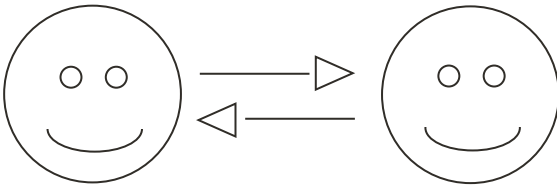


*Feedback ska ges med kärlek  
och tas emot som en gåva.*



**När uppskattar du total ärlighet?**

**När är det OK att ljuga?**

## Ge ärlig feedback

### Feedback

*Feedback* är ett redskap som hjälper oss att fungera och förstå oss själva bättre. Det är ett ovärderligt verktyg under en coachingprocess.

Tänk dig att du har hållit en information på jobbet. I efterhand känns det som att du trasslat in dig för mycket i detaljer och du undrar över vad som kunde varit bättre. Du frågar en arbetskamrat som ger ärliga svar och behandlar dig med respekt. Hon svarar: ”Vad bra att du förklarade så grundligt. Jag tror att det är många av oss som nu förstår detta bättre.” ”När du pratade om skogsplantering i regnskogarna var det några som tittade i taket och inte lyssnade. Vad tror du det kan bero på? Skulle du kunnat presentera den delen på ett annat sätt?”

Då har du fått feedback av en person som vill dig väl och vill hjälpa dig.

Feedback, på svenska ibland kallat *återkoppling*, kan beskrivas som ett sätt att titta i backspegeln för att kunna se framåt och agera på ett bättre sätt, en annan gång. Återkoppling från andra gör att du kan lära dig något nytt, förbättra din prestation, få bättre självkännedom och ökad självkänsla.

Tänk på att återkopplingen ges av någon som vill väl. Sitt bekvämt och ta in. Lyssna och reflektera över vad som sägs. Ställ frågor och red ut eventuella oklarheter innan ni skiljs åt.

## Ge feedback

När du ger feedback är det för att hjälpa andra att fungera bättre. Var så specifik som möjligt och försäkra dig om att budskapet går fram. Återkoppla bara till händelser och beteenden som mottagaren kan förändra. Att resonera kring ”omöjligheter” skapar bara frustration. Ge feedback som är ärlig och relevant.

En förutsättning för att feedback ska fungera är att den ges i ett öppet och ärligt klimat och tas emot med tacksamhet.

## Ge feedback –fyra minnesregler

- ▲ Ge konstruktiv kritik.
- ▲ Var tydlig – undvik oklara synpunkter.
- ▲ Kommentera neutralt – undvik värderande kommentarer.
- ▲ Ta aldrig över ansvaret.

Feedback som ges på fel sätt kan uppfattas som kritik och få negativ effekt. Om mottagaren intar en försvarsattityd försämras både inläringen och prestationen.


## Du som är coach

---

 Du som är coach:

Ge inga färdiga lösningsförslag. Det är mottagarens hjärna som ska aktiveras och engageras. Inläringen blir bättre när man formulerar sina egna tankar och förslag till lösningar.

---



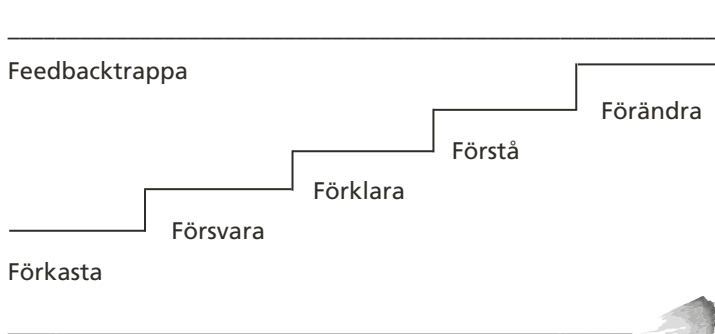
## Feedbacktrappan

Hur tar du emot feedback? Blir du glad och tacksam och bestämmer dig för en omedelbar förändring?

