***Feedback: wetenschappelijke inzichten en de betekenis ervan voor de methode Spiegelbijeenkomst***

Doel van een spiegelbijeenkomst: bruikbare feedback ophalen waarmee het team/afdeling de zorg/ondersteuning verder kan verbeteren. Maar wat maakt nou eigenlijk dat feedback inderdaad bruikbaar is, dat wil zeggen; ertoe leidt dat de prestaties van een team/afdeling beter worden?

*Welke feedback leidt tot betere prestaties?*

Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat feedback niet persé leidt tot verbeterde prestaties. Als je de kans wilt vergroten dat feedback wél leidt tot verbeteringen blijkt dat het raadzaam is om met een aantal zaken rekening te houden.

Bruikbare feedback is feedback die:

* doelgericht is: zomaar feedback geven (ongevraagd advies) leidt niet tot betere prestaties,
* specifiek is: voor de ontvanger (de toehoorders) moet helder zijn welk gedrag wel of juist niet bijdraagt aan het beoogde doel,
* betrekking heeft op een taak, niet op de persoon: de feedback mag niet bedreigend zijn voor het ego van de ontvanger,
* informatie bevat over hoe de ontvanger zijn/haar functioneren kan verbeteren.

Met de aanwezige gespreksleiders is tijdens de workshop gereflecteerd op deze voorwaarden voor goede feedback en besproken óf, en zo ja wát, deze wetenschappelijke bevindingen betekenen voor de rol van de gespreksleider.

*Jouw rol als gespreksleider*

We kwamen tot de conclusie dat je als gespreksleider een belangrijke rol hebt om de feedback van de deelnemers specifiek te maken. Dat doe je door goed door te vragen. Net zo lang totdat de feedback concreet is.

Daarnaast ben je er als gespreksleider uiteraard op gespitst dat de feedback geen betrekking heeft op de persoon. Een spiegelbijeenkomst moet ook voor de toehoorders een veilige omgeving zijn.

Door -in het geval van negatieve feedback- te vragen naar welk gedrag wel goed was geweest voor de deelnemer zorg je er als gespreksleider voor dat de toehoorders informatie krijgen over gewenst gedrag.

*Ruimte voor ongevraagde feedback*

Wat betreft de eis van doelgerichte feedback concludeerden we dat er voor de deelnemers voldoende ruimte moet zijn om juist ook ongevraagde adviezen te geven. Zo komen immers de blinde vlekken naar boven die voor de toehoorders uiterst bruikbaar kunnen zijn. Duidelijk moet zijn dat de feedback bedoeld is om van te leren. Het is dan ook aan te raden dat de opdrachtgever dit bij de introductie benadrukt. Daarnaast heb je als gespreksleider de mogelijkheid om tijdens de voorbespreking het doel van de spiegelbijeenkomst goed door te nemen: wat willen de toehoorders weten van de deelnemers en waarom?

*Positieve feedback versus negatieve feedback*

Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt verder dat positieve feedback leidt tot een grotere emotionele ruimte bij de ontvanger wat weer leidt tot leermogelijkheden. Negatieve feedback zou die ruimte juist sluiten. Op basis hiervan concluderen sommige wetenschappers dat, om te blijven leren en ontwikkelen, de ontvangers meer positieve dan negatieve feedback moeten krijgen.

De aanwezige gespreksleiders hebben de ervaring dat teams/organisaties vaak expliciet aangeven dat zij graag ook negatieve feedback willen ontvangen en soms zelfs teleurgesteld zijn als dit wat achterwege blijft. Een mogelijke verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat teams/organisaties ervan uitgaan dat negatieve feedback hen beter in staat stelt om verbeteringen door te voeren dan positieve feedback.

Conclusie: toch is het - op basis van het wetenschappelijk onderzoek- aan te raden om als gespreksleider ook de positieve feedback goed uit te vragen. Een mix van positieve en negatieve feedback lijkt het meest ideaal.