

Feedbackregels

Feedback

Door de continue dialoog binnen Zibber zijn er meer contact- en feedbackmomenten tussen medewerkers en leidinggevenden, waarin de voortgang van prestaties en ontwikkeling wordt besproken. Door het geven van feedback, functioneren medewerkers beter, werken zij met meer plezier en kunnen zij zich ontwikkelen.

Feedback is op een directe wijze het gedrag van de ander bespreken, zodat deze zich bewust wordt van zijn gedrag en de effecten daarvan op anderen. Iedereen kan leren van zaken die goed zijn gegaan maar ook van gemaakte fouten. Feedback is bijvoorbeeld een compliment geven aan een ander, dit motiveert en stimuleert de medewerker om in de toekomst het gewaardeerde gedrag te laten zien. Maar feedback gericht op verbetering is net zo belangrijk, daarvan kan een medewerker leren en zich verder ontwikkelen.

Hoe geef je feedback?

Het is belangrijk dat feedback zowel wordt gegeven als ontvangen. Er moet een dialoog worden aangegaan waarin echt naar elkaar wordt geluisterd en waarin zaken open, duidelijk en concreet worden besproken met elkaar. De medewerker moet de feedback accepteren en het gevoel hebben dat het helpt in zijn ontwikkeling.

Hieronder staan de tien gouden feedbackregels:

1. Feedback is specifiek en 'to the point'. Hoe specifiek je bent, hoe meer de ander ervan kan leren.
2. Feedback is beschrijvend en gaat over het gedrag en de behaalde resultaten. Commentaar op de persoonlijkheid van de ander bevat vaak een waardeoordeel over het gedrag, waardoor de ander zich aangevallen voelt en zich gaat verdedigen.
3. Zowel de ander als jijzelf hebben voordeel van de feedback. Leef jezelf in de situatie van de ander in en vraag jezelf af of je feedback de ander kan helpen. Heeft de ander er iets aan? Toon gevoel en begrip.
4. Feedback is actueel. Geef je feedback direct. Je kunt dan concreter zijn en de kans dat de ander het herkent is groter.
5. De ontvanger staat open voor feedback. Ga na of het wel het juiste moment is om feedback te geven.
6. Bespreek zowel zaken die niet goed gaan (punten van kritiek) als het geven van complimenten over zaken die goed gaan. Door het geven van complimenten motiveer je de ander.
7. Beschrijf het gedrag dat je hebt waargenomen. Geef concreet aan wat je hebt gezien, geef geen interpretaties. Het gaat om concrete feiten.
8. Vertel welk effect het gedrag van de ander op jou heeft. Als je ontevreden of boos bent, zeg het dan. Jouw gevoel is toch zichtbaar voor de ander. Maak gebruik van 'ik-boodschappen' in plaats van 'jij-boodschappen'.
9. Ga na of de ander de feedback heeft begrepen. Vraag er desnoods om met vragen als: 'Herken je dat?' of 'Begrijp je wat ik bedoel?'
10. Geef suggesties voor de verandering van het gedrag. Als je op een goede manier wilt corrigeren, moet je aangeven wat degene anders zou kunnen doen.

Filmpje over feedback: <https://www.youtube.com/watch?v=Wl-BiH2lvEQ>