

# DE KUNST VAN HET FEEDBACK GEVEN

## De vier, voor mij, belangrijkste coaching's vaardigheden:

- **LIEFDEVOLLE FEEDBACK:** Waarheidsgetrouwe, welgemeende, specifieke feedback, die je geeft op gedrag van een ander dat werkt en dat je waardeert. Positief bekrachtigen.
- **LIEFDEVOLLE KRITIEK:** Feedback op gedrag van een ander wat jou itereert of bezeerd. Met een goed voorbeeld van wat voor jou wel werkt. Liefst van hoe de ander het in een eerdere situatie wél goed deed.
- **ONTVANKELIJKHEID:** Gebruik je als iemand jouw advies vraagt of een probleem met je deelt. Het is oprecht geïnteresseerd zijn in de ander zijn, openstaan voor de ander.
- **MEEVEREN:** gebruik je in het heetst van de strijd. Met bewust gedrag voorkom je erger.

Dit zijn vergevorderde coaching's vaardigheden, die doorgaans toegepast worden in één op één gesprekken.

Voor wie is dit bedoeld: team genoten, teamleiders, moeders, vaders, leerkrachten, vrijwilligers, sport maatjes en iedereen die jij graag helpt.



## LIEFDEVOLLE FEEDBACK

Wat bedoel ik met liefdevolle feedback?

- Het waarderen van een handeling of van gedrag waarbij je duidelijk communiceert wat werkt. Wat doet iemand? Wat betekent dat voor jou? [Klik hier](#) voor voorbeelden
- Specifieke, objectieve, welgemeende, waarheidsgetrouwe, nauwkeurige feedback
- Erkenning + echte herkenning (begrip), bereiken het hart
- Erkenning is een observatie van wat een persoon doet + waarom het werkt

### Wat doe het:

- Het creëert een diepere verbinding.
- Inspireert om meer te gaan doen van wat werkt
- Het opmerken en benoemen van de dingen die mensen doen die een bijdrage aan je leven geven maakt je er bewuster van dat ze dat doen. Maakt dat je ze meer waardeert.

We merken het wel wanneer mensen iets goeds doen en denken erover na, maar zeggen het niet.

# DE KUNST VAN HET FEEDBACK GEVEN

Waar let je op bij liefdevolle feedback geven?

- Leg niet te veel nadruk op emoties, het kan onwaarschijnlijk overkomen
- Spreek op een natuurlijk wijze, zeg wat waar is, waarneembaar, wat werkt
- Gebruik liefdevolle feedback en merk op wat veranderd.

Gebruik liefdevolle feedback op ALLE gebieden van je leven - met klanten, collega's, familieleden + dierbaren

Erkenning vereist oefening. Er verandert NIETS als we mensen op hun fouten wijzen. Wat je aandacht geeft groeit.

**POSITIEVE feedback + bekrachtiging, is wat werkt.**

[Terug naar begin](#)



## LIEFDEVOLLE KRITIEK

Liefdevolle kritiek kan worden gebruikt om gedrag aan te geven dat voor jou niet werkt. Je irriteert of bezeerd.

Zet je kritiek niet tussen twee complimenten. Veel belangrijker is dat je luistert naar wat iemand vertelt over het hoe en waarom, van dat wat jou bezeert of irriteert. Kijk samen naar wat wel werkt. Met de mogelijkheid dat er een nieuwe, veel betere oplossing is om je boosheid of irritatie weg te nemen.

Liefdevolle kritiek verschilt van sandwich kritiek

- Anders dan bij een oordeel of negatieve kritiek beschuldig je de persoon niet.
- Het gebruiken van liefdevolle kritiek om aan te geven wat niet werkt, volgt dezelfde structuur als liefdevolle feedback: het is waarheidsgetrouwe, welgemeende, waarneembare en specifieke feedback

Vraag aan iemand of het goed is of je iets met hem deelt. Kies je woorden zorgvuldig.

# DE KUNST VAN HET FEEDBACK GEVEN

Maak niet eerst een niet relevant compliment, voordat je zegt wat je te zeggen hebt. Dat doet afbreuk aan het compliment.

Wees duidelijk wanneer je iets liever anders hebt. Spaar het niet op. Verwacht niet dat de ander weet wat voor jou belangrijk is of wat jij nodig hebt om je werk goed te doen. [Klik hier](#) voor meer informatie.

Vraag bij twijfel eens na of je het wel goed begrepen heb. Bedoelde iemand wel *echt*, wat jij verston?

Wat als iemand je echt kwetst, je bezeerd? Je emotie laten zien, is het beste wat je kunt doen. Zeg: "dat kwetst me als je dat zo zegt (zo doet)". Met tranen in je ogen, met boosheid of verdriet in je stem.

Als de boodschap niet aankomt, mijdt de persoon die zo met je omgaat. Zo een persoon is je aandacht niet waard. Zoek een andere baan, een andere relatie. Weggaan is een optie. Hoe moeilijk het ook lijkt.

