

### **Omgaan met de reactie van de ander bij het uitspreken van feedback**

Hoe luister je naar de reactie als je feedback geeft? Als je merkt dat de ander weerstand heeft bij jouw feedback is het zinvol om eerst naar de weerstand te luisteren voor je je feedback herhaalt of eventueel aanpast.

Je geeft een bepaalde feedback op een verbindende manier aan Chris en je hoort volgende reacties. Hoe kun je in eerste instantie op een empathische manier luisteren voor je reageert vanuit jouw kijk op de zaak?

1. Chris zegt: “Het is onmogelijk om dit doen! Er zijn te veel betrokkenen om dit aan te passen. Als die software niet werkt, dan moeten ze maar inbellen zoals vroeger.”
2. Chris zegt: “Ik verzuip in het werk. Als ik dit er ook nog moet bijpakken denk ik dat ik binnenkort door mijn knieën zak...”
3. Chris zegt: “Als je wil ga ik het doen zoals je vraagt. Ik vrees echter dat niemand dan nog de weg gaat vinden. Het wordt te chaotisch op die manier.”
4. Chris zegt: “Ik zie niet in wat daar de meerwaarde van is. Waarom we telkens veranderen!”
5. Chris zegt: “Dat werkt niet. In het verleden hebben we daar al verschillende keren heel wat problemen mee gehad.”
6. Je stelt aan Chris voor om een extra project XYZ op te nemen in het takenpakket. Chris reageert hierop zuchtend op met: “Is er niemand anders die hier meer ervaring mee heeft?” Je begrijpt de reactie niet omdat je Chris als specialist ziet voor dit project. Hoe ga je in eerste instantie luisteren naar de reactie van Chris?