

Syftet med feedback

är att utveckla och motivera människor, men när vi känner oss ifrågasatta aktiveras hot-systemen i våra hjärnor och i ett hotläge, dvs när vi känner oss stressade och rädda reagerar vi högst sannolikt med att gå i försvar. Vi agerar defensivt och kommer troligen inte att hålla med om uttalanden som får oss att framstå i en sämre dager och därigenom minskar vår förmåga att förändras.
(Se: Social hjärnan och SCARF-modellen).

Ändå, utan återkoppling eller feedback skulle vi se våra beteenden bara genom våra egna ögon. Feedback som ges på ett "hjärn-vänligt sätt" kan leda till personlig utveckling, ökat lärande, bättre samverkan och bättre resultat i olika sammanhang.

Så, hur ger vi feedback på ett hjärn-vänligt sätt?

Ge uppskattande feedback!

När vi ger uppskattande feedback ökar nivåerna av dopamin och oxytocin i mottagarens hjärna. Det får människor att känna sig trygga och öppna, vilket gör att de mår bra och ökar chanserna för förändring.

Bygg en organisationskultur där man frågar efter feedback.

- Att fråga om feedback skapar en givande process inom alla områden av SCARF!
-Eftersom du frågar efter återkopplingen är din status inte hotad.
- Återkopplingen sätter dig inte i ett osäkerhetsläge eftersom du har kontroll över situationen och det kommer också att få dig att uppleva självstyre.
- Eftersom du väljer vem du vill be om feedback, kommer du förmodligen att fråga någon du känner dig trygg med och därigenom inte riskera din relation.
- Av samma anledning är det mycket osannolikt att du kommer att känna att feedbacken är orättvist.

Välj ett coachande förhållningssätt

Ställ frågor som hjälper människor att hitta egna svar och göra egna insikter och dra egna slutsatser. Insikter utlöser belöningssystemet (ökar dopaminnivåerna i hjärnan), skapar nya kopplingar i neuron-kretsarna och stöder långsiktigt minne

Exempel på coachande frågor, i tre steg, som du kan använda när din avsikt är **uppskattande** feedback:

- Gratulera personen i en situation som gick bra
- "Hur gjorde du det ?"
- "Vad säger detta om dig och dina egenskaper?"

Exempel på coachande frågor, i tre steg, som du kan använda när din avsikt är **utvecklande** feedback

- "Vad var det du ville uppnå?"
- "Vad lärde du dig av det här?"
- "Vad ska du göra annorlunda nästa gång?"

Källor:

Neuroleadership Journal, issue one 2008 "A brain based model for collaborating with and influencing others"
by Dr. David Rock

"The pains and pleasures of social life, a social cognitive neuroscience approach" by Dr. Matthew Lieberman and Dr. Naomi Eisenberger

NeuroLeadership Journal issue three 2010 - Phil Dixon, Dr. David Rock and Dr. Kevin Ochsner