

Samtal världens bästa chef klarar!



Erkänna fel

Ge kritik/feedback

Kunna säga upp folk

Skapa konstruktiva och inkluderande möten

Vara tydlig

Tar kritik bra

Ta konflikter

Kunna prata med olika personlighetstyper

Studera andra retoriker

Hålla inspirerande presentationer

Erkänner fel



Som jag nämnde visade undersökningen vi gjorde att endast 18% av befolkningen tycker det är besvärligt att erkänna fel. Samtalet hamnade på plats 24 av svåra samtal. Men jag tror att resultatet beror på att folk ytterst sällan erkänner fel. Det finns mycket skit under mattorna. Men jag är också övertygad om att du får ökat förtroende, trovärdighet, tillit och omtanke från omgivningen bara du förekommer påkommandet och erkänner. Här har du en disposition för att göra det snyggt.

Erkänn felet

Visa förståelse för upprörda känslor

Be om ursäkt

Föreslå åtgärd

Tillämpa åtgärden

Återkoppla när den är tillämpad

Ger feedback/kritik



Skillnaden mellan kritik och personligt påhopp är att det första berättar om något någon gjort, det senare påtalar om hur en person är. Håll dig till det första med en enkel regel; eftersträva **"det är/gick inte bra"** istället för **"Du är/var inte bra"**. Prata inte om personen utan prata till personen, gärna enskilt. Tänk dig att det sista du säger i meningen är det som ekar kvar, se därför till att börja med kritiken och avsluta med något bra. "De här detaljerna behöver förbättras till nästa gång, men i övrigt gjorde du ett bra jobb." Sen, en enkel disposition för att få kritik att landa som bomull:

Visa/säg att du bryr dig om personen

Säga att du önskat att personen gjort detsamma för dig

Säg vad problemet är och gör det odramatiskt

Kom med förslag på åtgärd om du själv haft problemet

"Du har ju det där mötet i eftermiddag och jag vill att det ska gå bra. Jag vet att det är ett viktigt möte och hade velat att du gjort detsamma för mig om jag var i din sits. Det är någonting med din tröja som luktar konstigt idag."

Säga upp en person



Som ni säkert minns så toppades Sveriges samtalsutmaningar av olika former av att göra slut. De flesta gör kanske detta några gånger under en livstid, medan en chef tvingas göra det professionellt ett gäng gånger kanske under bara några år. Det är viktigt att man gör det snyggt. När du väl har fattat beslutet så dra inte ut på plågan, det skapar bara förväntansångest hos den som väntar avsked. Se också till att vara tydlig så avskedet inte kan missuppfattas. Ta följande disposition:

Besked

Förklaring

Komplimang

*Jag kommer låta dig gå vidare från din tjänst och jag ska förklara varför.
(förklaringar) Men du har kvalitéer som jag är säker på att andra kommer ha
stor glädje av, vi är inte i behov av dem just nu.*

Skapa inkluderande möten



Först och främst är det viktigt att **döpa mötena till rubriker** som hade passat som en rubrik dina medarbetare gärna hade läst vidare om det suttit på en tidning. De ska innan mötet sätter igång, klart förstå syftet med det. På så sätt glider de inte iväg i mejlande eller telefonpill. Det är också viktigt att du **sätter en stämning** på mötet. Berätta om mötet kommer vara informationstungt, roligt eller kanske traggligt men viktigt. Du har chans att forma dina kollegors inställning till mötet i början, gör dem förberedda. **Sätt reglerna på ett mjukt sätt.** Behöver de varken mobil eller datorer så säg "Vi har mejlpaus om 30 minuter". Sen är det viktigt att du **fördelar ordet demokratiskt** under mötets gång så både introverta och extroverta får ordet. Se till att hålla monologmonstren i koppel så de inte tar ditt möte till en helt annan destination.

Var tydlig!



