



**SPRINTUM**

Van der Molen & Partners

# Feedback: commentaar geven en ontvangen

Communiceren doen we als 'vanzelf'. We communiceren op de werkvloer, thuis, met vrienden en via de sociale media. Goede communicatie is echter een hoofdstuk apart. En daarmee wordt bedoeld dat de juiste wijze van communiceren bijdraagt aan het op een gezonde manier bereiken van de organisatiedoelen. Veel problemen ontstaan omdat er niet goed met elkaar wordt gecommuniceerd. Misverstanden kunnen uitgroeien tot grote problemen als niet tijdig duidelijk wordt of men het onderling wel over het zelfde heeft. Zonder goede feedback floreert geen enkele team!

Feedback, letterlijk 'terugkoppelen', is een bijzondere vorm van communiceren. Onder feedback verstaan we "het commentaar geven op wat iemand zegt of doet, met als doel het gedrag of de houding van de ander te beïnvloeden. Dit kan zowel in positieve zin, bijv. door middel van een compliment, of kan negatief zijn door corrigerend commentaar (kritiek)."

Hoe simpel het ook klinkt, feedback geven en ook feedback ontvangen, wordt in de praktijk als knap lastig ervaren. Veel mensen hebben moeite met het geven van feedback. Ze stellen het geven van feedback uit, vermijden het of vertellen maar de halve waarheid uit angst voor de reactie van de ander, dat hij boos wordt of dat je jezelf schuldig gaat voelen.

## Praktisch:

De 'standaard' training omvat twee dagdelen. Tussen de bijeenkomsten zit een periode van 3 tot 4 weken, hierdoor kunnen de deelnemers het geleerde direct toepassen in de praktijk. Er wordt veel geoefend in groepen van ongeveer 12 deelnemers, op basis van korte verhelderende instructie. De 'theorie' is beperkt tot korte gedragsmodellen, die tevens als handvatten voor gedragsverandering kunnen worden gebruikt.

## De inhoud:

Voor het ontwikkelen van kennis en vaardigheden is het van belang om veel te oefenen. Het programma is een continue afwisseling tussen praktijk-gerichte oefeningen en korte theorieblokken. Er wordt gewerkt met vragenlijsten, plenaire discussie, individuele reflectie en diverse rollenspelen. Hierdoor is het programma afwisselend en dynamisch van aard, met een sterke link naar de praktijk. De trainer houdt rekening met de verschillende leerstijlen

van de deelnemers. Oefeningen en opdrachten worden afgestemd op het individuele niveau van de deelnemers. Zo blijft het programma voor iedereen boeiend en uitdagend. Het volgende komt aan de orde.

- kernbegrippen uit de communicatie theorie
- belang van Luisteren, Samenvatten en Doorvragen, en hoe doe je dat?
- Effectieve feedback geven, hoe doe je dat? de vier G's
- Johari venster voor het begrip van effecten van feedback
- Feedback ontvangen, de do's en dont's

## Doel

Na afloop van de training hebben de deelnemers kennis en ervaring in het volgende:

1. Zij zijn zich bewust van de waarde van het geven en ontvangen van feedback
2. Zij hebben Inzicht in de persoonlijke stijl van feedback geven en ontvangen
3. Zij hebben kennis van verbale en nonverbale communicatie en de onderlinge gedragspatronen
4. zij zijn meer geoefend in het geven en ontvangen van feedback.

De training is bij uitstek geschikt om 'in company' te volgen, bijvoorbeeld in vaste teams waarin onderling wrijving of frictie is. Uiteraard kan ook deze training op maat worden gemaakt voor uw situatie.