Wanneer + Hoe gebruik ik liefdevolle feedback of liefdevolle kritiek

- Liefdevolle feedback is een hulpmiddel op alle gebieden van het leven - bij jezelf, in je gezin, met je collega's of werknemers, met je partner of met je klanten
- Gebruik het in plaats van NIET specifieke complimenten, kritiek, op fouten wijzen, beschuldigen, oordelen of eisen stellen
- Mensen leren door positieve feedback en bekrachtiging. Met liefdevolle feedback laat je mensen zien wat je WEL wilt dat ze doen
- Vaak denken we wel aan de geweldige dingen die mensen doen. Zeg het hardop, zodat ze weten wat voor jou werkt. Wat jou blij maakt. Geef aandacht aan dat waar je meer van wilt.
- Liefdevolle feedback en liefdevolle kritiek zorgen ervoor dat mensen zich gezien en gewaardeerd voelen. Je creëert verbinding.

[Klik Hier](#): Hoe ben je een fijne collega? De kunst van het vragen

[Klik hier](#) voor uitleg over feedback versus complimenten en het effect ervan.

[Klik hier](#): Hoe geef ik mijn baas feedback?

[Terug naar begin](#)

**Neem opbouwende kritiek serieus,  
maar niet persoonlijk.**

**Luister ernaar en handel vervolgens  
hoe jij zelf denkt dat het beste is.**



# DE KUNST VAN HET FEEDBACK GEVEN

## ONTVANKELIJKHEID

Gebruik je als iemand jouw advies vraagt of een probleem met je deelt. Dit kan over werksituaties gaan, maar ook bij, ziekte, dood, verdriet, conflicten, ruzies en andere narigheid waar je in een mensenleven tegenaan loopt.

Ontvankelijkheid is oprecht geïnteresseerd zijn in de ander, openstaan voor de ander. Het omvat observeren, diep luisteren en informatie verzamelen. Andere woorden voor ontvankelijkheid zijn:

Openheid	Tolerantie	Naleving
Ruimdenkendheid	Acceptatie	Responsiviteit
Begrip	Onpartijdigheid	

Deelt iemand een probleem met jou, wees ontvankelijk. Laat je niet meeslepen in het verhaal van de ander of reageer met een eigen verhaal. Door ontvankelijk te zijn en open vragen te stellen geef je de ander de kans zijn eigen problemen te overzien en misschien zelfs op te lossen.

[Klik hier](#): voor een lijst met open vragen

Wanneer je ontvankelijkheid oefent

- Richt je aandacht niet op jezelf, zorg dat je open staat, neutraal bent.
- Wees volledig ontspannen - maar ook volledig aanwezig en bewust
- Mensen zullen zich op een nieuwe manier voor je openen en je ziet hun ware essentie (het 'masker' lost op)
- Je ziet het hele plaatje - en er zullen alternatieve (vaak innovatieve) opties naar voren komen
- Door te oefenen, zal je intuïtief aanvoelen waar je het gesprek moet heenvoeren of welke vragen je moet stellen om diep in contact te komen en diepgaande transformatie mogelijk te maken

Als we ervoor kiezen om met elkaar te spreken (in plaats van onze zin te krijgen), kunnen we rustig over elkaars zorgen praten en vertellen hoe we het zelf zien.

Dit leidt vaak tot een dialoog die tot een uitkomst leidt waarbij iedereen baat heeft.

### Waarom ontvankelijkheid werkt

- Als iemand voelt dat je ontvankelijk bent, bouwt dat vertrouwen op
- Mensen zullen vaak openhartig zijn over hun angst, pijn, wat ze op hun hart hebben, of dingen waar ze zich aan hebben vastgehouden - omdat ze kunnen voelen dat je neutraal bent
- Mensen krijgen zelden de kans om te communiceren met iemand die hen niet beoordeelt, advies geeft, kritiek geeft of hun probeert te veranderen
- Wanneer je neutraal blijft, observeert en niet direct reageert, kun je informatie verzamelen om een weloverwogen reactie te geven

# DE KUNST VAN HET FEEDBACK GEVEN

## Wanneer je ontvankelijkheid gebruikt:

- Lees je tussen de regels door en zie je de subtiele veranderingen van wat er onder de oppervlakte gebeurt.
- Sta je er voor open om alle kanten van een situatie te zien – je bent in staat om het hele plaatje te zien
- Ben je ontspannen, maar toch bewust - je betreft wat anderen zeggen niet op jezelf, in plaats daarvan luister je met volle aandacht
- Je bent vrij van een agenda - zelfs als je het niet eens bent met wat iemand zegt (of zelfs als het in strijd is met je waarden), blijf je open
- Je luistert en verzamelt informatie
- Je laat de ander aan zijn haar eigen gedachte over zonder ze te onderbreken
- Je merkt de subtiele verschuivingen + veranderingen in de persoon op en kan dan feedback geven
- Met ontvankelijkheid kun je op een nieuwe manier naar de mensen waarmee je werkt luisteren
- In plaats van iemand te onderbreken, laat je de iemand door zijn gedachten + emoties gaan voordat je hem helpt

Als je ontvankelijk bent luister je, maar

- Laat je, je niet meeslepen. (met name als je je herkent in hun verhaal!)
- Kijk je wanneer iemand enthousiast wordt (wanneer zijn of haar ogen oplichten)
- Blijf je emotioneel neutraal

Als je denkt te weten wat iemand moet doen, ben je waarschijnlijk het contact met je nieuwsgierigheid kwijtgeraakt!

