

DEL 1: INTRO

Varmt välkommen till den här kursen i framgångsrik FEEDBACK!

För mig handlar feedback inte bara om ett sätt att kommunicera, metoder och modeller för att uttrycka vad vi vill förstärka eller släcka ned hos oss själva eller andra – det är i grunden ett förhållningssätt, en attityd mellan oss människor, en grundläggande värdering som bygger på generositet och vilja att utvecklas tillsammans.

Det betyder att du vill hjälpa en kollega, chef, medarbetare eller medmänniska i största allmänhet att få syn på någonting som han eller hon själva inte ännu vet. Eller att du är öppen för att höra hur andra uppfattar dig och det sätt du väljer att agera på när ni är tillsammans. Med andra ord finns en önskan att få ut mer av dina relationer, mer av LIVET!

Därför är jag så stolt över dig, att du nu valt att kliva på den här resan som kommer att bidra till att du ökar din kompetens inom kommunikation och mellanmänniskliga möten, men också gör dig mer medveten om hur du beter dig och varför.

I den första filmen som du ser här går jag igenom de vanligaste fallgroparna och hindren till att ha ett feedbackvänligt klimat mellan oss – oavsett om det handlar om relationerna på jobbet, där hemma, bland vänner, grannar, släktingar eller vilka du nu har runt dig i ditt liv.

Här kommer nu kursens första uppgift! Du ska nu få gå igenom fallgroparna och kika på var och en, reflektera över vad det är du gör och varför. Ta dig tid att i din vardag titta på vilket av det här du gör, och var nu ärlig mot dig själv – det finns ingen som är perfekt och som inte ramlar ner i de här fallgroparna lite då och då, så bli medveten om vad just du gör. Du kan mjukstarta veckan och behöver inte ens göra något åt det än, bara du blir medveten om vad av det här du gör. Skriv gärna ner i en anteckningsbok, i din mobil eller logga någonstans där du lätt kan hitta, så att du kan gå tillbaka och se skillnaden.

Då så, då tittar vi igenom listan:

RÄDSLOR FÖR ATT SÅRA ANDRAS KÄNSLOR

Du är ansvarig för dina egna känslor och för hur du beter dig, men inte för andras känslor. Låter det hårt när jag säger så? Det här handlar om att många människor tyvärr inte uttrycker sina egna känslor för att de är rädda för andras reaktioner eller tar överdriven hänsyn till andras känslor.

Men så länge du kommunicerar feedback på ett respektfullt sätt och med syfte att förbättra samarbetet eller relationen så är det viktigt att du fokuserar på dina känslor och inte viker ner det som är viktigt för dig, av rädsla för andras känslor.

Så håll lite koll de närmaste dagarna och veckorna på hur ofta du backar från att säga någonting som egentligen vill bli få komma ut, inte på ett dömande sätt för att samla fel – bara för att bli medveten.

RÄDSLÅ FÖR KONFLIKTER OCH KONSEKVENSER

Jag vågar nog gissa att minst 75 procent av oss undviker att ge feedback – eller be om den – av rädsla för vad det ska leda till, och framför allt att det ska leda till konflikt. Och vilka konsekvenser det i så fall skulle få. Är du en av dem? Hur står det till med konflikträdslan hos dig? Skulle du hellre ducka än ta en diskussion som visserligen leder er framåt och utvecklar relationen men som är tuff medan det pågår?

Ha koll på hur ofta rädslan för konflikter eller tänkta konsekvenser begränsar dig i din kommunikation med andra.

RÄDSLÅ FÖR ATT SÅGA FEL

Ju mer otränad i feedback desto större rädsla för att säga fel, och visst – det blir fel ibland, men då har vi i alla fall någonting att prata om. När jag hjälper grupper med kommunikation och hör att någon säger ”jag vet inte hur jag ska säga det här” brukar jag säga: ”säg det bara rakt ut så sorterar vi i det sen”. Min tanke är att rädslan för att säga fel inte ska hindra oss från att prata med varandra. Det felaktiga är oftast att vi inte har funderat igenom våra egna känslor kring feedbacken, eller vad vi önskar ska hända. Alltså kommer det tex bara ut anklagande kritik, och då hamnar mottagaren i försvar, och det vill vi inte. Alltså lägger vi krokben för oss själva med idén att det måste komma ut perfekt.

