Att ge respons

Det är inte vad du säger; det är hur du säger det

Att ge respons har 2 målsättningar:

1 . **Uppmuntrande respons** – uppmuntrar människor att göra det de gör bra – skapar självförtroende

Uppmuntrar människor att upprepa det de gjort bra och effektivt. Bästa tillfället att ge respons på detta är omedelbart efter att uppgiften gjorts så att studerande fortfarande minns vad och hur de gjort uppgiften

Du måste vara tydlig då du lyfter fram det som var bra eller framgångsrikt.

2. **Konstruktiv respons** – hjälper studeranden att förbättra det hen kan göra bättre.

Utvecklar självförtroende. Ge uppmuntran då studerande förtjänar det och se till att kritik ges konstruktivt så att studeranden känner sig villig att göra förbättringar.

Detta kan identifieras med vad man kunde göra på ett annat sätt nästa gång. Bästa tidpunkten är just före uppgiften ska göras på nytt. Då kan den konstruktiva kritiken uppfattas som hjälp. Om man ger det omedelbart efter uppgiften så kan den kännas som ett straff.

Respons kan uppfattas som en positiv styrka som reflekterar det som man gjort och kan därmed påverka och förändra beteendet till det bättre. Men den kan även ges på ett destruktivt sätt och därmed skapa hinder för utveckling.

För att uppfattas som en positiv situation måste mottagaren känna att det som sägs har värde och att det som sägs inspirerar till förändring. Om mottagaren känner sig kränkt och värdelös kommer hen inte att ändra på agerandet

Uppmuntra då det finns tillfälle att uppmuntra och försäkra dig om att du ger kritik så att mottagaren känner sig villig att förbättra sitt agerande.

Kritik anses ofta vara dömande – man kan ge respons utan känsla där man fokuserar på sak och inte på person.

Respons bör vara:

**POSITIVT**

Använd **respons smörgåsen** –

* *Börja med det positiva*
* *Bygg på med det som bör utvecklas*
* *Ställ frågor för att kontrollera att det som sagts förståtts korrekt och att studeranden uppfattat det som en utvecklingsmöjlighet*
* *Följ upp med något positivt.*

**FACILITERANDE**

Uppmuntra självkännedom; människor är mera mottagliga för respons om de är medvetna om sina egna styrkor och svagheter.

**SPECIFIKA**

Var specifik – citera exempel och ord som använts, förklara beteende

**BESKRIVANDE**

“När du upprepade samma fråga flera gånger, upplevde jag att kunden blev förvirrad” inte “Ditt sätt att fråga är förvirrande”

**MÖJLIGT ATT FÖRVERKLIGA**

Ge bara respons på saker som hen kan göra något åt.

**PRIORITISERA**

Dela upp responsen in mindre delar. Människor kan inte processera många saker på en gång.

Att leverera budskap

Det är viktigt att komma ihåg att du bör fokusera dig på beteendet och inte på personen. Detta gör att man undviker personliga attacker och att feedbacken tar fasta på det positiva beteendet samtidigt som man försöker att ändra på oönskat beteende.

* Var bestämd och medveten om såväl dina rättigheter som den andres rättigheter.
* Var inte aggressive eller arrogant, var inte heller osäker, ursäktande och svag.
* Var saklig (icke osaklig) och gå inte i cirklar runt saken.
* Undvik sarkasm och nervärderande kommentarer.
* Undvik att beskylla den andre med påståenden som börjar med ’du’.
* Visa passande kroppspråk, speciellt vad gäller ögonkontakt och kroppshållning.
* Var specifik vad gäller bra och dåligt beteende och var inte dömande.
* Sök tillsammans och erbjud förslag eller arternativ för förbättring eller förändringsönskemål.

Handledning i hur ge respons

*Kritik är något vi enkelt kan undvika genom att inte säga något, inte göra något och att inte vara någon” - Aristoteles*

* Lyssna på vad dem som ska lära sig har att säga. Bra feedback är en tvåvägs process som hjälper dig att bättre förstå den personens synvinkel.
* Undvik att översvämma den som ska lära sig med hans/hennes svaga punkter – börja med de viktigaste eller med de som har mest inverkan på deras beteende.
* Förklara varför problemet eller svaga punkten måste tangeras.
* Inkludera handledning i hur de kan förbättra sig eller utvecklas vidare - om du lär ett praktiskt ämne visa hur de kan göra saken bättre. Uppmuntra den som lär sig att göra uppgiften ifråga tillsammans med dig.
* Anpassa sättet som du ger feedback enligt den personen som du ger feedback åt.
* Hjälp den som lär sig att se/mäta/uppleva det som de redan lärt sig.
* Visualisera vikten av din feedback. Se på saker från den personens synvinkel som lär sig. Förklarar du saker tydligt, på ett sätt som personen ifråga kan hantera?
* Beröm då det finns tillfälle att berömma.
* Uppmuntra – alla behöver uppmuntran!