

Feedback geven De sleutel tot werkgeluk



Dit e-book met checklist is onmisbaar voor meer plezier in je werk

Spreek uit wat je dwars zit!
Er valt een last van je
schouders
Je kun jezelf zijn
én de samenwerking met je
collega's verbetert.



Eigen Kracht Coaching
Hanneke Zumker

h.zumker@eigenkrachtcoaching.nl
06 33 86 89 22

www.eigenkrachtcoaching.nl



www.heidagspel.nl



Tekst: Hanneke Zumker

© 2020 Wil je tekst uit deze uitgave delen? Allereerst dank voor het compliment! Helaas zit hier copyright op.
Wil je toch iets gebruiken? Neem dan even contact met me op.



MIJN VERHAAL



Hoe ik heb geleerd dat feedback essentieel en positief is

Hoe komt het dat mensen doen wat ze doen?

Een vraag die ik mezelf vaak stel, al zo lang als ik me kan heugen.
Een vraag ook die me uiteindelijk coach heeft gemaakt.

Vroeger werd ik gepest. Op de lagere school wilde niemand naast me zitten en - bijna vanzelfsprekend - kozen ze me niet bij gym.

Precies op het moment dat ik naar de middelbare school ging, verhuisden we van een klein zwaar gereformeerd dorp naar Dordrecht. Dat was op zich al erg genoeg, en daar kwam bij dat ik er heel netjes uitzag met m'n grijze rok, college-sjaal en -jas.

Anders als ik was, was ik meteen wéér het **mikpunt** in de klas. Ik zei niets terug als ik een lelijke opmerking kreeg. Dat durfde ik niet.

Niet durven bleef nog lang een probleem voor me.

Wat doe ik verkeerd? dacht ik toen. Het antwoord had ik niet. Wat ik ook nog niet wist, is dat ik het later wél zou begrijpen en het de baas zou zijn.

In m'n werkende leven is het me ook nog gebeurd dat ik tegen mijn eigen **weerbaarheid** aanliep of met onprofessioneel gedrag werd geconfronteerd.

Volwassen vrouwen en mannen kunnen zich onvolwassen gedragen.

Zo mocht ik de vervelende klusjes opknappen, werd er soms een nét te grappige opmerking gemaakt ten koste van mij en ging mijn advies uit naam van een ander naar de directie. Ook kreeg ik fouten in mijn schoenen geschoven die ik níet had gemaakt .

Steeds zei ik niets

Zelfs als mijn collega's gewoonweg hun afspraken niet nakwamen.

“Waarom doen mensen dit?”



Collega's hebben écht niet altijd slechte bedoelingen. En soms hoort het bij de kantoorpolitiek.

Ik besepte dat het toch ook wél iets bij mij was. Ik hield mensen niet buiten m'n ruimte en ging discussies uit de weg. Ik zei geen nee en wilde aardig gevonden worden. **Conflicten** vermeed ik en ik was **bang** voor **afwijzing**. Bang om buiten de groep te vallen.

Van mezelf wegcijferen kreeg ik stress en ging ik piekeren. Als ik nu niets doe, gaat het blijven zoals het is, realiseerde ik me.

Ik werkte aan mezelf door: **grenzen te stellen**, nee te zeggen, gedrag bespreekbaar te maken en mijn mening te geven. Kortom ik ging mijn **eigen kracht** voelen en **feedback** geven. Het vroeg veel moed want ik vond het eng, maar door het te doen, ging het steeds beter.

Doordat ik me tijdens het feedbackgesprek kwetsbaar opstelde, merkte ik dat mijn collega dat ook deed. En: ik kreeg zelf tegen-feedback. Wat ik over mijn eigen gedrag terugkreeg, gaf me een bredere blik op mezelf. Die combinatie van het durven laten zien van je **kwetsbaarheid** en het open staan voor tegen-feedback, versterkte de relatie met mijn collega juist. Het zorgde ervoor dat we beter gingen samenwerken. Daardoor **verbeterde de sfeer** op de afdeling en werd de drempel om elkaar feedback te geven steeds lager.

