



CAROLIEN ABRAHAMSE,
MANAGER LEARNING & DEVELOPMENT:



"Feedback helpt ons onze missie waar te maken"

Medewerkers van het internationale accountants- en advieskantoor PwC hebben samen vijf kernwaarden opgesteld. Een daarvan is meer en beter samenwerken. Een belangrijk onderdeel hierbinnen is het geven en krijgen van feedback. Maar, hoe doe je dat op constructieve wijze? PwC en VDS gingen aan de slag met feedbacksessies, afgestemd op de specifieke behoeften van verschillende teams.

PwC heeft een missie, ook wel purpose genoemd: bijdragen aan het vertrouwen in de maatschappij en helpen bij het oplossen van belangrijke problemen. 'Dat is de toetssteen voor de dingen die we doen of willen gaan doen. Vijf kernwaarden helpen ons hierbij. Een daarvan is samenwerken, en feedback speelt hierin een belangrijke rol. Daarom hebben we in samenwerking met VDS zes sessies georganiseerd voor zo'n honderd collega's van verschillende business units', vertelt Carolien Abrahamse, Learning & Development manager bij PwC.

Leren op de werkvloer

Op basis van uitkomsten van verschillende medewerkerstevredenheidsonderzoeken klopte PwC met twee doelen aan bij VDS: medewerkers herinneren aan het belang van feedback geven en krijgen, en handvatten bieden om een goed feedbackgesprek te kunnen voeren. Carolien: 'Tien procent van wat medewerkers leren, vindt plaats in formele trainingen, twintig procent tijdens interactie met anderen en zeventig procent op de werkvloer. Dat maakt het zo essentieel dat collega's elkaar feedback geven. Zo horen ze wat ze goed doen en wat beter kan. Dat werkt motiverend.' Toch is omgaan met feedback niet voor iedereen even makkelijk. De workshops gingen daarom naast de twee gestelde doelen, ook in op het feit dat feedback a two-way conversation is.

Twee vliegen in een klap

De workshops vonden plaats op verzoek van business units en werden afgestemd op de specifieke behoeften van die teams. 'Hierdoor varieerden de workshops van twee uur tot een dag. Dat was voldoende om de "feedbackknop" weer aan te zetten. Teamleden volgden de workshop samen. Zo sla je twee vliegen in een klap: mensen leren effectief feedback geven en ontvangen, en passen dit direct toe op echte situaties', aldus Carolien.

"De deelnemers waren blij verrast dat feedback vooral tot een positief gesprek leidt."

Speldenprikje

De reacties op de feedbacksessies waren positief. Carolien: 'Mede dankzij de professionele en inspirerende inzet van VDS. Collega's waren blij verrast dat feedback vooral tot een positief gesprek leidt. Over het algemeen associëren mensen feedback toch met negatieve kritiek. Dat is het bij voorkeur dus niet. Ook vonden collega's het fijn om opnieuw herinnerend te worden aan het belang van feedback. Natuurlijk weten ze dat al, maar zo'n workshop drukt je toch weer opnieuw met je neus op de feiten. Grote kans dat we over een tijd weer een reminder, een speldenprikje als het ware, moeten organiseren. Zo werkt dat nu eenmaal. En dat is ook prima: een opfriscursus houdt je scherp.'

Wil je in jouw organisatie ook met feedback aan de slag?

VDS biedt naast hands-on workshops ook diverse andere interventies waarin specifiek aandacht is voor het belang van feedback binnen een organisatie, durf in feedback geven, open communicatie, het feit dat feedback a two-way conversation is en de moeilijkheid van feedback ontvangen. Kijk voor meer informatie op www.vds.nl/vds-interventies of neem contact op via 0346 74 54 00 of info@vds.nl