

Hvor viktig er ros og tilbakemelding?

Mange ledere er ikke bevisst på hvordan de skal bruke anerkjennelse, tilbakemelding og ros for å motivere og lede sine medarbeidere. Ei heller hvor kraftfulle disse metodene er for å optimalisere motivasjon og måloppnåelse på arbeidsplassen.

Det er lett å blande ros, tilbakemelding og anerkjennelse til en flytende suppe slik at kraften i de ulike metodene vannes ut. Mange ledere er heller ikke bevisst på hvor viktige disse verktøyene er for å oppnå god ledelse og motivasjon. La oss starte med å skille de fra hverandre.



Anerkjennelse

Har du noen gang tenkt på hvem eller hva mennesker jobber for? Kjenner du noen som er i stand til å jobbe for en bygning, en merkevare eller et selskap - uten gode mennesker i? Kjenner du noen som klarer å jobbe for at andre skal få status av det de gjør eller oppnå egne fordeler av det? I kortere perioder ja, men ikke over lengre tid. Jeg har gjort meg en viktig erfaring som leder i over 20 år i både inn- og utland - mennesker jobber for andre mennesker - ikke for maskiner eller noe annet dødt, heller ikke bare for tall eller resultater.

Mennesker jobber for andre menneskers gunst, aksept og tilbakemelding.

«No man is an island»

Vi snakker med andre ord om sosial tilhørighet, ikke bare om et arbeidsrelatert miljø. Det er svært viktig å føle at du blir sosialt akseptert og likt på jobben - for den du er og ikke bare for hva slags jobb du gjør. Det betyr at de andre på arbeidsplassen din må kjenne deg - litt i alle fall. Som leder må du derfor tenke på at man må bli litt kjent med hverandre, finne noe felles man er opptatt av i en sosial sammenheng også. Som leder må du tenke på at det må være noe moro på arbeidsplassen og at man må skape et miljø hvor man blir kjent med hverandre og ikke minst blir trygg.

Uansett hvor mye dumt man kan gjøre eller hvor mange feil som skjer, så må man vite at man ikke blir ekskludert sosialt. Husk at det er lederens jobb å gi tilbakemelding, sette grenser, følge opp, gjøre nødvendige endringer og eventuelt sørge for opplæring dersom det er nødvendig. Man må ha trygghet for at de ansatte skal trives og jobbe ekstra for bedriften.

Håndtering av feil

Et av mine slagord er: dersom det gjøres lite feil på arbeidsplass, så gjør man generelt for lite. Da er det kanskje noe å gå på, kanskje kan man jobbe mer. Det er som i tennis: hvis du ikke slår ballen ut av og til, så slår du for løst. Skal du vinne så må du trene, feile og lære av feilene - helt til det sitter - på riktig måte. Jeg har ikke hørt om noen trener som reagerer negativt på at en utøver jobber med sine feil, er bevisst på dem og nettopp får hjelp til å bli bedre. For å få frem de gode idéene må vi leve med noen dårlige. Vi må fokusere på hvordan vi håndterer feil og dårlige idéer.

OBS! I DENNE ARTIKKELEN KAN DU LESE OM HVA SOM ER FORSKJELLEN PÅ ANERKJENNELSE, TILBAKEMELDING OG ROS I LEDELSE AV ANDRE MENNESKER. DU VIL OGSÅ LÆRE HVORDAN OG NÅR DU SKAL BRUKE DE ULIKE METODENE.

Skape gode følelser hos andre

Når vi snakker om anerkjennelse, så snakker vi om å skape en god følelse hos andre.

De som jobber sammen med deg eller for deg skal ha en god følelse inni seg om at de er bra og viktig som personer i bedriften, og ikke bare viktig for den jobber de utfører.

Det er motiverende lederskap, det koster ikke så mye penger heller, men det krever bevissthet og organisering fra lederen selv. Det betyr ikke at lederen selv trenger å utføre selve organiseringen, men lederen må sette det igang og delta.

Det viktigste er at du som leder tør å vise at du bryr deg om folkene dine. Er du leder av en gruppe, må du tørre å by på deg selv. Hvor ofte hører vi ikke om at ledere bør holde avstand til sine medarbeidere?

