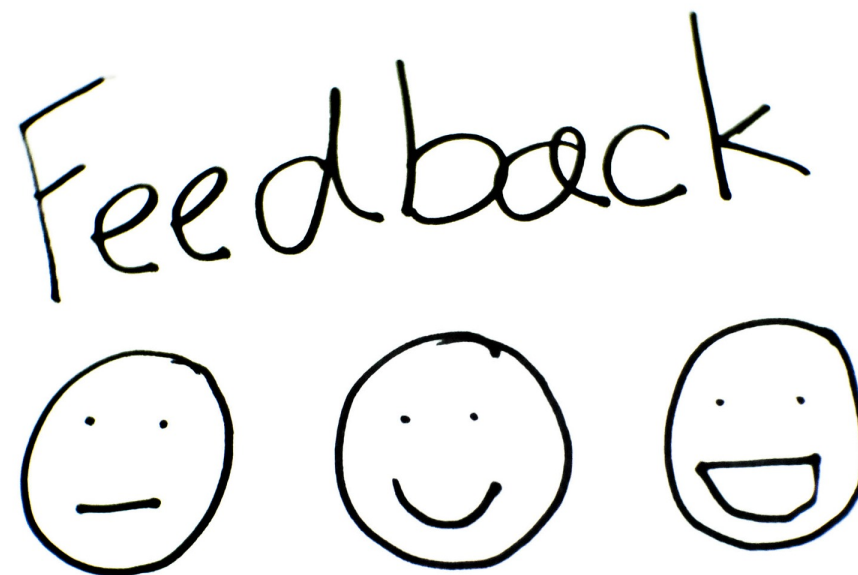


NOTER
fra samtaler i
grupper
om feedback



Hvad er vigtigt for feedback-kulturen?

- At man selv kan bestemme hvornår den kan modtages
- At man har (fælles) redskab for god feedback
- At der er aftalt rammer og bevidsthed op hvornår man skal modtage
- At der er aftaler om timing
- At der er bevidsthed om afsendelse og evt. opfølgning
- At der er fokus på at træne og opfølgning
- At der er undervisning og guidelines i afdelingerne
- At man giver feedback på feedback (læring)
- At der skabes en forståelse af hvorfor feedback gives + åbenhed for modtagelse

Hvornår virker feedback / hvad er det?

- Det hjælper på at undgå konflikter
- At blive set / at man føler sig set
- En tilbagemelding, der skaber læring
- Når det er konstruktivt / ægte
- Når det er specifikt på en specifik opgave
- Når den er ærlig
- Når det handler om 'det jeg gør' og ikke 'den jeg er' -> bolden og ikke manden m/k
- At der er accept for at modtage
- At der er transparens vedr. feedback
- At man selv lytter efter 'bolden'
- At der er blevet tænkt over feedbacken -> at den er specifik

Hvornår fungerer feedback ikke / hvad er det ikke?

- Når man skjuler en skideballe bag en feedback
- Når der mangler tillid
- Når der er manglende gennemsigtighed
- Når det er falsk ros
- Når det skaber frustration i stedet for læring
- Ved utydelig kommunikation
- Hvis det ikke skaber læring
- Kan ikke bruges i alle situationer -> man skal være bevidst om situationen
- Når man selv har løsningen på andres adfærd



FEEDBACK
Når organisationer
vil omdanne
erfaring til
udvikling

Feedback generelt

- Feedback er et essentielt element i personlig indsigt og udvikling
- Feedback er en hjælp, ikke en kritik
- Feedback gives ud fra en subjektiv oplevelse og er ikke nødvendigvis et objektive faktum

