

FEEDBACK

Goede communicatie is een basisbeginsel binnen een gastgerichte organisatie. De wijze waarop feedback wordt gegeven is daarbij essentieel, maar vaak gaat het hier fout. Ik geef veel feedbacktrainingen en het valt me op dat feedback elke keer en op alle niveaus verkeerd wordt geïnterpreteerd.

Feedback betekent letterlijk terugkoppeling. Het doel is om de toekomstige activiteiten te verbeteren. Feedback gaat vaak over zaken die niet goed gaan. Zou ik hier alleen op afgaan, dan zou ik elke training de mensen elkaar de waarheid laten zeggen over alles wat fout gaat. Juist in de zorg – met alle veranderingen – werkt dit destructief.

Uit onderzoek blijkt dat we ons meer betrokken voelen bij de organisatie, collega's en leidinggevenden als de verhouding tussen beloning en kritiek zeven op één is. Dat betekent dat voor iedere negatieve opmerking zeven positieve gemaakt moeten worden, en dan is het gevoel nog maar neutraal. Negatief nieuws blijft nu eenmaal langer hangen dan positief nieuws, dus feedback over iets wat niet goed is gegaan blijft langer hangen dan feedback gericht op iets wat wel goed ging.

Feedback moet dus beginnen met positieve feiten, ervaringen en bevindingen, aangevuld met zaken die anders moeten. Door te concentreren op het positieve wordt feedback constructief en geeft het energie.

Nu is het belangrijk om te weten hoe we een boodschap overbrengen. Uit onderzoek blijkt dat woorden het effect van communicatie maar voor 7 procent bepalen. De stem (intonatie, volume, klankkleur en snelheid) bepaalt voor 37 procent hoe de boodschap overkomt, terwijl lichaamshouding voor maar liefst 56 procent bepalend is. Een afkeurende blik kan iemand al raken; daar zijn geen woorden voor nodig.

Een compliment zonder iemand oprecht aan te kijken, wordt daarom meestal niet als compliment ervaren,

omdat het niet oprecht overkomt. Lichaamshouding en woorden lopen dan niet synchroon en dat verwart mensen. Vaak weten we rationeel wel dat we positief moeten zijn, maar hebben we niet echt geleerd hoe dit toe te passen.

Een hulpmiddel voor goede communicatie is de BAA-regel. De B staat voor Bespreken, de eerste A voor Afspraken maken en de tweede A staat voor Aanspreken. Elkaar aanspreken is de sleutel tot succes voor een gastvrije organisatie, mits de feedback meer gericht is op het geven van complimenten.

Frank Rekers

frank.rekers@4human.nl



Frank Rekers is oprichter van 4Human Training & Coaching, expert op het gebied van leiderschap, energiemangement en gastvrijheid.