

Professioneel opkomen voor jezelf

Deel 1: Feedback



2015

• • •
Meander Academie

Inhoudsopgave:

| | |
|--|----|
| Inleiding en voorbereidingsopdracht | 3 |
| 1. Feedback..... | 4 |
| 2. Belemmeringen bij het geven van feedback | 5 |
| 3. Formule voor het geven van feedback | 5 |
| 4. Feedback ontvangen | 8 |
| 5. Formule voor het ontvangen van feedback | 9 |
| 6. Positieve feedback ontvangen | 10 |
| Bijlage 1: Ezelsbrug Feedback geven en ontvangen | 11 |
| Bijlage 2: Korte persoonlijke analyse 'feedback' | 13 |

Inleiding en voorbereidingsopdracht

Deze reader behoort bij de training 'Professioneel opkomen voor jezelf'.

Onder Professioneel opkomen voor jezelf wordt verstaan dat je op een professionele manier grenzen kunt stellen in je werk, je mening kunt geven en aan kunt geven wat je wilt.

Feedback geven en ontvangen is hierbij een essentiële vaardigheid om verantwoordelijkheid te kunnen nemen voor je eigen gedrag en dat van de ander.

Randvoorwaardelijk hieraan is een assertieve houding.

In deze reader wordt het onderwerp 'Feedback geven en ontvangen' toegelicht.

Het onderwerp 'Assertiviteit' wordt in deel 2 behandeld, deze ontvang je na de eerste bijeenkomst .

Ter voorbereiding van de training wordt verzocht deze reader door te lezen en onderstaande opdrachten te maken.

Voorbereidingsopdrachten

1. Vul in bijlage 2 de persoonlijke analyse 'feedback' in en neem de uitkomsten mee naar de bijeenkomst
2. Beschrijf 3 situaties waarbij:
 - je feedback had willen geven maar dat niet goed gelukt is
 - het feedback geven wel goed gelukt is
 - je feedback hebt ontvangen

Neem deze beschreven situaties mee naar de eerste bijeenkomst.

Meander Academie

2015

1. Feedback

Letterlijk staat feedback voor TERUGKOPPELING. Feedback is niets meer of minder dan een terugkoppeling van het effect van het handelen van de een op de ander. Het is geen oordeel, maar een uitnodiging tot wederzijds kijkje in de keuken van de ander. Je geeft feedback altijd vanuit een positieve intentie om de samenwerking te verbeteren. Het geeft je de kans om zicht te krijgen op je blinde vlekken, op het effect van jouw doen en laten op de ander

Twee Amerikaanse onderzoekers, Joseph Luft en Harry Ingham, hebben onderzoek gedaan naar feedback. Naar aanleiding van hun onderzoeken hebben zij een model opgesteld, waarmee op eenvoudige wijze kan worden uitgelegd wat de relatie is tussen gedrag en feedback. Dit model staat bekend als het JOHARI venster, en ziet er als volgt uit:

| | Bekend aan jezelf | Onbekend aan jezelf |
|----------------------|-------------------|---------------------|
| Bekend aan anderen | Open ruimte | Blinde vlek |
| Onbekend aan anderen | Verborgen gebied | Onbekend gebied |

Het Johari-venster heeft vier kwadranten:

- De open ruimte is aan beiden bekend, hier kan over gecommuniceerd worden.
- De blinde vlek is wel bekend aan anderen, maar niet aan jezelf. Voorbeelden hiervan zijn als iemand vaak een bepaald stopwoord gebruikt, of als iemand een slechte adem heeft.
- Het verborgen gebied houden mensen bewust verborgen voor anderen.
- Het onbekende zelf is zowel voor jezelf als anderen onbekend, en daarmee geen onderwerp van communicatie.

Het Johari-venster geeft zicht op waarover je communiceert en hoe je je aan anderen presenteert. In het algemeen is het in een vertrouwde relatie goed om de open ruimte zo groot mogelijk te maken. Dat kan op twee manieren:

1. Door feedback te vragen van anderen verschuift ruimte van de blinde vlek naar de open ruimte, en
2. Door open te communiceren verschuift ruimte van het verborgen gebied naar de open ruimte.