Hur ofta begränsar du dig för att du är rädd att säga fel?

DU ÅR FÖR ARG ELLER UPPRÖRD OCH TAR I FÖR MYCKET

Har du någon gång varit frustrerande arg och ändå kunnat uttrycka tydlig, hjälpsam, utvecklande feedback? Nja, kanske inte ändå? När vi blir upprörda blir det oftast alldeles för hårt, dessutom pratar vi ofta forcerat och börjar om med samma sak många gånger, som för att trycka in det i den andra personen.

Visserligen kan de blyga och försiktiga av oss få en skjuts med vrede och våga säga viktiga saker som de annars inte skulle tordas, MEN det är ändå viktigast att feedbacken får landa hos den andra istället för att den rasar in i försvar.

När någon är upprörd är det enklaste vägen för att skydda sig.

Så håll koll på dina känslor, och om du är upprörd och vill uttrycka feedback – ta ett varv runt kvarteret, gå in på toaletten och andas eller ta en kort paus och lugna ned dig, kom tillbaka och uttryck med vanlig samtalston, och mer tydligt vad det är du faktiskt vill säga.

DU LINDAR IN

Det finns en massa i mina ögon idiotiska metoder som kallas hamburgermetoden eller sandwichmodellen, som går ut på att först ge beröm, sedan kritik, och så beröm igen. Men för den som ska lyssna är det ändå bara kritiken som hörs, oftast. Det där lindandet tänker vi kanske att det handlar om mottagaren, men jag säger att det handlar om sändaren – det är nog mer för din skull och för att du är lite rädd och känner dig obekvämt att ge feedback och därför lindar in. Så utforska de närmaste dagarna hur mycket fluff du använder runt det som egentligen ska sägas.

DU GENERALISERAR

Allt som är otydligt gör det också omöjligt för mottagaren att förstå att det handlar om just honom eller henne och just det ena eller andra tillfället. Generaliserande blir faktiskt helt ointressant att lyssna på, eftersom mottagaren kanske inte förstår att det berör just honom eller henne.

Titta på hur du generaliserar feedback, som du egentligen skulle kunna förtydliga.

Du ska få ytterligare en uppgift, precis som du hör i filmen, och det är att just använda dig av det här förhållningssättet GENEROSITET!

Gå runt nu bland dina människor och tänk att du vill vara generös, du vill bjuda din omgivning på det som är viktigt för att era relationer ska kunna utvecklas. Från och med nu är det slut med rädslor och snålhet, slut med tystnad och undanhållande, nu börjar en vardag med kommunikation, samtal, riktiga möten med dina människor! Alla vill bli sedda, alla vill bli bekräftade. Alla vill att det ska märkas att de finns. Det är ett grundläggande mänskligt behov vi har, så se till att du är en del i någon annans bekräftelse. Det där lilla du säger kan göra en medmänniskas dag; att tacka busschauffören för en bra körning, att berätta för barnen att du är stolt och glad över att få vara just deras förälder, att du gillar att bo bredvid din granne, att du är glad för att sopåkarna hämtar ditt skräp och tömmer din tunna – vad det än är du uppskattar hos dina medmänniskor en vanlig dag! Sprid ordet!

DEL 2**Feedbacktrappan**

Den här trappan som jag ska bjuda dig på idag, den här verkligen så användbar! Oavsett om du ska ge eller ta emot feedback. Rita av den i minnet, ta kort på den och ha i mobilen, vad som passar dig bara du använder dig av den. Det kommer att göra skillnad i hur du kommunicerar feedback och ser till att den landar, eller hur du tar emot det som sägs till dig.

Feedbacktrappan handlar om hur mottaglig jag är för att ta emot feedback. Mottagligheten ökar ju mer jag jobbar med mig själv, ju större självkänedom desto mer öppet sinne för att höra hur andra uppfattar mig och det jag gör.

Trappan rör sig över fem steg, låt oss promenera igenom den.

