

Checklist feedback

De kern van communicatie is informatie-uitwisseling, zowel door woorden als door gedrag. Vooral het gedrag van iemand kan anders uitgelegd worden dan het wordt bedoeld. Om dit te controleren is feedback een belangrijk hulpmiddel. Feedback geven is aan iemand vertellen hoe zijn gedrag door de ander wordt **waargenomen, begrepen** en **ervaren**.

Criteria waaraan feedback moet voldoen:

- Er moet een sfeer van vertrouwen en veiligheid zijn tussen degene die feedback krijgt en degene die feedback geeft: Beiden moeten het gevoel hebben dat feedback een belangrijk hulpmiddel is om de communicatie te verbeteren en dat het ten goede komt aan het verbeteren van de relatie in beider belang
- De feedback beschrijft waargenomen gedrag van de ander en niet de persoon
- De tijd tussen het geven van feedback en het waargenomen gedrag moet zo kort mogelijk zijn, zodat ook de betrokkene het zich kan herinneren
- De informatie moet betrekking hebben op iets, wat de ander eventueel kan veranderen
- Feedback moet geen advies aan de ander bevatten over een gewenste verandering van gedrag De ontvanger moet zelf kunnen bepalen of hij zijn gedrag wel of niet wil bijsturen
- Feedback geven heeft alleen zin, als de ander het wil ontvangen. De ander moet er in principe voor open staan, om het gedrag eventueel aan te passen
- De feedback moet zo geformuleerd worden, dat het de ander uitnodigt om te reageren

Regels voor het geven van feedback:

1. Beschrijf het feitelijke gedrag en de bijbehorende situatie (tijd, gedrag van anderen, plaats, e.d.)
2. Beschrijf de betekenis, die je er zelf aan geeft, inclusief je gevoel, dat door het gedrag van de ander werd veroorzaakt
3. Beschrijf, wat je verwacht van je toekomstige eigen gedrag ten opzichte van de ander, als hij zijn gedrag niet wijzigt
4. Geef de ander de ruimte om te reageren. Ga na, of hij de mogelijke consequenties van zijn gedrag inziet en daarmee in de toekomst rekening wil houden en welke conclusie hij voor zijn eigen toekomstig gedrag trekt

Regels voor het ontvangen van feedback:

1. Feedback ontvangen
2. Interpreteer feedback niet als een aanval op u als persoon
3. Schiet niet onmiddellijk in de verdediging
4. Vraag door en probeer de feedback te begrijpen
5. Toon waardering voor de feedback
6. Beoordeel de feedback