Je kunt met feedback de ander niet veranderen, je kunt hem, en jezelf, wel inzicht in zijn handelen geven en daarmee keuzemogelijkheden (voor jezelf en de ander)

Feedback gegeven uit respect en gericht op het verbeteren van de samenwerking kun je eigenlijk altijd beschouwen als positieve feedback, het wordt immers gegeven vanuit een positieve intentie! Echter wordt er vaak gesproken over positieve en negatieve feedback. Onder positief wordt verstaan; complimenten geven. Negatieve feedback is gericht op gedrag wat 'beter kan', vaak ervaren als: iets wat de ander niet goed doet!

Ook in deze reader worden deze 2 begrippen zo gehanteerd.

2. Belemmeringen bij het geven van feedback

Vaak loop je je weken te ergeren aan het gedrag van je collega, terwijl hij zich van geen kwaad bewust is. Hij wil best proberen op te houden met fluiten of zingen en hij wil best een keer koffie voor je halen, als hij maar weet dat je dat wil! Met goed geplaatste feedback op het goede moment ruim je veel misverstanden uit de weg. Waarom is het zo moeilijk om soepel om te gaan met feedback geven?

Wie feedback moet geven is vaak onzeker. Je vraagt je af:

- ✗ Heb ik het wel goed gezien?
- ✗ Is het 'normaal' dat ik me hieraan erger?
- ✗ En wat stoort me nu precies?
- ✗ Wat vind ik nu verkeerd aan zijn werk?
- ✗ Mág ik hier wel iets van zeggen?
- ✗ Waarom wil ik er iets van zeggen?
- ✗ Wat wil ik daarmee bereiken?
- ✗ Hoe kan ik het zeggen zonder dat hij boos wordt?
- ✗ Kunnen we na het gesprek nog wel leuk samenwerken?

Dit zijn allemaal vragen die jezelf inderdaad moet stellen voordat je feedback gaat geven. Goede feedback vereist even tijd om na te denken.

Als je het antwoord scherp hebt, probeer je de kritiek zó te brengen dat je gesprekspartner hem begrijpt. Helder geformuleerd en neutraal, zonder beschuldigingen. Er is een formule voor die je daarbij helpt. Hij bestaat uit maar liefst zeven stappen. Als je deze volgt is het voor de ander makkelijker om rustig jouw feedback te ontvangen.

3. Formule voor het geven van feedback

1. Beschrijf veranderbaar gedrag
2. Beschrijf concreet en specifiek gedrag dat je zelf hebt gezien of gehoord
3. Gebruik een ik-boodschap
4. Geef aan welk effect dat gedrag op je heeft
5. Laat je gesprekspartner reageren
6. Vraag om het gewenste gedrag
7. Verken samen oplossingen of achtergronden

Toelichting:

1. Beschrijf veranderbaar gedrag

Je geeft altijd feedback op iets wat iemand gedaan heeft en niet op hoe hij is. Het heeft weinig zin om tegen iemand te zeggen dat ze

altijd zo zit te stotteren, want daar kan ze waarschijnlijk weinig aan doen. Beschrijf alleen gedrag dat iemand kan veranderen. Als iemand tijdens een vergadering zo zacht praat dat jij het niet kan horen, kun je daar iets van zeggen. Een rapport waarin belangrijke informatie ontbreekt, kan herschreven worden.

Kan de ander het gedrag, of het stuk werk dat hij heeft gedaan, veranderen?

2. Beschrijf concreet en specifiek gedrag dat je zelf hebt gezien of gehoord

Feedback waarin de woorden 'altijd' of 'overal' of 'nooit' in voorkomen, slaat de plank mis. Als iemand tegen jou zegt: "Jij komt altijd te laat op zakelijke afspraken."

Kun jij heel makkelijk zeggen:

"Nee hoor, gisteren was ik een kwartier te vroeg en moest ik op jou wachten."

Zo loopt de feedback uit op een welles-nietes-ruzie. Terwijl je collega waarschijnlijk baalde van die ene keer dat je op die hele belangrijke afspraak te laat kwam, terwijl je best een trein eerder had kunnen nemen. Je collega moet dus zeggen:

"Ik wil even terugkomen op de afspraak die we gisteren hadden met onze belangrijke klant X. De klant en ik moesten een kwartier op je wachten."

Zo is de feedback concreet (een kwartier!) en specifiek (gisteren met klant X).

