

AIDER

Individuell oppfølging og tilbakemeldinger

Erlend Osborg Gitsø, partner

Individuell oppfølging og tilbakemeldinger

*Kunnskaper, ferdigheter,
holdninger, samt inspirere til
anvendelse!*



Læringsmål for denne leksjonen

- Skape økt forståelse av betydningen av tilbakemeldinger
- Økt kunnskaper og ferdigheter i å gi ulike former for tilbakemeldinger
- Motivere og trygge ledere til å trene på å gi ulike typer tilbakemeldinger

The background features a large, solid blue area on the left and top. On the right, there is a dark teal vertical band. A bright orange triangle points upwards from the bottom center, partially overlapping the blue and teal areas.

Hva er den vanligste
tilbakemeldingen i norsk
arbeidsliv?

Det stemmer...

De vanligste konsekvensene av en handling/resultat

- Ingen tilbakemelding
- Negativ tilbakemelding
- Positiv tilbakemelding - generell
- Anerkjennelse
- Veiledende tilbakemelding
- Formativ

Nøkkelen til å utvikle mennesker er å ta dem på fersken i å gjøre noe bra!

Tilbakemeldinger – gode prinsipper

Få

Jeg kommer til å:

- Ta tilbakemeldinger som en mulighet for læring
- La være å argumentere med avsenderen
- La være å fornekte eller avvise
- Be om utdypning når jeg ikke forstår
- Unngå å konkludere raskt

Gi

Jeg kommer til å:

- «Time» tilbakemeldingen så godt jeg kan
- Uttrykke meg spesifikt og konkret
- Gi tydelig uttrykk for at det er mine reaksjoner
- La vær å tolke

Ros og anerkjennelse

Selv om det er viktig å ta vanskelige samtaler så er det et enda større behov for å ta flere og bedre positive og anerkjennende tilbakemeldinger i arbeidslivet. Medarbeidere trenger å bli sett for den de er og anerkjent for det de bidrar med. Gjennom ros og anerkjennelse så skapes det økt engasjement og motivasjon hos medarbeidere. Vet du forskjellen på ros og anerkjennelse?

Anerkjennelse (være)

Handler om den som gjør noe, hvem denne personen er

- Refererer til hvem personen er gjennom styrker, verdier og egenskaper
- Legger merke til og reflekterer hvem de har måttet være for å gjøre som de har gjort
- Fokuserer på prosessen og karaktertrekkene som gjør personen i stand til å lære, handle eller gjøre endringer

Ros (gjøre)

Handler om det som er gjort, oppgave/handling

- Refererer til ønsket oppførsel og prestasjoner
- Refererer til oppgaven, aktiviteten, resultatet eller prestasjonen
- Oppmuntrer vedkommende til å fortsette slik
- Øker sjansen for fortsatt fokus på ønsket handling og utførelse

Tips: Gi flere
anerkjennende
tilbakemeldinger

Det myke skaper forutsetninger for harde resultater...

	Teamets prestasjonsnivå		
	Høyt	Medium	Lavt
Positive tilbakemeldinger (ratio) - støttende, oppmuntrende, anerkjennende vs kritisk, motsigende.	5,6 til 1	1,8 til 1	0,36 til 1
Spørrende/nysgjerrig vs selvhevdende/kritiserende	1,1 til 1	0,67 til 1	0,05 til 1
Fokus (på andre vs på seg selv)	0,94 til 1	0,62 til 1	0,03 til 1
Interaksjon med de andre (enighet/bekreftelser, tilby assistanse, støttende interaksjon)	32	22	18

Kilde: Drønne, M og Keeping, D (2020): Positivt lederskap. Gyldendal Akademisk

Gi og motta tilbakemeldinger

Når du gir positiv tilbakemelding:

1. Mén det du sier, og si det du mener
2. Anerkjenn forskjellighet
3. Vær rettferdig
4. Overrask og vær kreativ
5. Ikke overdriv



