

Feedback is goud waard

In het zomernummer 2015 van *Linguaan* schreef intercultureel trainer Ingeborg Lindhoud over interculturele communicatie. Een even belangrijk aspect in de bedrijfsvoering van met name vertalers is feedback. In onderstaand artikel geeft Ingeborg enkele overwegingen en tips om je klanten te benaderen en vast te houden.

TEKST INGBORG LINDHOUD

Feedback geven en ontvangen – we doen het voortdurend, de hele dag door, bewust en onbewust, gevraagd en ongevraagd, duidelijk en onduidelijk. Toch zijn er weinig dingen die we zo moeilijk vinden als het geven en in ontvangst nemen van opmerkingen over fouten in ons werk of het aanspreken op storend gedrag. En dat, terwijl feedback enorm waardevol kan zijn. Want goed feedback kunnen geven en ontvangen heeft voordelen: je relaties worden sterker, het is goed voor je zelfvertrouwen en je omgang met andere mensen wordt beter.

De term feedback dateert uit het tijdperk van de Industriële Revolutie. Hij werd gebruikt om te beschrijven hoe in een mechanisch systeem energie, momentum of signalen wordt teruggevoerd naar de plaats van oorsprong. Na de Tweede Wereldoorlog bereikte de term de werkvloer en werd daar gebruikt om werknemers te corrigeren en zo hun prestaties te sturen. De informatie ging terug naar de oorsprong: de werknemer. Nu wordt de term feedback vooral geassocieerd met de werkvloer, maar feedback speelt bij elk intermenselijk contact een rol. Of we nu zeggen dat je partner lekker heeft gekookt, de nieuwe bril van je beste vriend(in) fantastisch staat of dat we op het voetbalveld

roepen dat die pass allerberoerdst was – het zijn allemaal vormen van feedback. Feedback heeft dus betrekking op elke situatie waarin we iemand anders een terugkoppeling geven en is daarmee een vorm van communicatie, een term die teruggaat op het Latijnse *communicare*, wat ‘iets gemeenschappelijk maken’ betekent. Dat geeft de achterliggende bedoeling van feedback goed weer: beter samenwerken en samenleven.

Feedback mag daarbij niet worden verward met kritiek. Bij kritiek staat het eigen, eenzijdige oordeel voorop en wil je bereiken dat de ander doet wat jij wilt. Het waarschijnlijke gevolg laat zich raden: de ander schiet in de verdediging, begint zich te rechtvaardigen en de relatie komt onder druk te staan. Bij feedback draait daarentegen alles om wederzijds respect met als doel de ander te helpen om zichzelf en jouw wensen beter te leren kennen en het gemeenschappelijk belang te stimuleren. De kans dat deze insteek tot acceptatie en het gewenste resultaat leidt, is duidelijk groter.

Feedback kan zowel positief als negatief zijn. Positieve feedback is bijzonder motiverend, leuk om te geven en om te krijgen! Anders is het natuurlijk bij negatieve feedback. Veel mensen hebben daar dan ook moeite mee, zowel met het geven als met

het ontvangen. Het gevolg: het gaat nog wel eens mis en er ontstaan onnodige misverstanden. Hoe verpak je feedback zo dat de ander luistert en begripvol reageert? Enkele tips en technieken die het geven van feedback makkelijker maken.

1. Blijf concreet

Beschrijf concreet en specifiek de situatie of het gedrag dat je zelf hebt gezien of gehoord. Zeg niet tegen de klant dat hij de teksten ‘altijd’ later stuurt dan aangekondigd, zodat jij je planning weer eens moest omgooien. Hiermee bereik je hooguit een wrevelige reactie. Zeg op een later tijdstip liever dat je nog even terug wilt komen op het feit dat de tekst een dag later binnenkam dan aangekondigd en dat je hierdoor onnodig hebt zitten wachten en met een andere vertaalklus in de problemen bent gekomen. Zo is je feedback concreter (een dag later) en specifiek (wachttijd en problemen met een ander project).

2. Spreek veranderbaar gedrag aan en niet de persoon

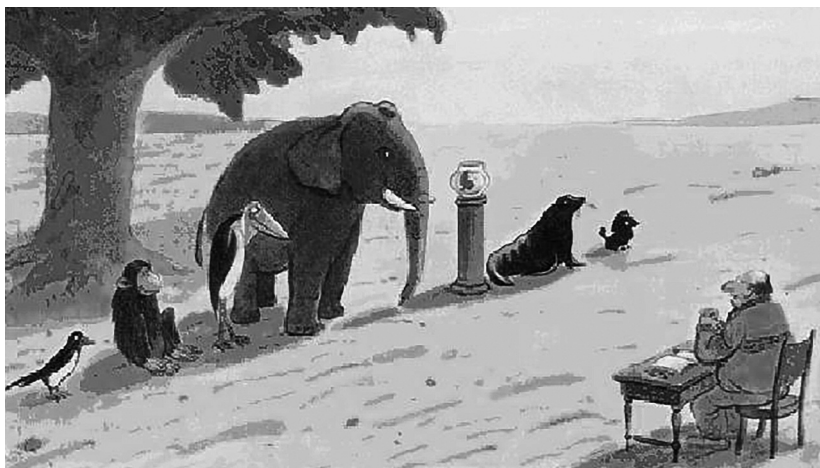
Geef feedback over wat iemand heeft gedaan en niet over wat iemand is. Omschrijf daarbij het gedrag dat je zelf hebt waargenomen in zo neutraal mogelijke bewoordingen en geef aan wat er naar jouw mening veranderd zou moeten worden. Het is dus overbodig om te vragen wanneer de collega, aan wie je een vertaling had uitbesteed, voor het laatst bij de opticien was. Een zakelijke opmerking volstaat dat de vertaling niet volledig was met het verzoek deze nog eens te bekijken en de ontbrekende elementen nu wel te vertalen.

