



Micro-experiment: Feedback nudge

Bedenkers

Josephine van der Hoeven,
Purpose & Culture Officer en
Thijs Hannema, Culture & Leadership
Development Advisor bij Forvis Mazars

In een notendop

Leden van een team krijgen een paar keer per maand kleine opdrachten via Microsoft Teams die hen aanmoedigen met feedback aan de slag te gaan.

Doel

Op een laagdrempelige manier medewerkers stimuleren om elkaar feedback geven. Dat is het doel van dit micro-experiment. Uit onderzoek blijkt dat mensen het lastig vinden om feedback te geven. Niet omdat ze het niet durven maar omdat ze het druk hebben en er niet aan denken. Ook wordt feedback vooral herkend als het negatief is. Een compliment wordt niet als feedback herkend. De opdrachten zijn bedoeld als prikkel. Ze triggeren een reactie zoals een keurmerk voor gezond eten in het schap van de supermarkt. Daarom heeft het de naam 'feedback nudge' gekregen. Met een zacht duwtje stuur je het gedrag zonder dwang.

Vorm

Teams kunnen zich opgeven voor de feedback nudge. Nadat ze zich hebben aangemeld ontvangen alle teamleden een paar keer per maand een bericht in Teams. Je krijgt berichten in verschillende categorieën die elkaar afwisselen. Ze variëren van 'bel een collega en geef een compliment' tot 'koppel terug aan je leidinggevende wat je van het gesprek vond'. Het bericht kan ook een link naar een filmpje van een gedragswetenschapper bevatten of een oefening om in een gesprek minder zelf het woord te nemen. In totaal zijn er wel honderd verschillende kleine opdrachten. Teamleden worden ook uitgedaagd om zelf opdrachten te bedenken.

Koninklijke Nederlandse
Beroepsorganisatie
van Accountants



Wat levert het op?

Het verbetert de cultuur omdat het de toegankelijkheid vergroot. Als je een collega een compliment geeft creëert dat een verbinding. Ook feedback die als ongemakkelijk wordt ervaren draagt daar toe bij. Wanneer je een collega vertelt dat je hem passief vond tijdens een klantgesprek biedt dat een opening voor degene om te vertellen dat hij zich onzeker voelt over de opdracht. Het fijne van de feedback nudge is dat het hele team hem krijgt. Zelfs bij degenen die niets met de opdrachten doen creëert het bewustwording. Inmiddels werken zo'n vijftien teams met de feedback nudge en is de impact van de tool ook zichtbaar. Ieder jaar wordt de feedbackcultuur uitgebreid gemeten. Die score is hoger dan een jaar geleden.

Tip

Zorg dat je de opdracht leuk maakt. Mensen vinden feedback belangrijk maar het moet niet belerend zijn. Maak het daarom speels. Zo voorkom je dat het wordt doorgeschoven naar een to do lijst. En maak voor je er mee aan de slag gaat een analyse van de cultuur binnen je organisatie. Als de psychologische veiligheid er niet is – mensen durven geen feedback te geven omdat ze bang zijn voor negatieve gevolgen – dan werkt deze tool niet.

Meer weten?

josephine.vanderhoeven@forvismazars.com
thijs.hannema@forvismazars.com

Scan de QR-code voor
meer informatie over dit
NBA (werk)programma

