

Ontvangen van kritiek tijdens een beoordelingsgesprek

Functionerings- en beoordelingsgesprekken kunnen spannend zijn. Niet alleen bespreek je je pluspunten, maar ook je mindere kanten komen aan bod. Vind jij kritiek krijgen op je functioneren vervelend en heb je moeite om er goed mee om te gaan? Bedenk dan dat het goed is om ervoor open te staan. De kans dat een ander zich openstelt voor jouw mening of kritiek, hangt namelijk voor een groot deel af van de manier waarop jijzelf omgaat met de mening van de ander.

Wanneer je een constructieve houding aanneemt ten opzichte van het ontvangen van kritiek, heb je daar veel baat bij. Kritiek bevat waardevolle informatie over hoe jij bent als persoon. Dit biedt je de mogelijkheid jezelf op een bepaald punt te verbeteren of ontwikkelen.

Reageren op kritiek

Tijdens het gesprek kun je met een aantal gespreksvaardigheden veel bijdragen aan een goede verwerking van kritiek.

Laat zien dat je luistert

Als je baas kritiek geeft, wil hij vooral dat je naar hem luistert en dat je zijn oordeel serieus neemt. En dat wil jij natuurlijk ook als jij hem kritiek geeft. Luister dus aandachtig en leef je zo goed mogelijk in in de uitspraken van de ander. Deze uitspraken hoeven helemaal niet 'de werkelijkheid' of 'de waarheid' te zijn. Ze zijn gewoon de mening van de ander.

Je kunt laten zien dat je luistert door:

- afwisselend oogcontact (dus niet staren of helemaal geen oogcontact maken);
- een toegewende lichaamshouding;
- te knikken met je hoofd;
- het maken van notities.

De notities kun je later naast het uiteindelijke verslag leggen om te vergelijken. Ook kun je laten merken dat je luistert door samen te vatten. Zo kun je ook meteen controleren of jouw interpretatie overeenkomt met die van je baas. Zeg bijvoorbeeld: 'Dus als ik het goed begrijp, vindt u...'

Doordat je probeert de ander zo goed mogelijk te begrijpen, draag je bij aan een positiever gespreksklimaat. Ook zorg je voor een heldere informatieoverdracht. Wanneer je een gezamenlijk beeld hebt, kun je naar een oplossing gaan zoeken.

Vraag door

Het kan zo zijn dat je het niet eens bent met (een deel van) de kritiek. Of misschien is er iets onduidelijk. Vraag dan door. Wie weet houdt je baas dingen achter. Vraag naar details als zijn bezwaren te algemeen blijven. Stel vragen die beginnen met 'wat', 'waar', 'wanneer', 'wie' en 'hoe'.

Instemmen met kritiek

Wanneer je je openstelt voor kritiek, bestaat de kans dat je ermee instemt. Er zijn twee manieren:

Instemmen met wat 'waar' is

Je concludeert dat wat je baas zegt waarschijnlijk of waar is. Een deel van het probleem ligt inderdaad bij jou. Geef dit dan ook toe.

Het kan ook zo zijn dat je het ten dele met hem eens bent. Wanneer de kritiek te algemeen of te veelomvattend is, kun je instemmen met het deel waarvan jij vindt dat het waarschijnlijk of waar is.

Instemmen met het recht van de ander op een mening

Je kunt instemmen met het recht van je baas op een mening wanneer je niet met zekerheid kunt zeggen of de kritiek gegrond is of niet. Laat merken dat je aandacht hebt voor zijn visie, maar hou wel vast aan je eigen mening en licht deze eventueel toe.

(bewerkt naar bron: *TaalAnker 46 Haal meer uit het functioneringsgesprek met uw baas*)

Gesprekstechnieken: luisteren

Checklist functioneringsgesprek

Wat is het verschil tussen een beoordelingsgesprek en een functioneringsgesprek?

Secretaresse en personeelswerk