

Skapa en bra feedbackkultur i din organisation

Alla vet om vikten av en sund feedbackkultur, men de flesta organisationer talar fortfarande bara om det. Men vad är egentligen sund feedbackkultur eller återkoppling? Och varför är det så viktigt att ta itu med den? Återkoppling bidrar bland annat till att skapa en positiv arbetsmiljö, med högre engagemang. Detta har dessutom en god inverkan på lönsamheten i företaget och minskar personalomsättningen.

Ett av de viktigaste verktyg som finns är konsten att ge feedback. Att tydliggöra vad medarbetare gör rätt, ska börja göra och kanske även sluta göra. Feedback tillsammans med tydliga mål är kanske de två viktigaste verktygen för att effektivt driva organisationer framåt. Feedback är enkelt när man jobbar i en trygg, tillitsfull miljö där målen är tydliga och man känner varandra väl så att det blir enkelt att säga "Idag när du hade ditt kundsamtal så gillade jag verkligen din struktur och hur du tydligt förklarade nyttan med vår produkt. Jag tycker dock att du kan gå snabbare på avslut och verkligen fråga om de vill skriva på ett avtal med oss ...", eller vilken feedback du nu vill ge. I exemplet ges såväl positiv feedback som korrigerande feedback.

Är medarbetaren trygg med dig och vet att du vill väl och att du tycker om henne både som medarbetare och som person, då landar din feedback väl och utvecklar medarbetaren till nästa steg. Hen kommer våga be kunden att underteckna ett avtal vid nästa samtal. Tillit i det här sammanhanget är mycket viktig för den organisatoriska och sociala arbetsmiljön och studier visar att det finns starka samband mellan den och lönsamhet.

Det är svårt att på beteendenivå ge återkoppling på ett konstruktivt sätt så att medarbetaren förstår vad som kan göras annorlunda. Det kräver träning. Det behövs också uttalas tydligt att det är så vi jobbar här, vi ger alla konstruktiv återkoppling för att bidra till varandras utveckling och för att vi vill varandra väl.

- Tydlighet: Jobba med tydlighet och tillit så det går att ge feedback mot ett mål, och det känns tryggt att både ge och få feedback.
- Positiv förstärkning: Starta med att enbart ge positiv feedback – ge inte upp även om det känns konstigt i början
- Beteendenivå: Träna på att ge konstruktiv feedback på beteendenivå – "bra jobbat" är härligt men det är lättare att ändra beteenden om det är på konkret beteendenivå, se ovan
- I grupp eller enskilt: Positiv feedback kan ges i grupp, men korrigerande feedback ges enskilt.

Tänk så här. Det här gör du bra, det här kan du göra bättre och det här ska du sluta göra. Beroende på situation, blanda inte positivt och negativt vid samma tillfälle, Kom ihåg att fira era framgångar när ni lyckas ge feedback. Då är det lättare att behålla beteendeförändringar och förstärka den kulturen.

agneta.nyberg@vdstodet.se