



Crucial Conversations.  
FOR ACCOUNTABILITY



# FEEDSMACKED

CRUCIALE VAARDIGHEDEN OM MOEILIJKE FEEDBACK TE ONTVANGEN

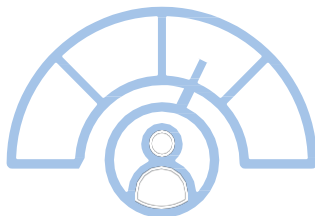
Vital  
Talent

& LEADERSHIP  
& TEAMWORK  
HIGH-IMPACT TRAINING

 Crucial Learning

# MENSEN VERANTWOORDELIJK HOUDEN KAN EEN UITDAGING ZIJN.

Wanneer je iemand verantwoordelijk houdt, geef je hem of haar ongemakkelijke feedback over hun gedrag. Je houdt de persoon een spiegel voor om te laten zien dat wat hij heeft gezegd, gedaan of niet heeft gedaan niet acceptabel is. Is die feedback makkelijker te horen als het met een glimlach wordt gezegd? Met vriendelijke woorden? Of met een zachte toon?



Enkele jaren geleden hebben we een onderzoek gedaan naar feedback. We wilden weten hoe mensen reageerden op feedback, bijzonder harde feedback. We ontvingen verhalen van 455 mensen die dingen te horen hadden gekregen als:

**JE BENT EEN SLECHT MENS.  
JE BENT EEN DIEF. JE BENT  
UITSCHOT.**

**NADENKEN OVER VERTREKKEN -  
IK HEB STRIJDERS NODIG,  
GEEN WATJES.**

**JE WILT ALLEEN MAAR GELIJK  
HEBBEN. JE BENT MANIPULATIEF  
EN EGOÏSTISCH.**

**WEET JE, JE BENT EEN  
BEETJE ZEURDERIG.**

**JE ZIET ER GOED UIT OP JE CV,  
MAAR NIET ZO GOED OP JE WERK.**

# ER IS GEEN PLEK VOOR PESTEN OP DE WERKPLEK, OF WAAR DAN OOK.

Maar het is niet omdat feedback kan prikken dat het een vorm van pesten is. Elke keer dat we een ander ter verantwoording roepen, is de kans groot dat hij of zij in zekere mate zal steigeren.

En toch, verrassend genoeg, terwijl

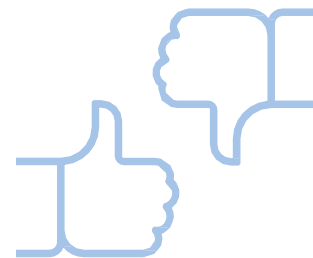
90%

zei dat ze geschokt of verbijsterd waren toen ze dergelijke feedback ontvingen, slechts

15%

reageerde met gevoelens van boosheid of wrok.

*De meest voorkomende reactie was ofwel stilte ofwel geforceerde beleefdheid. Harde feedback legde mensen gewoon het zwijgen op, althans voor een moment.*



# FEEDBACK MET VRIENDELIJKHEID

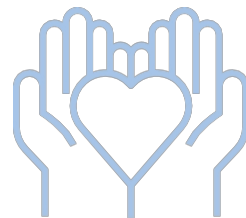
*Hoe zit het als feedback netjes wordt gegeven?*

We vroegen ons af of mensen feedback zouden verwelkomen als die op een meer zorgvuldige en meelevende manier werd gegeven. Als iemand zou zeggen: "Je lijkt meer bezig te zijn met je eigen resultaten dan met de resultaten van het team, in plaats van "Je bent egoïstisch", zou de ontvanger dan dankbaar zijn en de feedback accepteren?

*Wat we ontdekten is dat hoe goed de feedback ook werd gegeven, het toch een pijnlijke en blijvende indruk achterliet. Het was nog steeds moeilijk om te horen.*

Toch is feedback echt een geschenk. Zonder de mogelijkheid om vrijuit te spreken, worden emoties begraven, stagneert de groei en worden relaties steeds kwetsbaarder. Blijvend geluk in het leven wordt bepaald door onze capaciteit voor drie dingen: waarheid, liefde en verbinding. Feedback is de sleutel tot het verkrijgen van deze drie gaven.