Een extra regel is dat je het zélf gezien of gehoord moet hebben. Met feedback die je baseert op geklets, of eerlijke vertrouwelijke informatie, van anderen maak je meer kapot dan je lief is. Je beschadigt het vertrouwen van je bron. De andere kan het ontkennen en wil meteen weten wie dat dan gezegd heeft.

Kun je precies beschrijven welk gedrag je heeft gestoord? Heb je dat zelf gezien?

3. Gebruik een ik-boodschap

Een ik-boodschap is: "Ik kan me niet concentreren als ik je hard hoor praten."

Een jij-boodschap is: "Jij praat te hard."

Een jij-boodschap zegt: jij doet iets fout. Een ik-boodschap zegt: ik zou het graag anders zien. Kunnen we het daar over hebben? Een ik-boodschap nodigt je gesprekspartner uit om begrip op te brengen voor jouw kant van de zaak. Door een jij-boodschap schiet de ander meteen in de verdediging, en gooit er in het ergste geval nog een 'jij-bak' overheen: "Jij bent een overgevoelig watje!"

Kun je een feedbackzin bedenken die met 'ik' begint?

4. Geef aan welk effect het gedrag van de ander op je heeft

Laat je gevoel spreken. Dat gaat al veel makkelijker als je een ik-boodschap geeft. Het gaat er immers niet om wat die ander nu precies heeft gedaan of nagelaten, maar jij hebt problemen met de gevolgen ervan. Je kunt je niet concentreren, jij maakt

je zorgen omdat de klant een kwartier moet wachten, je kunt je eigen planning niet halen, je voelt je niet gewaardeerd, je wilt weten waar de ander nu precies mee bezig is. Kortom, jij hebt iets nodig van de ander

Kun je het gevolg van het gedrag op jou beschrijven, zonder beschuldigingen?

en dat moet je kunnen benoemen. Want die ander moet dat weten om empathie te kunnen voelen voor jou en je feedback.

“Doordat je voor de derde keer te laat kwam, kreeg ik het gevoel dat je het project niet serieus neemt. Daardoor ga ik twijfelen of ik je wel bij het vervolg wil betrekken. Bovendien moest ik me in bochten wringen om te voorkomen dat de klant zou vertrekken. Ik schaamde me.”

Je kunt dus prima zeggen welke gedachten het gedrag van de ander bij jou oproept. Zo kan je collega zich in jouw gevoelens inleven. Maar hier kan je in doorschieten. Je hoeft er niet bij te zeggen:

“Ben je te lui om je bed uit te komen?”

“Denk je dat we dit jaar al genoeg omzet gemaakt hebben?”

“Dacht je dat ik het ook wel alleen kon?”

Dit zijn allemaal zinloze interpretaties waarmee je de sfeer verpest. De ander komt vanzelf wel met een verklaring. En misschien is het nog een goede ook.

5. Laat je gesprekspartner reageren

Geef de ander de gelegenheid te reageren. Houd gewoon even je mond, hoe moeilijk dat ook kan zijn in je opwindning. Vraag of de ander je heeft begrepen en of hij zich het voorval hetzelfde herinnert als jij. Is dat niet het geval, licht je boodschap dan toe met aanvullende voorbeelden. Durf om een reactie te vragen: "Begrijp je wat ik bedoel?"

Ben je bereid om naar de reactie van de ander te luisteren?

6. Vraag om het gewenste gedrag

Je wilt graag dat de ander zijn gedrag verandert. Help hem daarbij door duidelijk te zeggen hoe je het dan wilt: "Ik zou het fijn vinden om samen naar zakelijke afspraken te gaan, zodat we vooraf een rolverdeling en gespreksstrategie kunnen afspreken. Dan ga ik met meer vertrouwen het gesprek in."

Kun je duidelijk vragen wat je van de ander wilt?

7. Verken oorzaken en oplossingen

Als je gesprekspartner het met je eens is dat zijn gedrag moet veranderen, of dat hij zijn werk moet herzien, kun je gaan praten over oorzaken en oplossingen. Neem de tijd om te

Ben je bereid om samen met de ander aan oplossingen te werken?

analyseren. Stel open vragen om te verkennen wat de oorzaken van zijn gedrag zijn (onberekenbare auto, onzekerheid over zijn kwaliteiten en een poging om van het project af te komen, angst voor de klant...). Zo geef je de ander de ruimte om zijn gedrag toe te lichten. Vul niet in wat je dént dat de ander bedoelt.

