

Ros, anerkendelse og feedback

Af: *Susanne Teglkamp, Ledelsesrådgiver i Teglkamp & Co.* www.tegkamp.dk



Når jeg kommer rundt i virksomhederne møder jeg af og til medarbejdere, der giver udtryk for, at man ikke har nogen anerkendende kultur i virksomheden. Når jeg så spørger ind til, hvad de mener med det, så handler det oftest om, at medarbejderne er skuffede over, at deres nærmeste leder tilsyneladende ikke har bemærket det gode stykke arbejde, medarbejderne har leveret eller at medarbejderen har givet den en ekstra skalle i et stykke tid. I disse tilfælde handler det måske i virkeligheden om, at medarbejderen tvivler på, om han overhovedet bliver set af sin leder.

Ovenstående er også et eksempel på, at ros, anerkendelse og feedback bliver blandet sammen i en pærevælling.

Ros er ofte tomme kalorier

Ros er ofte tomme kalorier. Nogle medarbejdere higer efter det, men når de får det, så er det alligevel ikke tilstrækkeligt. Medarbejdere der efterspørger meget ros er ofte usikre og har behov for at blive bekræftet i, at de gør det godt nok eller er gode nok som mennesker. En leder støtter ikke disse medarbejdere ved blot hele tiden at give dem ros, for det løser ikke deres grundlæggende usikkerhed. Hvis man virkelig vil støtte disse medarbejdere, så kan det være en god idé, at opfordre dem til at få noget professionel hjælp i form af coaching eller terapi til at få et større selvværd.

At ros ofte er tomme kalorier betyder ikke at ledere lige så godt kan lade være at rose. Men lederen skal måske være mere opmærksom på, hvornår han giver rosen. Ros bør ikke være en automat reaktion blot fordi en medarbejder har lavet sit arbejde, som man kunne forvente. Rosen eller den anerkendende opmærksomhed skal komme, når der er leveret noget mere end forventet eller noget ud over det sædvanlige.

Anerkendelse har mange former

Anerkendelse handler i høj grad om at blive set som den man er og det man gør. Mange efterspørger anerkendelse men mener i virkeligheden ros, fordi de gerne vil have anerkendelse udtrykt i ord. Men anerkendelse kan ligge i så meget andet end ros.

Anerkendelse kan udmønte sig i, at man får større frihedsgrader, at man får mere ansvar, at man får udfordrende opgaver. Når en leder anerkender en medarbejder gennem handlinger f.eks. større ansvar, så er det en rigtig god idé at supplere den anerkendende handling med ord – altså forklare hvorfor medarbejderen får mere ansvar.



Feedback

Feedback handler ikke om at give ros, ris og anerkendelse. Feedback handler om at få en tilbagemelding på det, man gør, med henblik på at opnå læring omkring, hvad der virker godt og hvad man kan gøre anderledes og dermed optimere resultaterne af det man gør. En leders feedback kan faktisk have en meget større positiv effekt end ros og anerkendelse, fordi medarbejderen oplever sig set og støttet i at blive bedre.

En opfordring til refleksion

Ledere og i øvrigt alle andre kan med fordel reflektere lidt over:

- 1) Blander vi ros, anerkendelse og feedback sammen hos os?
- 2) Ser jeg mine medarbejdere for det de er og det de gør?
- 3) Er jeg tilstrækkeligt nærværende i forhold til mine medarbejdere?
- 4) Er jeg opmærksom på at udtrykke min anerkendelse i ord og handling, der hvor det er berettiget?
- 5) Har vi en feedback kultur på arbejdspladsen, hvor det er naturligt og efterspurgt at give og modtage feedback?

Min intention med denne artikel er ikke, at du skal stoppe med at rose eller være mindre anerkende. Jeg vil blot opfordre dig til at være mere bevidst om valget mellem ros, anerkendelse og feedback.

Du kan læse flere end 100 andre artikler og undersøgelser på www.tegkamp.dk

Susanne Teglkamp er konsulent og direktør i Teglkamp & Co. Hun er uddannet jurist og reserveofficer og har suppleret med flere lederuddannelser senest Executive Board Programme på INSEAD. Susanne Teglkamp fik Ildsjælsprisen 2012 af DJØFs Brancheforening Selvstændige.

Susanne Teglkamp har tung ledelsesmæssig erfaring og har bl.a. været kommunaldirektør, HR-direktør i to forskellige it-virksomheder og udviklingschef. Hun har i mange år arbejdet som managementkonsulent, karriererådgiver og facilitator. Susanne Teglkamp sluttede sin karriere som reserveofficer som oberstløjtnant. Susanne Teglkamp er i 2015 blevet tilknyttet Forsvarsakademiets Censorkorps som censor i faget ledelse. Derudover har Susanne Teglkamp udgivet flere bøger, hvoraf den seneste 'Fusioner og forandringsledelse i praksis' udkom oktober 2016.

Se mere på www.tegkamp.dk

Skab grundlaget for en feedbackkultur i jeres virksomhed - 1/2dags seminar



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.

Hent brochure http://www.tegkamp.dk/Feedback_seminar.pdf eller kontakt os på mail info@tegkamp.dk