

Feedback i den virtuelle verden

Af: Anne Tang Thomsen, Konsulent i Teglkamp & Co. www.tegkamp.dk



Hvordan går det? – det ved jeg ikke!!!

Se det var jo et ret så ærligt svar fra en lettere frustreret medarbejder, som nu havde arbejdet hjemmefra i over et år, havde siddet bag en skærm i sit lille kontor og udarbejdet diverse oplæg, havde deltaget i et utal af online møder med et utal af mennesker mv. Hun havde haft travlt, men hun vidste faktisk ikke, hvordan det gik!

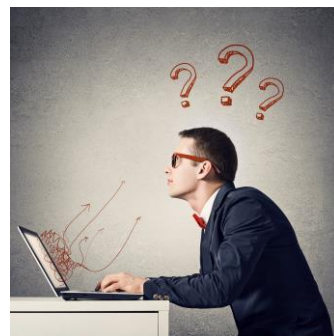
Det skal lige siges, at det sidste års massive hjemmearbejde på mange måder har fungeret godt, og mange organisationer regner med at fortsætte ordningen – men der har selvfølgelig også været udfordringer.

Manglende eller utilstrækkelig feedback, som i ovennævnte tilfælde, er en af dem – og det er uheldigt! Det er uheldigt fordi netop feedback kan afhjælpe nogle af distancearbejdets udfordringer, såsom fraværet af den daglige følelse af:

- 1) At blive set!
- 2) At vide, om man er på rette vej?

Begge centrale elementer for vores motivation, effektivitet, trivsel og jobtilfredshed.

Denne artikel vil derfor gerne minde om, hvor vigtigt feedback er – ikke mindst, når vi arbejder hjemmefra, og den vil give nogle tips til brugen af online feedback.



Hvorfor er det svært at give online Feedback?

Feedback falder os sjældent naturligt! For mange er det grænseoverskridende at give feedback, og det bliver bestemt ikke lettere, når den daglige fysiske kontakt til ledere og kolleger reduceres/fjernes – og feedbacken skal gives online via et 'elektronisk filter'!

Det er bare sværere at give feedback online! – Og hvorfor er det så det:

- En del af forklaringen er selvfølgelig, at det virker uvant og dermed kunstigt gennem en skærm eller en mobil.
- Det er nemmest og mest effektivt at give/modtage feedback, når man kan se og læse hinandens kropssprog og signaler, og man kan fornemme, om den anden er klar til at modtage feedback – og man kan se, hvordan den anden reagerer på feedbacken.
- Når vi arbejder online hjemmefra, er der meget lidt uformel tid, vi møder ikke hinanden på gangen eller kan lige banke på hos hinanden. Når vi skal mødes, skal det i højere grad aftales og tiden betragtes ofte som 100 % effektiv arbejdstid. Mulighederne for at interagere og give spontan feedback er mindre – eller skal skabes aktivt.
- Noget af det, som fremmer feedback, nemlig tillid og tryghed har sværere vilkår, når den daglige fysiske kontakt er reduceret eller helt væk.

- Der er større risiko for, at der opstår misforståelser, når man giver/modtager feedback online, hvor det elektroniske filter kan være sværere at trænge igennem.

Hvordan styrker vi online Feedback?

En stærk online feedbackkultur kommer således ikke bare af sig selv, men er noget, man skal arbejde systematisk for. Selv organisationer, som var stærke til at give feedback, inden vi alle blev sendt hjem, skal arbejde for at holde liv i feedback på distancen.