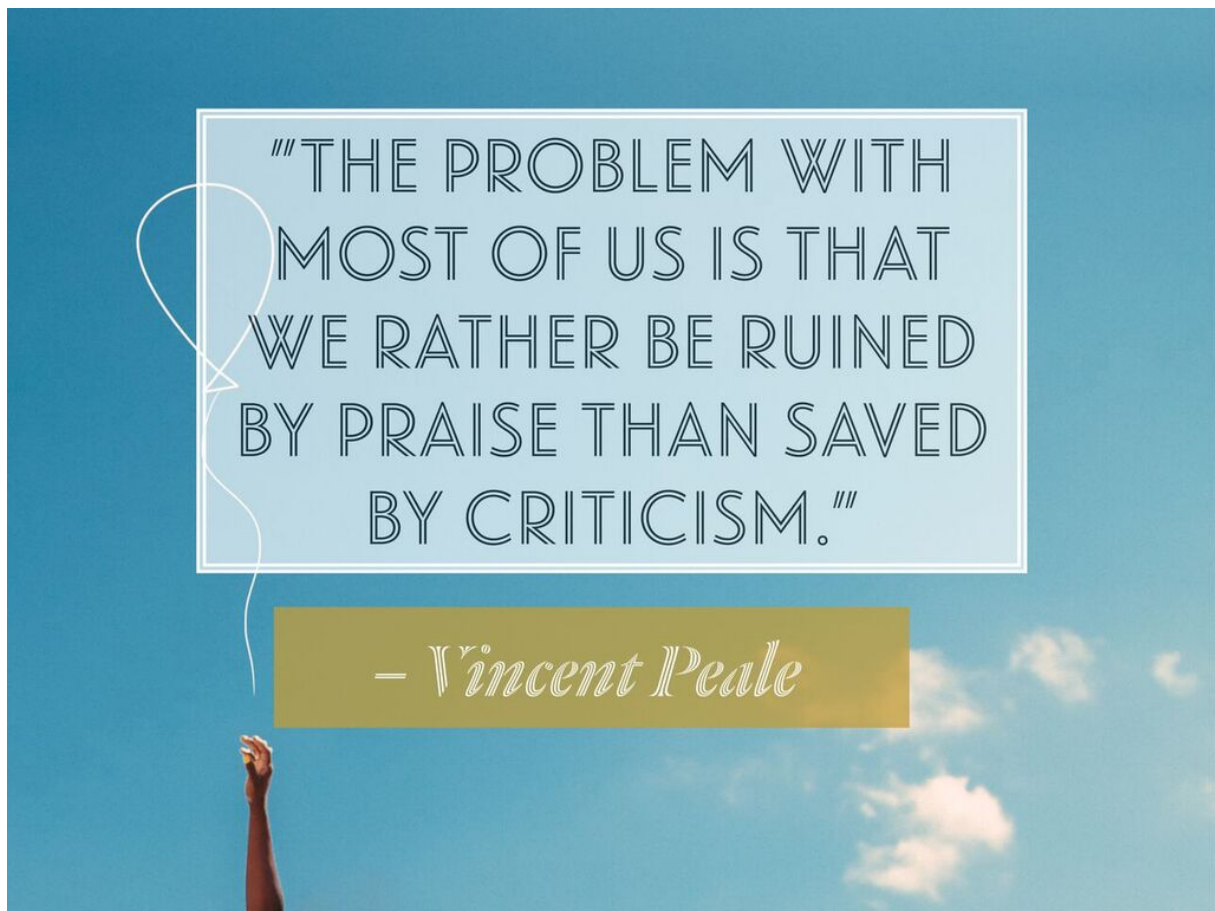
Jag sa vid upprepade tillfällen under kursens gång att ditt budskap inte ska ut – det ska in. För att folk tydligt ska förstå din vision och definitionen av dina målsättningar och ord så är det viktigt att du beskriver först och berättar först. Just för att folk inte ska skapa sig bilder som de får av orden du berättar om i början. Dispositionen är väldigt enkel för tydlighet:

Beskriv först, berätta sen.

Story först, ord/tanke/idé sen.

Exempel först, ord sen.

Tar kritik bra!



En dansk undersökning visar att det en missnöjd kund tar sig tiden att berätta är det 26 andra tänkt men inte gör sig besväret att säga. Därför ska man lyssna på, ta emot och vara tacksam för kritik. Det finns en busenkel disposition för det och det är:

Förståelse först, förklaring sen.

Var inte konflikträdd.



Undersökningen vi gjorde visade, som förväntat, att svenskar är ovanligt konflikträdda. Det mest konflikträdda landet i Europa då enbart en fem av tio medarbetare hade ingripit om de bevittnat orättvisor på jobbet. Det ligger på 9:e plats av saker vi är rädda för. Kom ihåg att tar du inte en konflikt så bevarar du den och oftast växer de med tiden. De som tar konflikter gör det inte för att bråka, utan de gör det för att lösa. Utgå från att personen inte menade något illa. En disposition för detta utan att väva in personliga påhopp i "upplever". Tänk på hur du pratar när du tar konflikten.

Peka inte på personen

Peka på vad personen gjorde.

Berätta hur du upplevde situationen.

Fråga hur den andra personen menade.

Kunna samtala med olika personlighetstyper



Min kloka brasilianska mamma tittade på mig och min bror och sa "Ni två är som världen där ute – olika. Kan ni prata med varandra så kan ni prata med alla. Sätt igång." Det är viktigt att man har en arbetsplats där olika personlighetstyper får plats just för att ni ska kunna matcha världen där ute. Gör medarbetarna medvetna om sina tendenser, styrkor men också utmaningar med andra personlighetstyper. Ni kommer ha stor glädje och nytta av att se färgperspektivet. Ge även feedback på kommunikationen utifrån färg.

"Nu har vi en röd kund på väg så du kan sänka ditt gröna och höja ditt röda"

"Personerna är blå så håll låg profil och vänta in deras svar istället för att fylla i dem."



