

## Feedback

(onderdelen komen staan ook in: Coaching waarom doe ik het – Anne Pals)

Feedback (kritiek) is moeilijk om te krijgen en moeilijk om te geven. Toch is het allebei nodig om met elkaar goed werk neer te zetten. Hoe geef je feedback? Hoe ga je ermee om?

### Feedback geven

Bij feedback is het, zowel bij het geven als het ontvangen, de kunst om open en ontspannen te zijn. De kern van feedback is om de gevolgen van een bepaald gedrag voor jou, anderen en de situatie te zien en in de toekomst positieve gevolgen van dat gedrag te krijgen.

**Feedback kunnen geven is van groot belang.** Als er een relatie is van vertrouwen en iemand durft zich uit te spreken is het ook goed iemands gedrag terug te koppelen op zo'n manier dat het voor die persoon lerend is. Feedback waarbij we kritiek geven op de ander is iets dat binnen de vrijwilligerssfeer een moeilijke opdracht lijkt.

Gemeenteleden hebben elkaar nodig tot opscherping in de liefde en der goede werken (Heb. 10:24). Kritiek geven op een goede manier is niet gemakkelijk. Soms wordt het achterwege gelaten omdat men bang is dat de ander met het werk zal stoppen, lelijk gaat doen, de kritiekgever niet meer aardig vindt, of teleurgesteld of agressief zal reageren. Ook spelen vragen mee zoals: mag je als zondaar wel kritiek geven op een mede-zondaar, terwijl je zelf ook fouten maakt (denk aan de splinter en de balk).

Een belangrijke vuistregel voor het geven en ontvangen van kritiek is: "**kritiek is als een zachte regen; het wil iemands groei bevorderen, zonder zijn wortels te ondergraven**". Groei in de gemeente vaart wel bij het goed omgaan met kritiek, tot opbouw van de gemeente. Wanneer vanuit een christelijke houding kritiek gegeven wordt waarin men niet elkaar de oren wast maar de voeten, kan dit heilzaam werken. Salomo zegt in Spreuken 27:17 dat men ijzer met ijzer scherpt. De Korte Verklaring tekent hierbij aan dat de omgang van de ene man met de andere man vormend werkt. Zo voeden mensen elkaar op door kritiek.

### Welke functies heeft feedback?

1. Door feedback wordt positief (door mij gewenst!) gedrag ondersteund en bevestigd. Daardoor wordt de ander gestimuleerd dergelijk gedrag te blijven vertonen.
2. Door feedback kan negatief (door mij niet gewenst!) gedrag worden gecorrigeerd. Op de ander wordt een beroep gedaan zijn gedrag te veranderen.
3. Feedback verduidelijkt relaties tussen mensen; je kunt elkaar er beter

door leren begrijpen. Daardoor kan de samenwerking positief worden beïnvloed.

### **Belangrijke regels voor het geven van feedback zijn:**

1. Beschrijf concreet gedrag.
2. Beschrijf het gedrag subjectief vanuit jouw beleven bijv: "Ik vind je..."
3. Vertel erbij wat het je doet, geef jouw gevoel erbij.
4. Beschrijf het effect dat het gedrag op jou heeft.
5. Geef suggesties voor verbetering.
6. Wees eerlijk.
7. Geef feedback als het gedrag nog recent is.
8. Houd rekening met het incasseringvermogen van de ander.

### **Hoe werkt feedback geven het beste? Een paar tips.**

- Gebruik 'ik vind'. Speel niet op de persoon door 'jij doet' of 'jij bent'.
- Beperk je tot het gedrag van de ander. Gebruik voorbeelden, wees specifiek, wat zag je?
- Scheidt waarneming en interpretatie!
- Benoem het effect van het gedrag van de ander op jou.
- Geef aan wat negatieve gevolgen van het gedrag zijn.
- Gebruik geen 'altijd' of 'nooit'.
- Zorg dat je ander begrijpt waarom je kritiek hebt. Check dat bij de ander. Vraag bijvoorbeeld om de ander je boodschap te laten samenvatten.
- Heb het goede met de ander voor en wees opbouwend
- Geef aan wat je in het vervolg wil en niet wat je niet wilt.
- Leef je in bij heftige emoties.
- Bedenk samen een oplossing. Dwing niet, maar laat inzien dat het beter is om te veranderen.
- Je kunt slechts dat veranderen wat op de drempel van je geest is; hij moet het zelf zien!
- Vervang eens 'maar' door 'en'.
- Als je kritiek op iemand hebt: niet opkroppen, maar laat wel eerst de emotie laten zakken.