FÖRKASTA

”Jag förstår inte vad du pratar om” eller ”Det där har ingenting med mig att göra”. Så kan det låta på det allra lägsta steget. Här slår vi ifrån oss det vi får höra eftersom det är alldeles för jobbigt och smärtsamt att tänka sig att vi har gjort någonting dåligt eller fel. Jag vill inte veta av det här, så jag slår det ifrån mig direkt.

FÖRSVARA

Nu har jag klivit upp ett steg, vilket betyder lite mer insikt, lite mer ansvarstagande. MEN jag vill fortfarande inte bära det här ensam, så jag sätter igång ett försvarstal, gärna med fokus på att hitta en eller flera syndabockar. Det är möjligt att jag har en del i det här, men det har minnsann andra också! Det finns en stor risk här att jag lyckas kollra bort dig, så att du till slut går och pratar med någon annan istället, eller släpper det hela eftersom jag fastnar i försvaret.

FÖRKLARA

Så har jag klivit upp lite högre i trappen och i medvetandet och att faktiskt ta ansvar för feedbacken jag får, men här finns en förklaring till vad som hände. Och den vill jag gärna delge, jag vill kanske till och med övertyga dig, vilket kan göra att jag även här kidnappar hela samtalet – från att du skulle ge mig feedback till att jag både försvarar mig och sedan sätter igång en lång förklaring.

FÖRSTÅ

Nu har det börjat lossna, för här kopplar jag på allvar feedbacken till mig själv och ingen annan person, händelse, förveckling, historia eller annat. Jag tar ansvar fullt ut och förstår att mitt beteende har följder och påverkar andra.

När jag kliver upp på det här steget händer det någonting lite magiskt mellan oss, vi får kontakt. Vi har en samlad bild av vad vi pratar om. Från det här steget är det utvecklande samtal, framtidsfokuserad kommunikation. Det här hit vi strävar att själva vara och att få andra att klättra upp.

FÖRÄNDRA / FÖRBÄTTRA / FÖRSTÄRKA / FÖRBLI

Det översta steget i trappan, här har jag både förstått vad vi pratar om och kommer till agerandet. Det vill säga att jag kan börja sätta feedbacken i rullning, och göra någonting åt det. Jag kan förändra, förstärka, förbättra men också välja att förbli – det kan ju handla om att fortsätta med någonting som andra är nöjda med.

Tänk hur fantastiskt det är att vi kan hjälpa varandra uppåt i trappan! Dessvärre också sparka ner varandra ganska rejält, men efter den här kursen kommer du att ha kunskap som gör att du inte längre medverkar till sånt. Hur häftigt är inte det? Det betyder att du kommer att jobba med din egen personliga utveckling men lika mycket kommer att kunna bidra till andras!

För att hjälpa andra uppåt behöver du ha koll på var mottagaren av din feedback befinner sig och var du själv är när det är du som får. Det är var du får i uppgift till nästa kurstillfälle; att träna på att känna igen när någon förkastar, försvarar sig eller förklarar – och bemöter dem med lugn och stabilitet och fortsätter samtalet. Ju längre ner i trappen mottagaren är desto stabilare och ödmjukare behöver sändaren bli. Om du förkastar behöver jag skapa ännu tryggare omständigheter och vidhålla att vi ska prata om det här. Du kanske behöver en paus för att samla dig, men vi måste samtala om det som är viktigt. Om du försvarar dig och letar syndabockar att skylla på kan jag säga att jag ska prata med dem sen, men nu pratar jag med dig om din del. Om du förklarar dig och pratar och pratar och pratar (för att fylla ut tiden) så kan jag säga att jag kanske vill höra en förklaring senare men först behöver vi prata om vad det är som hänt, och jag behöver veta att du förstår och ser din del.

Märker du att du trillar ner under utvecklingsstrecket så säg det. Livet är ett träningsläger och nu går du på feedback kurs – säg att du märker att du vill börja försvara dig men att du ska försöka lyssna och ta till dig för att förstå istället. Vi kan alltid börja om och göra bättre. Så ut och träna nu!

DEL 3**När du blir jag**

I princip alla jag möter oavsett uppdrag ropar efter VERKTYG. "Vi vill ha verktyg!" Så att vi vet hur vi ska göra och vara. Med så många verktyg under föreläsningar, böcker, kurser och utbildningar som människor serverats under åren borde alla bete sig alldeles perfekt dagarna i ända...

