

OMGAAN MET FEEDBACK



Wat is feedback? Hoe ga ik hier mee om?

Feedback is een reactie van andere(n) op je gedrag of op je werk.

Op een positieve manier omgaan met feedback en kritiek is niet gemakkelijk. Omgaan met feedback wil zeggen dat je deze ontvangt zonder emotioneel te worden. Je aanvaardt deze op een positieve manier, ook al is de manier waarop ze gezegd is niet altijd fijn.

Feedback maakt het mogelijk om vragen te stellen en verbeteringen aan te brengen.

Ik ben een huishoudhulp die goed kan omgaan met feedback als:

- Ik deze positief kan bekijken en niet zie als een teken van mislukken.
- Ik weet welke feedback nuttig is en mij kan helpen beter schoon te maken.
- Ik zie die als een kans om te leren.
- Ik begrijp dat niet iedereen perfect is en er altijd ruimte is voor verbetering.



Voorbeelden

In het dagelijks leven

Je hebt soep gemaakt voor je oma. Zij zegt je dat ze deze te zout vindt. Je let hierop volgende keer.

“Ik vind ze lekker oma. Maar ik zal erop letten dat ik er volgende keer minder zout in doe voor jou.”

Je komt regelmatig 5-10 minuten te laat op je afspraak bij de kapper. Hij geeft aan dat dit vervelend is en zijn planning in de war brengt.

“Ik begrijp dat dit zeer vervelend is voor jou. In de toekomst ga ik extra mijn best doen om zeker op tijd te komen.”

Op het werk

Wanneer je aankomt bij je klanten begroet je ze steeds met ‘goedemorgen’, daarna ga je onmiddellijk aan het werk. Mevrouw Boogers zegt dat je bij aankomst niet zo vriendelijk bent. Een kort babbeltje zou ze appreciëren. “Geen probleem, mevrouw Boogers. Ik tracht steeds onmiddellijk te starten, om geen werktijd te verliezen. Ik zal hiermee zeker rekening houden in de toekomst en de tijd nemen om even met jou te praten.”

Mevrouw Stynen: “Je hebt het raam in de keuken niet goed gepoetst”. Je vraagt wat ze bedoelt met ‘niet goed’. Ze zegt dat er gedroogde waterdruppels op het raam staan. Waarschijnlijk heb je de bovenste raamlijst niet afgedroogd. Je begrijpt nu wat de klant bedoelt en zal hier in de toekomst extra op letten.



Tips en tricks

- Ga na wat de klant verwacht, goede afspraken kunnen kritiek vermijden.
- Vraag na je werk af en toe naar de mening van je klant. Zo weet je of deze tevreden is en of je iets dient aan te passen.
- Stel je werk in vraag: als ik de klant was, zou ik dan tevreden zijn?
- Stel je open voor feedback.

Dat doe je door:

Actief te luisteren

Laat verbaal en non-verbaal zien dat je aandacht hebt voor wat de andere jou vertelt.

Knikken, hummen, een open houding,...

Uitleg te vragen

Probeer de feedback te begrijpen. Vraag door naar wat de ander precies bedoelt. Ga na of je wat de klant zegt goed hebt begrepen, door te luisteren, samen te vatten en door te vragen.

Voorbeeld: “Je zegt dat het je stoorde dat ik te laat was. Wanneer was dat precies? Wat hadden we afgesproken?”

Waardering te tonen

Bedank de ander voor zijn informatie. Dat voelt misschien wat vreemd, maar tracht de feedback te zien als een kans en niet als een bedreiging. Voor de ander is het ook moeilijk om feedback te geven.

Erover na te denken

Vind je de opmerking terecht of onterecht? Herken je wat de ander zegt? Kun je er iets mee? Wil je iets aan je gedrag veranderen? Wat zijn de consequenties? Probeer om niet in de verdediging te schieten. Beter is om te vragen wat de ander dan graag van je wil en waarom.

Iets met feedback te doen

Laat de ander weten wat je doet met de feedback. Als je besluit er iets mee te doen, zeg het dan ook.



Wat heb je geleerd?

Voor mij is omgaan met feedback:

de **DANKBAARSTE** *job*

