelt. Dus: ik zie... en ik denk... en ik voel...
- Ga alleen in op datgene zich hier en nu afspeelt.
- Probeer je ervaringen en gevoelens zo precies mogelijk te formuleren.
- Formuleer tips en aanwijzingen voor de ander. Hou op met ik. Dus niet: ik zou..., maar: Zou jij niet eens dit of dat kunnen proberen.

Regels voor de ontvanger

- Realiseer je dat kritiek krijgen een cadeau is, waarmee je kunt doen en laten wat jij wilt.
- Accepteer dat je gedrag anders kan overkomen dan je misschien bedoeld hebt.
- Schiet niet meteen in de verdediging.
- Stel vragen om te achterhalen hoe de ander jouw gedrag heeft ervaren.
- Schrijf de tips en aanwijzingen op en denk er nog eens over na. Je hoeft niet te reageren.
- Verander je gedrag als het jou uitkomt.