Maak duidelijk dat je de ander graag wil helpen waar nodig.

Ga jouw oplossing niet opleggen: “Zo mooi dat je het me eens bent, dan lijkt het mij het beste dat jij het project uitstapt.” Je hebt samen een probleem, dus zoek je sámen naar oplossingen. Je gesprekspartner voelt zich medeverantwoordelijk als je hem zelf vraagt met voorstellen te komen, en zal zich ervoor inzetten afspraken in te lossen.

In deze fase komt het erop aan actief te luisteren. Wat je gesprekspartner zegt biedt immers aanknopingspunten om tot een oplossing te komen.

Je kunt natuurlijk pas deze laatste fase van het gesprek starten als de ander je feedback een beetje heeft laten 'indalen'. Als hij geëmotioneerd is, kun je beter een afspraak maken om de volgende dag verder te praten. Ook moet de ander de feedback accepteren. Als hij je feedback onzin blijft vinden, zal je eerst de vorige stappen nóg een keer langs moeten lopen.

Ben je leidinggevende, dan heb je het makkelijker én moeilijker. Makkelijker, omdat je een opdracht kunt geven als het niet op een andere manier lukt. Moeilijker, omdat de eisen die aan feedback van een leidinggevende worden gesteld, hoger zijn. Ben je collega's dan zal je het van je overtuigingskracht moeten hebben.

Wanneer je op deze manier feedback geeft, moet het lukken de ander ervan te overtuigen dat hij/zij zijn/haar gedrag moet veranderen.

Tips:

- ✘ Wacht tot je ergste woede of schrik gezakt is en ga dan pas een feedbackgesprek beginnen.
- ✘ Maar wacht niet zo lang tot de ander is vergeten waar je het over hebt.
- ✘ Loop de bovenstaande vragen langs en schrijf de antwoorden op als voorbereiding.
- ✘ Neem de ander apart en geef de feedback op een rustige plek (niet in de kantine waar je collega's zitten te lunchen).

4. Feedback ontvangen

Wanneer feedback gegeven wordt uit respect en gericht is op het verbeteren van de samenwerking, dan is dat waardevol leermoment. Je kunt feedback beter zien als een kans om iets te leren. Hoe? Door goed te luisteren, toelichting te vragen en vervolgens te bedenken wat je ermee gaat doen.

Waarom is feedback ontvangen lastig? Niet zelden word je boos of emotioneel als je wordt aangesproken op je gedrag. Je ontkent bij hoog en laag of schiet in de verdediging. Het is minstens zo vervelend als feedback geven.

Wie zich niet oefent in het geven en ontvangen van feedback loopt risico's. Denk bijvoorbeeld aan: minder plezier in het werk, ontwijkingsgedrag, oppotten van frustraties en -in het ergste geval - een ziekmakende werksfeer die uitmondt in overspannenheid en verzuim.

In het omgaan met feedback speelt onzekerheid vaak een rol. We interpretern kritische kanttekeningen als een aanval op onze persoon en voelen ons afgewezen. Is de feedback ook nog eens afkomstig van een leidinggevende, dan voelt dat extra onveilig, omdat we de consequenties niet altijd kunnen overzien. Zijn we zélf degene die feedback uiten, dan voelen we ons minstens zo onzeker. Ons streven naar harmonie gaat boven alles, van jongs af aan hebben we geleerd anderen niet te kwetsen. Lastig dus om gevoelige onderwerpen aan te snijden.

Wie feedback krijgt, heeft de neiging in de verdediging te gaan. Dat is zinloos. Je hoeft je niet te verdedigen want als de ander op een goede manier feedback geeft, uit hij zijn gevoel met een ik-boodschap. Daar kun je niet over discussiëren, want jij kunt niet beïnvloeden hoe degene die jou feedback geeft zich door jouw gedrag moet voelen. Je kunt wél overwegen je gedrag te veranderen zodat jouw gedrag geen negatieve

emoties oproept. Maar, je mag altijd de ruimte vragen om weinig met de feedback te doen. De ander probeert jou te beïnvloeden, en dat is zijn goed recht. Het is jouw recht om er niet in mee te gaan. Soms kun je er immers gewoon niets aan doen. Je biologische klok is ingesteld op activiteit na de middag, dus ben je sloom tijdens het ochtendoverleg. Of, de feedback botst met jouw waarden. Jij vindt bijvoorbeeld dat de klant altijd belangrijker is dan je collega, dus laat je hém wachten in plaats van de klant.

