

Feedback

HOMME IDZERDA



FOTO: SIMONE VAN ES

'Het geven van feedback wordt al het 'komma-maar'-principe genoemd.'

In 1997 ben ik begonnen met werken. Tijdens mijn eerste werkdag kreeg ik meteen mijn eerste cursus 'feedback-ontvangen'. "We hebben het hier allemaal erg druk en dus niet altijd tijd om terugkoppeling te geven. Als je niks hoort, gaat het goed. Als het niet goed is, hoor je het wel." Helder en duidelijk. Niet veel anders dan ik altijd al gewend ben.

Bij grote organisaties is dat anders. Hele procedures zijn opgezet om de feedback in goede banen te leiden. We krijgen zelfs terugkoppeling over hoe we terugkoppeling moeten geven en ontvangen.

We lijken wel eens door te schieten. Het geven van feedback wordt al het 'komma-maar'-principe genoemd. Eerst iets positiefs zeggen en daarna het verbeterpunt: "Je bent een fijne collega komma máár je werkzaamheden waren waardeloos." Bij mij leidt dit er al toe dat ik positieve opmerkingen ga wantrouwen. Automatisch vraag ik wat niet goed ging (excuus, verbeterd kan worden).

Tijdens een cursus kleinkunst, moesten we werken aan een eigen optreden.

De eerste opzetten zijn nog van amateuristisch niveau. Genoeg ruimte voor de docent om verbeteringen voor te stellen. Voor mij een mooi moment om te kijken hoe de reacties zijn. Het opvallendst vind ik de reactie van de cursist die een week eerder nog heeft beweerd open te staan voor feedback. Dat is ze blijkbaar alweer vergeten.

Later blijkt dat zij alleen geïnteresseerd is in feedback als zij daar zelf om vraagt. Kennelijk niet in situaties waarin zij denkt al perfect te zijn. Bijzonder om te zien dat wij blijkbaar beter in staat zijn met opmerkingen over ons functioneren om te gaan. Hoe iemand reageert op terugkoppeling, zegt vaak veel over die persoon. Dat wij nu gewend zijn aan feedback is een groot voordeel. Dat zorgt ervoor dat wij onszelf kunnen blijven ontwikkelen. Het is alleen jammer dat het vaak een doel op zich wordt. De structuur er omheen is meer gericht op de jaarlijkse beoordelingen dan op de persoonlijke ontwikkeling.

Een groot nadeel is ook dat we immuun worden. Ook voor positieve terugkoppeling. Positieve feedback is al een voorloper van de verbeterpunten.

De continue terugkoppeling vermindert de waarde.

Een kritische ondernemer geeft een van zijn medewerkers na tien jaar eindelijk een compliment voor geleverd werk. Weken later zit de glimlach nog op zijn gezicht. Een moment dat hij nooit meer zal vergeten. Ook omdat het 'komma-maar'-principe niet is toegepast.

Feedback is een goede zaak, maar ...