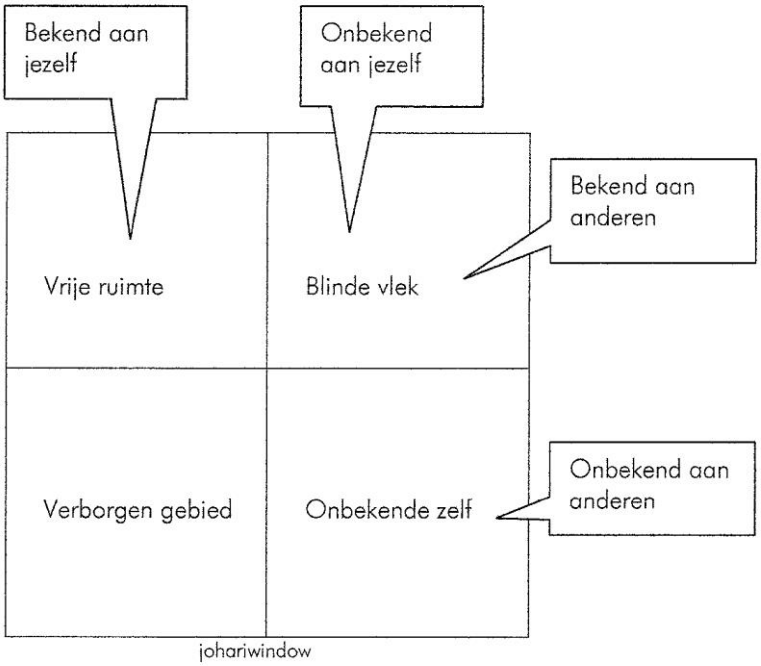
Geven en ontvangen van feedback

(op psychologisch niveau)

Wat is feedback:
Feedback is 'terugvoeren' van informatie over het effect van het gedrag van de ander op jou.
Iemand doet iets wat bij jou een reactie oproept.
Bijvoorbeeld: Ik praat tegen jou en jij kijkt ondertussen uit het raam. Ik word hier onzeker en boos van.
NB: Feedback is iets anders dan kritiek.
Feedback geven doe je vanuit het besef dat er iets met jou gebeurt en jij een behoefte hebt. *Kritiek* geven doe je vanuit de gedachte dat de ander niet oké is.

Nut van feedback:



Elk mens heeft gebieden van zijn persoonlijkheid welke hij zelf kent en gebieden die hij zelf niet kent. Ook de mensen om je heen weten bepaalde dingen van jou wel en bepaalde dingen van jou niet.

Door feedback wordt jij je bewust van hoe jij op anderen overkomt. Zo kan jij je bewust worden van jouw blinde vlekken. Dat leidt tot meer vrije ruimte en dus tot meer zelfinzicht en transparantie.
De relatie met anderen wordt dan veel prettiger.

Geven van feedback:
Ik zeg tegen jou:
(feiten) Ik praat tegen jou en jij kijkt ondertussen uit het raam
(gedachte) Ik denk dan: jij bent niet geïnteresseerd in mij en vervolgens denk ik: ik ben ook niet de moeite waard.
(gevoel) Ik voel me daardoor rot, ik ben bang en boos.
(wens) Ik wil graag dat je naar me kijkt als ik tegen je praat

Spelregels:

1 Benoem de feiten
Scheid feiten van interpretatie. Het eerste is objectief, het tweede subjectief. We denken vaak dat iets een feit is maar bij nader onderzoek blijkt het toch een subjectieve interpretatie te zijn. Het subjectieve deel is meestal veel groter dan het objectieve deel!

2 Benoem het effect op jou
Het effect op jou is wat de feiten met jou doen, dus wat jij erbij denkt en voelt.
- a Geef een ik-boodschap
  Omdat het effect 'van jou is', formuleer je deze als een ik-boodschap.
- b Zeg wat je denkt én voelt.
  Wees je bewust van je gedachten én je gevoelens. We denken al snel een gevoel te benoemen maar in feite is het een gedachte. 'Ik heb het gevoel dat jij niet in mij geïnteresseerd bent, zeggen we dan. In feite is dat een gedachte. Het gevoel erbij is 'dat maakt me bang' of 'dat maakt me boos'.
- c Spreek over gedrag, niet over de persoon
  De ander moet altijd iets met jouw feedback kunnen doen. Als je commentaar geeft op hoe iemand is (bijv. de kleur van zijn ogen), dan kan de ander dat niet veranderen.