5. Formule voor het ontvangen van feedback

Gelukkig is er een recept voor het ontvangen van feedback. Daar heb je steun aan als iemand tegen je zegt: "Ik wil graag even je aandacht voor" De belangrijkste voorwaarde is dat je je open stelt voor feedback. Dat doe je door:

1. Actief te luisteren
2. Om toelichting te vragen
3. Waardering te tonen
4. Na te denken over de feedback
5. Iets te doen!

1. Luister actief

Wie feedback ontvangt, is gebaat bij actief luisteren. Dat houdt in dat je verbaal én non-verbaal laat zien dat je aandacht hebt voor wat je gesprekspartner te zeggen heeft.

Voorbeelden zijn: knikken, hummen; aantekeningen maken; open houding (oogcontact, spiegelen)

2. Vraag om toelichting

Is je niet helemaal duidelijk wat de ander bedoelt, vraag dan om een toelichting. Probeer de feedback te begrijpen. Vraag door naar wat de ander precies bedoelt. Check of je de boodschap goed hebt begrepen door te luisteren, samen te vatten en door te vragen (LSD).

"Je zegt dat het je stoorde dat ik te laat was. Wanneer was dat precies? Wat hadden we afgesproken?"

3. Toon waardering

Een gouden regel is de ander te bedanken voor zijn informatie. Dat voelt misschien wat vreemd, maar als je feedback ziet als een kans in plaats van als een bedreiging is het zo gek nog niet: de ander geeft je immers informatie waarmee jij je voordeel kunt doen. Bovendien steekt hij zijn nek uit. Voor de ander is het net zo moeilijk om de feedback te geven. Hij vindt de (werk)relatie met jou zo belangrijk dat hij voor jou dat risico neemt. Hak zijn kop niet af als dank!

"Ik was me er niet van bewust dat mijn gedrag dit effect had. Ik stel het op prijs dat je me dit vertelt."

4. Denk erover na

Degene die feedback ontvangt, beoordeelt zélf wat hij met de feedback gaat doen. Vind je de opmerkingen terecht of onterecht? Herken je wat de ander zegt? Kun je er iets mee? Wíl je iets aan je gedrag veranderen? Wat zijn de consequenties als je je werkwijze aanpast, gaat het werk dan misschien langzamer?

Schiet in geen geval in de verdediging. Beter is het om te vragen wat de ander dan graag van je wil en waarom. Als je beter begrijpt waarom het voor de ander belangrijk is kan je voor jezelf beter beargumenteren of je er iets mee gaat doen.

"Je zegt dat je door mijn gedrag het gevoel hebt dat ik je niet serieus neem. Hoe kan ik je laten merken dat dat wél zo is?"

5. Doe iets met de feedback

Laat de feedbackgever weten wat je met zijn commentaar doet. Als je besluit er niets mee te doen, zeg je het ook.

"Ik heb gehoord wat je zei maar ik ben het niet met je eens. De reden is"

"Ik heb gehoord wat je zei en ik ben het met je eens. Volgende keer maken we vooraf afspraken over een zakelijk overleg. We gaan er samen heen en spreken onze rolverdeling nog even door."

6. Positieve feedback ontvangen

Gek genoeg vinden veel mensen het ook moeilijk om 'normaal' om te gaan met positieve feedback; complimenten dus.

"Wat heb je een mooi pak aan." "Oh, dat is van vorig jaar."


"Jeetje, wat kun jij toch goed voorzitten." "Ach joh, dat kan iedereen, je moet je gewoon een beetje voorbereiden."

"Wat heb je dat rapport snel af gekregen, en het is nog goed ook. Bij mij zou het nog vol fouten staan als het zo snel moest." "Mjah, kwestie van concentratie hè."