**Reflekter innad og utad:
Hvor god opplever du at du
er til å GI tilbakemeldinger?**

Gi og motta tilbakemeldinger

Kritikk/korreksjon er viktig:

- Positiv vs negativ kritikk er upresise begreper, fordi begge deler kan ha positive og negative effekter
- Kritikk = endringsorientert tilbakemelding
- Kritikk betyr tilbakemeldinger som har til formål å endre noe, det være seg atferd hos andre, samarbeid eller måten vi gjør ting på.
- Kritikk vs korreksjon. Det ligger en anklagelse i kritikk, «vurderende granskning, dom, bedømmelse». Den ligger en intensjon om å hjelpe eller forbedre i korreksjon.
- Kvaliteten på tilbakemeldingene har større betydning for prestasjonsnivå enn mengden av tilbakemeldinger



Gi og motta tilbakemeldinger

Kritikk er viktig

- Kritikk inneholder både noe jeg reagerer på hos deg/dere og noe som forstyrrer et behov eller ønske som er viktig for meg.
- Kritikk kan innebære både at du ser noe som sannsynligvis bør rettes på OG at du tydeliggjør behov og ønsker hos deg selv.
- Det er viktig å få tak i egne ønsker og behov når vi kritiserer andre, fordi det ofte er sakens kjerne.
- Vær tydelig på egne behov. «Har du aldri noen motforestillinger, er det fordi du er i narkose, ikke fordi du er i havn» (Sissel Gran).
- Kritikk er viktig for å unngå gruppetenkning og bli for harmonisøkende. Vi kan bli konforme istedenfor utforskende.
- Vi må ha mot til å si fra og mot til å ta de vanskelige samtalene, til beste for andre og for oss selv.

Gi og motta tilbakemeldinger

Kjøreregler når du gir kritikk

1. Få tak i din egen intensjon, fortell hva du ønsker
2. Få tak i den andres intensjon
3. Finn begges bidrag framfor å fordele skyld
4. Fortell om egne følelser og reaksjoner framfor å stemple den andre
5. Vær deg bevisst din form
6. Vær bevisst du velger ord – bruk ord som uttrykker det du mener og vær samtidig sensitiv i forhold til mottaker
7. Ta timeout hvis du trenger det
8. Observér effekten av din kritikk
9. Vit når du ikke skal si fra
10. Gi blaffen i kjøreregler når det er nødvendig



