

Feedback – ett sätt att utvecklas

För en organisation som vill öka sin effektivitet och nå sina mål är förmågan att ge och ta emot feedback väsentligt. Men hur blir man då bra på feedback? Precis som med allt annat: genom att öva!

Feedbackens gyllene regel – ställ dig själv frågan: ger min återkoppling möjlighet till personlig utveckling för den andre?

Innan du ger feedback stanna upp och fråga dig själv:

- Är den här feedbacken betydelsefull för personen?
- Är feedbacken ifrån min sida väl genomtänkt?
- Är mina avsikter goda?

Kan du svara ja på samtliga tre frågor? Då är syftet gott och kommer troligtvis också att tas emot väl! Feedback handlar i mångt och mycket om att bli sedd och bekräftad av sin omgivning, vilket i sin tur är ett grundläggande behov som de flesta människor har.

Utvecklande feedback – och dess nytta

Att arbeta med feedback i en organisation kommer att skapa effekter på samtliga nivåer: individ, grupp och organisation.

På individnivå:

- Stärker självkänsla
- Ger möjlighet till personlig utveckling

Det innebär att jag som person slipper att gissa mig till och fantisera om vad andra tycker om mina beteenden. Dessutom blir gissningslekar oftast fel och är du en person med livlig fantasi kan antagandet hamna långt ifrån verkligheten.

På gruppnivå:

- Förebygger konflikter & skapar färre missförstånd
- En ökad öppenhet
- Bygger relationer

Genom ett effektivt samarbete där samspelet präglas av att man delar med sig av sina kunskaper och sin information, skapas en ”vi-känsla” och därmed också en trygghet dvs. en visshet om att jag får den information som jag behöver för att kunna utföra mitt arbete väl. Det blir också en tyglighet i arbetsroller där verksamhetens kompetenser används på ett produktivt sätt och där en kultur av bejakande istället för bevakande skapas.

På organisationsnivå:

- Ger ökad effektivitet
- Gör att vi lättare närmar oss målet

När vi har nöjda och engagerade medarbetare leder detta till ökad prestation. Personalens motivation skapas av dem själva och en större uppmärksamhet läggs på *hur* en uppgift skall lösas istället för vad som skall göras. En större fokus kan läggas på verksamhetens uppdrag och mål, då medarbetares relationer präglas av ett effektivt samarbete.

Hur går det till att leverera konstruktiv feedback?

När man ger feedback till en person berättar man om vad det skapar för känsla hos *dig*, men också vad det får för konsekvenser i *ditt* handlande gentemot den personen. Det är en stor skillnad att säga:

”När du avbryter mig mitt i en mening så känner jag irritation och frustration.”, ”Det leder till att jag undviker att ta upp vissa frågor med dig.”, ”Jag skulle önska att du låter mig prata till punkt och kanske t.o.m. frågar om jag är ”klar.” innan du säger din mening.”,

Och att säga:

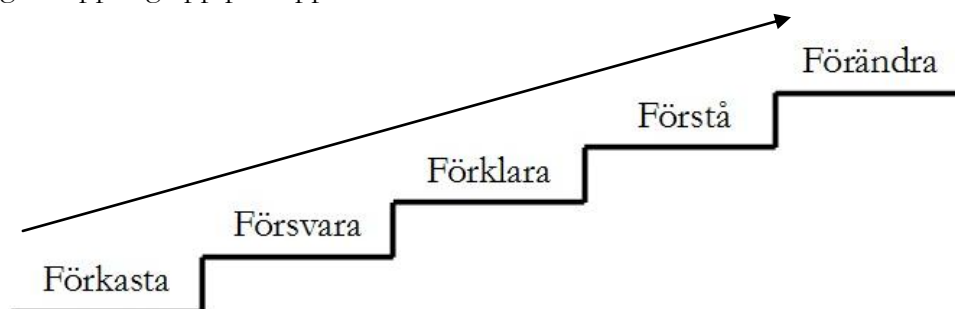
”Jag blir så förbannad på ditt ständiga malande och inte får man någon syl i vädret!”

Så några riktpunkter...

- Fråga om lov (Passar det?)
- Beteendet (Vilket beteende är det du vill ge feedback på?)
- Känsla (Vilken känsla väcker beteendet hos dig?)
- Konsekvens (Vilken konsekvens leder beteendet till?)
- Önskan (Jag skulle önska att...)

Feedbacktrappan

Feedbacktrappan är en modell som visar på vilka trappsteg mottagaren av feedback kan befinna sig. Genom att använda sig av ”jag-budskap” vid leveransen av feedbacken ökar chanserna att denna tas emot några trappsteg upp på trappan!



Längst ner på feedbacktrappan hittar vi metoden **Förkasta**. Genom att ignorera feedbacken så skyddar du dig själv, ditt ego, och du missar en möjlighet till att utveckla dig. Du slår helt enkelt dövrat till och skyddar dig på så sätt från ”dumma” påhopp.

Nästa steg uppåt är **Försvara**. Nu tar du till dig feedbacken, men upplever den som orättvis. Känslan som infinner sig är ”Och du då, är *du* så perfekt.”

Nästa steg är **Förklara**. Du känner dig mindre hotad, men behöver ändå förklara dig. Personen som ger feedbacken har fått allt om bakfoten, eller så kanske problemet ligger i en omständighet som andra än du själv råder över.

Nästa steg är **Förstå**. Nu är du intresserad av att förstå den andre och hur den har upplevt situationen. Här ställer du öppna frågor för att ännu bättre förstå detta utifrånperspektiv på dig själv.

Nästa steg är **Förändra/Förbli**. Genom att du vet att du kan välja vad du vill göra med feedbacken blir den mindre skrämmande. När du väl har förstått vad den andre sett, hört och upplevt, så kan du göra ett val. Du kan välja att förändra/anpassa ditt beteende eller förbli som förut.