Communicatieve feedback

**Communicatieve feedback komt het minst voor, maar is in het grootste aantal werksituaties de meest effectieve strategie. Het is een manier van feedback geven waarbij op evenwichtige wijze aandacht wordt besteed aan inhoud en relatie.**

David Perkins en Amy Sullivan, medewerkers van Project Zero beschreven de methode van de stapsgewijze communicatieve feedback. Zij noemen de methode ook wel de feedbackladder.

Een situatieschets:Als manager heb je net een vergadering voorgezeten. Jan bracht een voorstel naar voren om een Customer Relationship Management (CRM) -systeem in te voeren. Hij deed dit overtuigd en gedreven, maar gaf z'n twee collega's Peter en Tim weinig ruimte om te reageren. Jij wil Jan hier graag op wijzen. Maar hoe?

|  |  |
| --- | --- |
| **Inleiding**  Begin positief | Jan, bedankt dat je tijdens de vergadering met dat voorstel kwam om CRM-software aan te schaffen. Ik wil het daar graag nog even met je over hebben. |
| **Stap 1: Verheldering zoeken**  Stel verhelderende vragen om je ervan te verzekeren dat je het idee of het gedrag goed begrijpt.  Vermijd vragen die kritiek suggereren. | Begrijp ik goed dat (leerling geeft meer uitleg) |
| **Stap 2: Waardering uiten**  Geef specifiek aan wat je aanspreekt in het idee of gedrag.  Vermijd om meteen over te gaan tot de negatieve punten. | Ok, ik zet het even op een rijtje: wat me aanspreekt is de mogelijkheid om. Wat me ook aanspreekt is het feit dat. Je hebt dat prima uitgelegd. (leerling reageert) |
| **Stap 3: Negatieve punten uiten**  Maak duidelijk wat je niet aanspreekt of waar je je zorgen over maakt.  Vermijd absolute en beschuldigende termen. | Maak duidelijk dat wat je zegt subjectief is. Ik denk dat het belangrijk is ook even stil te staan bij een drietal zorgpunten. Leerling a vertelde dat zij ergens gelezen had dat ....mislukken.  Een tweede punt: ik hoorde Leerling b vragen of we studeren niet beter via een goede training kunnen verbeteren. Verder had ik het idee dat ze allebei hun ideeën uitvoeriger hadden willen toelichten, maar daar niet meteen de kans toe kregen. (leerling reageert) |
| **Stap 4: Suggesties uiten**  Geef concrete suggesties en verwachtingen. Wees duidelijk en constructief. | Ik zou het fijn vinden mocht je uitzoeken waarom je botst met anderen en hoe je dat kan voorkomen. Verder denk ik dat de kans groter is dat je aanpak positief zal worden aanvaard als je de ideeën en reacties van de andere klasgenoten goed in overweging neemt. Op die manier zullen ze zich alleszins meer serieus genomen voelen. En je uiteindelijke voorstel zal er beter door worden. |
| **Afsluiten**  Rond je gesprek af. Bespreek wat de te nemen stappen zijn. | Goed dat we er even over kunnen praten hebben. Wat zou je ervan zeggen om het er in de volgende gesprek nog eens over te hebben? Kan jij verder met mijn suggesties? |