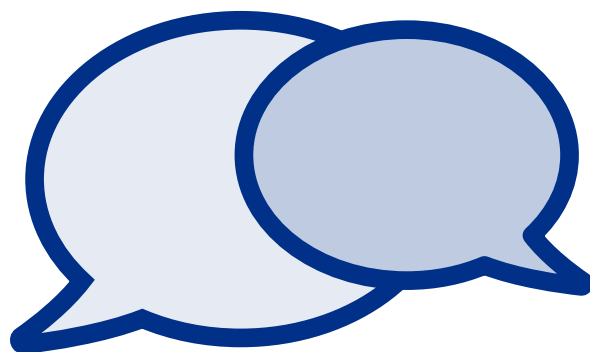




Feedback

For at feedback skal virke, skal I skabe et miljø med psykologisk tryghed – en kultur, hvor det er trygt at tale om usikkerhed, stille spørgsmål og tale om fejl, fordi man ikke risikerer at tabe ansigt eller blive opfattet som inkompetent eller irriterende. Når medarbejdere føler sig trygge, bliver de mere åbne for feedback og bruger den til at forbedre deres indsats.

Sørg for, at feedbacken er konkret og rettet mod adfærd eller præstationer – ikke mod personen. Derudover skal feedback gives på en måde, der er let at forstå og ikke tvetydig. Hvis den er uklar, risikerer du at skabe forvirring og lavere kvalitet i arbejdet.



Når du arbejder med feedback, kan det hjælpe at skelne mellem fire niveauer:



Observation

Det, jeg ser eller hører, når jeg forholder mig til noget – fx et dokument eller en handling:

“Jeg observerer, at du kigger op i loftet, når jeg taler.”



Fortolkning

Den mening, jeg tillægger min observation. Fx:

“Du kigger op i loftet, måske fordi det, jeg siger, keder dig.”



Bedømmelse

Den vurdering, jeg laver på baggrund af min observation og fortolkning.

“For mig virker det som en afvisning, når du kigger op i loftet, når der er nogle, der taler.”



Indsatsforslag

Hvad jeg mener, der skal ændres. Fx:

“Det vil være rart, hvis du kigger mig i øjnene, når jeg taler til dig.”

Husk at lytte med respekt og passe på deltagernes værdighed.