Skämt åsido, feedback kan, även om den alltid ska ges med omsorg, lätt uppfattas som kritik vilket gör att vi ignorerar eller bortförklarar det som sägs istället för att ta chansen till förändring.

För att kunna dra nytta av återkopplingen du får är det en fördel om du vet hur du reagerar och att det finns alternativa möjligheter.

Feedback-trappan illustrerar olika sätt att ta emot feedback. Ju högre upp på trappan du befinner dig desto lättare har du för att ta in feedback.



*Förkasta:* Du ignorerar vad som sägs till dig eller lägger skulden på någon annan. En vanlig reaktion är ilska.

*Försvara:* Du skyller ifrån dig. ”Så sa jag inte.” ”Det var inte jag.”

*Förklara:* Du lyssnar, men bortförklarar. ”Hur ska jag kunna veta det?” ”Det gick ju bra ändå.”

*Förstå:* Du lyssnar och reflekterar och funderar över om du ska göra något åt det. Du ställer motfrågor för att bättre förstå feedbacken.

*Förändra:* Du har förstått återkopplingen och ändrar medvetet ditt beteende. Här gäller det att du är observant på dig själv. Det är lätt att glida tillbaka i gammalt beteende igen.

## Bolla feedback

Du kan också tänka dig din reaktion på feedback som en studsande boll. Har du många bollar i luften reagerar du kanske olika i olika situationer och även beroende på vem du är tillsammans med.

Din coach kan hjälpa dig att se var bollen studsar, men du kan också göra övningen på egen hand.

## Bollgrafén

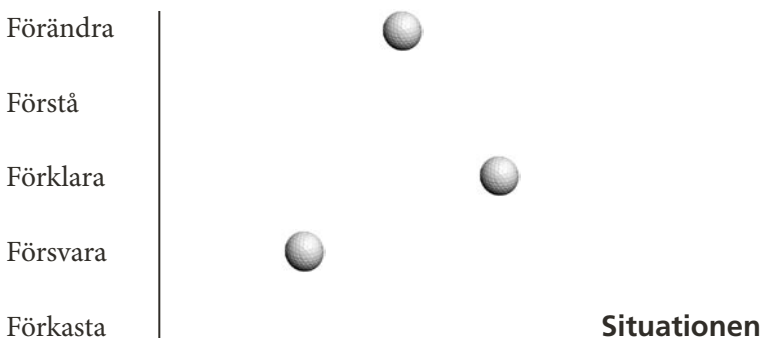
*Bollgrafén* är ett verktyg som du kan använda för att se dina feedbackreaktioner i olika situationer och på så vis öka din självkänedom.

Boll 1: du har inte nått upp till säljmålet

Boll 2: kakan är svart i kanterna

Boll 3: du var tyst under grupparbetet.

## Din reaktion



## Din egen bollgraf

- Boll 1
- Boll 2
- Boll 3

## Din reaktion

Rita bollarnas läge, d v s din reaktion på den feedback du fick.



Spara grafen och ta fram den vid ett senare tillfälle för att se om ditt sätt att ta emot feedback förändrats. Sträva efter att de flesta bollarna ska finnas på grafens övre halva.

- ▲ Vad var det som gjorde att du reagerade på en viss nivå?
- ▲ Kunde du tagit emot återkopplingen på annat sätt?
- ▲ Vad har du lärt dig av övningen?



---

## Ge dig själv feedback

Stanna upp och ge dig själv feedback genom att reflektera och utvärdera dig själv, när du jobbar mot ett mål. Det är inte helt lätt utan en utmaning i sig. *Egen-feedback* innebär att du själv måste ta ansvar och undvika att gå i försvar. Vara öppen och ärlig mot dig själv. När du reflekterar över dina tankar, känslor och beteenden investerar du i dig själv. Inventeringen kan göra att du hittar dina "förbättringspotentialer".

---



*"Finns det några andra problem?"*

*inbjuder till svaret "Nej".*

*"Vad skulle det kunna finnas för några andra problem?"*

*inbjuder till eftertanke.*

John Whitmore