

DEEL 2: ADVISERENDE FEEDBACK

**VRAAG
GEWOON
FEED
BACK**

DEEL 2: ADVISERENDE FEEDBACK

Feedback is een krachtig groeimiddel. Het levert veel op. Maar erom vragen is niet altijd gemakkelijk. Het voelt kwetsbaar en dat kan eng zijn. Zeker als het gaat om adviserende feedback (tips voor dingen die je beter/anders kunt doen).

Heb je *Vraag gewoon feedback Deel 1* al gedaan? Daarin staat positieve feedback centraal: complimenten dus. Een goede manier om te wennen aan het vragen van feedback. In *Vraag gewoon feedback Deel 2* ligt de focus op het vragen van adviserende feedback. Hiermee werk je actief verder aan je persoonlijke en professionele ontwikkeling.

Veel succes!

Axelle de Roy

INHOUD

Feedback: aframmeling met een strik eromheen?	8
OPDRACHT 1 Bedenk een code voor je ontwikkelpunt	18
OPDRACHT 2 Reflecteer op feedback uit je verleden	26
OPDRACHT 3 Vraag feedback op een presentatie en/of een overleg	40
OPDRACHT 4 <i>Speel de Feedbackkaarten Deel 2</i>	52
OPDRACHT 5 Vraag advies aan je rolmodel	60
OPDRACHT 6 Vraag feedback aan je jongere zelf	68
OPDRACHT 7 Ga in gesprek met je leidinggevende/opdrachtgever	72
OPDRACHT 8 Reflecteer op je ontwikkelpunt en op <i>Vraag gewoon feedback</i>	80
Uitstekende service (?)	92
Spontane adviserende feedback	96
Inspiratiebronnen	101
Over de auteur	102



FEEDBACK: AFRAMMELING MET EEN STRIK EROMHEEN?

'Adviserende feedback vragen? Vragen om kritiek?! Nou, ik dacht het niet... Ik doe gewoon m'n werk en als iemand daar problemen mee heeft, dan hoor ik het vanzelf wel.'

Dat snap ik. Als je feedback ziet als 'afrekeninstrument' sta je natuurlijk niet te popelen om 'gewoon feedback te vragen'. Want ook feedback die als 'cadeau' wordt gepresenteerd, is vaak een aframmeling met een strik eromheen.

Letterlijk betekent feedback 'voed terug'. Feedback zou bedoeld moeten zijn om een ander te voeden, te laten groeien. Niet als middel om iemand onzeker te maken, af te kraken of een rotgevoel te bezorgen. In *Vraag gewoon feedback* staat ontwikkelingsgerichte feedback centraal – feedback die je geeft of vraagt met de bedoeling om ervan te leren – en dus niet 'afrekenfeedback'.

'Feedback is the
breakfast of
champions.'

Ken Blanchard

Vraag gewoon feedback bestaat uit twee delen. In Deel 1 staat positieve feedback centraal (wat anderen aan jou waarderen), in Deel 2 ligt de focus op adviserende feedback (tips die anderen voor jou hebben). Door feedback te vragen kun je je persoonlijke en professionele ontwikkeling richting geven en sneller groeien. In *Vraag gewoon feedback* ga je feedback vragen aan de hand van een persoonlijk ontwikkelpunt en opdrachten, die je alleen of met collega's kunt doen. Tussen de opdrachten door vind je uitleg en praktijkvoorbeelden.

Wat levert Vraag gewoon feedback op?

- ★ interessante gesprekken
- ★ beter zelfinzicht
- ★ beter contact met de mensen aan wie je feedback vraagt
- ★ het lef om feedback te vragen
- ★ persoonlijke ontwikkeling

FEEDBACK: AFRAMMELING MET EEN STRIK EROMHEEN?