Wat zou jij doen als er zo op je complimenten gereageerd werd? Je haalt het wel uit je hoofd de volgende keer, want óf je compliment wordt een beetje ontkend, óf je krijgt een reactie die je zelf bijna als een verwijt zou kunnen opvatten. De onderliggende boodschap is dan, ja, jammer voor jou dat jij het niet kan. Zo'n reactie waarbij iemand het compliment terzijde schuift is vaak valse bescheidenheid, geen mooie eigenschap. Je kunt beter gewoon uitkomen voor je sterke punten. Het is toch iets om trots op te zijn. Wees dat dan ook, maar eerlijk.

Dus, wat kun je beter doen als je een compliment krijgt? Je volgt alle regels die ook gelden voor negatieve feedback. Van complimenten kun je immers ook veel leren. Wat vond je dan zo goed aan mijn voorzitterschap? Wat vond je goed aan mijn rapport? Zo laat je zien dat je de boodschap waardeert en erover wilt nadenken.

En, geef regelmatig een compliment terug. Relaties worden er sterker van. Je gaat meer op elkaar vertrouwen als je weet waarom je elkaar waardeert.



Wat was de leukste feedback die je ooit hebt gekregen? Hoe heb je daarop gereageerd?

Bijlage 1: Ezelsbrug Feedback geven en ontvangen

Het geven van feedback

Uitgangspunt voor het geven van feedback is altijd dat degene die feedback geeft 'het goed voor heeft' met degene aan wie hij feedback geeft.

Spelregels voor het geven van feedback: **GEZA**

1. Zeg welk **G**edrag je hebt gezien, gehoord, gemerkt. Benoem dit in ik-termen, concreet en specifiek op een beschrijvende en niet veroordelende manier en doe dit op het juiste moment en de juiste plaats. Vermijd het benoemen van oorzaken van het gedrag van de ander.
2. Zeg wat de **E**ffecten, gevolgen, consequenties zijn van dit gedrag voor jezelf en/of voor anderen. Zeg wat je ervan vindt en eventueel ook wat je erbij voelt. Vraag aan de ander of hij het gedrag herkent wat je hebt benoemd.
3. **Z**eg wat je graag wilt dat de ander doet of verandert; wat je wens is. Bespreek open met de ander de mogelijke oorzaken van het gedrag en zijn reactie op de feedback. Bespreek mogelijkheden, geef zo nodig concrete tips en vraag of de ander dit ook wil.
4. Maak **A**fspraken met elkaar. Kom je er niet uit, zeg dan wat je gaat doen of spreek af wanneer je er opnieuw over zult praten met elkaar.

Samengevat:



Het ontvangen van Feedback

Uitgangspunt bij het ontvangen van feedback is dat je bereid bent om te leren van de feedback die je krijgt. Feedback is gratis informatie die je krijgt over hoe de ander naar je kijkt. Daarmee kun je beter je doelen en je positie bepalen. Het is aanbevelenswaard om in alle situaties goed te luisteren naar de feedback die je krijgt.

Spelregels voor het ontvangen van feedback: **GEBA**

1. Luister goed naar wat de ander over je **G**edrag zegt. Als het niet helemaal duidelijk is over welk gedrag van jou het precies gaat, vraag dan zo nodig door. Negeer eventuele 'psychologiserende, manipulerende, demagogische opmerkingen.
2. Probeer zo goed mogelijk inzicht te krijgen in de **E**ffecten, gevolgen, consequenties van je gedrag. Vraag zo nodig door wat de ander ervan vindt of erbij voelt. Als de ander in wij-termen praat, probeer dit dan te negeren en vraag nogmaals naar de individuele mening van de ander. Probeer vooral de wens te horen die de ander heeft. Zeg tegen de ander wat jij vindt van deze feedback, van zijn wens, hoe jij je erbij voelt.

3. **B**evestig de ander dat je het waardeert dat hij de feedback heeft gegeven, bijvoorbeeld: “Al vind ik het niet leuk wat je hebt gezegd, ik vind het wel fijn dát je het tegen mij hebt gezegd.” Ga in gesprek met de ander over wat hij wenst en wat jij hiervan vindt.
4. Kom tot **A**fspraken met elkaar. Kom je er niet uit, zeg dan wat je gaat doen of spreek af wanneer je er opnieuw over zult praten met elkaar.

