

DET GODE LÆRINGSMILJØ: GIV KOLLEGIAL FEEDBACK

Kollegial feedback er et værktøj til at give og modtage feedback på ens arbejde, samarbejde og performance. Igennem dialog med kollegaer reflekterer medarbejderen over egen praksis og modtager feedback på et selvvalgt fokusområde. I samme proces bidrager medarbejderen ved at give input til kollegaers refleksion og læring over deres praksis.

Nye øjne på din praksis

Ved at arbejde med kollegial feedback og sparring får medarbejderne mulighed for at give og få nye perspektiver på deres arbejde, deres styrker, kompetencer og dermed mulighed for at løse deres arbejdsopgaver bedre. En fordel er desuden, at medarbejdere får konkret viden om, hvordan deres adfærd og handlinger i forbindelse med opgaveløsningen virker i bestemte situationer, og dermed mulighed for at reflektere over deres praksis og justere den, i forhold til at opnå en bedre opgaveløsning.

Vigtige ingredienser i kollegial feedback

Tryghed: Læring kræver tryghed. Og tanken om at høre andres holdninger og meninger om ens performance kan for mange virke skræmmende og ubehagelig. Det er derfor vigtigt at skabe en fornemmelse af, at alle er ”gode nok”, at korrektion ikke er lig med kritik, og at det netop er, når vi åbner os for nye perspektiver, at vi kan blive endnu dygtigere. Det er også vigtigt at understrege, at aktiviteten er frivillig og at emnerne er selvvalgte.

Tillid: Hvis der er mistillid imellem samtalepartnere, er det vanskeligt at skabe en udviklende dialog. En person må grund-

læggende have tillid til, at den anden vil én det godt, at vi arbejder sammen, og at korrigerende inputs leveres med omsorg og en intention om støtte. Det skal stå klart for alle, at ”vi passer på hinanden” og at vi ikke bruger feedback sessioner til at få afløb for kollegiale frustrationer. Det relationelle skal med andre ord være i orden, før man begynder. I en organisation med et dårligt kollegialt miljø og arbejdsmiljø, er det klogt at starte der, før man indfører kollegial feedback.

Teknik: En lærende dialog kræver samtaleteknik. Som kollega, der giver feedback, må man både kunne lytte aktivt, spørge uddybende ind med hv-spørgsmål, og kunne formulere sig anerkendende. Man skal være opmærksom på at give konkret positiv feedback og konkret korrigerende feedback.

Afgrænsning: Kollegial feedback skal afgrænses tydeligt fra ledelsesfeedback. Det er vigtigt, at medarbejderen ikke oplever at modtage skjulte budskaber fra sin leder – pakket ind via kollegaer.

Hvordan gør man det?

Vejledning: Udarbejd en vejledning til hvordan medarbejderne systematisk kan arbejde med at give hinanden feedback. Se eksempel til højre. Med vejledningen skabes der en systematik og ramme om feedbackaktiviteten, som medarbejderne kan tilpasse efter deres fælles forventninger og ønsker, så det er en aktivitet, som de er trygge ved og kan lære af. Kollegial feedback er svært, og man skal gøre en indsats for at lære. Man kan ikke nøjes med at lave en vejledning. Det skal trænes. Og det er lige præcis argumentet for at bringe den 3. kollega ind, som skal holde øje med og give feedback på metoden.

Kollegial feedback: Vejledning til medarbejderne

Før: Hold et formøde, hvor du og din kollega aftaler, hvad I ønsker feedback på i forbindelse med løsningen af en konkret opgave. Fx samtale med bruger, afholdelse af oplæg, mødeledelse, undervisning. I kan evt. lave et ”før-aktivitets-skema”, hvor I nedfælder aktiviteten, formålet med aktiviteten og fokusområder for feedback efter aktiviteten. Gennemfør aktiviteten og observer hinandens fokusområder.

Under: Du og din kollega skiftes til at give hinanden feedback – ca. 10-15 minutter hver ud fra før-aktivitetsskemaets emner, og så bytter I. Fokusperson fortæller først om sin oplevelse af, hvordan det gik, dernæst fortæller kollegaen sit perspektiv og pointer. Og så byttes der. Sessionen kan organiseres som en triade med en tredje kollega eller HR-medarbejder (mediator), der styrer tiden, observerer dialogen og afslutningsvis giver parterne feedback på metoden. Det bør gøres umiddelbart i forlængelse af aktiviteten eller senest dagen efter. Kollegial feedback kan også foregå i en gruppe med flere personer, der arbejder sammen om en opgave eller projekt. Her vil mediator oftest skulle facilitere dialogen mere aktivt og sørge for, at alle kommer til orde og modtager feedback på deres ønskede fokusområder.

Efter: Ønsker man et organisatorisk spin-off eller videndeling med mange kollegaer med samme funktion eller opgave, kan man tage det med på fx personalemøder, hvor kollegaer deler deres erkendelser og læringspointer med hinanden. For at øge effekten og adfærdsændringer i praksis, kan feedback gentages systematisk over en periode, hvor der arbejdes med og følges op på bestemte temaer og opgaver.