

Artikel: En mänsklig gåva - om feedback



När vi lever med en annan människa i vår närhet är det bra att då och då talar om för varandra hur vi uppfattar varandra. Det kan vara ett sätt att städa i relationen så att vi undviker att saker byggs upp så att vi får ett stort gräl eller en konflikt senare. Det kan också vara ett sätt att visa kärlek, ett sätt att bekräfta varandra, "jag ser att du finns, jag upplever något när jag är med dig och jag bryr mig tillräckligt om dig för att tala om vad jag upplever".

Det vi kallar feedback, ett annat ord skulle vara återkoppling eller kanske spegling, är ett utmärkt sätt att kommunicera med varandra för att stärka en relation på alla plan. Det är denna feedback som denna text handlar om.

Feedback är en gåva. En gåva av bekräftelse och uppmärksamhet. En gåva jag ger till någon annan med syfte att utveckla den personen och relationen mellan oss. Om jag ger feedbacken i något annat syfte så är det inte effektiv feedback vi talar om utan snarare ett troligt försök att hävda min egen ställning eller dölja mina egna tillkortakommanden. Det är också den mest intensiva kommunikationsform vi människor kan ägna oss åt.

Det sägs att det finns en stam i Afrika som inte har som värsta straff något i stil med fängelse och dödsstraff. Det värsta straffet de utdömer till dig om du brutit mot deras lagar är istället att du får leva kvar i byn, men, och detta är ett stort men, ingen kommer att prata med dig, ingen kommer att se på dig. Ingen kommer överhuvudtaget låtsas om att du finns. Det är deras värsta straff. Människor som blir utsatta för detta straff blir efter en tid ofta sjuka i bristen på mänsklig bekräftelse eller till och med dör.

Det finns tyvärr många relationer i hem, på arbetsplatser och i andra sammanhang där man mer eller mindre omedvetet har dömt varandra till detta straff. I ett virrvarr av stress och annat så glömmet vi bort att se varandra som människor.

Att ge gåvan som vi kallar feedback handlar om kärlek. Jag bör tänka på att min feedback därför är kärleksfull. För att den verkligen skall syfta till att utveckla den andra personen bör den också vara genomtänkt. Slutligen kan jag också tänka efter om feedbacken är nödvändig eller är den bara ett sätt att ösa ur mig mina uppdämda känslor.

Det kan ibland väcka rädsla att ge eller ta emot feedback. Rädsla för att såra någon om jag ska berätta om något som gjort mig arg eller irriterat mig exempelvis. Fast ofta handlar det egentligen om rädslan för att själv bli sårad.

Hjalmar Söderberg skrev i Doktor Glas år 1905 följande ord: "Man vill bli älskad, i brist därpå beundrad, i brist därpå avskydd och föraktad. Man vill inviga människorna någon slags känsla, själen ryser för tomrummet och vill kontakt till vad pris som helst".

Feedback är det mest effektiva verktyget för att utveckla relationer. Det slår det mesta med hästlängder. Om det används på ett bra sätt vill säga. Det är oftast bättre att ge någon form av feedback än att inte ge någon alls.

Effektiv feedback är en spegling av en annan persons beteende, det handlar inte om att jag ska tala hur den personen är eller döma henne.

Vi behöver oftast inte någon extra "mamma" eller "pappa" som ska tala om för hur vi är eller inte är, eller ger oss order om hur vi ska vara. Om jag ger feedback som dömer andra människor, handlar det mer om att jag har behov av att vara en besserwisser eller av att kontrollera den andra personen.

Ibland håller vi en massa feedback inombords. Man kan se det som att jag kan välja att ha en inre konflikt som kanske äter upp mig inifrån, kring om jag ska våga säga något eller ej och om hur jag ska hantera mina känslor, eller så kan jag ta risken/chansen att dela med mig och då eventuellt göra det till en konflikt som vi kan hantera tillsammans och som kan utveckla vår relation.

Jag tycker att följande exempel visar på ett tydligt sätt hur tokigt det kan bli när vi glömmer att bekräfta varandra. För en tid sedan satt jag på tåget en morgon och läste en kort notis i tidningen som beskrev en man som suttit i fängelse i närmare tre år. När han hade ungefär två månader kvar till frigivningen deltog han i ett rymningsförsök. De lyckades ta sig förbi den första muren, men blev infångade och fasttagna, bokstavligt talat, av vakterna innan de kom över den andra muren.

