Oefening 9: Feedback geven

“Het is niet wat je zegt maar hoe je het zegt.”

Feedback heeft twee doelen:

1. **Feedback om te motiveren** – iemand aanmoedigen in wat ie (goed) doet - vertrouwen opbouwen

Je moedigt mensen aan om te herhalen wat succesvol en effectief was. Het beste moment om dit te doen is onmiddellijk na de uitgevoerde taak, op het moment dat de ander zich nog goed kan herinneren wat en hoe hij de taak uitvoerde.

Je moet in je feedback specifiek zijn over wat goed en succesvol was.

2. **Ontwikkelingsfeedback** - om iemand te helpen dingen te verbeteren die beter zouden kunnen - vertrouwen ontwikkelen.

Geef een compliment waar dit op z’n plaats is. Zorg ervoor dat kritiek een manier om te verbeteren en te leren is. Geef aan wat een volgende keer anders kan. De ander moet zich daarbij ook vrij voelen om het anders en beter te gaan doen.

Het beste moment van deze vorm van feedback geven is vlak voor de volgende keer, hierdoor lijkt het op op hulp en niet als kritiek. Wanneer deze feedback gegeven wordt direct na het uitvoeren van een taak, kan deze als straf over komen.

Feedback kan worden gegeven als een positieve manier om terug te kijken op prestaties en om gedrag te beïnvloeden en aan te passen. Maar het kan ook een negatieve kracht zijn die eerder barrières opwerpt voor verbetering.

Om feedback een positief instrument te laten zijn moet je de ontvanger het gevoel geven dat wat wordt gezegd, wordt gewaardeerd en inspiratie biedt om verbeteringen door te voeren. Als de ontvanger weggaat met een gevoelens als: niet gewaardeerd, waardeloos het niet goed kunnen doen etc. Dan zal hij gedemoraliseerd raken en zullen de gewenste veranderingen niet goed worden geïmplementeerd.

Kritiek heeft vaak een gevoel van (ver)oordelend zijn. Feedback daarentegen kan zonder emotie worden gegeven, maar gericht zijn op de feitelijke gevolgen van het gedrag van de persoon, niet beoordelend.

Aandachtspunten bij feedback

**POSITIEF**

**Gebruik een sandwich feedback**

1. Begin met te benoemen wat er goed ging.
   * *Wat je erg goed deed, is ….*
2. Benoem wat er verbeterd kan (dient te) worden.
   * *Wat beter kan, is …*
3. Geef ten slotte je algemene positieve samenvatting.
   * *Over het algemeen vond ik het een goede …*
   * *Als je deze feedback integreert dan …*
4. De ontvanger luistert en neemt de feedback tot zich en sluit af met *“Dank je wel”.*

**FACILLITEREND**

Aanmoedigen van zelfbewustzijn; mensen zijn meer bereid om feedback te accepteren wanneer ze hun eigen sterke en zwakke punten herkennen.

**SPECIFIEK**

Wees specifiek - gebruik voorbeelden en gebruikte specifieke woorden, beschrijf gedrag

**BESCHRIJVEND**

Bijvoorbeeld: "Toen je bij de klant verschillende keren dezelfde vraag herhaalde, voelde ik dat deze verward raakte"

Niet: “Je ondervragingstechniek is verwarrend"

**MOGELIJKHEID TOT VERANDERING**

Alleen feedback geven over dingen waar het individu iets aan kan doen.

**PRIORITEER**

Breek het in hapklare stukjes. Mensen kunnen niet tegelijkertijd een aantal verbeteringen verwerken of uitvoeren.

De boodschap overbrengen

Je moet je concentreren op het gedrag en niet op de persoon. Dit is het belangrijkste punt om in gedachten te houden. Hiermee vermijd je persoonlijke aanvallen en de feedback versterkt goed gedrag of probeert ongewenst gedrag te veranderen.

* Ben assertief en bewust van je rechten evenals die van de andere persoon.
* Wees niet agressief of aanmatigend en ook weer niet verontschuldigend of zachtaardig en mild.
* Wees direct (niet bot) en to-the-point en laat je niet in de war brengen.
* Vermijd sarcasme en vernederende opmerkingen.
* Vermijd het individu de schuld te geven met agressieve 'jij'-uitspraken.
* Geef de juiste lichaamstaal weer, vooral in termen van oogcontact, lichaamshouding en fysieke manieren.
* Wees specifiek over het goede of slechte gedrag en ben niet-veroordelend.
  + gezamenlijk onderzoeken en mogelijk suggesties voor verbetering of verandering aanbieden.

Leidraad voor het geven van feedback

*“* *Kritiek is iets dat we gemakkelijk kunnen vermijden door niets te zeggen, niets te doen en niets te zijn "- Aristoteles*

* Luister naar wat leerlingen te zeggen hebben. Goede feedback is een tweerichtingsproces dat je helpt meer te begrijpen over het perspectief van de leerling dan mogelijk direct uit hun werk blijkt.
* Overspoel de leerling niet met tekortkomingen - begin met de meest significante, of het gene wat het meest gunstige domino-effect zal hebben op andere aspecten van de prestaties.
* Leg uit waarom de tekortkoming of het probleem moet worden aangepakt.
* Neem richtlijnen op over hoe je je kunt verbeteren of verder kunt ontwikkelen. Als je een op een activiteit gericht onderwerp of een vaardigheid aanleert, laat dan zien hoe je het beter kan. Moedig de leerling aan om de beweging of techniek correct met je samen te doen.
* Pas de manier aan waarop je feedback geeft aan gebaseerd op de ervaring van de leerling.
* Help de leerling om inzichtelijk te maken wat hij inmiddels geleerd en ervaren heeft. Maak het meetbaar in tijd en omvang.
* Visualiseer wat het resultaat van jouw feedback is. Bekijk de dingen vanuit het gezichtspunt van de leerling. Leg je de dingen duidelijk uit, op een manier die de leerling aankan?
* Geef complimenten waar nodig en gepast.
* Geef aanmoediging - iedereen heeft het nodig!