Hoe gebruik je dit boek? Enkele tips:

- ★ Nodig collega's of vrienden uit om samen *Vraag gewoon Feedback* te doen. Dan kun je ervaringen uitwisselen en elkaar stimuleren. Ga met elkaar lunchen of start een WhatsApp-groep om elkaar op de hoogte te houden.
- ★ Betrek je leidinggevende erbij. Laat hem/haar dit boek zien, vertel je motivatie en wat je van je leidinggevende verwacht. Bespreek welke opdrachten je onder werktijd kunt doen en hoeveel 'eigen tijd' je erin gaat stoppen.
- ★ Bepaal in overleg met je collega's en/of je leidinggevende binnen welke periode je *Vraag gewoon feedback* gaat afronden. Neem bijvoorbeeld acht weken voor Deel 2.
- ★ Bedenk slimme manieren om de tijdsinvestering te beperken. Stel de vragen aan je collega's bijvoorbeeld in de lunchpauze. Ook kun je sommige opdrachten combineren.

- ★ Werk je als zelfstandige of freelancer, leg de vragen voor de leidinggevende dan voor aan een van je opdrachtgevers. Beschouw andere freelancers die werken voor dezelfde opdrachtgever of partners met wie je samenwerkt als je collega's.
- ★ Ben je op dit moment niet werkzaam, leg de vragen dan voor aan oud-collega's, aan mensen met wie je samen vrijwilligerswerk doet of aan vrienden. Als je de opdrachten aanpast aan jouw situatie, kun je vast prima uit de voeten met *Vraag gewoon feedback*.
- ★ *Vraag gewoon feedback Deel 2* bestaat uit opdrachten waarin je adviserende feedback gaat vragen. Daarnaast zul je ook spontaan adviezen en tips krijgen. Die kun je achter in het boek noteren, op pagina 96.

FEEDBACK: AFRAMMELING MET EEN STRIK EROMHEEN?

De saboteur en 'the magic'

Merk je weerstand bij een bepaalde opdracht? Dan is er een 'saboteur' aan het werk in je hoofd. De saboteur houdt je graag in je comfortzone. Daar is het vertrouwd en weet hij waar hij aan toe is. Zodra je uit je comfortzone dreigt te stappen, gaat de saboteur alles wat niet in je comfortzone thuishoort saboteren door dingen tegen je te zeggen als 'het lukt je toch niet', 'ze gaan je uitlachen', 'een ander zit echt niet op jouw feedback te wachten'. Als je toegeeft aan je saboteur, blijf je dus lekker in je comfortzone. Maar dan mis je ook de 'magic', want ontwikkeling vindt plaats 'where the magic happens'.

Your
comfort
zone



WHERE
THE MAGIC
HAPPENS

The diagram features a horizontal line on the left with an arrow pointing to the right. A small circle is drawn around the arrowhead. This line and circle point towards a large, dark grey circle on the right. Inside this large circle, the text 'WHERE THE MAGIC HAPPENS' is written in white, bold, uppercase letters.

Ga het avontuur aan!

Het kan een uitdaging zijn om actief adviserende feedback te vragen. Je krijgt op een gegeven moment misschien de neiging om te stoppen of opdrachten uit te stellen. Overkomt dat je, sta daar dan bewust bij stil. Onderzoek wat je tegenstaat en waar die weerstand vandaan komt.

Uitstel- of vermijdingsgedrag is een natuurlijke reactie. Maar niet de meest bevredigende. Het helpt om met een collega of coach te bespreken waar je tegenaan loopt en samen te bedenken hoe je hiermee om kunt gaan.

Hoe vraag je adviserende feedback?

- ★ Kies een geschikt moment (als je collega snetterend en rillend van de koorts achter de computer zit om een deadline te halen, kun je misschien beter een andere keer terugkomen...).
- ★ Vraag feedback over specifieke zaken: maak je vraag zo concreet mogelijk.
- ★ Vertel waarom je feedback vraagt.
- ★ Geef de ander eventueel tijd om erover na te denken.

FEEDBACK: AFRAMMELING MET EEN STRIK EROMHEEN?

Openstaan voor feedback

In *Vraag gewoon feedback Deel 1* schreef ik dat je alleen feedback moet geven die je echt meent. Als je voor de vorm een compliment geeft, heeft dat geen effect. Nou ja, geen positief effect in ieder geval...

Voor feedback vragen geldt hetzelfde: doe het alleen als je het meent, als je echt wilt weten welk advies de ander voor jou heeft. En niet zoals de docent van een cursus die ik volgde. Aan het eind van de laatste les mompelde hij iets vaags over dat we contact met hem kunnen opnemen ('mijn e-mailadres is gewoon op internet te vinden') als we vragen hebben of nog iets kwijt willen, want 'feedback is altijd handig'. Ik heb mezelf maar de moeite bespaard om zijn e-mailadres te googelen...

