

KONSTEN ATT GE OCH FÅ FEEDBACK

– Feedback handlar om att få andra att förstå att de är sedda, intressanta och betydelsefulla, berättar Stefan Gunnarsson, författare till den nytgivna boken *Professionell Feedback när Affärsresenären träffar honom för att prata om hans nya bok.*

Text: TINA FRIDH

På många arbetsplatser i dag riktas kritik mot ledning, chefer och kolleger för att man som medarbetare inte får feedback på sina prestationer. Man hoppas att denna feedback ska leda till att man ska få ett erkännande av vad man presterat och av vad som varit bra.

Många upplever att när feedback ges så är det ofta i form av dåligt formulerad negativ kritik. Att införa en feedback-kultur i företaget skulle skapa större öppenhet mellan kolleger och chefer och bidra till att företaget växer på "alla" plan, d.v.s. både personligt för den som ger och får feedback men också ett växande för organisationen i sin helhet.

Föda åter

Feedback som term kommer från engelskan och betyder direktöversatt "föda åter eller mata tillbaka" – att man ger något till en person som får denna

W Jag brukar likna feedback i en organisation med blodomloppet i en människas kropp. Den behövs för att syresätta systemet och den ska ges från hjärtat."

person att växa och utvecklas.

Stefan menar att be om och ge feedback leder till ett berikande och energiskapande sätt att vara. Han understryker att alla människor har ett behov av att bli sedda, bli bekräftade och känna att de är viktiga. Genom att ge och få feedback utvecklas vi som människor vilket i sin tur leder till framgångsrika företag.

Och han vet vad han talar om. Han

har bred erfarenhet av ämnet feedback och kommunikation mellan människor i sin roll som organisationskonsult på Gestaltnuset där han hjälper företag och andra organisationer med medarbetar-, grupp- och organisationsutveckling. Med den erfarenheten har han haft förmånen att möta både ledningsgrupper och anställda i både stora och små företag och han understryker att den i särklass mest "ömmade tån" gällande kommunikationen i företag är de anställdas upplevelse av avsaknaden av feedback.

Kritisera chefen

Stefan understryker att ge feedback inte är samma sak som att vara rättfram och rak. Att vara rak och i vissa fall impulsiv i sina uttalanden till en kollega eller anställd kan ibland ge en icke önskvärd effekt om man inte tydliggjort

syftet med att säga det man gör. Man bör därför först ställa sig frågan hur det man vill säga kommer att tas emot och vid behov göra den andra personen medveten om möjligheten till utveckling och förändring för att budskapet lättare ska gå fram. Att t.ex. ge feedback till sin chef kan många uppleva som svårt och speciellt om det är feedback som kan uppfattas som kritik. Då gäller det att man känner tillit till att chefen kan ta emot det. Finns inte sådan tillit så är det tyvärr ingen bra idé att ge feedback som kan uppfattas negativt av chefen, menar han.

Så Stefan, vad finns det för fördelar med att ge feedback till sina anställda eller till sin chef?

– En fördel är att man bidrar till vederbörandes utveckling genom att öka den andres medvetenhet. Det ger också en möjlighet att sätta gränser och att vid behov be om förändringar.

Hur bör man ge feedback till någon på sitt företag som man anser har gjort ett fantastiskt bra jobb i ett projekt?

– Ge det genom att exakt beskriva vad det är som du tycker var bra. Gör

W Frågan är om det är givaren eller mottagaren som avgör om kritiken är konstruktiv eller destruktiv. "Här ska du få lite konstruktiv kritik – jag tycker du är hämmad och fet."

det också ofta, du behöver inte vänta till nästa utvecklingssamtal om nio månader ...

Du skriver i din bok att det är viktigt på vilket sätt man ger feedback till någon, och att det är av vikt att den som man ger feedback faktiskt har tackat ja till att få den. Hur menar du då?

– Jag brukar likna feedback i en organisation med blodomloppet i en människas kropp. Den behövs för att syresätta systemet och den ska ges från hjärtat. Det senare är viktigt för då är syftet att utveckla och hjälpa den andre. Kommer den från ilska, hämndbegär, avundsjuka eller från givarens behov av att växa på den andres bekostnad så handlar

det inte om feedback utan om något annat.

Och när det gäller allmän respons eller om man ska ge feedback till en kollega så anser jag att man först ska fråga om den andre vill ha feedback. Om vi använder matmetaforen så går vi ju knappast fram till någon annan och trycker i honom en Big Mac utan att fråga ...

