

Feedforward

Echt goede feedback is erg moeilijk. Welke objectieve criteria gebruik je? Zo langzamerhand wordt in onderzoek wel overtuigend bewezen dat feedback bijna niet lukt zonder subjectiviteit en daarmee leidend tot een ineffectief gesprek.

Wat doe je dan? Hoe geef je feedback als het echt moet. En wat doe je als erom gevraagd wordt? En hoe zet je mensen eigenlijk veel beter aan tot leren? Een paar praktische tips op een rijtje.

Feedback is bijna altijd subjectief.

- Dit maakt dat de feedback-ontvanger meestal eerst in de verdediging schiet.
- De feedback-ontvanger gaat vaak onmiddellijk aantonen dat de situatie anders was ...
- Echte 'ongezouten waarheid' kunnen mensen slecht horen ... tenzij de psychologische veiligheid heel groot is. *"Ik moet een paar vervelende dingen zeggen ... ; ik zou niet willen dat onze goede relatie hierdoor geschaad wordt ...; ik doe dit om je te helpen."*

Mensen vragen vaak: 'kun je me feedback geven, wil je zeggen wat je van me vindt'.

- Ze zoeken dan meestal naar de balans van benoemd krijgen van hun goede punten met een enkel verbeteraspect.
- Het lerend vermogen oproepen, lukt alleen wanneer je de urgentie om te moeten leren heel goed formuleert en hele concrete gedrags- of vaardigheidstips toevoegt. Alleen vriendelijke tips vervliegen net zo snel als 'alle andere goede voornemens'. We zijn net mensen tenslotte ;-)

Feedforward, tips ter versterking van effectief gedrag en vaardigheidstoepassing is een betere aanpak.

- Feedforward is toekomstgericht, niet belastend, maar helpend. Mits gedoseerd, want een overkill leidt tot gevoel van 'bemoeien'.
- Ook hier geldt dat je als feedforward-gever heel concreet moet zijn.
- Feedforward is primair een hulpvraag, al dan niet bewust gesteld, beantwoorden; mensen helpen anderen graag met iets waar ze zelf al goed in zijn.
- Feedforward is gericht op het versterken van de wil om te leren en geeft inspiratie,
- Feedforward is een leuke manier van versterking van onderlinge samenwerking, omdat het aanstekelijk werkt en dan wederkerig wordt.

Feedforward ontvangen.

- Neem een gedragseigenschap die je wilt leren of veranderen. Iets waarvan je denkt dat je daar veel aan kunt hebben in jouw dagelijkse doen en laten.
- Zoek mensen voor een 1 op 1 gesprek die hier goed in zijn: 'Ik wil een betere luisteraar worden'.
- Luister naar de tips die je krijgt en schrijf ze nauwkeurig op in gedragstermen, voorbeelden, houding, verbaal en non-verbaal.
- Bedank de ander direct voor de goede suggesties.
- Maak desgewenst het proces wederkerig en vraag de ander wat hij of zij graag wil ontwikkelen.

Geef complimenten! Daar veert iedereen van op. Let op 'te veel slagroom'; het moet gepast zijn.

- Hiervoor geldt, wees zo specifiek mogelijk over het gedrag dat je zo waardeert als complimentgever. Hoe doe jij dit ...?
- Mensen houden van waardering en leren er meer van dan vaak verondersteld wordt, want het zelfvertrouwen wordt vergroot. Daardoor gaat de 'handrem van voorzichtigheid' eraf.
- Mensen vinden het vaak nog plezieriger als hun goede gedrag leidt tot een hulp en voorbeeld voor anderen. Het voelt als iets bij te dragen voor een collega.

Bij afdelingsoverschrijdend samenwerken gelden eigenlijk dezelfde tips.

We hebben snel commentaar op andere afdelingen. Ook al omdat we geneigd zijn de situatie daar te onderschatten qua belangen, moeilijkheidsgraad om resultaten te behalen en groepsdynamieken die we niet echt kennen. Geef handreikingen om elkaar te helpen en elkaar beter te maken, een vorm van feedforward.

- Ik waardeer jullie veranderplannen zeer, wat een klus moet dat zijn. Hoe kunnen wij van onze afdeling hierop aansluiten om het proces over de keten te vergemakkelijken?
- Als we nu samen eens op een andere manier naar de klantorders kijken, hoe zouden we dan ...?
- Wat kunnen wij leren van jullie veranderproces om klantgerichter te werken?
- Zal ik eens bij onze mensen vragen naar tips hoe we een volgende stap kunnen maken?
- Hoe kunnen wij als afdeling bijdragen jullie doelstellingen ook mee te nemen in onze eigen werkwijze?
- Wat kunnen we afspreken als dingen echt mis lijken te gaan zodat we negatieve beeldvorming omdraaien in samen optrekken en per direct het dappere gesprek voeren over hoe zaken op te lossen.