**8| Feedback  
Durf uw medewerkers positieve en negatieve feedback geven**

Feedback geven betekent dat u aan een ander laat weten wat u vindt van de resultaten van zijn werk. Het houdt ook in dat u een ander informeert over de effecten van zijn gedrag. Het gaat altijd over het effect dat het gedrag heeft op u, dus zegt het net zo veel over de ander als over uzelf. Feedback geven betekent: **medewerkers helpen, stimuleren en hen beter laten worden in hun werk**.

Dat klinkt eenvoudig, maar in de praktijk blijkt goed feedback geven een hele kunst. Het vergt dan ook **discipline** en een goede portie **lef**. Er is immers telkens een zekere angst om de andere te kwetsen waardoor feedback geven wel eens wordt uitgesteld. Dit is dan ook de grootste valkuil.

Feedback geven is niet het afbreken van uw medewerkers en hen tot wanhoop drijven. U bereikt veel meer door op een opbouwende manier feedback te geven. Enkele **voorwaarden** voor het geven van feedback zijn:

* Vertrouwen
* Respect
* U voert een gesprek met elkaar, u praat niet over elkaar.

**Stappenplan**

1. **Ik zie, hoor, ruik, proef, lees**  
   Beschrijf uw feedback aan de hand van wat u ziet, hoort, ruikt, leest en/of proeft.  
   Vb. “Ik zie dat je steeds later aankomt op het werk.”  
   Wees specifiek en *to-the-point*: geef aan over welke situatie het gaat en wanneer die plaatsvond.
2. **Ik voel**  
   Uit de eerste stap trekt u de conclusie en geeft u aan wat u voelt.  
   Vb. “Ik zie dat je steeds later aankomt op het werk en daardoor voel ik mij niet serieus genomen.”  
   Zeg niet: “… en daarom vind ik dat jij er de kantjes vanaf loopt.”
3. **Betrek uw medewerker en leg niets op. Geef hem de kans om te reageren.**  
   “Wat is er aan de hand?”
4. **Ik zou willen**  
   Ten slotte geef je aan wat jouw verwachtingen zijn.  
   Vb. “Ik stel voor/ik zou willen dat je vanaf morgen steeds op tijd bent op kantoor.”

**Tips & Tricks**

* Stel het geven van feedback niet uit.
* Geef feedback in de **ik-vorm, concreet, duidelijk en feitelijk**.
* Als u feedback geeft, doe dat dan altijd aan de hand van uw **eigen ervaringen**, zonder u achter anderen te verschuilen. Zeg bijvoorbeeld niet: “Ik heb gehoord dat…” of “Je collega zei dat …” Deze manier van feedback geven komt de werksfeer niet ten goede.
* Leg uit wat het verschil is tussen zijn prestaties en wat je had **verwacht**. Beschrijf ook het gevolg van het ondermaats presteren. Vb. “Aangezien de voorbereiding niet volledig was hebben we deze zaak verloren en zijn we X euro omzet misgelopen.”
* Geef **altijd** feedback ook al gaat het om ogenschijnlijk onbelangrijke zaken.
* Geef enkel feedback op **gedrag dat te veranderen** is.
* Feedback kan zowel **positief** als negatief zijn. Maak niet de fout om enkel negatieve feedback te geven, het geven van complimenten komt de motivatie en werksfeer enkel ten goede.
* Geef je gesprekspartner de kans om te **reageren**.
* Probeer samen tot een **oplossing** te komen.