**Dus welke vaardigheden hebben we nodig om feedback op een gezonde, productieve manier op te nemen? Lees verder!**



# TIPS VOOR HET ACCEPTEREN VAN FEEDBACK

Ieder van ons kan verantwoordelijk zijn voor zijn eigen veiligheid en waarde, ongeacht de feedback die we krijgen. Als we dat eenmaal doen, zullen we hunkeren naar waarheid in plaats van goedkeuring, en ons zelfrespect en geluk zullen toenemen. Zo kun je beginnen:

## *Vaardigheid 1: Eigen veiligheid*

Veiligheid is een van de twee essentiële psychologische behoeften. Wanneer we denken dat onze veiligheid in gevaar is, reageren we met vechten, vluchten of bevriezen. Natuurlijk, als je je in fysiek gevaar bevindt, maak dan dat je wegkomt uit de situatie. Maar als iemand ons feedback geeft en ons verantwoordelijk houdt, zijn we volkomen veilig. Het is onze trots die in gevaar is, niet onze veiligheid.

Het is niet moeilijk om in te zien dat we, in het geval van fysiek gevaar, verantwoordelijkheid moeten nemen voor onze eigen veiligheid. Maar als het om psychologische veiligheid gaat, gaan we er vaak van uit dat anderen daar verantwoordelijk voor zijn. Als dit onze positie is, is de standaardreactie op feedback om aanstoot te nemen. Onthoud dat je verantwoordelijk bent voor je eigen psychologische veiligheid.

*“Niemand kan me pijn doen zonder mijn toestemming.”*

**GHANDI**



## Vaardigheid 2: Je eigenwaarde

Onze andere essentiële psychologische behoefte is een gevoel van eigenwaarde. Maar al te vaak ontlenen we een gevoel van eigenwaarde aan externe bronnen - banen, salaris, sociale status, materiële bezittingen, noem maar op. Wanneer iemand dan onze tekortkomingen onthult door middel van harde of ongemakkelijke feedback, het kaartenhuis dat bekend staat als onze eigenwaarde in elkaar stort.

Ontwikkel in plaats daarvan een gevoel van eigenwaarde dat gebaseerd is op zelfrespect. Eén manier om je zelfrespect te verbeteren is om goede waarden te ontwikkelen en die na te leven. Doe dit voldoende en feedback kan je geen kwaad doen. Je kunt waarde vinden in de feedback die je hebt gekregen.



*Verantwoordelijkheid nemen voor je veiligheid en gevoel van eigenwaarde biedt immuniteit tegen de pijn van feedback.*

*Daarnaast kunnen de volgende vier CURE-vaardigheden je helpen om beter te reageren op feedback.*

### 1. VERZAMELEN

Als harde feedback je verrast, zorg dan dat je een manier hebt om jezelf te herpakken. Een goede manier is om diep en langzaam adem te halen. Pauzeer om aandacht te besteden aan hoe je je voelt - gekwetst, bang, beschaamd, beschaamd. Hoe meer verbonden je bent met deze primaire gevoelens, hoe minder je opgeslokt wordt door secundaire effecten zoals woede, defensiviteit of angst. Gebruik dit moment om jezelf eraan te herinneren dat je veiliger bent dan je denkt. Je kunt jezelf zelfs verzamelen door je bewust te verbinden met kalmerende waarheden. Herhaal bijvoorbeeld een zin als: "Dit kan me geen pijn doen. Ik ben veilig" of "Als ik een fout heb gemaakt, betekent dat niet dat ik een fout ben. Ik mag fouten maken."

### 2. BEGRIJPEN

Luister vervolgens. Stel vragen. Vraag naar voorbeelden. Word nieuwsgierig. Maak jezelf los van wat er wordt gezegd alsof het over een derde persoon wordt gezegd. Dat zal je helpen om de drang om te evalueren wat je hoort te omzeilen. Je hoeft je geen zorgen meer te maken over of het waar is of niet. Gedraag je gewoon als een goede verslaggever die het verhaal van een informant probeert te begrijpen.

### 3. REFLECTEREN

Het is vaak het beste om het gesprek gewoon te beëindigen. Leg uit dat je tijd wilt om bij te komen en na te denken en dat je later zult reageren. Geef jezelf toestemming om te voelen en te herstellen van de ervaring voordat je evalueert wat je hebt gehoord. Je hoeft het op dat moment niet eens of oneens te zijn met de feedback. Neem gewoon de tijd om oprecht na te denken en te beslissen over je volgende acties. Zeg iets als, "Het is belangrijk voor me dat ik dit goed doe. Ik heb wat tijd nodig. Ik neem contact met je op als ik klaar ben om te reageren."