Blå vill förstå

Röda vill ha resultat

Gröna vill ha harmoni

Gula vill ha uppmärksamhet

Se till att alla får plats på din arbetsplats

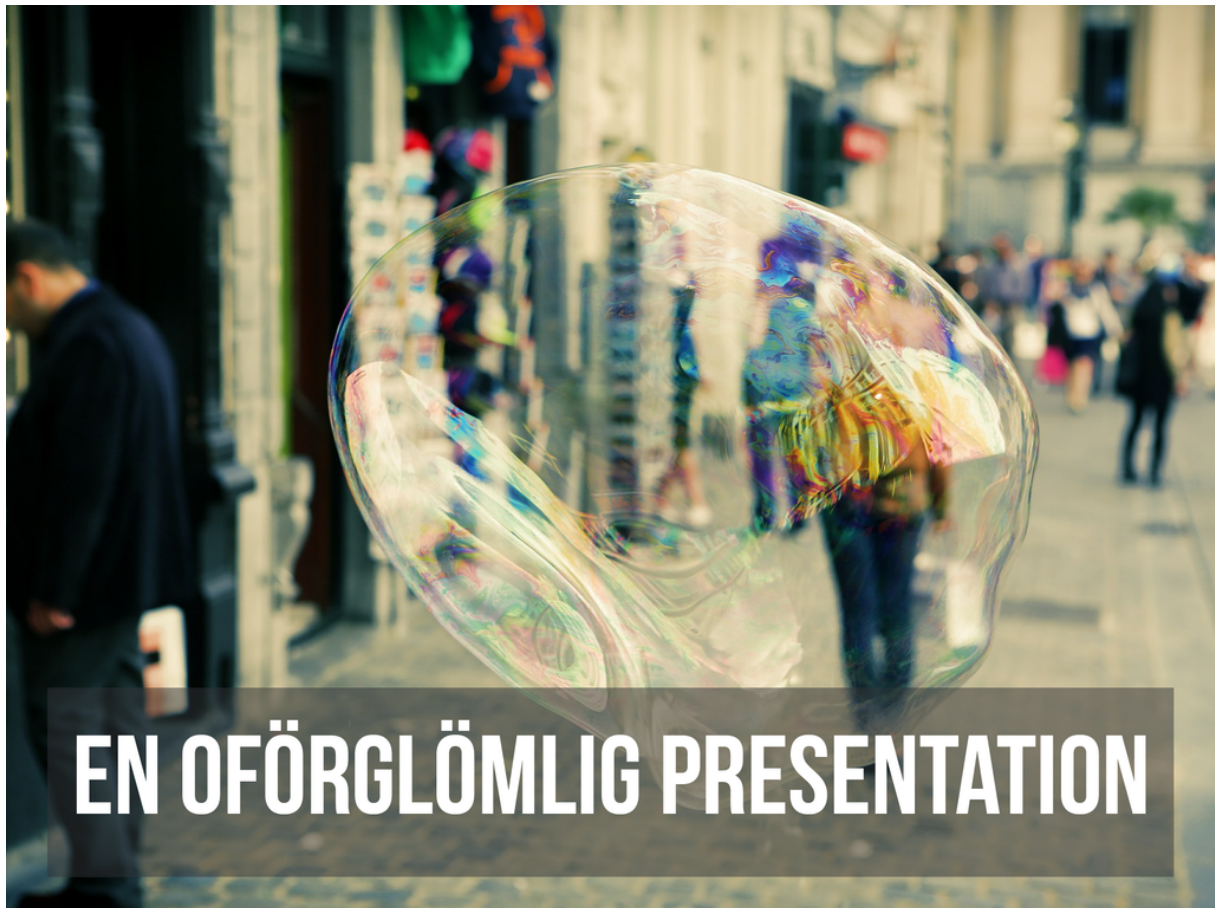
Studera andra retoriker



Jag brukar säga att kommunikation är en muskel och väldigt få föds med sexpack. Se till att studera retoriker i din vardag. Det kan vara den där kollegan som får kritik att landa så bra hos alla. Hur gör hon? Ha mentala retorikrutor och för anteckningar. Du kan till och med fråga henne vad hon gör. Eller den som alltid håller inspirerande presentationer. Gör rutor på ett vitt block och fyll i dem så att du enkelt kan ta av deras verktyg och göra dem till dina på ditt sätt. Det kommer ge dig en ständig träning och du kommer utmana dig själv att göra nya saker, testa nya strategier för att nå fram med ditt budskap.

Studera andra, gör om och gör det på ditt sätt.

Hålla inspirerande presentationer



EN OFÖRGLÖMLIG PRESENTATION

Ni fick ett gäng verktyg utöver Powerpoint just för att ni skulle tänka utanför powerpointboxen. Men för just PP så kom ihåg 10 slides, 20 minuter och 30 punkter. Inte mer. Utöver det så gotta er i de verktyg ni får här.