

Feedback geven is lastig, maar je groeit er wel van

Feedback krijgen wordt snel ervaren als kritiek, of als worden neergesabeld zelfs. Feedback geven vinden we misschien nog wel ingewikkelder. Wat is een goede manier? Daarnaast is feedback geven op je werk nog iets heel anders dan in de kerk. Paulien Vervoorn schreef het boek *Feedback in de kerk* waarin ze feedback niet als een probleem maar als een verrijking beschouwt. "Feedback is een cadeau." En zoals altijd, *c'est le ton qui fait la musique*.

tekst Lodewijk Born, beeld Wikicommons

"Open communicatie is de basis van alles," zegt Paulien Vervoorn tijdens een interview op een zomerse dag bij haar in de tuin in Woerden.

Ze komt regelmatig over de vloer bij christelijke organisaties en kerken. Haar bureau Geloofwaardig Spreken traint mensen in een kerkelijke setting onder meer in spreken en preken voor groepen, en over feedback geven. "Ik train ook leiders in kerken omdat zij de cultuur kunnen veranderen."

Inmiddels heeft ze zeven boeken geschreven. *Feedback in de kerk* is een uitloei van haar ervaringen met voorgangers, kerkenraden en vrijwilligers in de kerk. "Feedback geven durven we vaak niet en daarom slikken we onze woorden maar in."

Feedback geven in een professionele setting is iets anders dan feedback geven in de kerk, waar veel vrijwilligers werken. We willen in de kerk niemand kwijtraken en bedekken dingen dan maar met de mantel der liefde.

"Ik hoorde ooit het verhaal van een organist. De hele gemeente vond dat zijn orgelspel ver onder de maat was. Mensen zaten op zondag met kromme tenen in de dienst. Bij de koffie werd er volop over gepraat. Achter zijn rug om, dus niet met hemzelf." Ze spraken de organist niet op zijn beroerde orgelspel aan om hem niet te kwetsen en 'omdat het zielig was als hij weg moest'.

"Toen de man vervolgens zelf op een dag meedeelde dat hij stopte, ging er een zucht van verlichting door de gemeente. Maar was dit nu de beste manier? Door níet in gesprek te gaan maar wel over iemand te roddelen, kwets je hem nog meer."

Oordelen

Onbewust speelt in de kerk mee dat we bij het wegluchten voor het geven van kritiek ons beroepen op de Bijbel. "'Oordeel niet, opdat er niet over julie geoordeeld wordt', citeren we dan Matteüs. Of er wordt verwezen naar Spreuken 10:12: 'Haar brengt ruzie voort, liefde dekt alle fouten toe'." Dat is in de loop van de tijd verworden tot de bekende 'mantel der liefde' maar dat bedoelde Salomo écht niet, aldus Vervoorn. "Als je Spreuken leest, zie je dat hij terechtwijzing juist stimuleert. In de goede zin van het woord dus, op een liefdevolle, opbouwende wijze."

Een andere tekst die wel misbruikt wordt, is die van Jezus over de balk en de splinter uit het Matteüs-evangelie. "Dat Jezus wijst op een balk in je eigen oog, wil niet zeggen dat we een ander niet mogen aanspreken. Als we ons bewust zijn van die balk in ons eigen oog, zijn we empathischer wanneer we de ander helpen bij het verwijderen van de splinter in diens oog. Het is pas liefdeloos om die splinter bij de ander te laten zitten."

Jezus zegt met zijn uitspraak volgens Vervoorn vooral iets over de volgorde van spreken en over onze hartgesteldheid. In de kerk wordt regelmatig op de kansels verkondigd hoe belangrijk het is om open en eerlijk met elkaar om te gaan.

"We preken over liefde, aanvaarding, respect en genade. Over groeien in geloof. Hoe wonderlijk mooi



Paulien Vervoorn: "Om goed met elkaars feedback om te gaan, is het allereerst belangrijk dat het goed zit met onze eigen bodem: die van zelfaanvaarding."

God het bedacht heeft dat we als Zijn kinderen, als broers en zussen, mogen opgroeien. Maar in de praktijk passen we dat lang niet altijd toe." Vervoorn droomt van kerken waar mensen elkaar complimenten geven en een schouderklopje.

Waarom is het zo belangrijk feedback te geven? "Als je geen feedback geeft, ontnem je elkaar de mogelijkheid om te leren en te groeien."

Ze illustreert het met een voorbeeld. "Ik sprak een vrouw van zeventig die al een paar keer van anderen te horen had gekregen: 'Ik vind dat jij zó leuk

'Het is pas liefdeloos om die splinter bij de ander te laten zitten'

met kinderen omgaat.' Ze deed daar zelf heel laconiek over, vond het eigenlijk heel gewoon. Het was voor haar een blinde vlek. Doordat er op een positieve manier waardering werd uitgesproken, werd ze zich er zelf

ook meer bewust van. Naar aanleiding daarvan heeft ze zich aangemeld voor het kinderwerk in de kerk en daar kwam ze nog meer tot bloei." Feedback is een middel waardoor je elkaar beter leert kennen. "Feedback zegt veel over degene die de feedback geeft en ook over degene die het ont-

rectie. Paulus begint zijn brieven met aanvaarding en bemoediging, maar hij heeft ook het lef de broeders en zusters die hij schrijft te confronteren met hun gedrag."

