

Botte bijl

“FEEDBACK IS EIGENLIJK GEWOON HET MOMENT WAAROP IEMAND ZEGT DAT JOUW BRILJANTE IDEE MISSCHIEF TOCH EEN KLEIN LEKJE HEEFT. EVEN SLIKKEN, KNIKKEN EN BEDENKEN DAT NIEMAND OOIET BETER WERD VAN ALLEEN COMPLIMENTEN.”

‘Mag ik je even feedback geven?’
Zodra iemand dat zegt, voel je al een lichte druk op de borst. Of je nou jong bent of oud: iedereen vindt kritiek krijgen verschrikkelijk. Daarom bedacht ik iets briljants: de Duolingo-feedbackfluisteraar. Zet ‘m aan en kies zelf hoe je kritiek wilt ontvangen. Hard, zacht of iets ertussenin. Dat scheelt een hoop ellende op kantoor. Iedereen haat kritiek. Punt. En toch moet kritiek gegeven worden. Als iets rommelig is, te laat komt of gewoon niet werkt, moet je dat zeggen. Alleen: hóé? Even denken. Eh...

HARD:
Sjezus wat een broddelwerk. Zo op papier gemieterd, zonder punten en komma’s.

ZACHT:
Goh, wat heb je dat aardig verwoord.

Beide betekenen exact hetzelfde.

Alleen huult er bij de eerste iemand en wordt bij de tweede nog even enthousiast geknikt terwijl diegene niet weet wat er nu eigenlijk moet gebeuren.

Of deze:

HARD

Krijg jij überhaupt wel eens iets af?

ZACHT:

Je tempo is verrassend stabiel en je werkt met veel aandacht voor detail. Ja. Nee.

Bij **TOP** proberen we meestal ergens in het midden te landen.

Geen militaire aanpak en ook geen rubberen tegels onder elk gesprek, zodat iedereen veilig opgevangen wordt, hoe de kritiek ook gegeven wordt. We willen vooruit. Met containers, klanten én collega’s.

Nog eentje dan:

HARD:

Ben je nu alweer te laat?!

ZACHT:

Ik vind het geweldig dat je

überhaupt naar kantoor gekomen bent.

En kijk, dát is nou precies het probleem. Zacht klinkt lief, maar zegt niks. Hard zegt alles, maar breekt soms iets af wat je juist nodig hebt.

Misschien is dát de kunst: zeggen wat je bedoelt, zonder te doen alsof je op oefening bent bij de commando’s. Duidelijk, menselijk, zonder cringe.

Bij **TOP** noemen we dat geen feedback, maar afstemming. En dat werkt. Meestal dan.

Ik zeg: ‘HARD op de inhoud, ZACHT op de mens,’ al nippend aan mijn zelfgemaakte cappuccinootje.

Liefs, Hetty