

## Effectief feedback geven en ontvangen met het 4G-model

```
[et_pb_section fb_built="1" admin_label="section" _builder_version="3.22"] [et_pb_row admin_label="row" _builder_version="3.25" background_size="initial" background_position="top_left" background_repeat="repeat"] [et_pb_column type="4_4" _builder_version="3.25" custom_padding="|||" custom_padding__hover="|||"] [et_pb_text admin_label="Text" _builder_version="3.27.4" background_size="initial" background_position="top_left" background_repeat="repeat"]
```

Deze blog gaat over 'voedsel.' Voedsel dat je door je wijze van communiceren uitdeelt of ontvangt in de vorm van effectief feedback geven.

### Feed & Back: Voeden & Terug.

Want iemand écht vertellen waar het om gaat, echt goede, menselijke en stevige feedback geven, betekent sterker maken. Maar het is ook een lastige zaak, want vaak ben je óf te voorzichtig, óf te bruusk.

We zien in de praktijk vaak dat managers te voorzichtig zijn, omdat ze 'de kool en de geit' willen sparen. Feedback geven is soms ook lastig. Je wilt aangeven wat beter moet, tegelijkertijd wil je de relatie met de ander in stand houden.

Het kan ook voorkomen dat je denkt: 'nou ja, het is zo erg niet, wat zal ik me druk maken'. Of je denkt: '... maar verder functioneert hij eigenlijk prima'.

In deze blog kijken we naar die situaties waarin je feedback moet geven op nietgewenst gedrag. Houd wel in je achterhoofd dat het geven van een compliment een zeer gewenste vorm van feedback is.

## **Effectief feedback geven is als een maaltijd serveren**

Wanneer je feedback bekijkt vanuit de negatieve invalshoek, namelijk vanuit de 'correctie', dan blijft het een lastige kwestie. Want met het geven van feedback stel je een grens. Je houdt er mogelijk niet van als anderen jou een grens stellen, dus pas je wel op om dat (teveel) bij anderen te doen.

Wanneer je feedback zo bekijkt, dan lijkt het op een vorm van inperking. En, hoe meer je je mensen inperkt, hoe meer ze jou gaan zien als een kritische zeurpiet. Dus je blijft 'opgewekt vaag'. Je deelt hier en daar misschien een plaagstoot uit, of je bent wat sarcastisch, maar je voorkomt dat je te duidelijk wordt.

Bekijk het geven van feedback eens op de volgende manier: stel je voor dat het een positieve overtuiging wordt. Een stuk gereedschap dat altijd tot je beschikking staat, waarmee je de ander beter kunt laten functioneren. Feedback is een vruchtbare manier om echt aandacht aan het gedrag van een ander te besteden. Feedback geven is respect tonen. Met goede feedback dien je een voedzame maaltijd op waar de ander sterker van wordt. En met goede feedback geef je jezelf een belangrijke oefening om sterk te zijn.

## **Feedback geven is ook grenzen stellen**

Het geven van feedback op ongewenst gedrag houdt in dat je grenzen stelt. Dat hoeft, zoals eerder gezegd, geen inperking te zijn van de ander. Het stellen van grenzen is zelfs, wat filosofisch gezien, een goede daad. Je stimuleert de ontwikkeling van de ander.

## **Voorbeeld uit de praktijk**

'Ik was afkomstig uit een team professionals dat geleid werd door een ervaren, intelligente, mensgerichte manager. Er was vrijwel altijd begrip voor situaties, er werd altijd gepraat en er was een hele goede, warme sfeer. Professionals onderling, je kent het misschien wel. Dat we nauwelijks onze resultaten haalden, daar hadden we met elkaar begrip voor.

Toen ik binnen hetzelfde bedrijf een nieuwe baan kreeg en ook een nieuwe manager, werd ik door mijn oude manager wat schertsend gewaarschuwd. 'Je krijgt een uitstekende manager, maar ze maakt het je niet gemakkelijk. Ze pakt echt drie slagen dieper door dan dat ik doe.'

Inmiddels werk ik een jaar met deze nieuwe manager. Nee, ze maakt het me zeker niet gemakkelijk met haar aandacht en haar feedback. Maar, wat heb ik een hoop geleerd over mijn vak en over mezelf in het afgelopen jaar. Ik ben een enorme groeispuur aan het doormaken. Haar consequente wijze van feedback geven draagt bij aan mijn professionalisme.'

