

# Introvert of extravert? Zorg voor respectvolle feedback

## [Taal en communiceren](#)

Ben je introvert? Dan kan je gedrag en de manier waarop je communiceert enorm verschillen van een meer extraverte persoon. Hoe zorg je voor veilige en respectvolle feedback naar elkaar?



Feedback geven vinden we vaak moeilijk, maar feedback krijgen maakt ons vaak blij. Omdat het ons richting geeft hoe we ons gedrag moeten voortzetten of... veranderen. Feedback krijgen op een respectvolle manier maakt dat je je veilig voelt.

Trainer en coach Gerda Bos van de [training Teamleider secretariaat](#) gaat hier op in.

## Drie teamleiders

Julie is 34 jaar en teamleider bij een groot notariskantoor. Zij geeft samen met twee collega's sinds een half jaar leiding aan het secretariaat. Julie is een extraverte vrouw die gemakkelijk uit wat haar dwars zit en die met veel ideeën komt. Haar collega's zijn introvert en wat voorzichtiger van aard. Zij zorgen voor stabiliteit en rust. In hun samenwerking hebben ze allemaal het idee dat het 'best goed' gaat, maar in hun gesprekken met een van de partners klagen ze regelmatig over elkaar. De partner besluit dat er een feedbacksessie moet komen.

## Feedback zorgt voor groei

Ken je dat? Dat je het makkelijker vindt om je feedback over een collega tegen een andere collega te vertellen dan aan de collega zelf? Gewoon, omdat het minder confronterend is en omdat je even wil checken of jij de enige bent die dit zo ervaart?

Dat is heel menselijk en begrijpelijk, maar de vraag is: wat doe je daarna? Vertel je het nu ook aan de betreffende collega? Want die kan er wijzer van worden. Die kan er iets van leren. Sterker nog: die krijgt de kans om te groeien als jij zegt wat jou opvalt. En het ondersteunt het veilige gevoel dat noodzakelijk is voor een prettige samenwerking.

*Tijdens de feedbacksessie uiten de 3 teamleiders hun feedback naar elkaar. Bij de twee introverte collega's blijkt er aardig wat irritatie te zijn over Julie. Ze vinden dat zij hen vaak overvalt met informatie en met veel ideeën die ze dan ook onmiddellijk wil uitvoeren. Omdat Julie graag met iedereen een praatje maakt, en dus ook met de partners, lijkt het voor haar collega's alsof ze een wit voetje probeert te halen.*

*Julie voelt zich steeds ongelukkiger tijdens de feedback die ze krijgt. Hebben haar collega's dan helemaal niet door dat ze altijd integer probeert te zijn? Zien ze niet dat die ideeën juist helpen om hun positie als secretariaat te versterken? En het allerergste is dat de collega's haar blijkbaar helemaal niet zeggen wat ze op hun hart hebben... Ze dacht dat ze hen kon vertrouwen!*

## **Voorkom irritatie en oordelen**

De feedback die de introverte collega's aan Julie geven, klinkt best begrijpelijk. Maar wat ze vergeten is dat ze vanuit hun introverte manier kijken naar het extraverte gedrag van Julie. Zij hebben een logisch verlangen naar een andere aanpak van Julie, maar ze hebben ook een oordeel dat Julie een wit voetje aan het halen is.

Hoe had het beter gekund? Door bij irritatie direct tegen Julie te zeggen: "Ik maak even dit klusje af en dan luister ik vol aandacht naar de informatie die je wilt geven."

Of: "Wil je me eerst even vragen of ik tijd heb, voordat je meteen je boodschap probeert over te brengen? Dat werkt voor mij prettiger." En ook: "Jij hebt altijd veel ideeën. Dat waardeer ik, maar ik heb meer tijd nodig om aan nieuwe ideeën te wennen. Wil je me de tijd geven, zodat ik kan kijken hoe het idee ook voor mij kan werken?"

Op deze manier respecteert de introverte collega haar natuurlijke aanleg en had Julie direct haar gedrag kunnen aanpassen. Ook had ze zich veiliger kunnen voelen. Als de collega's het extraverte gedrag van Julie als aanvulling zouden kunnen zien op hun meer introverte gedrag, dan zou Julie nieuwe ideeën namens hen drieën kunnen delen met de partners. Dat is het belang van het hele secretariaat en de rest van de organisatie.

## **Spreek je uit**

Introverte en extraverte mensen: spreek je uit. Geef aan wat je nodig hebt. Spaar je irritaties niet op. Dat is goed voor jezelf en voor je collega's. Want niemand kan gedachten lezen. En iedereen houdt van een werkomgeving waarin men rekening met elkaar houdt.

## **Vragen die je kunt stellen**

Hoe zou jij het vinden als een collega wel tegen anderen over jou praat, maar hetzelfde niet tegen jou zegt? Ik zou er van balen. Omdat het me machteloos maakt en ook omdat het onveilig voelt als mensen niet open en eerlijk tegen me zijn.

Vragen die aan collega's kunt stellen als je merkt dat zij iets over een ander willen zeggen:

- Weet je zeker dat het waar is wat je me wil vertellen?
- Is het iets goeds?
- Is het nodig dat je me dit vertelt?

Pas als je alle drie de vragen met een Ja kunt beantwoorden, heeft het zin om de informatie te delen. En anders... is het gewoon roddelen!

Ik las deze vragen in het verhaal *De Drie Zeven* op een van de kaarten van [zinnigeverhalen.nl](http://zinnigeverhalen.nl).



Dit artikel werd geplaatst door Management Support op 21 december 2017:<http://www.managementsupport.nl/communiceren/nieuws/2017/12/introvert-extravert-zorg-voor-respectvolle-feedback-10114001>