Jag tror att det finns miljoner verktygslådor som ingen någonsin kikar ner i, än mindre använder sig av förenklingsmodellerna som trängs däri. Och varför är det så? Jo för att kommunikation mellan oss människor går blixtnabbt ibland, försvaren smäller upp som sköldar framför oss och vi spottar ur oss saker vi inte tänkt igenom eller vi tystnar fastän vi har massor som vill ut.

Nu ska du får ett enda verktyg på fyra ord som är det enklaste och mest användbara av alla – förutsatt att du nyttjar det såklart. Jag tror att du valt att gå den här kursen för att du vill ha förändring och förbättring så du kommer att pröva, eller hur?

Okej, så här ställer vi upp orden:

När du.... Och så kopplar vi på ett beteende.
Blir jag.... Och vilken känsla det frambringar.
(Eller känner jag mig...)

Här har vi några exempel:

När du kommer försent, blir jag irriterad.

När du säger god morgon, blir jag glad.

När du lyssnar på mig, blir jag lättad.

När du inte lyssnar, blir jag ledsen.

När du frågar om jag vill gå med och äta lunch, känner jag mig inkluderad.

När du går och äter lunch utan att fråga om jag vill följa med, känner jag mig ensam.

När du frågar vad jag tycker, känner jag mig viktig.

När du pratar hela tiden, blir jag trött.

När du avbryter mig, blir jag arg.

När du hjälper till, blir jag lättad.

Och för att det ska bli lättare att sortera i känslodjungeln får du en lista över känslor här, finns såklart flera, så fyll gärna på:

Trygg, Förtjust, Villrådig, Sorgsen, Rörd, Levande, Nyfiken, Euforisk, Säker, Förtvivlad, Frustrerad, Rastlös, Skamsen, Förvirrad, Olustig, Besviken, Glad, Nöjd, Lustfylld, Sårbar, Chockad, Bekvä, Sårbar, Entusiastisk, Ointresserad, Tacksam, Obekvä, Radd, Misstänksam, Sur, Generad, Överväldigad, Belåten, Upphetsad, Uttråkad, Energisk, Orkeslös, Spänd, Hoppfull, Trött, Nervös, Deprimerad, Stressad, Pigg, Upprörd, Skeptisk, Intresserad, Kontrollerad, Irriterad, Stolt, Ensam, Dyster, Hopplös, Kluven, Fri, Lättsam, Busig, Tyngd, Nedstämd, Arg, Ledsen, Oviktig, Förväntansfull, Överraskad, Lekfull, Otålig, Modig, Lugn, Snäll, Pressad, Oengagerad, Likgiltig, Förminskad, Smart, Accepterad, Djärv, Spontan, Omtyckt, Självssäker, Avslappnad, Blyg, Dum, Sedd, Tyst, Kraftfull, Bekräftad, Otrygg, Dömd, Kompetent, Inspirerad

Du kan skriva in vilket beteende det än handlar om och sedan koppla det till den känsla som uppstår i dig när du utsätts för beteendet. Din uppgift nu under kommande dagar blir att ha fullt fokus på hur människorna i din omgivning beter sig, och vilka känslor det väcker hos dig. Du kan också gör tvärtom – utforska dina känslor och se vilka beteenden som de beror på. Känner du dig glad, fundera på varför. Känner du dig irriterad, hitta orsaken. Och nästa uppgift är förstås att börja uttrycka de här sakerna. Börja helst träna på alla saker som är härliga att känna, alla beteenden som du uppskattar hos andra. Den träningen är både viktig för ditt välmående och för att skapa tillit och djup i relationer, och för att i nästa steg leda till modet att ta ett kliv längre. Att faktiskt uttrycka feedback kring oönskade beteenden som på olika sätt besvärar dig är att investera i långsiktigt hållbara relationer.

Ha det med dig när du tränar!

DEL 4**Behov & önskemål**

I den här delen ska vi fortsätta och utveckla förra delens enkla verktyg.

Då jobbade vi med det två meningarna NÄR DU och BLIR JAG för att fokusera på beteenden som andra gör, och känslorna som uppstår som följd. Men idag ska vi bygga på en fortsättning till känslan och sen även vad vi önskar.

