

Feedback - Så simpelt – så effektivt – så svært

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



Hvad handler Feedback om

Feedback handler om at give andre en tilbagemelding på 'noget' de gør. Feedback giver man for at skabe læring! Den som får feedback skal altså have en viden – som kan føre til, at personen f.eks. ændrer eller styrker det 'noget', vedkommende gør.

Det lyder jo simpelt! Men fra vores gang rundt i organisationer og fra en spørgeskemaundersøgelse, vi i Teglkamp & Co har lavet i samarbejde med StepStoneSolutions A/S, ved vi, at feedback er en efterspurgt mangelvare.

Her er nogle interessante pointer fra ovennævnte undersøgelse:

- Kun omkring hver 4. medarbejder får feedback fra chefen.
- Hver 3. medarbejder oplever, at der ikke bliver fulgt op på deres mål med f.eks. feedback.
- Feedback skaber større jobtilfredshed.
- Mangel på feedback får medarbejdere til at søge væk.

Hvorfor viger vi så som ledere og kolleger tilbage fra at give feedback – ja det hænger nok sammen med, at selvom det umiddelbart er simpelt, så er det alligevel rigtigt svært, bl.a. fordi det afviger fra det, vi er vant til at gøre! Det vender jeg tilbage til – først kommer der nogle gode grunde til, at feedback er vigtigt.

Feedback – det simple 'redskab' med den store effekt

Der er i overskriftform mange gode grunde til, at feedback er vigtigt. Brugt rigtigt er det uhyre effektivt - både for den enkelte, for gruppen og for organisationen som helhed:

- Feedback er et effektivt redskab, når vi skal sikre, at vi er på 'rette vej' (enkeltvis og som gruppe).
- Feedback kan øge vores evne til at leve op til det, der forventes af os f.eks. i form af egne og organisationens mål – det handler altså også om den enkeltes effektivitet i forhold til arbejdsopgaverne.
- Feedback kan som nævnt styrke medarbejdernes mulighed for at lære – læring er en vigtig forudsætning for om nyskabelse og forandringer bliver en succes.
- Feedback er en vigtig faktor, når det drejer sig om trivsel og fastholdelse, da feedback viser os, at vi bliver taget seriøst og at nogen interesserer sig for os.
- Feedback kan gøre os til bedre kolleger.



Hvorfor er det så svært

Jeg må hellere lige starte med at sige, at når jeg snakker om feedback, handler det ikke kun om en skematisk tilbagemelding på de årlige (eller hvor tit de nu ligger) MUS-samtaler. Nej jeg snakker om en løbende naturlig feedback mellem i første omgang leder/medarbejder – men når det bliver en virkelig integreret del af kulturen - også mellem medarbejder/leder, leder/leder og medarbejder/medarbejder.

Og det kan virke grænseoverskridende for rigtig mange og bryder ofte med gamle mønstre og vaner!

Så selvom teorien i princippet er simpel, er det ret så svært 'bare at gå i gang', hvis feedback ikke tidligere har været en del af kulturen i ens organisation, eller hvis elementer i kulturen – f.eks. mangel på tillid, respekt, tryghed og åbenhed – modarbejder feedback. Herudover handler feedback også om menneskers forskellighed og forskellige tilgang til kommunikation og ikke mindst om relationen mellem mennesker. Lige pludseligt er feedback ikke så simpelt endda!

En feedbackkultur kommer således ikke bare af sig selv, men er noget, man skal klædes på til og arbejde systematisk for.

Hvordan skaber man en feedbackkultur

Inden man går i gang med at arbejde med at bruge feedback systematisk, er det klogt at spørge sig selv, er vi som organisation klar!



Hvis svaret er 'ja', skal man – kort fortalt - i gang med at klæde ledere og medarbejdere på:

- Start med at fortælle alle, hvorfor der er fokus på feedback. Det er langt nemmere at lære noget, hvis man ved, hvad meningen er - og forstår hvad der forventes af én?
- Giv folk god undervisning i, hvad feedback er - og hvad det kræver at give og modtage feedback. Undervis gerne grupper med arbejdsfællesskab samtidig – det giver bedst vilkår for, at den ny viden kommer i anvendelse.
- Opstil nogle spilleregler for feedback, så folk har noget at støtte sig til.
- Skab mulighed for, at folk kan bruge det lærte aktivt. Jo hurtigere man kommer til at bruge det lærte, jo større chance for, at det 'bider sig fast'.
- Følg op på om folk øver sig - giv en hjælpende hånd, hvis nødvendigt. Der er mange gode måder (coaching, supervisering mv.) at støtte op om, at folk 'tør' kaste sig ud i at bruge ny viden.
- Skab en god stemning om processen, så folk har lyst til at give og modtage feedback. Ingen er perfekte til at starte med!
- Indledningsvis i processen kan det være en god ide' at 'skemalægge' feedbacken – så der er faste aftaler for, hvornår og i hvilket omfang, man skal give feedback.
- Hold liv i processen også efter de indledende faser.
- Husk hvis ledelsen ikke går helhjertet ind i processen, kan man lige så godt lade være med at starte med at arbejde med en fælles feedbackkultur.

Det lyder måske simpelt, men tro mig, det er det ikke! Til gengæld kan det være en endda yderst givende proces, som skaber grundlag for et godt, produktivt og nyskabende arbejdsmiljø.

Anne Tang Thomsen er konsulent i Teglkamp & Co. Hun er uddannet Cand. Mag og har suppleret med forskellige former for konsulent- og lederuddannelser. Anne har et bredt erfaringsgrundlag fra ansættelser i det private erhvervsliv og i det offentlige. Anne har virket som bl.a. projektleder indenfor it-branchen og kursus-branchen, og har i mange år arbejdet som HR- og managementkonsulent. Se mere om Teglkamp & Co på www.tegkamp.dk

Skab grundlaget for en feedback kultur i jeres virksomhed - ½ dags kursus

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.

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