De beste manier om de impact van ontvankelijkheid te begrijpen, is door het een tijdje in al je relaties te oefenen en te kijken wat er gebeurt!

Elke keer dat je advies wilt geven:

1. Blijf je ontspannen, maar toch bewust - je betreft wat anderen zeggen niet op jezelf of raakt verstrikt in hun verhaal
2. Laat je mensen uitpraten en hun mening verkondigen - zonder te onderbreken!
3. Let op de subtiele verschuivingen en veranderingen (wanneer zie je iemand zijn of haar ogen oplichten? Wat zie je nog meer?)

Ontvankelijke reacties

- "Wat een interessant perspectief!"
- "Ik zie dat dit echt voor jou werkt"
- "Ik heb er nog nooit zo over nagedacht."
- "Hoe ben je tot die conclusie gekomen?"
- "Wauw, dat is fascinerend!"

[Terug naar begin](#)

# DE KUNST VAN HET FEEDBACK GEVEN

## MEEVEREN

Het onderscheid tussen ontvankelijkheid en meeveren is subtiel:

*Ontvankelijkheid wordt gebruikt op momenten dat:*

Je iemand het gevoel wilt geven dat je deze echt hoort

Je tussen de regels door wilt lezen of wilt begrijpen wat er echt onder de oppervlakte gebeurt

*Meeveren gebruik je op momenten dat:*

Iemand heel erg overstuur of boos is en een normaal gesprek niet echt mogelijk is.

Als je creatieve oplossingen zoekt voor problemen waarbij twee mensen het oneens zijn

Normaal gesproken handelen we bij een conflict onbewust. Meeveren is de bewuste keuze om anders te reageren.

Relaties kunnen gemakkelijk een gewoonte worden - we herhalen ons ongenoegen, reageren geïrriteerd. Conflicten en beschuldigingen stapelen zich op. Tot de bom barst.

Wanneer je vermijdt om op zo een moment rechtstreeks tegen iemand in te gaan, heb je MEER kans om tot een oplossing te komen!

In het begin kan dit verkeerd aanvoelen - we zijn getraind om te denken dat de enige manier om te krijgen wat we willen is om "voor onszelf op te komen" of assertief te zijn.

Er is een tijd en een plaats om een standpunt in te nemen, maar in het heetst van de strijd, geeft ontvankelijkheid en meeveren een beter resultaat.

Meeveren kan leiden tot een oplossing die je niet zou kunnen vinden als je in de verdediging zou schieten of net zo boos zou worden.

Je geeft iemand de kans om echt te zijn over zijn of haar gevoelens.

Je vermijdt dat je ruzie maakt om dat waar het niet echt om gaat.

Wanneer je meeveert, kies je actief om niet deel te nemen aan het conflict, overstuur te worden of er een drama van te maken

- Je bent je bewust van je eigen triggers en patronen. Je kiest om kalm en neutraal te blijven.
- Je blijft aanwezig bij de situatie of bij de persoon, maar betreft het niet op jezelf (maakt het niet persoonlijk).
- Wanneer spanning ontstaat, in plaats van reageren: haal je een paar keer diep adem, luistert, laat de persoon zijn frustraties uiten en blijf open + nieuwsgierig
- Vertrouw erop dat kalm + aanwezig blijven, niet hetzelfde is als van je laten profiteren. Het is een bewuste keuze om te wachten op een rustig moment. Om dan te reageren.

# DE KUNST VAN HET FEEDBACK GEVEN

Door niet in te grijpen of je te verzetten, geef je de ander geen reden om zich onbegrepen te voelen. Met andere woorden, JIJ bent niet meer het probleem.

Als je met woede REAGEERT, staat de ander in zijn gelijk, krijgt wat hij wilt. Als je NIET reageert, wordt de ander overgelaten om de impact van zijn acties te zien.

Bewust reageren is een volwassen vaardigheid. Verander de houding van "ik wil gelijk hebben" in:  
**"Ik wil doen wat goed is EN doen wat het beste is voor onze relatie."**

Confrontaties, argumenten hebben een negatieve invloed op ons geluk, vertrouwen, intimiteit, tijd en geld.

Om iemand echt te steunen is stoppen met overdreven kritisch zijn en je volwassen gedragen (geïnspireerd en professioneel), is een keuze.

[Terug naar begin](#)



NB: Inzichten ontleend aan een scala van bronnen, teksten van Stephen Covey, Sonja Lyubomirsky Eckhart Tolle. Trainingen van Gigi Sage (Aliveness method), Gea Peper (Hapiness Bureau), Suzanne Nieuwenhuijs, en nog veel meer.