**Reflekter innad og utad:
Hvor god opplever du at du
er til å MOTTA
tilbakemeldinger?**

Gi og motta tilbakemeldinger

Kjøreregler når du mottar kritikk

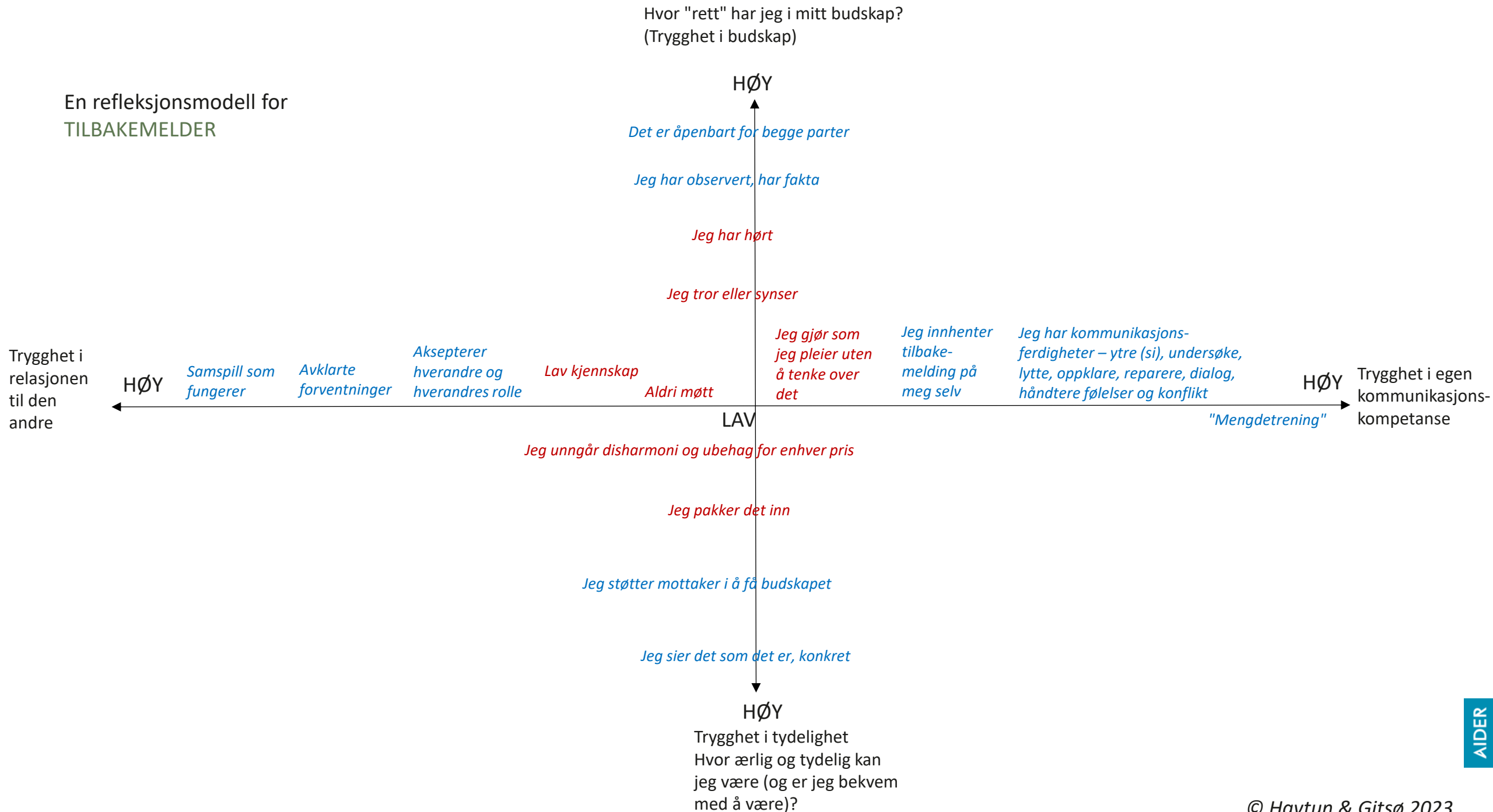
1. Bruk hodet og innstill deg på mottakelighet – reguler tendensen til selvforsvar og vis at du er åpen for dialog
2. Lytt og spør – sett egne antakelser og vurderinger på vent
3. Gjenta den andres budskap – tving deg selv til å lytte på ordentlig og vis at du tar en andre på alvor
4. Ta hver sin tur
5. Legg deg flat og si unnskyld hvis ansvaret er ditt
6. Lag avtaler
7. Ta det du kan bruke og legg bort resten – du må selv vurdere hva du vil ta imot av andres forslag og ønsker
8. Avvis utskjelling og usaklighet
9. Ta metaperspektivet: Snakk sammen om hvordan dere snakker sammen