Vilka är fördelarna för mig själv som chef i mitt arbete med att kunna ta emot feedback från mina anställda? Kommer jag inte att uppleva det som om jag blir väldigt utlämnad i ett sådant öppet klimat?

– Som chef bör man vara öppen för och nyfiken på hur de olika medarbetarna upplever ens ledarskap (det upplevs säkert på olika sätt av olika medarbetare). Den feedback som chefen får är ofta ett uttryck för de olika förväntningar som medarbetarna har (som chefen/ledaren givetvis själv väljer om han/hon ska leva upp till).

Vilket ansvar ser du att man har som anställd respektive som chef för att feedback-kulturen fungerar på arbetsplatsen och att den blir en del av de gängse arbetsrutinerna?

Stefans goda råd för att ge och ta emot feedback

När man ger:

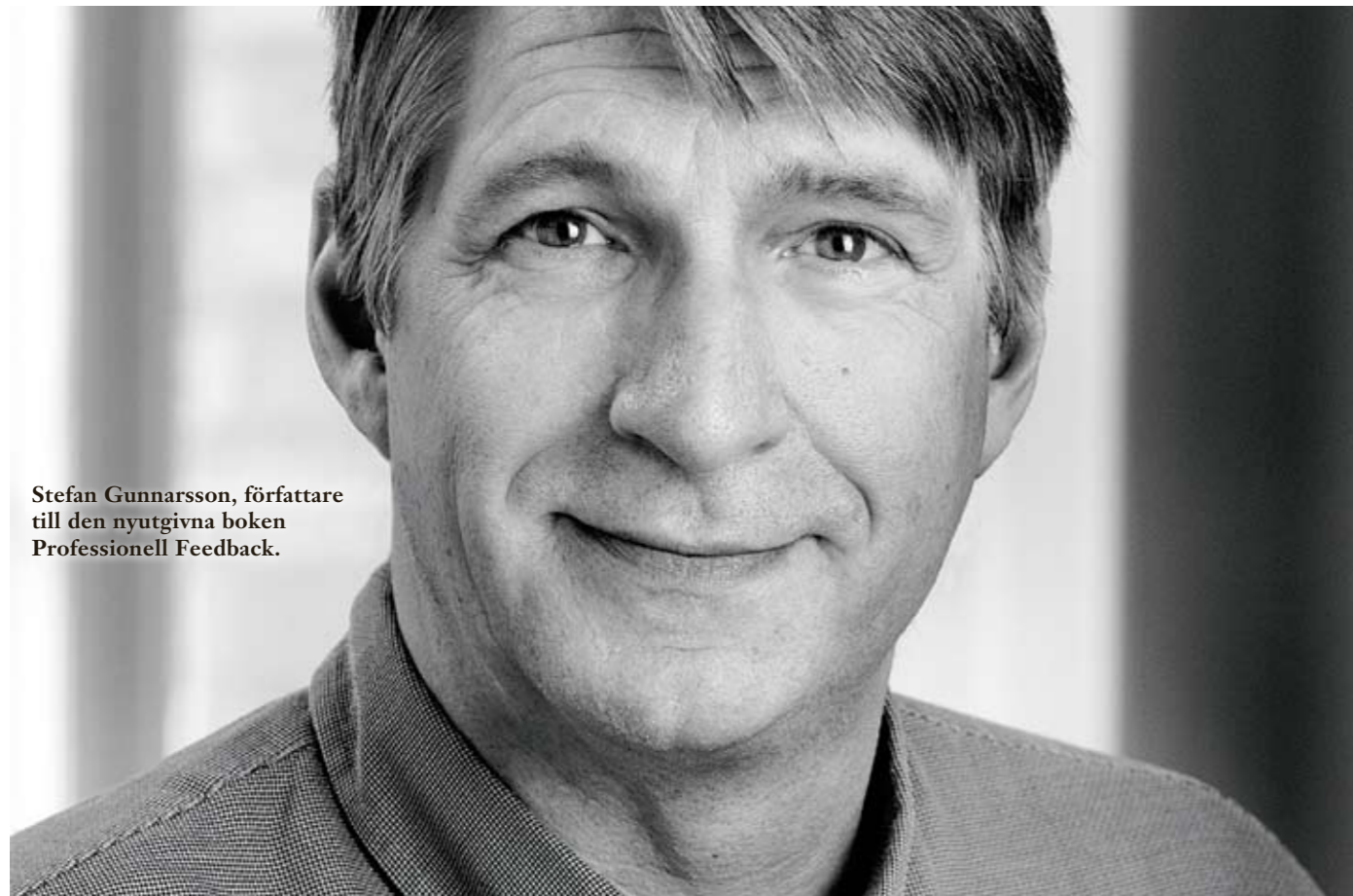
Feedback ska komma från hjärtat!
Man ska noga tänka igenom syftet med att ge feedback i det aktuella fallet.
Handlar det om feedback som kan vara svår att ta emot är det viktigt att den är väl förberedd och formulerad så att det går att ta till sig

den, och då handlar det inte om anklagelser eller att sänka den man ger feedback till.
Tänk på att syftet med att ge feedback alltid är att det ska leda till utveckling.