Det är ju så att bakom varje känsla finns ett behov. När du känner en positiv känsla är behovet mött, när du känner en negativ känsla är behovet inte mött. Känner du dig trygg, säker, lugn är det för att behovet av trygghet är tillfredsställt. Känner du dig orolig, nervös, obekvämt är behovet av trygghet otillfredsställt. Egentligen är det här så enkelt och ändå så svårt, eftersom vi oftast inte har fokus på våra behov. Men från och med NU blir det skillnad!

Du ska få en hel lista på olika behov här så att du kan börja hitta vilka det är som är viktiga för dig i olika situationer:

Acceptans	Information	Självständighet
Andlighet	Inre styrka	Skydd
Att få bidra till andra	Inspiration	Skönhet
Att bli sedd	Integration	Spontanitet
Att få dela med sej	Intimitet	Spänning
Att ha kul	Klarhet	Stabilitet
Att bli lyssnad till	Kommunikation	Stillhet
Att mina resurser ses som värdefulla	Kontakt	Struktur
Att själv få välja drömmar, mål, värderingar	Kreativitet	Stöd
Att själv få välja hur jag vill förverkliga drömmar, mål, värderingar	Känslomässig trygghet	Syfte
Att sörja förluster	Kärlek	Säkerhet
Attraktion	Lek	Sällskap
Avskildhet	Lugn	Tillhörighet
Beröring	Lyssnande	Tillförlitlighet
Bekräftelse	Lärande	Tillit
Betydelsefullhet	Meningsfullhet	Tro
Bli älskad för den jag är	Motion	Trygghet
Delaktighet	Motivation	Traditioner
Drömmar	Närhet	Uppmuntran
Egenvärde	Omtanke	Uppmärksamhet
Empati	Omsorg	Uppskattning
Enkelhet	Omväxling	Utveckling
Frihet	Ordning	Varsamhet
Förtroende	Ovisshet	Vila
Gemenskap	Respekt	Visioner
Glädje	Ro	Visshet
Harmoni	Rättvisa	Värme
Hopp	Rörelse	Återkoppling
Hänsyn	Samarbete	Äkthet
	Sammanhang	Ärlighet
	Sex	Ödmjukhet
	Självbestämmande	Ömhet
	Självrespekt	Ömsesidighet

Nu har du kunnat uttrycka vad som hänt (beteende) och hur det får dig att må (känsla) och även hur det kommer sig (behov), då är det dags för önskan. Det handlar om att se framåt, jobba på hur vi ska ha det tillsammans, nämligen feedforward. Först feedback för att hitta nuläget och sedan feedforward för att veta vart vi vill.

Låt mig ge dig några exempel från förra delen, som vi ny bygger på:

När du frågar vad jag tycker, känner jag mig viktig, eftersom jag har ett behov av att få vara med, vara delaktig. Så jag vill gärna att du fortsätter fråga.

När du går och äter lunch utan att fråga om jag vill följa med, känner jag mig ensam. För mig är det viktigt med samvaro och inkludering, så jag skulle önska att du kollar av med mig om jag också vill följa med nästa gång.

När du avbryter mig, blir jag arg eftersom jag har saker jag som jag vill uttrycka och tycker om när vi bryr oss om varandra. Så jag skulle önska att jag får prata klart, och sen kan vi höra det du vill säga. Kan vi ha det så?

Om du tycker att det är lättare att först fokusera på vad det är du önskar dig, så prova det. Alla sätt är okej så länge det leder till ökad medvetenhet och mer kommunikation mellan människor!

DEL 5**Check out your story**

Det här är en otroligt viktig del i att skapa tydligare och enklare relationer genom kommunikation. Jag lärde mig detta när jag studera ledarskap i New York för några år sedan och för mig är det så användbart – både i mitt arbete med människor och i mina egna relationer.

Det handlar om det som ligger i vägen för vår kontakt, i form av sådant som jag tror att andra tycker eller tänker om mig. Tror jag att någon är sur för något jag gjort eller sagt? Tänker jag att andra har förväntat sig något av mig som jag inte levererat? Har jag fått för mig att du är missnöjd med mig? Eller är det så att jag tror att du är nöjd som det är och därför inte gör mer? Men i själv verket är du inte alls nöjd men törs inte säga nåt, vilket jag då missar.