Savner mer moro på jobben

Når jeg er ute og jobber i bedrifter pleier jeg å spørre de som jobber om hva som er gøy på denne arbeidsplassen? Vet dere hva jeg pleier å få til svar? Ingenting! Det kan da ikke være riktig? Joda, sier de, vi har julebord en gang i året og da møter bare halvparten opp. Vi spiser middag og drikker litt vin, så går vi tidlig

hjem. Hvis det er tilfelle så mangler en vesentlig del av grunnlaget for å skape produktivitet og gode resultater.

Man anerkjenner altså personene og ikke jobben de gjør. Dette gjøres ved å se og bekrefte personene uavhengig av hva slags jobb de gjør. Dette gjelder også for de som presterer best. Alle trenger å være en del av et fellesskap og ha sin sosiale rolle på en arbeidsplass. Så du anerkjenner medarbeiderne sosialt både individuelt og i gruppe som en viktig del av den langsiktige motivasjonen.

Tilbakemelding

Tilbakemelding er noe annet. Tilbakemelding gir man på prestasjon, kommunikasjon eller handlinger. Tilbakemelding er et verktøy man bruker mens man er underveis mot målet. Tilbakemelding gis kun for å hjelpe mottaker til å utføre jobben sin bedre. Straff og irettesettelser er ikke tilbakemelding. Du som gir tilbakemelding må ville mottakeren vel. Et godt kontrollspørsmål kan være: Sier du dette for å hjelpe meg eller såre meg? Tilbakemeldingen bør helst gjøres muntlig. Husk at det som oftest er en korrigerende, bør ikke misforstås. Den bør være lett og den skal glemmes i det øyeblikket korrigerende har funnet sted. Den skal gjøres i dialog med den du skal gi tilbakemelding til – toveis dialog – man diskuterer.

Tilbakemelding gis personlig

Tilbakemelding skal gis personlig – én-til-én. Formen og innholdet bør være slik at mottaker har mulighet til å forholde seg til det og gjøre noe med det. Tilbakemelding er ikke bare korrigerende, det er også et signal om at vedkommende er på riktig vei, gjør ting bra og blir sett. Tilbakemeldingen skal tilpasses den enkelte person den skal passe til personen og relasjonen du har med vedkommende.



– Det handler om å gjøre hverandre bedre og tørre å gi tilbakemelding, sier daglig leder hos RøhneSelmer AS Lars Dahl (t.v). – Vi er helt avhengige av gode menneskelige ressurser for å lykkes. – Jeg blir glad av å få høre at jeg gjør en bra jobb, sier selger Roymond Leirmo. RøhneSelmer AS er Norges største Ford-forhandler med 100 ansatte og en omsetning på en halv milliard kroner per år.

Ikke bare ledere skal gi tilbakemelding

Tilbakemelding skal finne sted både fra leder til medarbeider, fra medarbeider til leder, fra medarbeider til medarbeider og fra leder til leder. Jeg vet om noen bedrifter hvor man bare gir tilbakemelding dersom noe skal korrigeres. Med andre ord; dersom du ikke hører noe, så er alt bra! Vi har medarbeidersamtale en gang i året og da gjelder det å fylle ut skjemmet riktig! Det er det samme som å si til kjæresten din at du har sagt en gang at jeg er glad i deg. Og det gjelder fortsatt, dersom det skulle endre seg, skal jeg si fra.

Alle vil bli sett

Du trenger å vite at noen ser deg og det du gjør. Alle blomster trenger vann og lys for å vokse. Tilbakemelding er vann og lys for både medarbeidere og ledere. Som leder bør du organisere og strukturere opp et forutsigbart tilbakemeldingssystem som gjør at du som leder og de ansatte vet hvordan og når de blir sett. I tillegg vil de ansatte også ha et system hvor de kan gi tilbakemelding underveis i prosesser. Lag et system som gjør at du som leder også blir sett.

