

Jacob Jan Voerman

leraar, schrijver en verteller

misbruik van feedback

Met de regels van feedback krijgen mensen een machtig wapen in handen. Volgens die regels is elke verdediging uitgesloten. Als je op uitermate zorgvuldige (en dus uitvoerige) wijze te horen hebt gekregen wat er niet aan je deugt, mag je als feedbackontvanger alleen nog maar dankbaar zijn voor het cadeautje dat je zojuist hebt gekregen. De feedbackgever omhult zich met een aura van onaantastbaarheid en stelt zichzelf en passant als norm.

Met ongevraagd feedback geven kun je mensen net zo vast zetten als met de opdracht: “Voer deze opdracht niet uit!”

Is dat overdreven? Ja.

Toch bevatten de feedbackregels een dubbelzinnigheid, en die wil ik graag blootleggen.

Even vooraf: Als iemand zelf vraagt om feedback, zijn de regels heel zinnig. Dan is feedback een mooi instrument. Maar dan ook echt alleen als iemand er zelf expliciet om vraagt.

In alle andere gevallen bijten twee verschillende elementen in de feedback elkaar:

1. Ik geef jou informatie over mij.

“Beschrijf het effect dat het op jou (feedbackgever) heeft en gebruik de ik vorm”.

Prima! Dit is volgens mij het wezenlijke van feedback: informatie. De feedbackgever vertelt hoe het gedrag/de boodschap is overgekomen. *De feedbackgever vertelt dus iets over zichzelf!* Dat is inderdaad een cadeautje.

2. Ik geef jou informatie over jou.

In de regels staat ook ergens: “Beschrijf veranderbaar gedrag.”

Hé, wacht eens even. Wordt ik als ontvanger geacht te veranderen? Hoe is dat er ingeslopen? Als ik een cadeautje krijg mag ik toch zelf weten wat ik er mee doe? Anders is het alsof iemand mij een groot schilderij geeft, er meteen bij zegt op welke muur dat mooi zou staan, en een passant mijn huis opnieuw inricht.

1. klopt en 2. is fout.

Nogmaals: feedback gaat over de gever, niet over de ontvanger. Wees daar alsjeblieft duidelijk over! Die informatie koppelen aan veranderbaar gedrag van de ontvanger wekt de indruk dat het toch over de ontvanger gaat.

Geen feedback maar kritiek.

Als het je te doen is om het gedrag van de ander te beïnvloeden om dat jij je ergens aan stoort, prima. Zeg wat je niet bevalt aan het gedrag van de ander.

Ook als mensen schadelijk gedrag naar anderen vertonen moet je ingrijpen. In dat geval is je interventie er in eerste instantie op gericht anderen te beschermen. Zorgvuldig en respectvol wijs je iemand terecht. (en de regels van feedback zijn ook in dat geval een goede richtlijn).

Ik wil dat echter geen feedback noemen, maar kritiek. Niet het belang van de kritiekontvanger staat hier centraal, maar het belang van jou of degene die je in bescherming neemt. De ontvanger hoeft niet blij te zijn met het cadeautje. Jij bent de muur waar de ander met zijn neus tegen aan loopt. Ik vind die rol wezenlijk anders dan die van feedbackgever.

Feedback geven doe je toch om de ander vooruit te helpen.

Maar als de ander daar zelf niet om gevraagd heeft, moet je jezelf afvragen of je hem wel helpt. Hij zal waarschijnlijk niet open staan voor feedback. Wat je bereikt is misschien zelfs het tegenovergestelde van wat je wil. Je geeft namelijk de boodschap dat de ander niet goed is zoals hij is.

En wat nu als je bij iemand een blinde vlek ziet? Toch mooi om hem daar met feedback op te wijzen?

Nee.

Mensen gaan gedrag pas veranderen als ze zelf last gaan krijgen van dat gedrag. Gewoon laten gaan dus. Kennelijk heeft iemand het nodig om nog wat vaker met zijn neus tegen de muur te lopen. Als de ander jou niet heeft aangewezen als zijn opleider moet je je ook niet gedragen als een opleider.

Wat je wél kunt doen is mensen onvoorwaardelijk steunen. Dat hebben ze nodig als ze zich weer eens stoten. Als ze zich gesteund voelen zullen ze zich eerder open stellen voor feedback. Ze gaan er misschien wel zelf om vragen. Wacht tot dat moment met het geven van feedback, en doe het dán volgens de regels.

Niet mee bemoeien.

Ik ben dit nu als opvoeder aan het leren, en het is moeilijk. Hoe laat ik mijn kinderen hun eigen lessen leren? Hoe houd ik mijn mond als ik zie dat ze met ogen open ergens in trappen? Soms houd ik mijn mond niet. Wat ik wel kan doen is op dat moment het “voor je eigen bestwil” verhaal achterwege te laten. Daar zitten ze niet op te wachten. Gewoon lekker ouderwets “omdat ik het zeg!” dus. Nu ben ik de muur, een andere keer weer het kussen.

En in de tussentijd?

Onvoorwaardelijk steunen dus. Een mooie manier waarop je dat kunt doen is een compliment geven voor de dingen die de ander wél goed doet. Dat is een echt cadeautje.

Zónder verbeterpunten, zónder sandwichformule. #Durftewaarderen

 27/03/2011  Jacob Jan Voerman  Beste blogs, Uncategorized