

‘Feedback geven werkt niet, FeedForward wél

Herkent u als organisatie dat:

- Feedback geven in praktijk lastig blijkt en daardoor niet gebeurt?
- Het de vraag oproept: hoe creëren we dan de aanspreekcultuur die we wenselijk vinden?

Waarom Feedback geven niét werkt

Feedback geven wordt als lastig ervaren en vaak spreken we ons dan ook niet uit want:

- ‘Zo erg is het nu ook weer niet’
- ‘Ik wil de ander niet kwetsen’.
- ‘De sfeer en samenwerking worden er niet beter van’.

Vervolgens volgen we een training feedback en daarna voelt het zo ‘gekunsteld’ om de ander feedl te geven over zijn gedrag middels de geleerde stappen.

Ik zie dat je voor onze teamvergadering later dan de afgesproken tijd aansluit.

Ik denk dan dat onze afspraak jou niet uitmaakt.

Ik voel me daar niet zo lekker bij.

Ik zou graag willen dat je aan onze afspraak houdt en op tijd voor de vergadering komt.

Feedback heeft het risico in zich dat het zenden wordt vanuit het IK perspectief vanuit het eigen oordeel over de ander. Wat het effect teweeg brengt dat de ander zich vervolgens hierdoor aan gevallen kan voelen en defensief reageert. Waardoor de kans aanwezig is dat hier niemand van groeit & leert.

Waarom werkt Feedforward wél?

Wat zou het betekenen als we ons wel uitspreken naar elkaar? Maar op een manier dat er een gelijkwaardig gesprek ontstaat door het leren van en met elkaar? Bij Feedforward reflecteren we allereerst op de eigen behoefte die ten grondslag ligt aan onze mening/oordeel. Dit vormt de basis een waarderend onderzoekend Feedforward gesprek. Met als effect dat we elkaar beter leren kennen en begrijpen wat de samenwerking ten goede komt.

Voorbeeld aanpak Feedforward gesprek

Situatie: een medewerker irriteert zich aan een collega, ervaart een dominante houding en weinig ruimte voor haar inbreng.

Vanuit Feedforward onderzoek je de situatie en de mening over de ander.

- **Wat wil je eigenlijk?** 'Ik wil persoonlijke autonomie'.
- **Heb je weleens een moment gehad waarop je persoonlijke autonomie bij je collega hebt ervaren?** 'Ja dat heb ik eerlijk gezegd weleens ervaren. Misschien niet in de mate en wellicht niet op alle momenten waarop ik dat zou willen maar ik heb het absoluut weleens ervaren'
- **Wat zou jouw doel voor een gesprek met je collega zijn?** 'Mijn persoonlijke autonomie vergroten'
- **Wat zou de aanleiding kunnen zijn om eens een gesprek met haar aan te gaan?** 'Binnenkort loopt een project af waarin we samenwerken. Een natuurlijk moment om onze samenwerking te evalueren.'

In de training vindt voorbereiding van het feedforwardgesprek plaats volgens het principe van Stephen Covey: 'Eerst de ander begrijpen om begrepen te worden':

Wat zou een eerste vraag kunnen zijn voor het evaluatiegesprek met jouw collega?

- Wat heb jij tijdens het project prettig aan onze samenwerking ervaren? Kan je hier eens een voorbeeld van geven
- Waar zou je nog meer van willen in onze samenwerking? En wat zou onze samenwerking volgens jou kunnen optimaliseren?
- Wat ik zelf prettig vind in onze samenwerking is ... en onder meer de momenten waarop ik persoonlijke autonomie ervaar. B.v. laatst.....

Door eerst de momenten te benoemen die je waardeert, geeft het de mogelijkheid om te onderzoeken waarom daar wel persoonlijke autonomie ervaren werd en kon ontstaan. Wat gaat hier anders dan op de momenten waarop dat niet ervaren werd. Wat kan je hieruit leren met elkaar.

Hoe ervaar je de Feedforward benadering?

'Prettig. Het geeft inzicht in wat mijn behoefte is en geeft me daardoor een gevoel van regie hoe ik er zelf invloed op uit kan oefenen. De waarderende insteek doet ook meer recht aan mijn collega en onze samenwerking. Het maakt het ook veel makkelijker om zo het gesprek met haar aan te gaan'.

Verschil Feedback en Feedforward

Feedback geven komt voort uit onze probleemgericht aanpak die zich veelal richt op wat er mis is en fout gaat. Feedforward komt voort uit de benadering van waardierend onderzoeken (Appreciative Inquiry). Hierbij ligt de focus op wat je wél wilt (een probleem zegt alleen wat je níét wilt). Vervolgens benut het krachten en kwaliteiten van mensen en organisaties om het gewenste te realiseren vanuit verbinding en een gedeeld perspectief.

| FeedBack | Feedforward |
|---|---|
| Gericht op wat je irriteert/vervelend vindt aan het gedrag van de ander | Gericht op het wenselijke gedrag van de ander (wat op sommige momenten al aanwezig is) |
| Gebaseerd op de eigen mening/oordeel over de ander | Gebaseerd op de eigen behoefte die ten grondslag ligt aan de eigen mening/oordeel over de ander |
| De ander doet meestal iets 'verkeerd' | Elkaar laten groeien en op een hoger plan brengen |
| Eénrichtingsverkeer: 'Ik zie, denk, voel, wil graag dat....' | Wederkerigheid gericht op het leren en begrijpen van en met elkaar |
| Zenden | Dialogoog vanuit gelijkwaardigheid |

Dit artikel is geschreven vanuit de insteek en ervaringen in organisaties waar mensen het vaak lastig vinden om elkaar aan te spreken. Daarbij kan feedforward veel betekenen. Daarbij wil ik het niet positioneren als dé manier, maar een manier om elkaar aan te spreken, naast feedback en evt. andere vormen. Afhankelijk van je doel, situatie en persoonlijke stijl kies je een vorm die past. Het draait erom in contact met elkaar samen te leren.

Meer weten wat 'Feedforward' voor uw organisatie kan betekenen? Ik ga graag met u in gesprek!

Waarderende groet, Annet van de Wetering

www.metanoia-ai.nl / info@metanoia-ai.nl