

Feedback: Het verwoorden van beoordelingen

De kunst van het zo objectief mogelijk beoordelen is te weten welk gedrag er wordt geobserveerd, welke criteria daarbij worden gebruikt en welke beoordelingsstandaard worden gehanteerd.

Daarbij is inzicht in de eigen valkuilen belangrijk.

Bij het geven van feedback en bij het verwoorden van de beoordeling is van belang voor de beoordeelde inzichtelijk te maken op welke wijze u tot de beoordeling bent gekomen. Hoe transparanter hoe beter. Dit kan door uw beoordeling in de volgende punten te verwoorden: criterium, geobserveerd gedrag, beoordelingsstandaard en beoordeling.

Spelregels voor feedback geven:

- Spreek in de ik vorm
- Richt je op feitelijk, concreet waargenomen gedrag
- Zorg voor een goede timing
- Geef mogelijk kort alternatieven aan

Het geven van feedback is echter niet gemakkelijk. Het is belangrijk dat iemand zich niet aangevallen voelt. Er zijn een aantal basisregels voor het geven van feedback. Door het hanteren van deze regels is de kans het grootst dat de feedback over komt en de ontvanger daadwerkelijk aan een andere houding of aan de verbetering van een vaardigheid gaat werken.

Regels voor effectieve feedback

- Probeer je bij het geven van feedback te verplaatsen in de ander.
- Overlaadt de ander niet met feedback.
- Doseer de feedback; let op de verwerkingscapaciteit van de ander. Verwerken is moeilijk. Geef de ander de tijd! Wanneer hij/zij zich gaat verdedigen, verliest de feedback aan waarde.
- Wissel positieve en negatieve feedback af, begin met positieve.
- Eén positieve uitspraak over bepaald gedrag van de ander heeft meer effect tien negatief getinte kritische opmerkingen.
- Richt je op feitelijk gedrag of uitkomsten van feitelijk van de ander. Beschrijf dit zo objectief mogelijk. Dan weet de ander duidelijk waar je het over wilt hebben en kun jij je beperken tot dat ene gedragsaspect of die ene uitkomst. Wees zo concreet mogelijk.
- Geef weer wat je geobserveerd hebt en vermijd interpretaties. Hoe specifiek je bent hoe duidelijker de ander weet wat er aan de hand is en hoe meer zij daar van kan leren.
- Richt je op veranderbaar gedrag. (Feitelijk gedrag kan de ander veranderen en dit is objectief terug te geven. Opmerkingen over de persoonlijkheid of het karakter zijn veelal subjectief en moeilijker te beïnvloeden. Vermijd feedback op deze punten).
- Ga na of de ander de feedback heeft begrepen. Check of laat de ander de feedback samenvatten zodat je zeker weet dat jullie het over hetzelfde hebben en de feedback geen eigen leven gaat leiden.