## Van feedback moet je zelf ook goed eten!

Wanneer je feedback goed toepast, dus vanuit de optiek van het oprecht 'voeden' van de ander, dan ontstaat er tevens een ander, positief neveneffect: jij kunt ook steeds beter omgaan met de feedback van anderen.

Je beschouwt feedback niet meer als persoonlijke kritiek en je zult waarschijnlijk beter begrijpen wat de ander bedoelt. Je ziet de feedback als bijdrage aan je ontwikkeling. Ergo: je bent niet bang meer om feedback te geven én niet bang meer om feedback te ontvangen. Als deze zienswijze je aanspreekt, gaat het eigenlijk alleen nog om de wijze waarin je feedback geeft.

Onderstaand een paar belangrijke spelregels:

1. Feed-Back: Terug Voeden. En niet, zoals we dat in onze praktijk nogal eens tegenkomen: 'eens even ongefilterd vertellen wat ik ervan vind'. Maar ook niet heel om zichtig de kool en de geit proberen te sparen.

2. De ander moet toestemming geven voor feedback., moet het willen horen.

3. Feedback gaat altijd over gedrag. Het liefst goed doorvertaald in een of meerdere competenties. Maak het concreet en meetbaar. Dus niet 'het gaat nog niet zo goed', maar wel 'ik zie dat je offertes nog steeds 5 pagina's te lang zijn'.

4. Feedback is ook een vorm van je communicatie anker. Je stopt bewust bij een ongewenste situatie. Je laat jezelf en de ander niet afdrijven om op de klippen te lopen.

5. Geef feedback zodra je het gedrag ziet.

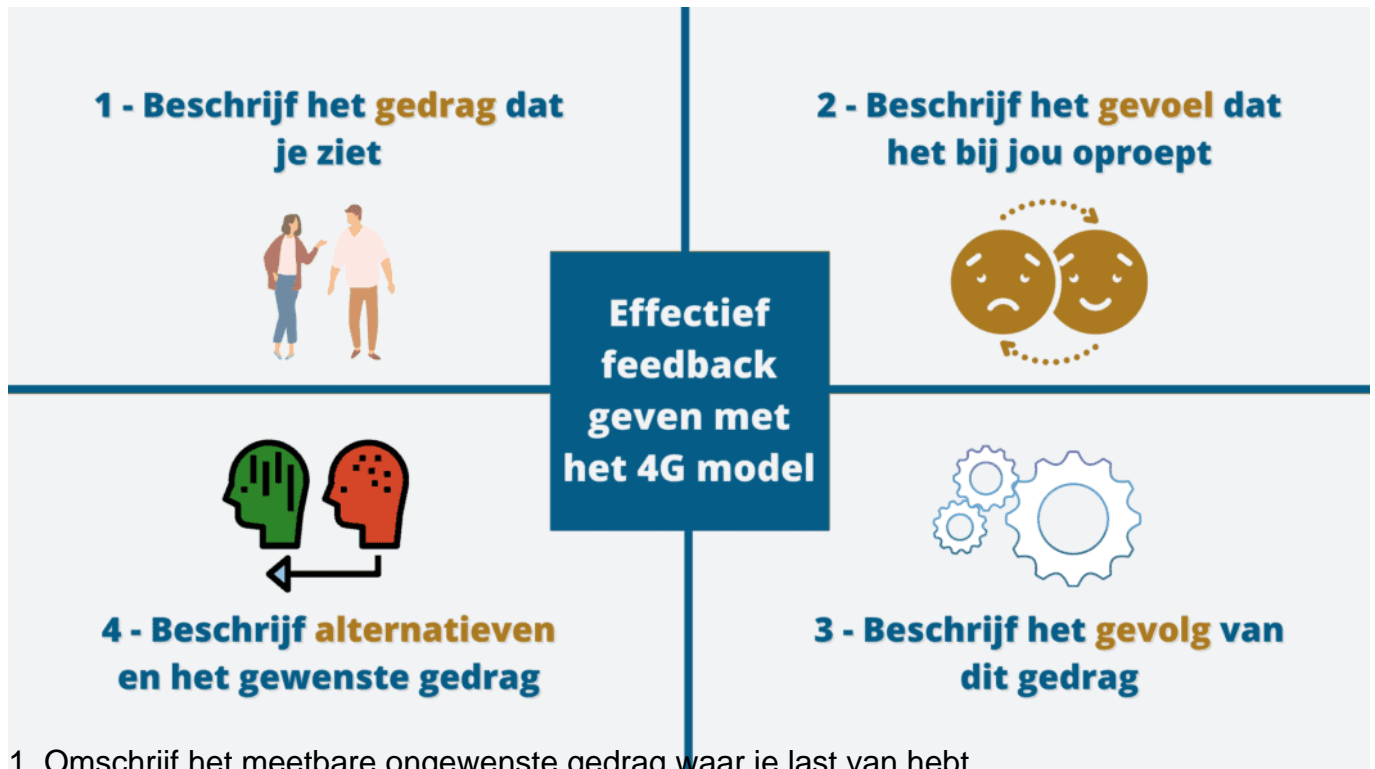
6. Feedback heeft nauwelijks waarde als je geen alternatief gedrag biedt. Je moet de ander niet met lege handen achterlaten maar verder helpen door aan te geven hoe je het wél wilt. Verken samen de mogelijke oplossingen.

