

# 3 x K

## Konkret:

Fortæl den anden, hvad du så eller hørte om den effekt, det havde på dig snarere end blot, at noget var 'godt' eller 'dårligt'. "Den stemmeføring, du sagde det med, fik mig virkelig til at føle, at du levede dig ind i problemet" er meget mere nyttigt end blot: "det var godt."

Søg at undgå generelle kommentarer, som ikke rigtig kan bruges, når det gælder om at udvikle sine færdigheder. Udsagn som "Den var glimrende", "Det var dårligt" kan være behagelige eller frygtelige at høre, men de giver ikke detaljer nok til at kunne bruges til at lære nyt.

Få fat i, hvad det var, personen gjorde, som fik dig til at bruge ordene "glimrende" eller "dårligt". "Den måde, du stillede det spørgsmål på lige på det tidspunkt i samtalen, var mægtig godt". Specifik feedback giver bedre mulighed for at lære'

## Konstruktiv:

Konstruktiv kritik ser fremad, og handler om løsning frem for årsag. Men kollegaen kan have brug for at komme med forklaringer, og selv om de kan lugte af dårlige undskyldninger, bør du som lytte, forholde dig undersøgende og spørge ind til dem.

Det hjælper ikke en person at få feedback om noget, vedkommende ikke kan vælge at ændre: "Jeg kan virkelig ikke lide dit ansigt/størrelse/klodsethed/flovhed" osv. - Det kan den anden ikke gøre noget ved. En bemærkning som: "Det ville være godt, hvis du smilede mere/ så på borgere når du taler" og lignende kan den anden arbejde videre med.

## Kammeratlig:

Feedback bør altid udspringe af omsorg og interesse for modtageren. Og husk at anerkende intentionen! Der kan være gode intentioner bag kritikværdige handlinger. Fornemmer du en god intention, så fortæl, at du har set det. Det er langt nemmere at modtage kritik, når man føler sig forstået.

Konstruktiv feedback giver folk informationer om dem selv på en måde, som giver dem et valg, om de vil bruge feedbacken eller ej - det er dem, der bestemmer. Det kan være godt at undersøge konsekvenserne af enhver beslutning om at ændre eller ikke ændre noget, men det betyder ikke, at du kan eller skal foreskrive forandring.

## HJÆLPEKUNST

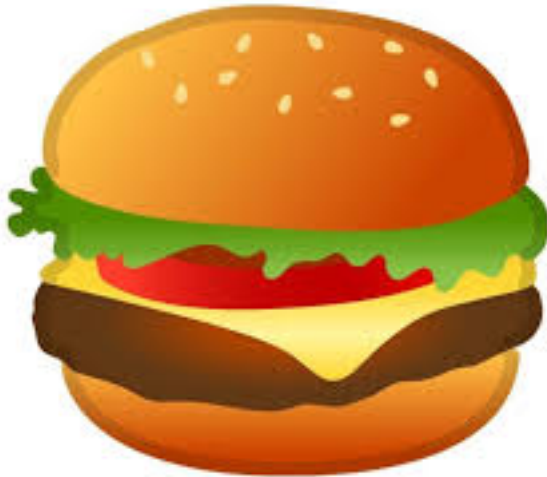
*At man, når det i Sandhed skal lykkes  
En at føre et Menneske hen til et  
bestemt Sted, først og fremmest må  
passe på at finde ham der, hvor han er,  
og begynde der.*

*Dette er Hemmeligheden i al  
Hjælpkunst. Enhver, der ikke kan det,  
han er selv i en indbildning, når han  
mener at kunne hjælpe en Anden.  
For i Sandhed at kunne hjælpe en  
Anden, må jeg forstå mere end han –  
men dog vel først og fremmest forstå  
det, han forstår. Når jeg ikke gør det,  
så hjælper min Mere-Forståen ham slet  
ikke.*

*Vil jeg alligevel gøre min Mere-  
Forståen gældende, så er det, fordi jeg  
er forfængelig eller stolt, så jeg i  
grunden i stedet for at gavne ham  
egentlig vil beundres af ham.*

S. Kierkegaard, Samlede Værker, 3.  
udg., bind 18, s. 96-97, Kbh., 1962

# Burgermodellen



Brød: Sig 1 specifik positiv ting

Bøf: Et forslag til forbedring

Brød: General positiv

## Opbygning af forbedringsforslag:

- Tag ejerskab for dit udsagn
- Konkret (tid, sted, antal, etc.)
- Adfærd ikke egenskaber
- Eksempler
- Anbefaling / godt råd

Jeg syntes, at du i vores drøftelse om medarbejder trivsel i sidste uge, var meget fokuseret på bundlinjen og dermed ikke rigtig fik anerkendt de mange gode initiativer, der bliver taget i afdelingen for at øge medarbejder trivslen.

Jeg tænker helt konkret på din kommentar til tidsforbruget til vores julefrokost forberedelse. Jeg vil foreslå, at du til næste møde er mere lydhør overfor de mange initiativer som....

