

## 33. Feedback



*Wees dapper. Neem risico's. Niets kan ervaring vervangen.*

Paulo Coelho

Wanneer de wens bestaat om met compassie zorg te verlenen, dan is het interessant te kijken hoe compassievol men met elkaar communiceert en men elkaar eerlijke feedback geeft op een constructieve en betrokken manier. Want zonder feedback kunnen we niet leren, verbeteren en ontwikkelen. Feedback is noodzakelijk om inzicht te krijgen hoe we overkomen, hoe we reageren op mensen om ons heen en dus ook om met meer compassie zorg te kunnen verlenen. Vaak vinden zorgprofessionals het ongemakkelijk om feedback te geven aan collega's en weten niet zo goed hoe dat te doen. En doen het dan maar niet. Groei kan gepaard gaan met onrustige gevoelens, we begeven ons op onbekend terrein. Het is zo menselijk om die ongemakkelijke gevoelens uit de weg te gaan. Toch gaat ontwikkeling niet zonder feedback. We zullen dus de stoute schoenen moet aantrekken. Wat heel belangrijk is om naast het aandachtspunt dat we een collega willen meegeven eerst een aantal zaken noemen waar we heel tevreden over zijn. Begin daarmee en noem bijvoorbeeld drie sterke punten tegenover één verbeterpunt. Feedback geven gaat het best met een open houding, zonder verwachtingen en oordelen, zonder ons te 'wapenen'. [Brené Brown](#) gaat letterlijk aan dezelfde kant van de tafel zitten. Zijn we bereid om naast de ander te gaan zitten, in plaats van er tegenover? Durven we het? We kunnen onze collega's hartelijk laten weten dat die ongemakkelijke gevoelens onvermijdelijk zijn en dat ze belangrijk zijn om een groeiproces door te maken. De beloning is ontwikkeling van onszelf en onze collega's. En daar varen zorgvragers wel bij.

### Compassie concreet

1. Reflectie: Geef je regelmatig feedback aan collega's? Waarom wel? Wat houdt je tegen als je het niet doet? Welk risico loop je? Welke gedachten heb je hierover? Kloppen die? Hoe weet je dat zeker? Draai het eens om. Hoe is deze omkering? Denk je bij feedback geven aan een kritische noot of ook aan positieve feedback? Hoe vaak geef je positieve feedback? Hoe belangrijk is positieve feedback? Wat leer je hier van?
2. Checklist om betrokken feedback te geven.  
Ik weet dat ik eraan toe ben om feedback te geven wanneer:
  - ik bereid ben om naast je te komen zitten, in plaats van tegenover je;
  - ik bereid ben om het probleem voor ons neer te leggen, in plaats van tussen ons in (of het naar je toe te schuiven);
  - ik bereid ben om te luisteren, vragen te stellen en te accepteren dat ik het probleem mogelijk niet helemaal doorzie;
  - ik oog heb voor wat je goed doet en niet alleen voor je fouten;
  - ik je sterke punten zie en hoe je die kunt gebruiken om je zwakke punten aan te pakken;

- ik je kan aanspreken op je gedrag zonder je schaamte of schuldgevoelens te bezorgen;
- ik verantwoordelijkheid wil nemen voor mijn eigen aandeel;
- ik je oprecht kan bedanken voor je inspanningen in plaats van je aan te vallen op je tekortkomingen;
- ik met je kan praten over hoe het op te lossen van dit probleem kansen biedt om te groeien;
- ikzelf de kwetsbare opstelling en openheid kan laten zien die ik van jou verwacht.

Bron: [De kracht van kwetsbaarheid](#), Brené Brown. De *Engaged Feedback Checklist* is te downloaden op [haar site](#).

3. Oefening feedback. Maak tweetallen, A en B. A geeft feedback aan B. Je kunt gebruik maken van de volgende zinnen:

- Ik waardeer je heel erg om .....
- Jouw inbreng is voor mij erg waardevol vanwege...
- Je doet me een groot plezier als je....
- Ik heb er moeite mee wanneer je.....Hoe kijk jij hier tegenaan?

Evalueren: Hoe was het voor A? Hoe was het voor B? Wat hebben jullie ontdekt?

Wat nemen jullie hieruit mee? Kon A feedback geven en B feedback ontvangen?

Welke gevoelens kwamen boven? Wat leer je er van? Draai nu de rollen om.

4. Kijktip: De twee TED-talks van Brené Brown over [schaamte](#) en [kwetsbaarheid](#).
5. Leestip: *De kracht van kwetsbaarheid*, Brené Brown.
6. Tip: Kijk nog eens naar [blog 24](#), deze gaat over de blinde vlek en feedback.