Maar ook als de feedback niet in dank werd aangenomen, kon ik ermee omgaan. Na een **spannende confrontatie**, mét hartkloppingen, waarbij de ander onaardig of onprofessioneel deed, bleek ik de aanvaring te kunnen **relativeren** en voelde ik me rustig. Dat was een boost voor mijn zelfvertrouwen.



Mijn eigen ontwikkelingsproces bracht mij waar ik nu ben. Een gelukkig mens dat stevig in haar schoenen staat. Ik weet wie ik ben en wat ik wil. Ik volg mijn hart en sta voor wat mij écht raakt. Dat gun ik jou ook.

De methode die mij hielp en ik nog steeds succesvol gebruik - en nu mijn klanten ook - deel ik daarom graag met jou.

Mijn missie is jou te helpen aan meer **werkgeluk**. Dat ontwikkelt zich het best in organisaties die hun medewerkers centraal stellen. Waar het normaal is dat je buiten je **comfortzone** treedt, **fouten** durft te maken en je **kwetsbaar** opstelt. Ik geloof in bedrijven die zo'n uitnodigende omgeving hebben. Een cultuur waaraan je uiteraard ook zelf bijdraagt door er energie in te steken om met plezier naar je werk te gaan. Als dat lukt, is mijn missie geslaagd.

Op een goede manier feedback geven én krijgen is een basisvoorwaarde voor **werkgeluk**.

Gebruik de checklist en het wordt voor jou veel **gemakkelijker** om **feedback** te **geven** zonder dat jij daarvan bibbers of hartkloppingen krijgt.



Hoe kom je van dat gedoe op je werk af?



Je collega doet of zegt iets waar jij je **ongemakkelijk** bij voelt. Hij of zij doet iets juist niet, zoals afspraken niet nakomen.

Of nog erger... je collega haalt het bloed onder je nagels vandaan.

Jouw **grenzen** worden met voeten getreden. Keer op keer. Je ervaart daardoor onrust. In het team rommelt het ook al.

Wat moet je doen? Zwijgen, of zeggen?

Lastig.

Het gaat om **jóuw gevoel**, **jóuw eigenwaarde**, **jóuw grenzen**. De sfeer op je afdeling, het plezier in je werk.

Ga je het zeggen?

Je wil geen conflict. **Je bent bang** dat als je er iets van zegt er **nóg** meer problemen komen... En straks kost het je je baan!



Maar jij bent er zelf ook nog.

Dus... Zeg het!

Durf je dat?

Je bent **niet eerlijk** als je last hebt van je collega en het niet vertelt. Je houdt de situatie in stand. **Zeggen is het slimst.** Voor jezelf, je eigen gezondheid en voor de organisatie als geheel.

Weet dat een feedbackgesprek een mogelijkheid is om vooruit te komen. Feedback is iets positiefs.

Mits je durft het gesprek aan te gaan.
Mits je weet hoe je zo'n gesprek voert.
Mits de ontvanger ermee om kan gaan.

Feedback geven is spannend.
Feedback krijgen ook.

**Met deze checklist lukt je het zonder
kleerscheuren!**

Op een feedbackgesprek
waar je mee verder komt!
(en je werkgeluk natuurlijk)



Checklist Feedback geven



- 1 Praat vanuit jezelf. Geef feedback op het gedrag en veroordeel de persoon niet.
- 2 Beschrijf het gedrag dat je van de ander waarneemt zo feitelijk en concreet mogelijk.
 - Ik zie
 - Ik hoor
 - Ik ervaar
 - Ik merk
- 3 Realiseer je dat jouw feedback geen feit is.
- 4 Geef voorbeelden.
- 5 Als je denkt aan te voelen dat er mogelijk iets bij je collega leeft en/of dat jouw gedrag nadelig was voor de interactie tussen jou en die ander, durf dat te benoemen! Gegarandeerd dat wanneer jij je kwetsbaar opstelt de acceptatiegraad van jouw feedback veel groter wordt. Bijvoorbeeld:

"Toen ik bij je aan het bureau stond, had ik het idee dat jij heel druk was. Ik kwam ook echt binnenstormen. Ik zou me kunnen voorstellen dat jij dat vervelend vond."



Stap 5 is een magische stap

Door pro-actief met de ander te delen wat jouw aandeel is in de situatie, voelt de ander zich - over het algemeen - niet meteen aangevallen. En: hij of zij krijgt meer begrip voor jou. Dat zorgt voor een soepel gesprek, je feedback wordt veel gemakkelijker aanvaard!