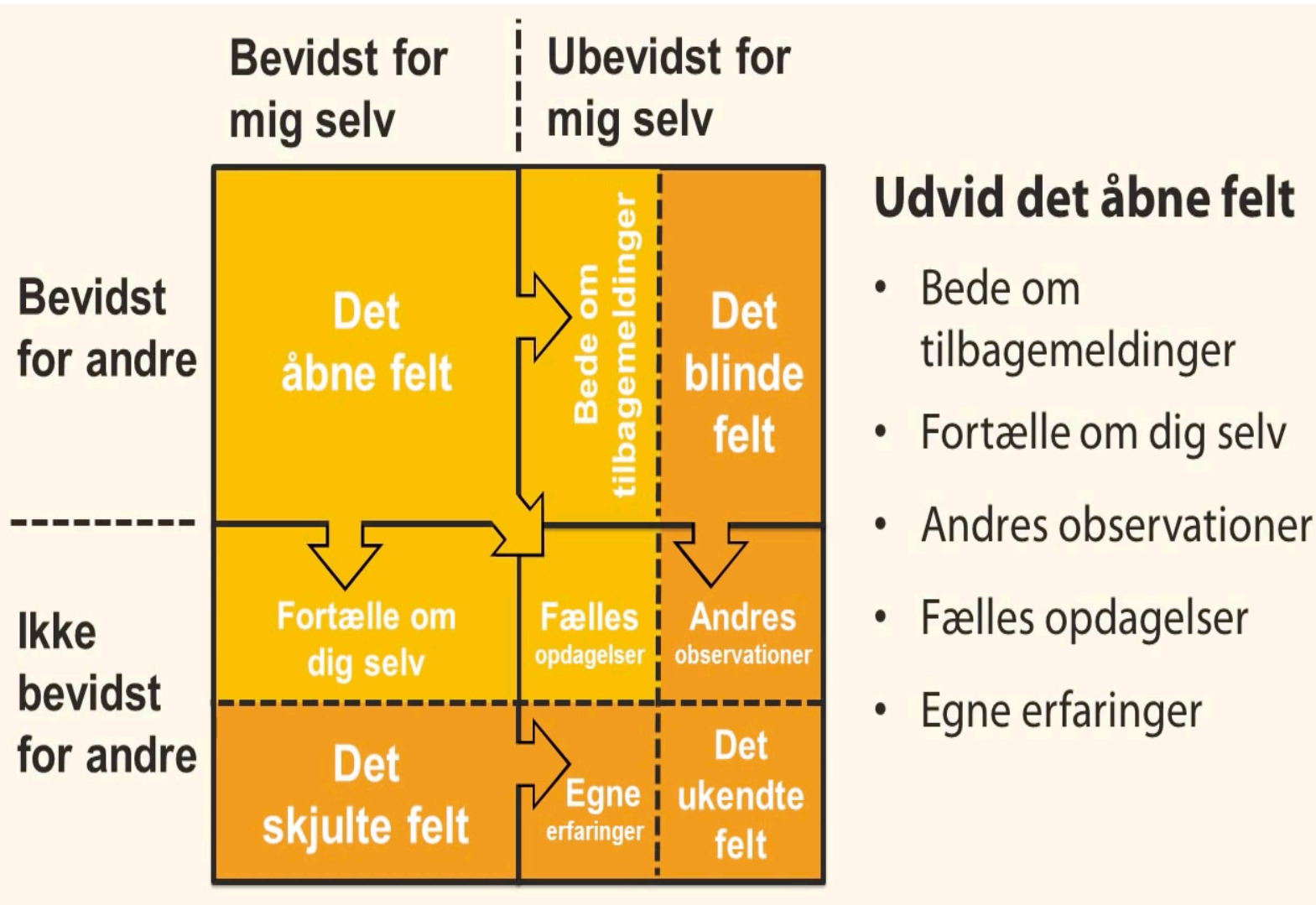
	Bevidst for mig selv	Ubevidst for mig selv
Bevidst for andre	Det åbne felt	Det blinde felt
Ikke bevidst for andre	Det skjulte felt	Det ukendte felt

Synlighed

/

åbenhed

Synlighed/åbenhed



At give feedback

- Velment – intentionen er at hjælpe den anden med at udvikle sig
- Konstruktivt – neutralt sprog
- Fremadrettet – noget personen kan gøre mere eller mindre af
- Observerbart – adfærd, du har observeret (ikke intentioner, motiver etc.)
- Balanceret – Anerkendelse såvel som gode råd

At modtage feedback

- Lyt og tag feedbacken ind
- Undgå forklaringer, modargumenter og forsvarstaler
- Vær nysgerrig efter at forstå feedbacken
- Glæd dig over feedbacken – det er en unik mulighed

INTRODUKTION

til en model og
et mind-set



IVK - 4 trins kommunikationsmodel

"Det jeg ønsker i mit liv er medfølelse, en stadig strøm mellem mig selv og andre, der bunder i at vi alle giver fra hjertet..."

- Marshall Rosenberg

IVK - processen:

1. Iagttagelser (fakta)
2. Følelse
3. Behov
4. Anmodninger (handling)

*De konkrete handlinger vi **iagttager**, der berører vores velbefindende*

Hvad vi føler over for det vi iagttager

*De **behov**, værdier, ønsker osv, der frembringer vores følelser*

*De konkrete handlinger vi ønsker at **anmode om** så vores liv bliver rigere*

Eksempler på IVK kommunikation / feedback

En medarbejder kommer gentagende gange for sent på arbejde:

- Jeg lægger mærke til at du i de sidste 2 uger er kommet for sent 5 gange
- Jeg føler mig frustreret over at de aftaler vi har om mødetider ikke bliver overholdt
- Det er vigtigt for mig at beboerne får den hjælp de har betalt for at få og at dine kolleger kommer hjem til tiden
- Så jeg vil bede dig om at sørge for at komme til tiden fremover.

En medarbejder griber ikke en opgave som denne person ellers er kvalificeret til at løse:

- Jeg har lagt mærke til at du ikke har fyldt forklæder op hos beboerne i denne uge
- Jeg føler mig usikker på om du føler dig kvalificeret til at løse opgaven
- Det er vigtigt for mig at de aftaler vi har om løsning af opgaverne bliver overholdt,
- Så jeg vil bede dig om at komme til mig hvis du ikke magter opgaven af den ene eller anden årsag

En medarbejder holder for mange rygepauser

- Jeg har lagt mærke til at du i denne uge har holdt 4 rygepauser om dagen
- Jeg føler mig irriteret over at se det
- Jeg har behov for at aftaler vedr. rygepauser overholdes
- Så jeg vil bede dig om kun at holde de to aftalte pauser dagligt

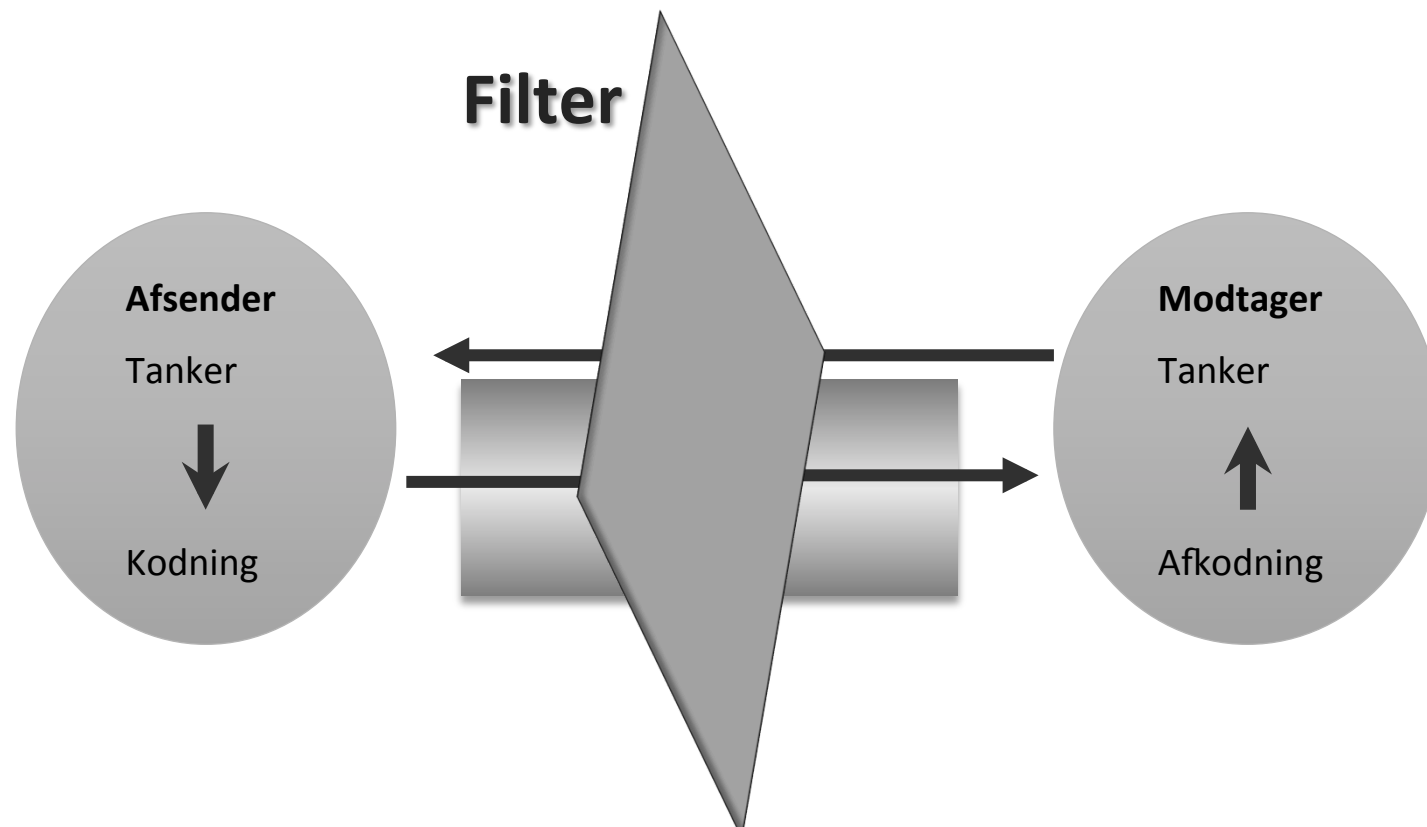
En medarbejder har taget initiativ til at ændre en arbejdsgang, så arbejdet bliver udført smartere

- Jeg har set at du har ændret måden I fordeler posten på så beboerne får den hurtigere
- Jeg følte mig virkelig stolt over at en problematik som vi har haft længe er blevet løst uden at jeg skulle blande mig
- Det er vigtigt for mig at I selv tager initiativ til at forbedre arbejdsgange
- Så bliv endelig ved med at forbedre jeres arbejdsgange

Om Kommunikation og JTI

Når vi giver feedback

Kommunikations-processen



Hvordan kommunikerer typerne...?

...hvad lægger de vægt på og hvor kan der ligge konflikter gemt i kommunikationsstilen!

Forskelligheden i typer

- Hver type lever i sin egen verden - eget sprog og egen måde at optage information på

De mentale funktioner

- 4 mentale funktioner som vi bruger i vores kommunikation (S-N-T-F)
- Bruger vores 'primære' og 'hjælpe' funktionen når vi taler og lytter

Funktionsparrenes kommunikationsstil

	ST	SF	NF	NT
Kommunikationsstil	Bruger et objektivt sprog Kan lide klarhed Siger det man mener	Stille konkrete spørgsmål Kan lide tryghed Vil blive i det kendte	Fremhæver det unikke hos folk Er fokuseret på mennesker Taler hele tiden om mennesker og mellem-menneskelige forhold	Er optagede af det faglige først Spørger hele tiden "<i>hvad hvis vi gjorde..., hvorfor...</i>" og går igen

Kendetegn ved funktionsparrenes kommunikation

	ST	SF	NF	NT
Funktions-parrets kommunikation kendetegnes ved at...	Være gennemtænkt og kortfattet Være fokuseret på fakta Præsentere data på en logisk måde og i en fornuftig rækkefølge	Være praktisk i sin information Være fokuseret på mennesket De henviser til andres erfaringer på et praktisk plan (hvor de fejlede)	At de lytter efter og kommer med muligheder Være på det overordnede relationsplan Foreslår mange løsninger med hovedvægt på relationerne (relationerne er essensen i livet)	De lytter efter og kommer med muligheder Være på det overordnede og saglige plan Foreslår mulige løsninger med hovedvægt på sagen (lad os finde ud af hvad der ligger til grund)