



KLART BUDSKAP

Når du gir tilbakemeldinger er det viktig å beskrive din opplevelse av problemet, utfordringen eller situasjonen på en utfyllende måte. De fleste er bedre til å snakke om hva problemet er og hvordan det bør løses, enn til å forklare hvorfor det er viktig og hva det betyr.

Med et klart og forståelig budskap øker medarbeiderens motivasjon til å lytte og akseptere det du sier. Sett sammen ditt budskap som et puslespill bestående av fire brikker: Fakta, Fortolkning, Følelser og Vilje:

Fakta = Det du ser, hører og kan observere

Beskriv objektivt. Fokuser på konkrete eksempler, aktiviteter og hendelser, gjerne plassert på en tidslinje. Ta utgangspunkt i dine egne observasjoner, og ikke baser deg på rykter og annenhåndsinformasjon.

Fortolkning = Det du antar, mener og tenker

Din tolkning er både preget av tidligere erfaringer, hva du oppfatter som problemet og hva du faktisk ønsker å oppnå med samtalen. Del din fortolkning av situasjonen med medarbeideren. Men tolk situasjonen, ikke medarbeideren. Forhold deg til atferd, ikke spekuler i den andres personlighet. Ved å ta utgangspunkt i deg selv og din opplevelse, reduserer du risikoen for å såre.

Følelser = Det du fornemmer, opplever og kjenner

Sterke følelser kan gjøre det vanskelig å skille ut hva som er «fakta». Hva du føler, forklarer ofte hvorfor du reagerer. I vanskelige samtaler er det viktig å erkjenne at følelsene er der. Forsøk å beskriv for medarbeideren hva følelsene gjør med deg. Dette er nødvendig informasjon for medarbeideren, og gjør deg mer tydelig i samtalen. Det kan gjøre det lettere å oppnå ambisjonen for samtalen.

Vilje = Det du ønsker, vil og har ambisjon om

Selv om du har formidlet dine fakta, din fortolkning og dine følelser, bør du ikke overlate til medarbeideren å tolke seg frem til hva du vil. Hva vil du at medarbeider skal gjøre med budskapet du nettopp har overlevert? Si det høyt og på en tydelig måte.

Fallgruver og uvaner

- Jeg henviser til andre, heller enn å snakke for meg selv
- Jeg tar opp flere temaer, problemstillinger og spørsmål om gangen
- Jeg snakker om den jeg heller burde ha snakket med
- Jeg gir tilbakemelding på hva/hvem medarbeider er heller hva han gjør. Jeg ønsker meg noe medarbeider ikke har mulighet til å gjøre noe med