

En guide til at give og modtage feedback



WICOTEC
KIRKEBJERG

Hvad er feedback?

Feedback er en kommunikation til en person, som giver personen information om performance, adfærd og påvirkning på andre med henblik på at opbygge enten **kompetence** eller **selvtillid**.



ANERKENDEDE FEEDBACK

→ EKSEMPEL:

fortæller os, hvad vi gør godt, og den positive indflydelse, som det har på virksomheden og på dem omkring os. Derudover fokuseres der også på videre handleplan og at opbygge selvtillid.

Det, jeg lagde mærke til under din præsentation, var, at du brugte forskellige medier til at fremme dit budskab. Det gjorde, at jeg fandt hele talen informativ og interessant at lytte til. Jeg opfordrer dig til også at gøre dette ved fremtidige præsentationer.

UDVIKLENDE FEEDBACK

→ EKSEMPEL:

fortæller os, hvad vi bør gøre anderledes. Enten hvad vi bør gøre mere af eller mindre af. Formålet med dette er at sikre en bedre arbejdspræstation og opbygge personens kompetencer.

Jeg bemærkede, at du overskred deadline for indsendelse af dine anbefalinger til projektet. Det medførte, at projektet blev forsinket. Det, som jeg foreslår, at du gør til næste gang, er at fortælle mig det på forhånd, så vi kan få nogle af dine kollegaer til at hjælpe dig med projektet.



At give feedback giver dig muligheden for at...

- Være ærlig overfor dine kollegaer om deres opførsel og arbejdspræstation
- Anerkende dine kollegaer som mennesker
- Identificere områder der skal forbedres
- Hjælpe dine kollegaer med at indse deres eget potentiale

Vores feedback-model

Hos Wicotec Kirkebjerg har vi en tydeligt formuleret feedback model. Denne feedback model er både god til anerkendende feedback og udviklende feedback.



ACTION

Hvad skete der?
Hvad blev der sagt?



IMPACT

Hvordan påvirkede det mig?



DO

Hvad kan du fortsætte med at gøre
eller gøre anderledes?

A

ACTION

Hvad blev gjort eller sagt – Hvad blev ikke gjort eller sagt?

- Hvad jeg lagde mærke til var...
- Hvad jeg så var...
- Hvad du ikke sagde/gjorde...

I

IMPACT

Hvilken indflydelse eller virkning havde det på opgaven, proceduren, arbejdsmiljøet eller på den enkelte person?

- Det havde den indflydelse, at...
- Det medførte, at...
- Den indflydelse/virkning som det havde på mig/opgaven/processen var...
- Det fik mig til at føle, at...

D

DO

Hvad kunne gøres (anerkendende)?

Hvad kan gøres anderledes (udviklende)?

- Jeg vil opfordre dig til at gøre/sige det oftere...
- Jeg vil opfordre dig til at fortsætte med at gøre/sige...
- Jeg ville ønske, at du havde...
- Jeg vil opfordre dig til næste gang, at...
- Jeg foreslår, at du gør XX anderledes...

Tips til at give feedback



DO:

- Giv feedbacken ansigt til ansigt
- Start med den anerkendende feedback for at fange personens opmærksomhed og følg dernæst op med den udviklende del af samtalen, der fokuserer på hvad, der kan forbedres
- Spørg personen om, hvad vedkommende synes om egen præstation, adfærd, og hvilken indflydelse det har haft
- Spørg personen, hvordan vedkommende måske kan gøre tingene anderledes
- Lyt til personens input inden du vælger at kommentere
- Giv konkrete eksempler på den observerede præstation og/eller adfærd
- Beskriv adfærden og dens indflydelse på dig/andre
- Henvis til relevant/passende arbejdsadfærd
- Fokuser på adfærdsmønstre/adfærd der kan ændres (dog udelukkende med fokus på det professionelle – ikke det personlige)
- Tilbyd dine holdninger og synspunkter om sagen, men vær opmærksom på ikke at fremstille det som fakta
- Tilbyd eventuelt alternativer eller forslag, hvor der er behov for forbedringer
- Formuler din feedback; tænk over de ord du vil bruge
- Tag ejerskab på din feedback ved brug af sætninger som: "Jeg tænker...", "Jeg så...", "Jeg synes..."
- Tillad at der stilles spørgsmål



DO NOT:

- Dømme eller kritisere personen
- Undgå at bruge vendinger som "lige en ting mere.." - hold samtalen specifik
- Undgå at bruge ord/vendinger som "men" eller "på den anden side" – din feedback mister sin virkning, hvis det bruges for meget
- Undgå at bagatellisere feedbacken f.eks. "bortset fra det" eller "det er kun en lille ting" – feedbacken mister sin virkning
- Undgå at overbebyrde personen med feedback
- Undgå at være vag – det fører til forvirring og diskussion
- Undgå at lade feedbacken gå gennem en tredje part
- Undgå at referere til personens personlighed – referer i stedet til arbejdspræstation/adfærd

Tips – sådan modtager du feedback



DO:

- Vis at du er engageret i samtalen
- Anvend åbent kropssprog for at signalere, at du er åben for feedback
- Stil spørgsmål for at undgå tvivl og bed eventuelt om eksempler
- Tag feedbacken ind og handl på den: handling taler højere end ord
- Tak personen for feedbacken
- Tag imod ros
- Tag eventuelt noter, og vis engagement ved at bevare øjenkontakten
- Diskutér muligheder for udvikling
- Spørg dig selv: "Hvordan kan jeg forbedre mig med udgangspunkt i det her?"
- Husk, at oprigtig feedback er en gave og et værktøj, der har til formål at hjælpe dig



DO NOT:

- Rationalisere eller retfærdiggøre
- Gør feedbacken til noget personligt
- Gå i forsvarsposition
- Diskutere
- Vær passiv. Opsøg støtte til, hvordan du kan forbedre dig
- Fokuser på negativ respons; forsøg at balancere det
- Generalisere – Fokuser på den specifikke feedback, som du har fået
- Slå dig selv i hovedet over feedbacken; Ingen er fejlfri
- Ignorere feedbacken – den er til for at hjælpe dig

Blokader ved modtagelse af feedback

Personer reagerer nogle gange dårligt ved at modtage feedback, fordi:

- De føler sig truet
- De føler et behov for at forsvare sig selv
- De føler ikke, at de fortjener komplimenter
- De er opdraget til at være beskedne – ”Det er okay, det er da ingenting”
- De ved ikke, hvordan de skal bruge feedbacken som et redskab og lære fra det

Personer spørger ikke om feedback fra andre, fordi:

- De er bekymrede for, at de måske får negativ feedback
- De synes det er ydmygende
- De tror, at den anden person vil se det som et forsøg på at fiske efter komplimenter
- De synes ikke, at de har gjort noget særligt
- De er ikke interesseret i den anden persons holdning

Mulige reaktioner på feedback og hvordan de håndteres

Reaktioner	Hvordan de håndteres
BENÆGTELSE	→ Gentag fakta og specifikke eksempler
FØLELSER	→ Vær empatisk og udskyd feedbacken til senere – fokuser i stedet på at skabe den positive adfærd
RATIONALISERING	→ Spørg personen, hvad de vil gøre anderledes næste gang eller fortsætte med at gøre
ACCEPT	→ Tilbyd støtte/hjælp
FORANDRING	→ Tilbyd støtte





WICOTEC
KIRKEBJERG