Ta nu och lista en hel drös med saker som bor i ditt huvud, fantasier och idéer du har om vad andra tror eller tycker om dig, farhågor du har om vad andra tänker om dig. Lista dem tydligt en efter en. Ös på allt vad du orkar, nu rensar vi ordentligt när vi ändå är igång!

När du sedan har din lista klar, så tar du de tre viktigaste som stör mest eller de tre enklaste som känns mest ofarliga att fråga om. Och så ringer du eller träffar den det handlar om och ställer frågan uppställd såhär:

Jag har en idé om att du stör dig på mig för att jag ofta är sen till möten. Stämmer det, så skulle jag bli glad om du kunde vara ärlig med vad du tycker och så kan vi prata om det.

Jag går här och tror att du är irriterad på mig för att jag inte har hört av mig på länge, är det så?

I mitt huvud tänker jag att det är okej att jag inte bidrar med mer än jag orkar och kan, är det okej även i ditt?

Jag håller på och tränar på att bli mer medveten om hur jag beter mig och hur det påverkar andra, och nu har turen kommit till att kolla av en sak med dig – skulle det vara okej? I så fall undrar jag vad du tycker om att jag pratar så mycket? Jag oroar mig nämligen för att du ska tycka att jag är jobbig och tar för mycket plats mellan oss.

Berätta gärna att det skulle vara hjälpsamt för dig att få veta deras ärliga uppfattning, eftersom den är den enda som kommer att utveckla dig. Försäkra dem om att du tål uppriktighet. Och så se till att du tar ansvar för vad du får höra. Här är inte läge att kasta sig in i försvar, utan tacka för ärligheten och reflektera över vad du fått veta.

Din uppgift är nu att checka minst tre stories, helst fler. Gärna så många du orkar och hinner! Och överkursen blir sedan att ha det här som ett hjälpsamt verktyg att använda i din vardag, när situationerna dyker upp. Realtid är den bästa story-kollaren eftersom ingenting fastnar då.

Ut och checka nu!

DEL 6**Tips & trix**

Nu har du snart knäckt hela kursen! Hoppas du har märkt av skillnader, att kommunikationen blivit tydligare, relationerna enklare, samarbetet effektivare och missförstånden färre. Om så INTE är fallet tror jag att du kan behöva jobba hårdare, träna flera tillfällen, utforska mer. Gör du arbetet grundligt så kommer det att bli skillnad. Du kan du en miljon kurser men underverken börjar först ticka in när du faktiskt använder din nya kompetens.

Hursomhelst, jag har samlat ihop en del godbitar som kommer att göra ditt förhållande till feedback ännu tydligare och krispigare.

Varsågod, här är listan:

BE OM LOV

Även om du har ett behov att få uttrycka någonting så är det artigast att först fråga om det är okej att få ge lite feedback. Det ger mottagaren ställtid, och han eller hon kan hinna spetsa öronen för att höra vad det är du vill säga.

Dessutom hinner du själv samla dig en kort stund, och kan därmed få tag i alla saker du lärt dig hittills, och uttrycka dig utifrån de enkla modellerna.

JAG-BUDSKAP

Man, de, många, vissa, andra, någon, några, ibland, alltid, aldrig, jämt och så vidare – allt det där försvårar kontakten mellan er eftersom det är otydligt vem det gäller, vad som händer och hur det påverkar någon. Det är dessutom ganska ointressant att lyssna på otydliga och halvflummiga utläggningar, våga stå för det du vill säga. Eller våga be om mer tydlig information kring vem det handlar om. När någon säger "Man blir ju irriterad" fråga vem man är. När någon säger "vissa är upprörda" fråga vilka vissa är. När någon säger "Det där händer hela tiden" be om några exempel för att lättare förstå situationen.

Bara detta enda ord som är JAG hjälper er att komma en mil längre på vägen till förståelse och kontakt.

