

Feedback of kritiek

Citaat Johan Crujff: “om te kunnen scoren, heb je de bal nodig”(16-6-2006 tijdens de WK NL-Ivoorkust). En dan gaat het over het resultaat van het team. Waarom is voetbal toch zo populair? Is het omdat iedereen vanaf het veld, de tribune of de TV zowel de bal als het resultaat kan volgen?



Medewerkers hebben informatie en aansturing nodig om op het juiste spoor te blijven. Ieders bijdrage en functioneren is van belang voor het resultaat. De zwakkere schakel, bepaalt de kracht van de keten. U draagt, net als alle andere medewerkers, verantwoordelijkheid voor die kracht van de keten. Wat doet u nu als enkele zwakke schakels niet functioneren op het niveau dat u wenst? Kritiek hebben en leveren, is een onderdeel van uw verantwoordelijkheid. Hoe gaat u hiermee om? Het blijkt dat het leveren van kritiek en feedback vaak wordt uitgesteld en vermeden.

Als er een schakel niet goed genoeg functioneert, of beter kan presteren, komt het aan op uw tactiek en uw wijze van communiceren. Dit start met een intentie gevolgd door gedrag. Hoe goed bedoeld de intentie van de communicatie over en weer ook is, het slagen van de interactie is afhankelijk van hoe de ontvanger de boodschap begrijpt. Het gaat dus niet om wat u bedoelt te zeggen maar om hoe de boodschap is ontvangen. De betekenis van uw communicatie is gelijk aan de reactie die de communicatie teweeg brengt. In hoeverre neemt u 100% verantwoordelijkheid voor het begrip en de ontvangst van uw boodschappen?

Kritiek leveren en feedback zijn verschillend. Kale kritiek is het uiten van ongenoegen en kan in het uiterste geval leiden tot een slecht-weer gesprek. Is dit laatste het geval dan kan men beter met de deur in huis vallen en met het slechte nieuws beginnen. Feedback gaat over terugkoppelen, verbeteren en het behouden van de motivatie. Feedback is van levensbelang voor medewerkers, immers ze willen weten wat ze goed doen en welke verbeterpunten er zijn.

Stel de bal=de boodschap. Die bal zal en moet in het doel van de andere partij. Dat betekent voor uw team balbezit, overspelen en tenslotte die omhaal in de kruising: goal! Interactie en feedback die nodig is om in het juiste spoor te blijven. De manier waarop feedback wordt gegeven, bepaalt in hoeverre de boodschap aankomt, de medewerkers scoren en tevreden zijn. Tevreden over hun werk, over degenen met wie en voor wie ze werken en de effectiviteit waarmee ze verbeteringen aanbrengen.

Een opbouwende wijze van feedback geven bestaat uit 3 stappen:

- benoem wat de betreffende persoon specifiek goed doet
- EN verwoord het verbeterpunt
- sluit af met een algemeen positieve bevinding

Voorbeeld: Fijn dat je altijd op tijd bent EN als je nu ook goed voorbereid, kunnen we als team sneller beslissingen nemen. Tip: gebruik het woord EN om het eerste en tweede deel aan elkaar te koppelen. Het woord MAAR wordt vaak gebruikt en ontkracht de betekenis van het eerste deel van de zin. Het effect van deze zogenaamde sandwich feedback methode is dat mensen horen wat ze specifiek goed doen, wat verbeterpunten zijn en wat het resultaat is van verbetering. Het verhoogt de motivatie en de kans op succes. Little things mean a lot. En zoals Crujff ook zegt: "Als je sneller wilt spelen kun je wel harder lopen maar in wezen bepaalt de bal de snelheid van het spel"

Emijet H. Wiersma, ALIRT trainingsbureau. emijet@alirt.nl