

Stop met Feedback geven & Start met Vragen stellen

Als we eerlijk zijn, hoe vaak komt feedback écht binnen? Hoe vaak verandert gedrag na een feedbackgesprek? Onze ervaring: zelden! Dit niettegenstaande het meest gebruikte feedbackmodel '4G-feedback', waarbij je een vast stappenplan volgt om feedback te geven:

- **Gedrag:** het benoemen v/h gedrag v/d ander, heel feitelijk
- **Gevoel:** Wat is het effect v/h gedrag op jou, wat voel je erbij?
- **Gevolg:** Welk gevolg heeft het gedrag op jou?
- **Gewenst:** Welk gedrag wil jij het liefste zien?



Wat het extra moeilijk maakt is je *gevoel benoemen* in een zakelijke context. En als je erover nadenkt, is het eigenlijk best wel **belerend** om iemand te vertellen hoe hij/zij zich zou moeten gedragen.

Bovendien benader je de persoon alleen maar *vanuit je eigen belevingswereld* en dat geeft direct de beperking aan. Het resultaat? De feedback komt vaak, ondanks dappere pogingen, heel **éénzijdig, aanvallend** over. De ander hoort vooral kritiek, want het komt niet overeen met zijn/haar kijk op de wereld.

Wat werkt dan wel?

I.p.v. te zeggen wat iemand in jouw ogen verkeerd doet, zet je beter een nieuwsgierige stap terug en probeer je te begrijpen waarom iemand doet wat hij doet. Dat is waar het **Benoem-Effect-Doel**-model om de hoek komt kijken. Uitgangspunt hierbij is dat achter elk gedrag een positieve intentie schuilt, zelfs als het gedrag onhandig, problematisch of destructief lijkt. De positieve intentie verwijst naar het doel dat iemand probeert te bereiken, zoals veiligheid, comfort, erkenning of controle. Het doel van deze overtuiging is om empathie te stimuleren en mensen ruimte te geven, zaken in een breder en minder oordelend perspectief te zien.

Toepassen Benoem-Effect-Doel

Stap 1: **Benoem het gedrag.** *"Ik hoorde dat je je stem verhief tijdens onze laatste discussie."*

Stap 2: **Deel het Effect op jou.** *"Toen je je stem verhief, merkte ik dat ik me ongemakkelijk voelde en minder geneigd was om mijn idee te delen."*

Stap 3: **Vraag naar de Doelstellingen/intenties.** *"Wat hoopte je te bereiken door je stem te verheffen tijdens de discussie?"* Met een antwoord als *"Ik wilde ervoor zorgen dat mijn idee gehoord werd, omdat ik het belangrijk vond"* kan je echt aan de slag naar co-creatie en tezamen zoeken naar effectieve(re) alternatieven om bvb gehoord te worden.

Waarom werkt dit beter?

Door vragen te stellen en intenties te begrijpen, kom je dichterbij de kern. Het gaat niet meer over *"jij doet dit verkeerd"*, maar over **samenwerken, leren en groeien**. Bovendien laat je zien dat je de ander respecteert en waardeert. Er ontstaat een werkomgeving waarin jij en je collega's zich begrepen voelen en gemotiveerd zijn om het gedrag positief aan te passen.

Je voelt direct als **Leider** dat door deze 'BEB'-aanpak toe te passen, verander je de dynamiek van feedback geven naar echt samenwerken en groeien.