KONKRET & SPECIFIKT

Det här är en fortsättning på ovanstående, så när du har förstått vem eller vilka det handlar om kan du fokusera på vilken händelse, vilken situation. Är det feedforward vi pratar om så se till att bli konkret. Säg inte "Du kan väl ringa mig oftare" säg hellre "Jag skulle önska att du ringer mig en gång i veckan, är det rimligt för dig?". Eller säg inte "Se bara till att ordna här" utan istället "Jag skulle önska att du plockar undan på bordet först och dukar sen" för det är tydligt och konkret.

TID & RUM

Feedback ska hjälpa och inte stjälpa. Därför är det viktigt att återigen vara artig och omtänksam, ha medkänsla med mottagaren. Det betyder ingen hård kritik fredag eftermiddag eller dagen före semester. Inte eller svidande feedback mot en individ inför många andra.

Tänk efter hur du själv skulle vilja få feedbacken levererad, var och när, och agera därefter.

FRITT FRÅN TOLKNINGAR, ANTAGANDEN ELLER VÄRDERINGAR

Det kan vara lätt att dra egna slutsatser kring varför folk gör som de gör, men ha koll på att det är DIN uppfattning och DIN skapade sanning och ingenting som är kliniskt bevisat. Säg inte "du lyssnar ju inte" för det vet du ingenting om, däg hellre "När du inte svarar blir jag osäker, eftersom det viktigt för mig att bli lyssnad till, så jag skulle behöva få lite bekräftelse på att du hört vad jag sagt". Tänk så mycket mer tillåtande den mening är än den förra, eller hur?

FOKUS PÅ BETEENDE

Allt det där som skulle kunna filmas – det är beteenden. Allt som är synligt och kan märkas utifrån. "Du bryr dig inte" kan vara din uppfattning, din story som du tolkar det till, men det är inte beteendet som syns utifrån. Kanske är beteendet att någon tittar ner i golvet, visslar, kollar i sin mobil, säg då det. Gå hela tiden från tolkningar och antaganden till vad du faktiskt sett och hört. Det är också mer konkret och specifikt så att mottagaren kan göra annorlunda, mer eller mindre.

BLICKA FRAMÅT MOT ÅTGÄRDER

Fastna inte, gräv inte ner dig. Låt framrutan vara större än bakrutan. Fokusera inte på vad du INTE vill utan fokusera istället på det du vill och önskar och längtar efter. Vad är rimligt? Vad önskar du? Vad behöver du be mottagaren om? Fokus framåt.

LYSSNA PÅ ÅTERKOPPLINGEN

Ta gärna på dig att du kanske varit otydlig istället för att insinuera att mottagaren kanske inte förstått, och säg "för mig är det viktigt att göra mig förstådd så jag skulle gärna höra vad du uppfattade att jag sa" eller "Är du snäll och återkopplar vad du hörde?" eller hur du lägger fram det. Gör det helst i början av samtalet, då kan det låta "Jag vill ge dig lite feedback, och efter det kommer jag önska att du berättar vad du hört, är det okej?"

Att bara fråga "har du förstått?" räcker inte, folk svara jakande på den frågan även när de inte begriper ett dugg och då har det inte hjälpt. Vi vill veta VAD folk förstod.

FÖLJ UPP OCH UTVÄRDERA

När ska vi kolla det här? Hur ska vi veta att det landade bra? Kanske behöver vi hitta nya sätt? Gå tillbaka till de gamla? Låt inte feedbacksamtalet rinna ut i sanden, eftersom risken är du blir ledsen och besviken eller upprörd över att förändringen uteblir, utan ta det på allvar och se till att ni verkligen bestämmer er för när och hur och på vilket sätt det här ska kollas upp. Om det är du som tar emot feedback, så föreslå själv att du vill pröva en vecka och sen se om det märks någon skillnad.

NU. Nu har du tagit dig igenom alla dessa olika steg och förhoppningsvis känner du skillnad i hur du har det med dig själv och andra. Jag hoppas att du har varit modig och insiktsfull och gjort ett fantastiskt arbete! För allt du gör kommer att komma alla till glädje, på något sätt. Ibland blir det stökigare i relationerna en tid, ibland får man syn på relationer och beteende som behöver förändras, kanske till och med avslutas, men framför allt är feedback det snabbaste och varmaste sättet att investera i och bygga långsiktiga och hållbara relationer. Det slutar inte nu, det börjar på riktigt och det fortsätter! All lycka på färden!

Elizabeth