

10 HUSKEREGLER FOR GOD FEEDBACK

1. Giv overvejende konstruktiv feedback

Der er intet i vejen med at sige noget, der skal være bedre, men det er en god ide primært at fokusere på konstruktiv feedback. Her er burgermodellen god at have i tankerne.

2. Vær specifik

Beskriv adfærden, og gør det gerne så specifikt som muligt. Uanset hvad du i øvrigt mener om den anden person, er det afgørende den adfærd, som vedkommende har haft, i forhold til det konkrete, du giver feedback på.

3. Undgå generaliserende ord som "altid" eller "aldrig"

Ord som "altid" og "aldrig" er alt for generaliserende. Frem for at sige "Du er altid så sur på morgenmøderne," så kom med konkrete episoder eller eksempler.

4. Giv negativ feedback i form af alternative forslag

Ingen har glæde af at få at vide, at de bare gør noget forkert eller dårligt, især hvis de ikke ved, hvad de ellers skulle have gjort. Det virker langt bedre at sige: "Det ville være fint, hvis du i stedet for at gøre dette, overvejer at gøre det her i stedet" frem for bare at sige: "Det, du gør der, er ikke godt nok."

5. Brug jeg, når du udtrykker en personlig mening

Det er din mening og din personlige oplevelse, du giver udtryk for, og det er derfor vigtigt, at du udtrykker dig med "jeg".

6. Tal for dig selv - ikke for andre eller en højere autoritet

Undgå sætninger som "Vi er mange her på afdelingen, der er trætte af dig". Det er dig, der giver den konstruktive kritik nu, ikke dine kolleger, og hvis de mener det samme, kan de selv overlevere det til vedkommende.

7. Undgå at være moralsk eller fordømmende i dine udtalelser

Gå efter bolden, ikke manden. Sætninger, der får det til at lyde, som om du er et godt menneske, mens den anden er et dårligt menneske, bygger ikke op, men bryder ned.

Når du giver feedback, er det derfor vigtigt, at du holder dig fra at værdilømmе eller værdibeskrive. Udtryk som skidt, dårligt, forkælet, usympatisk, doven, latterlig, umoden, dum osv. er vurderende og uinteressante i feedbacksammenhæng. Sådanne udtryk hjælper ikke den, der får feedbacken, videre til at nå sit mål. Derimod vil sådanne udtryk blot blokere for indlæring, øvrig feedback og videre dialog.

8. Pas på sarkasme og ironi

Sarkasme og ironi er ofte en måde at sige noget indirekte, som vi ikke har modet til at sige på en anden eller mere direkte måde. Det kan sagtens have sin plads på en arbejdsplads med højt til loftet, som har den form for humor, men det hører sjældent hjemme, når der gives konstruktiv kritik.

9. Henvis til konkrete eksempler, hvis det er muligt

Kommer du med en generel kritik, kan du være næsten sikker på, at modtageren med det samme vil sige: "Hvornår gjorde jeg det?", så sørg for at have konkrete eksempler. Det er ikke fair at slynge en generel kritik som "Du gør altid sådan" og så ikke henvise til et konkret eksempel.

10. Giv modtageren lov til at afvise forslag

Modtag den andens egne forslag, og vær parat til at ændre din mening.

At give konstruktiv feedback er ikke envejskommunikation. Det er en dialog, hvor du kommer med konkrete forslag til noget, der kan gøres bedre. Men det er op til modtageren, hvordan han eller hun modtager og bruger feedbacken.