3 <u>Als je wilt dat de ander zijn gedrag verandert:</u>

Zeg concreet wat je anders wilt.

Maak zo concreet mogelijk wat je veranderd wilt zien in het gedrag van de ander. De ander kan dit niet raden, al denken we dat vaak wel!!

Een wens is iets anders dan een advies!! Advies gaat uit van dat de ander niet goed is. Een wens gaat uit van jouw behoefte.

NB Feedback kan ook een compliment inhouden! Oefen je hierin. Vaak doen we dit niet omdat we dat overdreven vinden. De ander weet wel dat je hem waardeert, denk je dan.

Ontvangen van feedback:

1 Neem de tijd om de werkelijke boodschap tot je door te laten dringen.
Voor we het weten horen we allerlei dingen die niet gezegd zijn

2 Vraag zo nodig nadere uitleg.
Bijvoorbeeld als je het niet snapt of neigt je te gaan verdedigen, of in de (tegen-)aanval te gaan. Met uitleg vragen stap je even in de Volwassen-positie (TA). Je neemt even afstand, kijkt naar de situatie vanuit helikopterview zodat je rustiger kunt reageren. (de-escalatie)

3 Onderzoek wat van de ander is en wat van jou.
Overweeg of de feedback jou iets kan leren. Het kan zijn dat de feedback, of het geven ervan, meer met de ander te maken heeft, bijvoorbeeld in geval van projectie of overdracht (zie hieronder). Bijvoorbeeld: Jij bent misschien afgeleid maar dat wil niet zeggen dat je geen interesse hebt in het verhaal van de ander.

4 Vraag je af wat je winst is van deze feedback.
Denk aan het Johari-window. Je beseft je bijvoorbeeld dat je wel erg snel afgeleid was, ondanks dat je graag wilde luisteren. Dat gegeven kan je dan weer voor je zelf gaan onderzoeken.

5 Zeg wat je met de feedback gaat doen.
Je mag maar je hoeft niet te voldoen aan het verzoek van de feedbackgever.
Je kunt het ervaren als vergroten van je vrije ruimte en er iets mee doen voor je eigen ontwikkeling maar je kan ook tot de conclusie komen dat de feedback over de feedback gever gaat en niet over jou. Dan laat je het liggen. In de praktijk zegt feedback minstens net zo veel over de gever als over de ontvanger!!

Vragen om feedback:

Als je wilt groeien als persoon is feedback dus zinvol. Je leert jezelf beter kennen (bewustwording van snel afgeleid zijn) en kan je gedrag aanpassen (anders gaan zitten) of onderzoeken wat maakt dat jij snel bent afgeleid, terwijl je eigenlijk graag had willen horen wat er werd gezegd.
Als je om feedback vraagt, kan je dit leerproces (van blinde vlek naar vrije ruimte) versnellen.

Overdracht/ projectie:

Bij de bovenstaande vraag "Wat hoort bij mij en wat hoort bij de ander" kan ook de feedbackgever eventuele projecties of overdracht onderzoeken. Je kunt dit in het contact met de feedbackontvanger ook samen onderzoeken.
Jij kunt, als verteller, bijvoorbeeld onderzoeken wat maakt dat jij denkt dat de ander niet in jou geïnteresseerd is. Het kan blijken dat jij in de ander (een projectie van) jouw vader ziet die nooit geïnteresseerd was in jouw verhalen als je uit school kwam. Dit fenomeen noemen we overdracht. (zie aparte hand-out over overdacht)

Op deze manier leert degene die feedback geeft, ook weer over zichzelf. 'Wat zegt dit over mij dat ik hier last van heb?' Door feedback te geven, sta je heel bewust stil bij wat er met jou gebeurt en kan je het er in verbinding met de ander ook weer over hebben. Op deze manier creëer je een heel open en veilig contact.

© MENS IN WERKING