

Vijf tips hoe je als middelbare school kunt omgaan met negatieve feedback

Negatieve feedback ontvangen kan voor veel mensen lastig zijn. Het kan soms zelfs aanvoelen als een persoonlijke aanval. Hoe ga je hier als school - of als individu binnen de school- mee om? We hebben hieronder vijf tips beschreven die je helpen om dit op te pakken.

1. Actief luisteren

Het eerste en belangrijkste bij het ontvangen van negatieve feedback is luisteren. Echt luisteren vereist een open houding en de bereidheid om te begrijpen wat er achter de feedback zit. Dit houdt in dat je reflecteert op wat gezegd wordt en empathie toont voor de gevoelens van de ander. Door actief te luisteren, laat je zien dat je de zorgen serieus neemt.

2. Reageer bedachtzaam

Dit betekent dat je niet impulsief reageert op de feedback, maar even de tijd neemt om alles te verwerken om een doordachte reactie voor te bereiden. Dit zou kunnen betekenen dat je extra tijd denkt nodig te hebben om de beste oplossing te overwegen. Een bedachte reactie toont dat je de feedback zorgvuldig hebt overwogen. Communiceer daarentegen wel -na het krijgen van de negatieve feedback- dat je de feedback hebt ontvangen en dat je met een antwoord komt.



Negatieve feedback is een kans voor groei en verbetering!

3. Vraag om verduidelijking

Verduidelijking vragen helpt om misverstanden te voorkomen en zorgt ervoor dat je precies begrijpt wat de kern van de feedback is. Dit kan betekenen dat je specifieke voorbeelden vraagt of verduidelijkt hoe de persoon de situatie heeft ervaren. Door te vragen, toon je ook je bereidheid om te leren en te verbeteren, wat cruciaal is voor effectieve communicatie. Het is slim om de klacht vervolgens schriftelijk te noteren en te delen met de persoon in kwestie, zodat jullie over hetzelfde praten.

4. Bied oplossingen

Oplossingen bieden laat zien dat je niet alleen de feedback hebt gehoord en begrepen, maar ook bereid bent actie te ondernemen om verbeteringen aan te brengen. Wees transparant in je communicatie over wat de school kan doen en binnen welk tijdsbestek. Als een probleem niet onmiddellijk kan worden opgelost, communiceer dit dan duidelijk en leg uit waarom. Geef hierbij ook aan wanneer je verwacht wel een oplossing te kunnen bieden.

5. Implementeer de feedback

Het daadwerkelijk implementeren van de feedback laat zien dat je niet alleen luistert en reageert, maar ook daadwerkelijk actie onderneemt op basis van de ontvangen feedback. Dit is een sterk signaal dat jullie school er alles aan doet om serieus om te gaan met meningen. Door dit ook goed te communiceren, versterk je dit effect alleen maar. Vergeet ook niet om op te volgen met de betrokkenen, nadat je eventueel de feedback hebt geïmplementeerd.