I domstolen blev mannen ställd inför en undrande domare som frågade honom varför han tagit ett sådant till synes korkat beslut att delta i ett rymningsförsök när han bara hade två månader kvar av sitt långa straff tills han skulle vara helt fri. Mannen svarade då att när vakten tog tag i honom därute mellan de två murarna så var det första gången under de tre åren som han hade fått bekräftelse på att han existerade som människa. Han förklarade vidare att det var värt att rymma för att få uppleva denna känsla igen.

Hur ofta behöver människor i din omgivning iscensätta en rymning, i symbolisk mening, för att du ska se dem? Eller kanske, hur ofta har du själv behövt göra det?

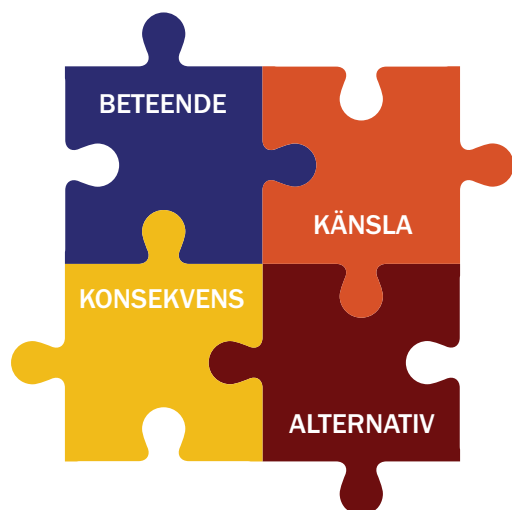
Några tips att tänka på när du vill ge någon feedback är:

- ge den på sådant som personen i fråga kan påverka (d v s beteenden)
- var specifik (undvik t ex "jag blir ofta irriterad på dig")
- i rätt tid och mängd (undvika att bygga upp berg av oförätter eller glädjeämnen, sprid dem)
- till den personen det berör (vi pratar lätt "om" människor istället för "till" dem)
- helst när det finns en önskan hos den andre om att ta emot feedback

Se till att skapa utrymme för dialog, ge mottagaren möjlighet att ställa klargörande frågor och tydliggör feedbacken tillsammans. Låt inte feedback bli något oerhört komplicerat som man måste tänka efter många gånger på innan man ger, sträva istället till att göra det till ett vardagligt inslag i dina relationer.

Om vi stödar i relationen med jämna mellanrum genom att ge feedback, slipper vi oftast de stora jättekonflikterna som bygger på månader av uppbyggd irritation. Kommunikation håller en relation vid liv och feedback är som vi nämnde tidigare ett utmärkt och intensivt kommunikationsverktyg.

En mycket effektiv modell för att ge effektiv feedback är så kallade Jag-budskap. Ett Jag-budskap kan innefatta nedanstående delar:



BETEENDE - det vill säga vad är det personen gjorde/gör som jag vill ge feedback på

KÄNSLA - med vilken känsla reagerade jag på beteendet

KONSEKVENSN - vad får ovanstående för konsekvens för vår relation framöver

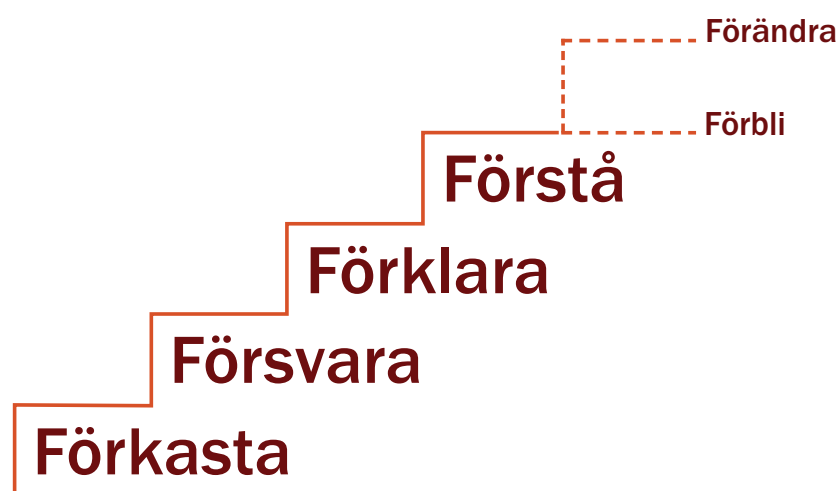
ALTERNATIV - vad jag hellre skulle se för beteende