När man får:

Säg tack om det inte var en attack!

Ge dig tid att reflektera över den feedback du fick (undvik att slå tillbaka på volley om det var något som var tungt att höra).
Tänk på att det handlar om hur du betar dig eller hur du presterar och inte om ditt värde som människa.



Stefan Gunnarsson, författare till den nyttgivna boken *Professionell Feedback*.

► – Alla har ett ansvar och det går aldrig att lägga hela ansvaret på en part – t.ex. på chefen. Men det är klart att företagsledningen har ett övergripande ansvar för att införa en feedback-kultur. Och det är viktigt att ledningen lever som man lär och att det finns tillit i systemet.

Du skriver vidare i din bok att starten kan vara att börja ge sig själv feedback. Hur går det till? Är det inte svårt med tanke på att man själv är väldigt subjektiv och kanske mer självkritisk än andra som ska ge sin feedback i nästa led?

– Det är klart att om någon är extremt självkritisk så finns ju risken att man bara ger sig själv förödande negativ kritik. För de flesta människor tror jag ändå att man efter en dragnings på ett möte kan sitta

W Det räcker inte att läsa en bok, utan man måste träna och få feedback på hur man ger feedback."

själv och reflektera över vad man gjorde bra och vad man kan göra bättre nästa gång.

De flesta brukar vara ense om att det är OK med kritik bara den är konstruktiv, kan man se sådan kritik som en bra feedback?

– Frågan är om det är givaren eller mottagaren som avgör om kritiken är konstruktiv eller destruktiv. "Här ska du få lite konstruktiv kritik – jag tycker du är hämmad och fet. Försök vara mer spontan

och banta ner dig, och skärp till dig i största allmänhet!"

Avslutningsvis, vad behöver hända för att de anställda på våra arbetsplatser ska säga att de har en öppen och god kommunikation där de utvecklas och växer som människor genom väl etablerad feedback mellan chefer och anställda?

– Jag tror att det största ansvaret ligger på företagsledningen att bestämma sig för att införa en feedback-kultur på alla nivåer och att man ska börja med ledningen. Sen anser jag att utvärderingen inte ska begränsas till anonyma medarbetarundersökningar utan att den ska ske i öppen dialog. Det räcker inte att läsa en bok utan man måste träna på och få feedback på hur man ger feedback innan allt är bra, avslutar Stefan.

VINN Stefan Gunnarssons bok "Professionell Feedback"!



Svara på nedanstående fråga och skicka det tillsammans med namn och adress till: info@affarsresenaren.se

Fråga:
Vilket av följande är exempel på konstruktiv kritik:

1. Du är fet och luktar illa.
- X. Du är korkad och har fula kläder.
2. Du borde ta ett tidigare tåg på morgonen så att du kommer i tid.

Vi behöver ditt svar senast den 8 mars 2009.

easyFairs®

KONFEX & EVENTS

MÄSSAN FÖR DIG SOM BOKAR MÖTEN, EVENTS OCH AFFÄRSRESOR

4 - 5 FEBRUARI 2009 | ERIKSBERGSHALLEN | GÖTEBORG

Snart dags för mässa!

Äntligen är det dags för årets upplaga av easyFairs KONFEX & EVENTS. Över 100 förväntansfulla utställare står beredda att inspirera dig inför ditt nästa företagsarrangemang. Du har också möjlighet att lyssna till lärorika, roliga och kostnadsfria seminarier. För ett komplett seminarieprogram samt information om vad som händer på mässan besök www.easyFairs.com/konfex-goteborg

Välkommen den
4 - 5 februari 2009



Fotograf Mats Bäcker



Partners

avista
we find it we book it

D mig

EVENT&EXPO

Kick Off

Konferens världen
ProShop Europe

Ridå
SVENSKA MÖTEN

Travel
BUSINESS NETWORK

Hämta kostnadsfritt entrékort på www.easyFairs.com/konfex-goteborg
Ange kod **5009** när du registrerar dig