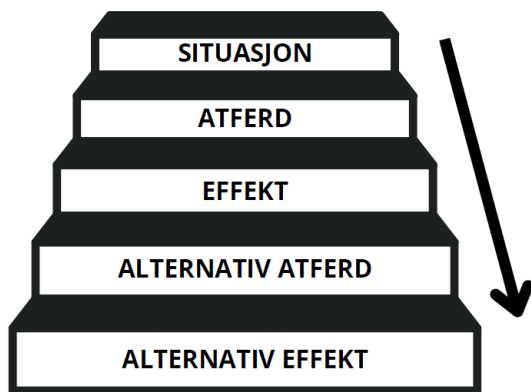


Slik gir du tydelige og utviklende tilbakemeldinger



De fleste ledere vet at tilbakemeldinger er viktig. Likevel blir mange tilbakemeldinger for generelle.

«Dette var bra.»

«Dette må bli bedre.»

Problemet er at medarbeideren da får lite forståelse for hva som faktisk var problemet, hvilken effekt atferden hadde, og hva som konkret kan gjøres annerledes neste gang.

Et nyttig rammeverk for å gi mer konkrete tilbakemeldinger er SBI-modellen. SBI står for Situation, Behavior og Impact.

Tenk deg at du er kaptein på et fartøy og observerer at fortøyningen blir gjort litt for raskt og slurvete. Tauverket blir liggende rotete på dekk etter arbeidet er ferdig.

Mange ledere ville kanskje sagt:

«Dette er altfor dårlig. Rydd opp.»

Ved å bruke rammeverket kan tilbakemeldingen bli mer konkret:

Situasjon:

«Etter fortøyningen i dag ...»

Atferd:

«... ble tauverket liggende utover dekk istedenfor å bli surret sammen og lagt på plass.»

Effekt:

«Det skapte snublefare og gjorde arbeidsområdet mer uoversiktlig for resten av mannskapet.»

Alternativ atferd:

«Neste gang ønsker jeg at tauverket ryddes og sikres med en gang arbeidet er ferdig.»

Alternativ effekt:

«Da får vi et tryggere og mer oversiktlig arbeidsområde for hele mannskapet.»

Tydelige tilbakemeldinger handler ikke bare om å påpeke hva som er bra eller dårlig. De skal også hjelpe medarbeidere å forstå hva konkret de gjør bra, hva de kan forbedre, og hvilken effekt atferden deres har på andre og arbeidsmiljøet rundt dem.

Ledertipset er inspirert av SBI-modellen og boken Thanks for the feedback av Douglas Stone og Sheila Heen.