AIDER

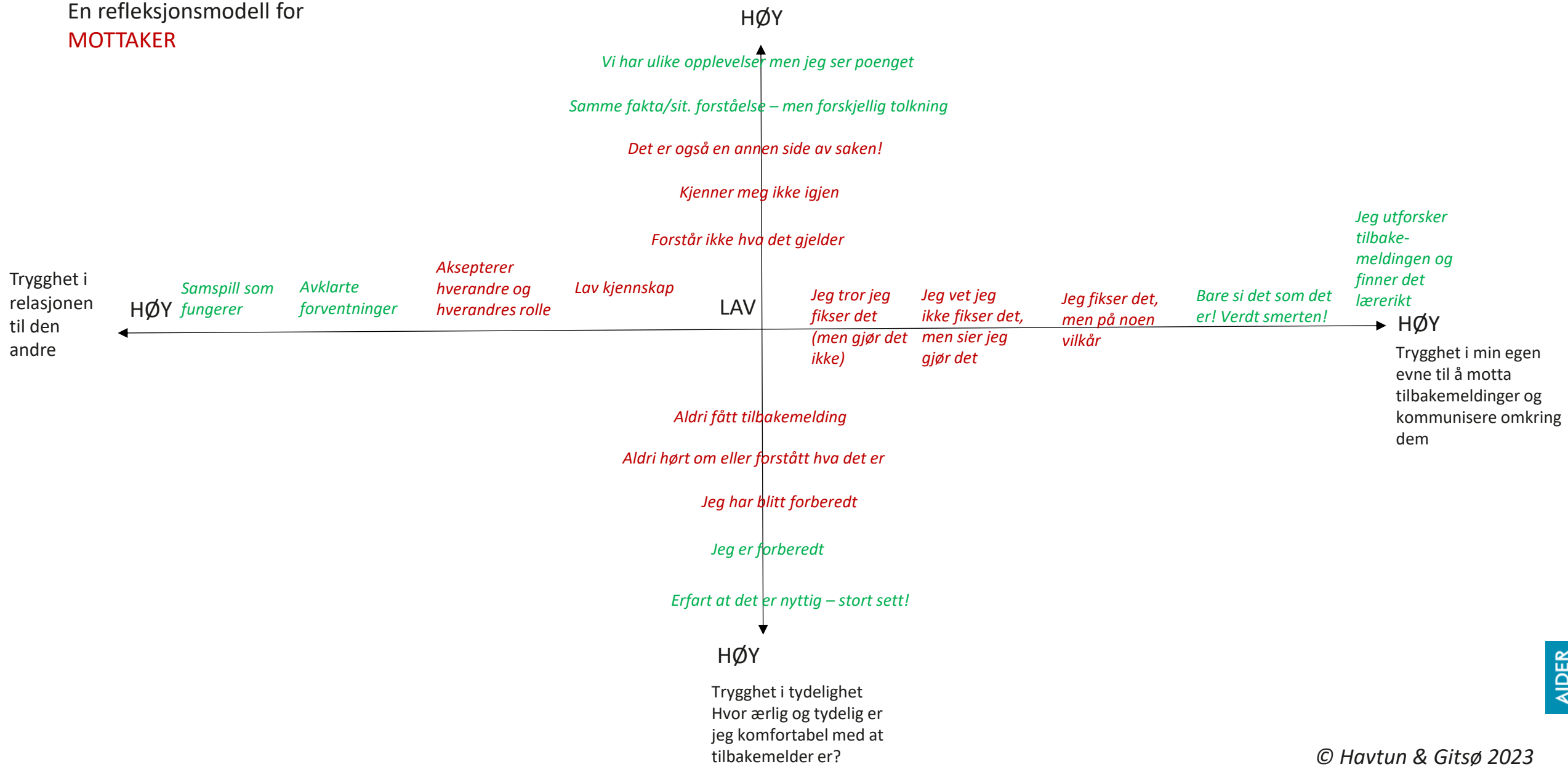
Tips og refleksjonsverktøy

En refleksjonsmodell for
TILBAKEMELDER



Hvor "rett" mener jeg
tilbakemelder har?
(Forståelse av budskap)

En refleksjonsmodell for
MOTTAKER



Individuell oppfølging og tilbakemeldinger

*Kunnskaper, ferdigheter,
holdninger, samt inspirere til
anvendelse!*



Læringsmål for denne leksjonen

- Skape økt forståelse av betydningen av tilbakemeldinger
- Økt kunnskaper og ferdigheter i å gi ulike former for tilbakemeldinger
- Motivere og trygge ledere til å trene på å gi ulike typer tilbakemeldinger