- 6** Beschrijf het gevolg, het effect dat het gedrag op jou heeft.
- Dit zorgt ervoor dat
 - Het effect op mij is
 - Hierdoor ging ik
 - Ik reageerde

- 7** Geef de ander de kans om te reageren.
- Weet je dat je dat deed/zei?
 - Wat maakt dat je dit deed/zei?
 - Wat vind jij hiervan?
 - Hoe kijk jij hier tegenaan?
 - Hoe is wat ik je vertel voor jou?

- 8** Benoem het gedrag dat je graag zou willen zien
Welk alternatief gedrag wil je wel?

- 9** Hierna is het aan de ontvanger wat hij/zij ermee doet.

- 10** Spreek samen af na een tijdje te evalueren hoe het gaat.

Schrijf
je gesprek uit
En oefen het met
je partner of een
vriend(in)



Do's

- Doe het één op één
- Blijf respectvol
- Richt je op gedrag
- Blijf vriendelijk
- Blijf bij het onderwerp
- Hou het kort
- Gebruik het woord 'ik'



Dont's

- In aanwezigheid van anderen
- Een waardeoordeel geven
- Aanvallend praten
- Te lang wachten
- Een betweter zijn
- Te veel suggesties geven

Feedback durven geven is de oplossing voor gedoe op je werk



Ik hoop dat de checklist in dit e-book je helpt het gesprek met je collega aan te gaan. En je sterker uit het gesprek komt en de samenwerking met je collega verbetert.

Als je feedback geeft, doe je iets **positiefs**. Je komt op voor wat jij belangrijk vindt. Jouw feedback zorgt ervoor dat het voor jou **weer veilig** op je werk is. Als jij zegt wat je vindt en voelt, durven je collega's dat ook makkelijker. Het werkt door in je hele team.

Wat als je nu de technieken kent, maar toch die feedback nóg niet hebt gegeven?

Omdat:

- je wil dat anderen je aardig vinden
- feedback geven voelt als kritiek geven
- je bang bent dat je collega je afbrandt
- je manager het verkeerde voorbeeld geeft
- er bondjes zijn
- je je onzeker voelt over wat je collega's van je denken

Kortom, je durft niet

Maar, weet dat je jezelf écht tekort doet als je een collega over jouw grenzen laat gaan.

Ik kan je helpen dat te voorkomen.

We kijken waar jouw blokkades zitten. En hoe je voor jezelf kiest en opkomt. Zodat je het gesprek **wél durft** aan te gaan. Al tijdens de coaching gaat het je lukken vervelende onderwerpen bespreekbaar te maken.



Echt eerlijk uitspreken wat je denkt of voelt op een bepaald moment is namelijk de enige manier om iets te bereiken. En dat kan best pittig zijn, of lastig. Confronterend.

Bij mij kun je je veilig voelen.

Ik vind namelijk ieder mens mooi, en ik oordeel niet. Misschien komt dat omdat ik zelf veel heb meegemaakt. Ik weet hoe belangrijk een luisterend oor is. Iemand die er oprecht voor je is.

Bovendien leg ik gemakkelijk de link tussen jouw coachvraag en de belangen van de organisatie waarin je werkt. Dat komt door mijn opleidingen in marketing, bedrijfskunde en coaching, en m'n 23 jaar werkervaring in grote organisaties.

Ik bied je een GRATIS eerste coachgesprek aan, zodat je kunt ervaren hoe mijn coaching jou kan helpen. Dit eerste gesprek is een volwaardige coachsessie van 1,5 uur. Vertel als je de afspraak maakt dat je gebruik maakt van het aanbod uit dit e-book.

Als je actief aandacht besteedt aan je ontwikkeling dan presteer je beter.

Denk je dat dit iets is voor een van je medewerkers? Vraag dan ook een eerste coachgesprek aan. Ook als je denkt dat een training hierin nuttig voor je team is, kun je me bellen.

Dus, durf en zet je eerste stap naar meer werkgeluk.

Neem contact op met mij.

Warme groet,

Hanneke



“Goede feedback is
de sleutel tot
meer werkgeluk”