

TILBAGEKANALISERENDE FEEDBACK

For ikke at blive stemplet som en uengageret og nonkooperativ samtalepartner, er man nødt til at deltage aktivt i det interaktive samarbejde om opbygningen af en igangværende samtale. Dette gøres i rollen som Afsender vha. replikker og i rollen som Modtager vha. forskellige former for verbal og nonverbal *tilbagekanaliserende feedback*.

Den verbale tilbagekanaliserende feedback har i samtalen en **kommunikativ støttefunktion**, hvormed Modtager udelukkende signalerer løbende opmærksomhed, interesse for og forståelse af det, samtalepartnerne siger. Derfor har en verbal tilbagekanaliserende feedback ingen indholdsmæssig substans i modsætning til en replik¹, hvormed man kan stille spørgsmål, udtrykke divergerende opfattelser samt tilføje nye emnemæssige perspektiver.

Tilbagekanaliserende feedback er en af de vigtigste samtaleteknikker, fordi den sikrer kontinuerlig interaktion Afsender og Modtager imellem. Den udgør også et væsentligt element i samtaleprocessen, fordi den interaktive og interpersonelle dimension, der netop karakteriserer en samtale, ville bortfalde uden tilbagekanaliserende feedback, og Afsenders bidrag ville i sin form virke monologisk.

Såfremt feedbacken realiseres på en adækvat måde, opfattes den ikke af Afsender som et forstyrrende eller afbrydende element. Tværtimod føler Afsender sig kommunikativt bakket op af Modtager og opmuntret til at tale videre. Ikke at anvende tilbagekanaliserende feedback i rollen som Modtager signalerer ligegyldighed over for det, Afsender siger, og kan af denne opfattes som decideret uhøfligt.

Der skelnes imellem tre grundlæggende former for tilbagekanaliserende feedback:

- nonverbal (smil, nik, ryst på hovedet osv.)
- kort feedback (i form af neutrale og ekspresive gambitter, se side 2-3).
- lang feedback (i form af kommentarer med forskellige funktioner, se side 4).

¹ *Replik*: en samtalepartners verbale bidrag til den igangværende samtale inden for den sammenhængende periode, den pågældende, i sin egenskab af Afsender, har ordet.

KORT FEEDBACK

1. Neutral feedback:

Den neutrale feedback omfatter registrering, enighed, forhåndskendskab og forståelse.
(Når det drejer sig om forhåndskendskab, kan den være eksisterende eller ikke eksisterende: det vidste jeg godt/ikke).

Eksempler:

1.1. (registrering)

hm
aha
nå
ja
nå ja
nej
nå nej
okay
godt

1.2. (enighed)

det er sandt
det er rigtigt
ja, ikke?
nej, vel?
selvfølgelig
ja, selvfølgelig
nej, selvfølgelig ikke
det er klart
ja/nej, det er klart
naturligvis
netop

1.3. (plus/minus forhåndskendskab samt forståelse)

det ved jeg godt
det vidste jeg godt
det vidste jeg ikke
det tænkte jeg nok
hvad sagde jeg
det kan jeg godt huske
det forstår jeg godt
det kan jeg forestille mig
det undrer mig ikke
det gør jeg også
det gør jeg heller ikke

KORT FEEDBACK (FORTSAT)

2. Ekspressiv feedback

Med ekspressiv feedback er Modtager ikke neutral over for indholdet i samtalepartnerens forudgående replik, men signalerer forskellige former for følelsesmæssig indlevelse og reaktion herpå. Det følelsesmæssige spektrum, disse feedback-typer dækker, er meget bredt og går lige fra undren til harme.

Bemærk, at Modtager aldrig i en feedback kan udtrykkes uenighed med indholdet i Afsenders forudgående replik. Det vil sige, at når en ekspressiv feedback evt. har et negativt ladet indhold, er det i overensstemmelse med et negativt ladet indhold i Afsenders forudgående replik, som Modtager giver feedback på.

Eksempler:

*åh!
nej!
åh, nej!
nej da!
næh!
nåda!
hold da op!
men dog!
ærlig talt!
pyha!
øv!
pøkkers også!
det er da løgn!
heldigvis!
gudskelov!
alletiders!
super!
sejt!
fedt!
gud!
du godeste!
utroligt!
hvad siger du!
det siger du ikke!
sikke et held!
sikke en skam!
sikke noget pjat!
(nej,) hvor godt/skønt!
(nej,) hvor spændende!
(nej,) hvor ærgerligt!
det var da skægt!
det var da forfærdeligt!
det var da irriterende!
det var da uheldigt!
det var da væmmeligt!*

3. LANG FEEDBACK

Realiseres af Modtager og kan aldrig tage form af egl. spørgsmål, kommentarer med substans, uenighed med/forbehold over for indholdet i Afsenders replik eller nye emnemæssige perspektiver.

3.1 Bekræftende feedback

Modtager gentager en del af/hele Afsenders replik suppleret med en bekræftelse (foran- eller bagvedstillet). Bemærk, at kun kortere replikker kan gentages i sin helhed.

Fx: A - Grammatikken er svær, synes jeg ...
M ... *ja, den er svær ...*

3.2 Interesseudvisende feedback

Modtager gentager en mindre del af Afsenders forudgående replik i fremsættende eller spørgende form. Anvendes kun ved manglende kendskab til sagsforholdet i replikken.

Fx: A - Sidste år tog jeg til London i efterårsferien ...
M ... *nå, til London / ... nå, til London?...*

3.3 Omformulerende feedback

Modtager siger det samme som Afsender, men med et andet ordvalg. Der tilføjes ikke nye informationer.

Fx: A - Det skete, da jeg kun var 5 år ...
M ... *da du ikke var ret gammel ...*

3.4 Forstærkende feedback

Modtager forstærker et element i Afsenders replik.

Der kan være tale om forstærkelse af et enkelt ord eller (en del af) selve betydningsindholdet i replikken. Modtager vil oftest betone de forstærkende elementer i feedbacken.

Fx: A -Jeg synes, at der er meget at se til i det her semester ...
M ... *utroligt meget ...*

A -Det bliver sværere og sværere at finde et sted at bo, når man skal begynde på universitetet i en anden by ...

M ... *ja, det er helt sikkert et stort problem for mange ...*

3.5 Fuldførende feedback

Modtager fuldfører Afsenders replik.

Fx: A -Jeg blev faktisk rigtigt ... øh ...
M ... *skuffet ...*
A ... *ja, nemlig, skuffet.*

A - Jeg interesserer mig slet ikke for hverken fodbold eller ...

M ... *eller håndbold, det ved jeg godt ...*

3.6 Uddybende feedback

Modtager uddyber eller eksemplificerer en del af det generelle indhold i Afsenders replik ved at tilføje en udspecificerende/forklarende kommentar gennem feedbacken. (Generelt → specifikt).

Fx: A - Jeg synes, at det er hårdt at være flyttet hjemmefra ...
M ... *for nu skal du selv købe ind, vaske tøj og gøre rent ...*

3.7 Konkluderende feedback

Modtager udleder/sammenfatter/konkluderer ud fra Afsenders replik og går derved fra det specifikke i indholdet i replikken til det mere generelle i feedbacken. (Specifikt → generelt).

Fx: A - Jeg spiser ikke så meget slik længere, og sodavand er jeg helt holdt op med at drikke...
M ... *så du er altså begyndt at leve mere sundt ...*