Hvordan gi tilbakemelding i praksis

Hjerte sak hjerte: Det første hjertet står for at man skal bekrefte eller anerkjenne perso-

nen, så kommer tilbakemeldingen eller saken det dreier seg om, og tilslutt skal du bekrefte personen igjen. Dette er en god huskeregel alle kan lære seg. Eksempel:

Hjerte

Hei Hans, hvordan står det til i dag? Lenge siden vi har fått snakket sammen nå, jeg har vært opptatt med de årlige budsjettene. Hvordan går det med prosjektet ditt? Har du tid i løpet av dagen til å ta en kaffe med meg og snakke litt om prosjektet?

Sak

Du skjønner jeg har fått purring fra IT-avdelingen på noe. Passer det for deg i dag en gang? Jeg tror ikke det tar lang tid, du pleier å ha kontroll på tingene. Skal vi ta det på ditt kontor der vi har tilgang på informasjonen?

Hans svarer ja på alt og vi avtaler å møtes på kontoret hans kl 13.00 samme dag. Vi går gjennom det vi skal og gjennomfører gjensidige tilbakemeldinger.

Hjerte

Jeg som leder bruker deretter tid på å bekrefte Hans som personen igjen. Litt smalltalk om helt andre ting hvor du gir litt av deg selv og lytter til hva den andre snakker om til deg igjen. Flott Hans, jeg er så glad for at nettopp du er ansvarlig for dette prosjektet, da vet jeg ▶

◀ at blir bra og at du holder i det. Jeg ser frem til avdelingsmøtet vi skal ha neste onsdag med middag etterpå, håper vi får snakket litt sammen da.

Elegant, tydelig og effektivt!

Denne metoden er klar, god og tydelig for alle. Den koster heller ikke mye penger, men krever bevissthet og trening fra lederens side.

Ros

Ros gis kun for å motivere og inspirere den eller de som har oppnådd noe man på forhånd har satt som et mål. Ros gis på prestasjon og oppnådde mål. Ros kan også være en del av den løpende tilbakemeldingen underveis mot et mål, da er den som oftest muntlig og glemmes fort. Ros skal i hovedsak bare glede personen og bekrefte et godt resultat. Ros bekrefte også gjerne i premier, gaver eller lønn/bonus.

Ros gis i plenum

Ros har størst verdi når den gis i plenum – dersom det passer mottakers personlighet og ønsker. Ros bør også dokumenteres skriftlig. Da virker den ekstra godt. De kan for eksempel dokumenteres sammen med oppnåelse av mål. Den skal også kommuniseres ut til alle for å synliggjøre milepæler eller viktige målsetninger.

Ros bør være:

- Ekte, ærlig og realistisk
- Fortjent
- Konkret og dokumenterbar
- Tilpasset den enkelte mottaker
- Systematisert i et forutsigbart system – mot oppsatte mål
- Kommunisert ut til alle

Ros er ikke bare ord

Her ser vi at ros er et svært kraftfullt verktøy som ikke bare er muntlige ord. Skal rosen fungere optimalt må den systematiseres og

organiseres, slik at alle har forutsetninger til å få ros.

Tre mektige verktøy i ledelse

Vi snakker med andre ord om tre svært mektige verktøy du som leder kan bruke – anerkjennelse, tilbakemelding og ros. Bruk dem på riktig måte og oppnå mer.

[SKRIBENT : GRETHE HOLTAN]



Grethe Holtan er utdannet MBM fra Handelshøyskolen BI i Oslo og har lang erfaring fra både inn- og utland innen salg, markedsføring, ledelse og strategi. De siste 10 årene har hun fordypet seg som coach og kursleder både for firma og privatpersoner. www.sinius.no

La oss ta hånd om din elektroniske markedsføring!



📧 Det er i dag mange meninger om markedsføring på e-post, men vår fungerer! Det har våre kunder erfart – enten det dreier seg om kampanje ut mot nye kunder eller nyhetsbrev til eksisterende.

📧 Vår løsning sikrer hjemmesiden økt trafikk, samt økt omsetning. Vi filtrerer på område, bransje, antall ansatte, omsetning og type virksomhet.

📧 Alle utsendelser leveres med komplett rapport om antall e-poster som er blitt åpnet. Dette gjør at utsendelsen blir mer konkret og treffer de rette personene.

📧 For mer informasjon, send en e-post til: info@assistme.no, eller ring tlf: 94 05 44 82.

www.assistme.no