Samengevat



Bijlage 2: Korte persoonlijke analyse ‘feedback’

Met deze Korte Persoonlijke Analyse wordt inzichtelijk wat jij makkelijk c.q. moeilijk vindt t.a.v. feedback; duidelijk wordt of je meer neigt naar het geven van feedback of naar het ontvangen van feedback, of dat hier balans in zit. Tevens wordt duidelijk of je liever negatieve feedback geeft en / of ontvangt of dat je voorkeur hebt voor positieve feedback, of dat hier balans in zit.

Neem de uitkomsten mee naar de bijeenkomst.

*NB; de korte persoonlijke analyse is een hulpmiddel om een indicatie te krijgen, het is **niet** de bedoeling dat je daar grote conclusies uit trekt!*

Instructie:

Hieronder vind je 12 uitspraken; bepaal voor elke uitspraak in hoeverre deze op jou van toepassing is. Doe dit door ‘ja’, ‘soms’ of ‘nee’ aan te kruisen:

| | | | | |
|----|---|----|------|-----|
| 1 | Ik spreek mijn collega's alleen aan op hun negatieve gedrag als het echt de spuigaten uitloopt | ja | soms | nee |
| 2 | Als ik word aangesproken op iets dat niet goed ging, dan probeer ik rustig te blijven en te begrijpen wat de ander bedoelt | ja | soms | nee |
| 3 | Ik zou mijn collega's moeten vertellen waar ik tevreden over ben, maar het komt er vaak niet van | ja | soms | nee |
| 4 | Als ik negatieve feedback geef, dan handhaaf ik mijn boodschap, ook al zie ik dat de ander van slag raakt | ja | soms | nee |
| 5 | Als ik een compliment krijg, dan geniet ik hiervan en bedank die persoon hartelijk voor zijn opmerking | ja | soms | nee |
| 6 | Als iemand kritiek op mij heeft, dan heb ik meteen een hekel aan die persoon | ja | soms | nee |
| 7 | Als me iets niet zint bij een collega, dan laat ik dat direct en duidelijk weten | ja | soms | nee |
| 8 | Ik geef alleen complimenten als een collega uitzonderlijk heeft gepresteerd | ja | soms | nee |
| 9 | Als iemand mij negatieve feedback geeft, dan raak ik daarvan zo van slag dat ik dichtklap en het maar over me heen laat komen | ja | soms | nee |
| 10 | Als een collega mij vertelt dat ik goede dingen heb gedaan, dan vraag ik me af wat zijn achterliggende bedoeling is | ja | soms | nee |
| 11 | Ik laat het mijn collega's weten als ik vind dat ze goed werk afleveren | ja | soms | nee |
| 12 | Als ik een compliment krijg over mijn werk, dan weet ik me niet goed houding te geven | ja | soms | nee |

In de onderstaande scoretabel is het aantal punten opgenomen dat je per vraag kunt scoren.

Voor het bepalen van je score werk je van links naar rechts. Per vraag omcirkel je het puntenaantal dat je hebt gescord en noteer je dit aantal in het open witte vak in één van de rechter 4 kolommen. Nadat je dit met alle vragen hebt gedaan, tel je per kolom van boven naar beneden de scores genoteerd in de witte vlakjes (dus alleen van de 4 rechter kolommen). Per kolom kun je de totaalscore onder de streep noteren.

| Vraag: | Antwoord: | | | | Feedback geven: | | Feedback ontvangen: | |
|---------|-----------|--------|----------|---|-----------------|----------|---------------------|----------|
| | Ja | Soms | Nee | | Positief | Negatief | Positief | Negatief |
| 1 | 0 punten | 1 punt | 2 punten | → | | | | |
| 2 | 2 punten | 1 punt | 0 punten | → | | | | |
| 3 | 0 punten | 1 punt | 2 punten | → | | | | |
| 4 | 2 punten | 1 punt | 0 punten | → | | | | |
| 5 | 2 punten | 1 punt | 0 punten | → | | | | |
| 6 | 0 punten | 1 punt | 2 punten | → | | | | |
| 7 | 2 punten | 1 punt | 0 punten | → | | | | |
| 8 | 0 punten | 1 punt | 2 punten | → | | | | |
| 9 | 0 punten | 1 punt | 2 punten | → | | | | |
| 10 | 0 punten | 1 punt | 2 punten | → | | | | |
| 11 | 2 punten | 1 punt | 0 punten | → | | | | |
| 12 | 0 punten | 1 punt | 2 punten | → | | | | |
| Totaal: | | | | | | | | |