Ik snap best dat je niet altijd zit te wachten op feedback. Deze docent verzorgt de cursus al jaren, heeft heel wat lessen gegeven en allerlei groepen voorbij zien komen. De kans dat hij iets nieuws gaat horen in de feedback of iets waar hij echt wat mee wil doen, is vrij klein. Prima. Wens ons dan gewoon een fijne dag in plaats van een verplichte opmerking over feedback...

Vraag alleen om feedback als je er open voor staat en oprecht geïnteresseerd bent. Je kunt niet altijd, overal, aan iedereen feedback vragen. Wees selectief. Je ontwikkelpunt (zie opdracht 1) levert een goede focus hiervoor.




Een van de valkuilen bij het vragen van feedback is het stellen van een suggestieve vraag. Een mooi voorbeeld kwam ik tegen toen er iemand kwam invallen voor de vaste docent van de cursus Tai-Chi die ik volgde. Normaal gesproken speelde er tijdens de les rustgevende muziek op de achtergrond. Bij de les van invaller Qing was dat niet zo. Aan het eind van de les vroeg Qing hoe we dit uur hadden ervaren. 'Hoe vonden jullie het zonder muziek?' vroeg ze. Top, een specifieke vraag, dacht ik nog. Maar direct daarna voegde ze eraan toe: 'Vonden jullie het niet veel rustiger zo? Kon je je nu niet beter concentreren op de oefeningen?' Suggestieve vragen dragen het 'juiste' antwoord al in zich en geven weinig ruimte aan de ander. Je mist veel feedback op die manier. Qing leek niet te horen dat een van de cursisten voorzichtig opmerkte dat ze het wel erg stil vond zo...

FEEDBACK: AFRAMMELING MET EEN STRIK EROMHEEN?






En dan krijg je je feedback... Hoe reageer je?

Als je om feedback vraagt, moet je die ook (willen) ontvangen. En soms krijg je feedback zonder dat je erom vraagt. Hoe reageer je op een goede manier op gevraagde of ongevraagde feedback?

Niet doen

-  De ander onderbreken.
-  'Ja, maar ...' zeggen (je verdedigen).
-  Meteen feedback teruggeven ("jij doet het zelf ook!").

Wel doen

-  Luister naar het antwoord en ga na of je de feedback begrijpt.
-  Vraag zo nodig om een toelichting.
-  Vraag door tot je precies weet wat je beter of anders zou kunnen doen.
-  Bedank de feedbackgever.
-  Leg de feedback een tijd op je nachtkastje en beslis daarna wat je ermee doet: wel of niet aannemen.
(Zie pagina 37.)



ASK A FRIEND



1. BEDENK EEN CODE VOOR JE ONTWIKKELPUNT

Heb je al een persoonlijk ontwikkelpunt? Bijvoorbeeld omdat je Deel 1 van *Vraag gewoon feedback* hebt gedaan? Start dan met opdracht 1.2.

Heb je nog geen ontwikkelpunt geformuleerd, doe dat dan eerst.

Ontwikkelpunten haal je bijvoorbeeld uit:

- ★ eerdere functioneringsgesprekken
- ★ je persoonlijke ontwikkelplan (POP)
- ★ leerdoelen die je in een training hebt geformuleerd
- ★ je valkuilen: waar wil je vanaf en wat wil je juist ontwikkelen?
- ★ wensen, behoeften en ambities: wat zou je graag willen doen/kunnen en wat moet je daarvoor ontwikkelen?



1.1 Noteer je ontwikkelpunt op de volgende pagina.

Formuleer dit zo specifiek en meetbaar mogelijk.

Is je ontwikkelpunt meetbaar, realistisch en concreet genoeg? Andere mensen kunnen je helpen om je ontwikkelpunt aan te scherpen. Zoals een naaste collega, je partner, een vriend(in) met wie je over je werk praat, je leidinggevende of een HR-functionaris.

Opdracht

1

ONTWIKKELPUNT: