

**KUNSTEN AT GIVE FEEDBACK  
OG SKABE LÆRING**

*Mannerz*

### Hvorfor kan det være vanskeligt med feedback?

Vi har alle 2 modsatrettede behov:

- Behovet for at lære og for at udvikle os
- Behovet for at beskytte os

Hvilket behov der "vinder" afhænger af måden hvorpå feedbacken bliver givet, hvordan feedbacken bliver opfattet, og i hvilken relation den bliver givet

### DEN TILPASSE FORSTYRRELSE

Den systemiske forståelse:

Tid + Forstyrrelse + "kærlighed"

**RAMBOLL** Humberto Maturana

## HVORDAN GIVE FEEDBACK SOM TILPAS FORSTYRRELSE?

- Forstå modtagerens udgangspunkt
- Fremhæv de ting som lykkes godt (anerkendelse)
- Prioriter din feedback (vælg få vigtige punkter)
- Giv især feedback fra egen banehalvdel med konkrete iagttagelser og egne oplevelser
- Vær forsigtig med fortolkninger og gode råd



RAMBOLL

## Feedback-model



## Opmærksomheder og gode råd omkring brugen af de fire niveauer (som samlet model)

- Alle elementer i modellen fungerer bedst i dialogisk form. Dvs.:
  - god kontakt mellem parterne
  - den anden har mulighed for at komme til orde
  - løbende drøftelse af, om feedbacken er relevant
- Muligt at arbejde på et metaniveau med modellen → man praktiserer modellen og reflekterer over, hvordan den virker
- Man skal ikke følge modellen lineær, men det kan skabe en bevidsthed om, hvilket niveau feedbacken befinder sig på

### Gode råd:

- Vælg få fokuspunkter ud, som kan udbydes på de forskellige niveauer (iagttagelse, oplevelse, fortolkning, forslag)
- Til modtageren af feedbacken: Hvis nogen passerer en personlig grænse, så overvej om feedbacken er afleveret i spontanfortolkninger. Overvej ligeledes, hvad der tilhører én selv, og hvad der tilhører den anden
- Til modtageren af feedback: Acceptér ikke en udokumenteret påstand/fortolkning – spørg i stedet undersøgende ind til den

MammaZ

## 1. IAGTTAGELSE

### Eksempler

- "Jeg ser, at du holder øjenkontakten gennem hele samtalen"
- "Jeg hører, at du skifter tempo i dit sprog"

### Forklaringer

- Gennem konkrete iagttagelser føler den anden sig mødt (set og hørt)
- Anvendelse af sine sanser (især syns- og høresansen i en professionel sammenhæng)
- Præcise iagttagelser øger brugsværdien af feedbacken ift. fremtidige handlinger

### Opmærksomheder og gode råd

- Vær så konkret og præcis i dine iagttagelser som muligt
- Spejlmetaforen: "Når man giver feedback i form af iagttagelser, holder man så at sige et spejl op for den anden, hvor man beskriver, hvad man ser og hører" (s. 87)
- Men OBS – spejlingen er også et signalement af dig og din selektion (f.eks. positive vs. negative)

## 2. OPLEVELSE

### Eksempler

- "Jeg får en **følelse** af irritation" (f.eks. hvis en person afbryder ofte = iagttagelsen)
- "Jeg kan bliver fyldt med velvære og glæde" (efter en samtale hvor begge parter spørger, holder pauser og giver gensidig bekræftelse)

### Forklaringer

- Oplevelser kan gøre feedbacken vedkommende, relevant og personlig
- Hvordan mærker, føler, oplever jeg dig

### Opmærksomheder og gode råd

- Skaber dialogisk relation – når man beskriver sine oplevelser med supervisionen, åbner man sig op → skaber et møde mellem to ligeværdige mennesker (subjekt-subjekt-relation)
- Naturligt at det kan være svært at sætte ord på, hvad en iagttagelse gør ved dem rent kropsligt
- Skal leveres med en kærlig hensigt (respekt for den anden)

## 3. FORTOLKNING

### Eksempler

- "Jeg får fornemmelsen af, at du bliver irriteret på mig lige nu, passer det?"
- "Du virker til at have styr på dine ting og er godt tilpas i rummet"

### Forklaringer

- Fortolkninger kan som hovedregel ikke stå alene – uanset om de er positive eller negative.
- Fortolkninger alene kan blive indholdstomme og upræcise. Fortolkninger der står alene skaber et subjekt-objekt-forhold

### Opmærksomheder og gode råd

- Fungerer godt i kombination med iagttagelser og oplevelser
- Fortolkningen er ikke den absolutte sandhed – fremlæg den heller ikke sådan
- Svært at skelne mellem oplevelse og fortolkning → bl.a. fordi ord som "føler" og "oplever" bruges til at camouflere fortolkninger – f.eks.: "Jeg føler, at du er arrogant" (s. 90)

## 4. FORSLAG

### Eksempler

- "I fremtiden vil jeg råde dig til at følge den anden mere i samtalen og lytte til ende"
- "Måske kunne du prøve at anvende nøgleord oftere i dine samtaler"

### Forklaringer

- Fokus på timing for ens gode råd
- Behovet hos den anden i centrum

### Opmærksomheder og gode råd

- "Voldhjælp" – at give gode råd/forslag til én, som *ikke* har bedt om dem
- "De (gode råd, red.) er kærkomne venner, når de er efterspurgt, men overflødig rådgivning, når de ikke er det" (s. 84)