Aanvaarding van de ander heeft ermee te maken dat je hem of haar ziet als geliefd door God. "Net als Jezus Christus ons aanvaardt in alles wat we zijn, moeten we ook proberen die houding naar anderen te hebben." En het heeft alles te maken met zelfaanvaarding.

"Als we onszelf niet aanvaarden, zakt de feedback in elkaar, als een bodemloze kwarktaart. Om goed met elkaars feedback om te gaan, is het allereerst belangrijk dat het goed zit met onze eigen bodem: die van zelfaanvaarding. Als daar barsten in zitten, moeten we daar eerst extra aandacht aan besteden. Anders slaat feedback die opbouwend bedoeld is, ons alleen maar uit het veld."

Feedback krijgen mag je leren zien als een feest en daarom bedacht ze het GEBAK-model. "Feedback is gelaagd - of we nu willen of niet", legt ze uit. Het gaat in op (G) gedrag (wat heb ik gezien en gehoord), het zorgt voor (E) effect & emotie (wat roept het bij je op) en heeft te maken met (B) behoefte: probeer niet alleen kritiek te geven, maar er ook achter te komen of de (A) ander iets nodig heeft - of te begrijpen.

De laatste letter, de K, staat voor koers. "Het kan niet alleen maar bij praten en evalueren blijven. Doe het ook niet te vaak. Kies je momenten. Bepaal ook hoe je verder wilt. Wat wordt de koers? Misschien ben je het wel helemaal niet eens geworden en kijk je heel verschillend naar een situatie. Benoem dat dan ook en kijk wat je dan wel voor elkaar kunt betekenen."

Kwetsbaar

Een laatste tip: durf je kwetsbaar op te stellen en weet dat je daardoor kunt groeien. "Ik weet van een predikant die graag wilde weten of hij in zijn preek niet te veel moeilijke woorden gebruikte. Dus hij vroeg een goede vriend van hem - die ook de waarheid durfde te zeggen - eens op een zondag in de kerk te gaan zitten en daarop te letten. Het leidde tot oprechte, waarderende feedback waar hij echt wat mee kon. Zo mooi kan feedback geven en krijgen zijn."

Wie leert op een juiste manier feedback te geven en ontvangen, kan een brug overgaan die onbegaanbaar leek. "Ook al geeft iemand je feedback op een boze, bijna neerbuigende manier, dan is het de kunst om allereerst te luisteren. Wat wil diegene me nu eigenlijk duidelijk maken? Als je die stap kunt maken, sta je boven alleen 'de kritiek' die je hoort en kun je zelfs uit die onbevredigende gesprekken iets goeds halen," meent Vervoorn.

Je kunt jezelf niet vanaf een afstandje bekijken. Daarvoor heb je altijd hulp van anderen nodig. Nodig eens verschillende mensen uit om te vertellen wat je sterke punten zijn.

Waarom je dat zou doen? Vaak gebeurt het dat je

je sterke punten zo normaal vindt, dat het niet eens in je opkomt om het te benoemen. De Amerikaanse leiderschapscoach en auteur Marshall Goldsmith bedacht de 360-graden feedback. Hij noemde dit zo omdat de feedback afkomstig is van mensen die om de persoon heen staan.

Als je commentaar inslikt, wil je vaak toch je verhaal kwijt of je gaat advies inwinnen bij een ander. De kans bestaat dan dat je dan begint te roddelen. Kies er voor om er niet aan mee te doen en het gevaar van roddel serieus te nemen. Heb bijvoorbeeld het lef te zeggen dat je die informatie niet wilt weten. Vraag bijvoorbeeld of hij of zij het al met de persoon zelf besproken heeft.

Elkaar kennen

Complimenten zeggen iets over gezien worden, erkend en gewaardeerd. Ze zeggen vaak ook iets over de relatie: Als je van iemand houdt, zeg je hopelijk ook niet 'Dat weet hij toch?' We investeren in onze relaties door regelmatig positieve woorden te spreken. Ook als de ander het weet, zijn de positieve woorden nog steeds 'zoet voor de ziel', zoals Bijbelboek Spreuken 16:24 zegt.

Neem de tijd elkaar beter te leren kennen, adviseert Vervoorn. Om elkaar beter te begrijpen, is het belangrijk om elkaars verleden te kennen. Van wie heb je de allermeeeste liefde ontvangen en wat betekent of betekende deze persoon voor je? Maar ook: waarheen zou je op vakantie gaan als geld geen rol speelde? Laat je verrassen door wat je dan te horen krijgt.

www.geloofwaardigspreken.nl

Paulien Vervoorn, *Feedback in de kerk*. Aansprekende ideeën om met elkaar te groeien. Uitg. Kok. 16,99 euro