Her er nogle tips til, hvordan vi kan fremme en stærk online feedback:

- Kom i gang! Følelsen af noget kunstigt og uvant svinder, når man kommer i gang med at bruge feedback. Hvis organisationen ikke har arbejdet med feedback tidligere, er det vigtigt, at undervise folk i, hvad feedback er, hvorfor det er et vigtigt redskab, og hvad det kræver at give og modtage feedback.
- Arbejd på at skabe det miljø af nærhed og tryghed, som fremmer feedback. Giv plads til lidt uformel 'kaffemaskine-tid' tid online - og arbejd på at sikre en god og hyggelig stemning, hvor der er plads til at interessere sig for hinanden.
- Lad ledelsen starte med at give feedback online og lad det herefter brede sig til medarbejderne, så man hen ad vejen får en god og levende feedback-kultur i hele organisationen.
- Sørg indledningsvis for at lave faste aftaler for, hvornår og i hvilket omfang, man skal give feedback.
- Sørg for, at starte med at give feedback én til én eller i små grupper – så det virker tryggere.
- Husk at medregne det 'elektroniske filter':
 1. Når folk har dårligere mulighed for at læse hinandens kropssprog og signaler, er det vigtigt at være extra omhyggelig med sin feedback. Husk derfor at beskrive forventninger til fx opgaver eller mål grundigt. Hvis folk ved, hvad der forventes af dem, er det nemmere at give og at modtage feedback – og risikoen for misforståelser mindskes.
 2. Vær extra omhyggelig med at gøre feedback tydelig, specifik og brugbar. Medarbejdere/kolleger/ledere skal have noget ud af feedback, som får dem til at lære og at handle.
 3. Vær forsigtig med at bruge 'humor', billeder, metaforer el. lg. – eller vær sikker på at hensigten er forståelig og positiv.
- Som en lille selvfølgelighed kan lige nævnes at slukkede kameraer bestemt ikke er fremmede for feedback.

Det tager tid, men grebet rigtigt an kan også processen være yderst givende - for når man arbejder hjemmefra 'hver for sig' - med risiko for at føle sig distanceret og isoleret, giver det pote at blive set på det individuelle niveau af både ledere og kolleger.

Fremtiden for Feedback!

I fremtiden planlægger mange organisationer i højere grad at kombinere vores fysiske arbejdsplads med en hjemmearbejdsplads, således at distancearbejdet bliver en større del af arbejdsmarkedet. Mange virksomheder har jo også medarbejdere, som er placeret forskellige steder i landet eller i verden - og her ser det ud til, at det online arbejdsfællesskab bliver et stærkt alternativ til tidligere tiders forretningsrejser.

I den forbindelse er det vigtigt, at holde fast i online feedback – og at sikre at feedback, om jeg så må sige, ikke 'falder mellem to stole'. Sørg i stedet for at tænke feedback ind i begge miljøer, så vi uanset, hvor vi er rent fysisk, kan mærke, at vi bliver taget seriøst, og at vores arbejdsplads interesserer sig for os.

Læs mere om feedback her:

https://www.tegkamp.dk/Alt%20om%20ledelse/Feedback_saa_simpelt_saa_effektfuldt_saa_svaert.pdf

Om Anne Tang Thomsen er konsulent i Teglkamp & Co. Hun er uddannet Cand. Mag. med hovedfag i historie og har suppleret med forskellige former for konsulent- og lederuddannelser. Anne har arbejdet med læringsprocesser i hele sit erhvervsliv, som underviser i gymnasieskolen og på universitetet - og som underviser og proceskonsulent i diverse organisationer. Anne har skrevet flere artikler om læring i erhvervslivet. Se mere på www.tegkamp.dk/Anne_Tang_Thomsen.htm

Skab grundlaget for en feedbackkultur i jeres virksomhed



Vi har alle brug for feedback for at kunne udvikle os både som enkeltpersoner og som arbejdsplads.

Med dette seminar lægger I grundlaget for en god feedbackkultur på jeres arbejdsplads.

Seminaret er planlagt til ½ dag – enten formiddag eller eftermiddag. Seminarets varighed kan efter aftale udvides og udbygges.

Regn med at I bliver involveret undervejs. Bring jeres erfaringer ind. Stil spørgsmål og kast jer ud i de små øvelser.

Læs mere her: https://www.tegkamp.dk/Feedback_seminar.pdf