3. Gebruik een ik-boodschap

Een essentiële regel die in de praktijk vaak wordt genegeerd. Want het is zo gemakkelijk om te zeggen ‘Deze vertaling is top’. Dat mag zo zijn, maar wie bepaalt dat? Precies: IK vind dat deze vertaling top is. Hierdoor komt de boodschap veel concreter over, niet alleen bij positieve, maar ook bij negatieve feedback. Een jij-boodschap



“I guess it's not always a good idea to ask for customer feedback.”



**De school der dieren. Alle dieren krijgen dezelfde opdracht: klim in de boom!
Weet jij altijd wat je gesprekspartner kan presteren?**

zegt: jij doet iets niet goed. Een ik-boodschap zegt: ik zou het graag anders zien en daarmee nodig je je gesprekspartner uit om bij te komen voor jouw visie.

4. Vertel hoe het gedrag op je overkomt

Gebruik de ik-boodschap om te omschrijven hoe gedrag op je is overgekomen. Blijven we nog even bij de klant die de te vertalen teksten een dag later stuurde dan aangekondigd. Dit roept niet alleen ergernis op omdat je je planning om moest gooien. Je voelt je vooral niet serieus genomen en niet gewaardeerd. Als je dit gevoel kunt benoemen, zonder meteen te beschuldigen (dus geen jij-boodschap), geef je de ander de mogelijkheid om empathie voor jouw standpunt te ontwikkelen: “Doordat de teksten een dag te laat binnenkwamen, raakte ik met een ander project in problemen en moest ik me bij deze klant in allerlei bochten wringen om de vertaling later te mogen leveren. Ik schaamde me.”

5. Geef je gesprekspartner de tijd om te reageren

Spreken is zilver, zwijgen is goud. Ook je gesprekspartner heeft recht op zijn eigen standpunt. En hoewel dat in de opwindende van het moment misschien moeilijk is, is het belangrijk om naar de reactie van de

ander te luisteren. Vraag of de ander je heeft begrepen.

6. Leg uit wat je van de ander zou willen

Help de ander door duidelijk te zeggen hoe je het dan wilt: “Ik zou het prettig vinden als u mij de volgende keer tijdig zou kunnen doorgeven dat de teksten een dag later komen. Hierdoor helpt u mij om mijn werk beter in te delen en kan ik met meer rust aan uw vertaling werken, wat het resultaat ten goede komt.”

7. Analyseer oorzaken en oplossingen

Geef de ander de ruimte om zijn gedrag toe te lichten en zoek samen naar een oplossing. Daarbij is het belangrijk om goed te luisteren en aanknopingspunten voor een oplossing op te pakken. Voordeel: je gesprekspartner voelt zich medeverantwoordelijk als je hem vraagt met voorstellen te komen en zal zich meer inzetten om afspraken na te komen. Als je van tevoren begrip hebt opgebouwd voor jouw standpunt, is de kans groot dat de klant inderdaad een volgende keer even belt als de teksten later komen dan aangekondigd. Dit werkt natuurlijk niet als je zelf of de klant geëmotioneerd reageert, dan is het beter om even af te koelen en later verder te praten.

Tot slot: Goede feedback vereist tijd om na te denken. Heb ik het wel goed gezien? Wat stoort me nu precies? Zegt het feit dat ik me erger niet meer over mezelf dan over de ander? Speelt een andere culturele achtergrond een rol en moet ik rekening houden met andere feedbackregels? Ben ik wellicht vooringenomen op grond van ervaringen in het verleden? Wat wil ik bereiken? Kunnen we na het gesprek nog wel samen door een deur? Goede vragen, zolang ze niet worden gebruikt als excuus om niet te hoeven reageren. Als je het antwoord hebt, is het belangrijk om over een heldere en neutrale formulering na te denken, zonder beschuldigingen. Vaak wordt aangeraden om eerst met iets positiefs te beginnen, dan de feedback te geven en te eindigen met opnieuw iets positiefs (sandwichmethode). Wacht indien nodig tot de ergste woede of schrik is gezakt, maar wacht niet zo lang tot de ander is vergeten waar je het over hebt. En vergeet niet: goed geplaatste feedback op het goede moment en de juiste plaats (op een rustige plek apart, niet waar iedereen bij is) is een waardevol instrument voor het verbeteren van relaties voor beide partijen. ■

Drs. Ingeborg Lindhoud is vertaler Duits en intercultureel trainer.

Krijg je feedback?

- 1. Zie feedback als iets waarvan je kunt leren. Luister actief, vat samen en vraag door.**
- 2. Bekijk de feedback met neutrale ogen. Goede feedback is een terugkoppeling over jouw gedrag of prestatie, niet over jou als persoon.**
- 3. Relatieveer. Advies voor verbetering betekent niet dat je voorheen broddelwerk hebt geleverd. Betrek de feedback alleen op de concrete situatie.**
- 4. Maak duidelijke afspraken aan het einde van het gesprek. Of zeg dat je erover nadent en dat je er later op terugkomt (doe dit dan ook).**