

Bli bättre på feedback – teoribakgrund

Målgrupp: boken vänder sig till dig som vill bli tydligare i din kommunikation genom att ge mer konstruktiv och tydligare feedback. Särskilt lämpade lyssnare är framför allt chefer (nyblivna och vana), men även säljare och kommunikatörer kan ha nytta av boken.

Syfte & Mål:

- ge en bakgrund till vad feedback är
- utvärdera vilka färdigheter som påverkar förmågan att ge (och ta emot) feedback
- gå igenom vad ett feedback-budskap skall innehålla
- exempel på utvecklingsbara och bra feedback, samt
- reflektioner kring dessa exempel

Teori och bakgrund

I nästan alla sammanhang ger vi någon form av feedback. Ju mer medvetna vi är om det, desto bättre och tydligare blir vi i vår kommunikation med andra. Feedback består, liksom all kommunikation, inte enbart av det vi säger – eller vår mun säger – utan lika mycket av det vi *inte* säger, det vi säger med vårt kroppsspråk och med vårt tonfall, ja, t o m med vad vi har på oss.

Alla samtal är unika och bygger på de som deltar i samtalet och genom vilka glasögon de betraktar världen. Dina glasögon skiljer sig från alla andras, eftersom du har med dig saker i bagaget som andra saknar, eller som de har andra upplevelser av. Följande kanske blir tufft att tänka på vid varje tillfälle du samtalar med någon annan, men det är ändå bra att försöka lägga det på minnet.

När en person kommunicerar med en annan, så kan sex budskap identifieras:

1. Det du MENAR att säga
2. Det du FAKTISKT säger
3. Det som din samtalspartner HÖR
4. Det som din samtalspartner TROR att du menar
5. Det som din samtalspartner SÄGER
6. Det du TROR att din samtalspartner säger

Mot bakgrund av det, inser man vikten av att stämma av att det man avsett att förmedla verkligen är det som mottagaren uppfattat. Att ge feedback är kommunikation där det är extra viktigt att budskapet går fram. Hur kan vi säkra det?

Adress:
Apollovägen 19
175 60 JÄRFÄLLA

E-post:
karin@vargkask.se

Telefon:
070-454 77 44

www.vargkask.se

©vargkask.

Lyssnande

En av de viktigaste beståndsdelarna i att ge bra feedback, är att vara bra på att lyssna. Det brukar vara enklare att få en mottagare av ett budskap att lyssna, om du själv visar att du är bra på och intresserad av att lyssna. När vi pratar om lyssnande, menar vi inte den typen av lyssnande vi ägnar oss åt dagligdags, utan vi menar ett lyssnande där vi samtidigt försöker sätta oss in i vad den andra personen faktiskt tänker och känner. Vi behöver vara genuint intresserade av att förstå den andra personens perspektiv, OCH våga vara tysta. Att bli lyssnad på är något som alla upplever som positivt. Genom att lyssna, visar vi att vi ser, uppskattar och respekterar den andra.

Med dessa delar sagda, kommer vi in på feedback mer konkret.

Generellt om feedback och kritik

Generellt kan vi säga att de allra flesta har ganska svårt för att ta kritik, det är ju ofta ett kvitto på att vi gjort sämre ifrån oss, eller i alla fall annorlunda, än vad den som ger oss feedback (kritik) har förväntat sig. Vad vi kan göra oavsett vi ger eller tar emot feedback, är att använda oss av ett annat förhållningssätt, vilket innebär att se den negativa feedbacken som en stor källa till utveckling. Det är alltså oerhört viktigt att den som ger feedbacken gör det med inställningen att mottagaren kan bättre och kan lära av sitt misstag. Positiv feedback är roligare, men den indikerar inte på samma sätt möjlighet till utveckling. Den mer negativa feedbacken visar oss antingen att vi gjort något fel, eller att vårt sätt att utföra något har medfört negativa konsekvenser för någon. I de allra flesta fall kan vi ju ändra på detta, och samtidigt lära oss något på kuppen!

Vad ska man tänka på INNAN man ger feedback?

1. Vad är syftet med feedbacken? Vad vill du åstadkomma?
2. Tänk igenom vad och hur du ska säga innan du säger det – träna gärna framför spegeln eller tillsammans med någon annan
3. Feedback bör endast riktas mot beteenden eller förhållningssätt – som personen kan göra något åt.

Vad ska man tänka på vid feedback-tillfället?

1. Skapa ”rätt” klimat: Istället för att leverera din uppfattning först, börjar du med att ställa frågor om och LYSSNA efter mottagarens uppfattning om situationen och vad som hänt.
2. Om det är något du inte förstått eller det är något du tycker är oklart av det mottagaren berättat, be om ytterligare information.
3. Uttryck avsikten med din feedback, d v s varför du ger den, och förtydliga gärna att du vet att mottagaren kan lära och göra bättre framöver. Feedback skall leda till förbättring – inte förbittring!
4. Tala i JAG-form – du kan bara ge feedback utifrån ditt eget perspektiv, så fort du blandar in någon annan, tappar feedbacken i trovärdighet och blir inte lika viktig att ta till sig. Dessutom kan det framstå som att du inte riktigt törs stå för feedbacken själv,

Adress:
Apollovägen 19
175 60 JÄRFÄLLA

E-post:
karin@vargkask.se

Telefon:
070-454 77 44

www.vargkask.se

utan måste blanda in andra. Felaktigt tror många att det blir mer trovärdigt för att fler ”har sett och/eller hört”, men i själva verket ”kletar vi ut” budskapet.

5. Kommentera enbart prestation och/eller beteende – inte person – särskilt om feedbacken är negativ.
6. Ge så specifik feedback som möjligt, ju mer specifik och konkret, desto lättare blir det för mottagaren att dels ge sin egen uppfattning om situationen, och dels att ta till sig din uppfattning.
7. Ge lagom mycket feedback – blir det för mycket, finns det risk för att mottagaren inte kan göra något åt *något* beteende eller förhållningssätt.
8. Själva budskapet består av fyra delar:
 - berätta vad du sett och hört
 - vad du kände när du såg och hörde det
 - tala om hur du reagerade och varför och
 - hur du skulle vilja att den andre reagerar, nyttan med det och ev vilket beteende eller förhållningssätt du hellre ser
9. Be om feedback på din feedback, d v s vad har mottagaren uppfattat. Om du upptäcker att det är något som mottagaren missat eller missuppfattat, kan du upprepa det du vill ha sagt och förtydliga.
10. Nämn ev det som mottagaren gör bra kopplat till ämnet för feedbacken
11. Formulera en gemensam plan – hur kan mottagaren agera annorlunda framledes, var lösningsinriktad.

Vargkask

Vargkask är ett litet, kvickt, kostnadssmart och flexibelt företag. Företaget verkar i ett nätverk med flera olika samarbetspartners, så att du som kund skall få tillgång till andra duktiga och spännande människor.

Vargkask erbjuder kreativa och konstruktiva individ- och teamutvecklingsinsatser - coaching, föreläsningar, psykologiska tester (t ex OPQ), ljudböcker etc. - för individer och organisationer i behov av förändring. Vargkask skapar en utmanande och lärande arena som ger varaktig personlig/mänsklig utveckling och växt.

Adress:
Apollovägen 19
175 60 JÄRFÄLLA

E-post:
karin@vargkask.se

Telefon:
070-454 77 44

www.vargkask.se

©vargkask.