### 4. ENGAGE

Onderzoek wat je verteld is. Als je goed je best hebt gedaan om verantwoordelijkheid te nemen voor je veiligheid en waarde, zul je je natuurlijke reactie op feedback omdraaien. Liever in plaats van er gaten in te prikken, ga je op zoek naar de waarheid. Zelfs als de feedback 90% randzaak is en 10% inhoud, zoek dan naar de inhoud. Er zit bijna altijd wel een kern van waarheid in wat mensen je vertellen. Als je er klaar voor bent en het gepast is, ga dan in gesprek met de persoon die de feedback heeft gegeven en bevestig wat je hebt gehoord, wat je aanvaardt en wat je gaat doen.

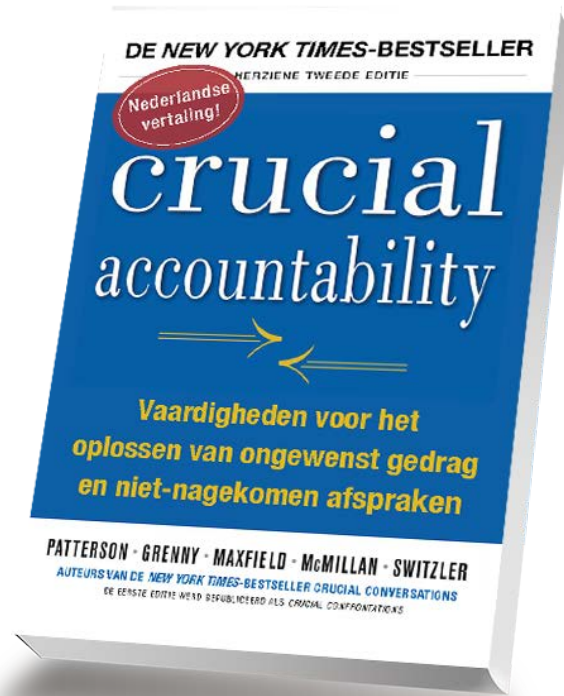
# CONCLUSIE

Laten we niet alleen anderen helpen om een constructieve dialoog aan te gaan, maar laten we ook meer bereid zijn om feedback te accepteren, zelfs als die niet perfect verpakt is.

Blijvend geluk in het leven wordt bepaald door onze capaciteit voor drie dingen: **waarheid, liefde en verbinding**. Vraag jezelf eens af: ontbreekt het mijn relatie aan waarheid? Zijn we niet bereid en in staat om met elkaar te delen hoe we ons echt voelen en wat onze echte behoeften zijn? Als we deze waarheden niet kunnen delen, dan is de relatie gecompromitteerd en broos, een relatie waarin we op zoek zijn naar een bron van waarde in plaats van elkaar waarde en bevestiging te bieden.

Alleen in relaties van onvoorwaardelijke waarheid worden onze gebreken volledig blootgelegd en als we in de waarheid blijven, onophoudelijk ten goede veranderd.





## We nodigen je uit om de volgende stap te zetten.

Waarom? Omdat we, naast alles wat we in onze decennia van onderzoek en dienstverlening hebben geleerd over gedrag en prestaties van organisaties, voortdurend dit baken van inzicht hebben herontdekt: terwijl iedereen het volgende begrijpt

Nieuwe denkwijzen kunnen gedrag veranderen, maar ene klein deel denkt eraan dat nieuw gedrag het denken verandert. We leren door *te doen*. Bewustwording van concepten verandert gedrag niet.

**Meer informatie op [www.vital-talent.nl/communicatie-training/crucial-accountability/](http://www.vital-talent.nl/communicatie-training/crucial-accountability/)**

## Aan de slag

Neem contact met ons op voor meer informatie als je de Crucial Conversationsvaardigheden naar jouw organisatie wilt halen om de productiviteit en prestaties te verhogen.

Bel 085 020 11 55 of bezoek ons op [www.vital-talent.nl](http://www.vital-talent.nl).







---

## OVER CRUCIAL LEARNING & VITAL TALENT

*Crucial Learning verbetert de wereld door mensen te helpen zichzelf te verbeteren. We bieden trainingen aan op het gebied van communicatie, prestatie en leiderschap, waarbij we ons richten op gedrag dat een onevenredig grote impact heeft op de resultaten, de zogenaamde cruciale vaardigheden. Onze bekroonde trainingen en bijbehorende bestsellers zijn Crucial Conversations®, Beïnvloeden van gedrag, The Power of Habit™ en Getting Things Done®. [cruciallearning.com](http://cruciallearning.com)*

*VitalTalent is de officiële Crucial Learning partner in de Benelux.*

**[www.vital-talent.nl](http://www.vital-talent.nl)**