Man kan likna ett jag-budskap vid ett pussel. Desto fler bitar jag kan få med, desto tydligare blir det vad jag vill säga.

Till exempel: "När du kör bil så fort, blir jag rädd, vilket gör att jag inte vill åka med dig mer. Jag skulle hellre vilja att du saktade ner lite i kurvorna".

Så nu har vi talat om den ena delen av effektiv feedback, nämligen givandet. Den andra delen handlar ju om att det faktiskt är någon, eller jag själv, som ska ta emot feedbacken också.

Nedanstående bild, som vi kallar feedback-trappan beskriver olika möjliga responser hos den som får feedback.



Några exempel på svar som kan förekomma på respektive "trappsteg":

FÖRÄNDRA – "Jag tar det till mig och jag är villig att förändra mitt beteende"

FÖRBLI – "Jag har förstått din feedback och väljer att fortsätta agera som tidigare"

FÖRSTÅ – "Jag förstår vad du menar, tack" (innefattar ofta också klagande frågor)

FÖRKLARA – "Ja men, det berodde på..., så här var det..., så här gick det till..."

FÖRSVARA – "Nej, så var det inte, så gick det inte alls till"

FÖRKASTA – "Det här rör inte mig, jag slår bort all feedback, det här skiter jag i."

Jag har i mina egna relationer och framförallt i mitt arbete med grupper märkt stor skillnad i den närvaro som uppstår i relationen när någon förmår ta emot feedback utan att låta rädslan styra. Det blir som att båda personerna kan andas ut och mötas som människor. Det handlar alltså om en persons första initiala respons på feedbacken. Det handlar om att sträva efter att stänga av det svar jag har spelande inne i mitt huvud när någon ger mig feedback.

De nedre stegen på feedback-trappan är inte enbart att se som något ont som hämmar vår kommunikation, utan vi kan även i dem se den positiva intentionen i ett psykologiskt försvar som avser att skydda oss mot att bli utsatta för mer än vi kan hantera. Det kan dock bli ett hinder för nära och tillitsfulla relationer med andra människor om jag alltid svarar på feedback med bitiska responser.

Avslutningsvis är det med feedback som med kärlek. Får du inte tillräckligt, så ge lite mer! Och ytterligare en bonus med dessa feedbackgåvor är ju att det inte kostar pengar. Så vad krävs det för att du ska börja ge fler gåvor av mänsklig bekräftelse när du läst klart denna mening?

När gav du din familjemedlem, din vän, din kollega eller en annan medmänniska en gåva i form av effektiv feedback senast? När bekräftade du senast en annan människa på djupet på detta sätt?

Jag vill avsluta med att ge dig en träningsuppgift. Bestäm dig för att under en veckas tid öva dig på att ge

feedback genom att en gång om dagen ge en feedback till din livskamrat, vän, kollega eller någon annan medmänniska. Låt det handla om småsaker i början så att du får öva, så kan du ge dig ut på större äventyr lite senare i veckan. Ta en stund varje kväll under veckans gång innan du somnar och reflektera över hur du upplevde dagens feedback och vad du fick för respons hos den andra personen.

Markus Amanto

markus.amanto@altaleda.com

Markus Amanto är en internationell utvecklare av mänsklig potential. Han har arbetat med organisationer, ledare och individer i Asien, Europa och USA i över trettio års tid. Han är en mycket uppskattad utbildare, föreläsare och författare, inklusive hans onlinekurser med över 100 000 studenter. Markus är känd för sin kombination av raket, värme och humor när han delar med sig av sin kunskap, erfarenhet och visdom för att göra dig och världen ännu bättre. Du finner honom på markusamanto.se.