### **Feedback ontvanger:**

- Als ontvanger ben je zelf ook verantwoordelijk voor hoe de boodschap op je overkomt.

- Luister!
- Vraag door en vat samen. Probeer duidelijk te krijgen wat de ander wil zeggen.
- Geef aan als je het niet OK vindt.
- Hoe moeilijk het soms ook is: feedback is een cadeautje.

### Voorbeeld

Je hebt net een vergadering voorgezeten. Jelmer bracht een voorstel naar voren om een Gavenbank-systeem in te voeren. Hij deed dit overtuigd en gedreven, maar gaf de andere twee werkgroepleden Herman en Sabine weinig ruimte om te reageren. Jij wil Jelmer na de vergadering hier graag op wijzen. Maar hoe?

### Korte samenvatting:

- Begin positief
- Zoek verheldering
- Uit waardering
- Uit suggesties
- Afsluiten

<p><b>Inleiding</b></p> <p>Begin positief</p>	<p>Jelmer, bedankt dat je tijdens de vergadering met dat voorstel van een Gavenbank-systeem. Ik wil het daar graag nog even met je over hebben.</p>
<p><b>Stap 1: Verheldering zoeken</b></p> <p>Stel verhelderende vragen om je ervan te verzekeren dat je het idee of het gedrag goed begrijpt.</p> <p>Vermijd vragen die kritiek suggereren.</p>	<p>Begrijp ik goed dat we met zo'n systeem de beschikbare vrijwilligers beter kunnen bereiken en inzetten? (Jelmer geeft meer uitleg)</p>
<p><b>Stap 2: Waardering uiten</b></p> <p>Geef specifiek aan wat je aanspreekt in het idee of gedrag.</p> <p>Vermijd om meteen over te gaan tot de negatieve punten.</p>	<p>Ok, ik zet het even op een rijtje: wat me aanspreekt is de mogelijkheid om kennis over alle vrijwilligers onmiddellijk beschikbaar te hebben. Wat me ook aanspreekt is het feit dat we de vrijwilligers veel gericht en effectiever in kunnen zetten en nog wel aangepast aan de wensen en gaven van de vrijwilliger. Je hebt dat prima uitgelegd. (Jelmer reageert)</p>

<p><b>Stap 3: Negatieve punten uiten</b></p> <p>Maak duidelijk wat je niet aanspreekt of waar je je zorgen over maakt. Vermijd 'echter' en 'maar', en gebruik 'ook' of 'en'. Vermijd absolute en beschuldigende termen.</p>	<p>(Maak duidelijk dat wat je zegt subjectief is.) Ik denk dat het belangrijk is ook even stil te staan bij een drietal zorgpunten. Herman vertelde dat hij ergens gelezen had in veel gemeenten het gavenbank-systeem mislukt.</p> <p>Een tweede punt: ik hoorde Sabine vragen of we de inzet van vrijwilligers niet kunnen verbeteren door een betere en persoonlijkere begeleiding van de vrijwilliger. Verder had ik het idee dat ze allebei hun ideeën uitvoeriger hadden willen toelichten, maar daar niet meteen de kans toe kregen. (Jelmer reageert)</p>
<p><b>Stap 4: Suggesties uiten</b></p> <p>Geef concrete suggesties en verwachtingen. Wees duidelijk en constructief.</p>	<p>Ik zou het interessant vinden mocht je uitzoeken waarom zoveel Gavenbank-projecten mislukken en hoe je dat kan voorkomen. Verder denk ik dat de kans groter is dat je voorstel zal worden aanvaard als je de ideeën en reacties van de andere werkgroepleden goed in overweging neemt. Op die manier zullen ze zich alleszins meer serieus genomen voelen. En je uiteindelijke voorstel zal er beter door worden.</p>
<p><b>Afsluiten</b></p> <p>Rond je gesprek af. Bespreek wat de te nemen stappen zijn.</p>	<p>Goed dat we er even over kunnen praten hebben. Wat zou je ervan zeggen om het er in de volgende vergadering nog eens over te hebben? Kan jij verder met mijn suggesties?</p>