7. Wanneer je op goede wijze feedback geeft, raakt het alle [vier communicatieniveaus](#): Inhoud, Procedure, Relatie én Emotie.

## Moet feedback waardevrij zijn?

In veel theorieën staat dat feedback waardevrij moet zijn. Dat klopt ten dele: ja, omdat je niets bereikt met oordelen en verwijten. Nee, omdat er wel degelijk waarden meespelen, namelijk die van de onderneming en van jou. En die mag je laten zien. Sterker nog, die moet je laten zien. Met het onderstaande model kun je op een sterke en menselijke manier je feedback vormgeven.

## Het 4G model voor effectief feedback



1. Omschrijf het meetbare ongewenste gedrag waar je last van hebt.
2. Omschrijf het gevolg dat het gedrag heeft.
3. Omschrijf je gevoel hierbij.
4. Omschrijf het gewenste gedrag wat je voortaan wilt zien.

## Voorbeelden van het 4G model in actie

1. 'Ik heb gezien dat je tot nu toe bij elke oplevering van een deelproject de deadline overschrijdt en dat ik daar altijd pas achteraf over wordt geïnformeerd.'
2. 'Het gevolg hiervan is, dat ook mijn eigen deadlines in de knel komen.'
3. 'Ik voel me er steeds meer gefrustreerd over, want het gaat niet alleen om jouw bijdrage aan het project, maar ook over mijn geloofwaardigheid.'
4. 'Ik wil dat je je planning zo inricht dat je je deadlines voortaan zonder mankeren haalt. En ik wil dat, wanneer een deadline onder druk komt te staan, je me daar tijdig over inlicht. Dan kan ik je helpen.'

Stel je voor dat je deze tekst eerst even voor jezelf hebt uitgeschreven en dat je het daar na rustig aan de ander vertelt. Voel je hoe sterk het is om gewoon onomwonden aan te geven wat jij wilt? Terwijl het niet vijandig is, je de ander niet kleiner maakt en je hulp blijft geven in het geval dat deadlines onder druk komen.

Het zou kunnen dat de betrokken medewerker nu zelf zal aangeven waar hij of zij tegenaan loopt. Het hoeft geen onwil te zijn. Sterker nog, we komen echt maar heel weinig mensen tegen bij wie alleen onwil een rol speelt.

[Het ligt misschien wel aan 'kunnen'](#): iemand is nog geen goede tijdmanager. Of iemand heeft het echt te druk. Of iemand is inhoudelijk nog niet op het goede niveau, waardoor alles langer duurt. Of iemand heeft een tegenslag gehad waardoor zijn bijdrage onder druk komt te staan.

Kortom nauwkeurige, sterke feedback maakt een echt gesprek mogelijk. Je hebt rustig een belangrijke steen in de rivier verlegd, waardoor het water vanaf nu anders gaat stromen.

[/et\_pb\_text][/et\_pb\_column][/et\_pb\_row][/et\_pb\_section]