

Behandla olika olika!

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

www.isehag.se

Hemläxan #1

Uppgiften till nästa kurstillfälle är att göra en spaning på hur vi kommunicerar i vardagen, egentligen. Bli en "tjuvlyssnare" och reflektera på ditt eget och andras beteende. Försök att inte värdera utan bara konstatera hur vi är, hur vi gör och hur vi betar oss.

- ☐ Vilka mördarfraser har du hört att dina kunder, kollegor, vänner och bekanta använder sig av?
- ☐ Vilka mördarfraser har du själv använt dig av?
- ☐ Mördarfraser kan också vara våra fackuttryck som vi använder och våra kunder inte förstår dessa. Vilka skulle det kunna vara?
- ☐ Om någon använder mördarfraser mot dig så kämpa för att vara tillräckligt stark och inte låta dessa påverka ditt goda humör!

*Lycka till
Christer*

www.isehag.se



Jag har rätt!



www.isehag.se

Behandla andra som ...
de vill bli behandlade!



Jag vann diskussionen
men
förlorade relationen



Lyssnarförmågan

☐ Globalt

- ☐ Som fokuserat men lyssnar även efter vilken känsla som förmedlas. Ställa frågor för att få veta. "När du berättar upplever jag att... Hur stämmer det? Vad tror du? Vad tänker du?"

☐ Fokuserat/Yttre

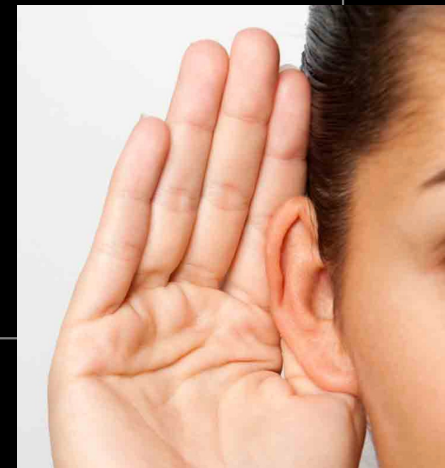
- ☐ Ställer följdfrågor för att veta mer. Sammanfattar för att säkerställa att det jag hört är vad som avses och menas

☐ Inre

- ☐ Relaterar hela tiden till sig själva och egna erfarenheter och reflektioner. Konsekvens kan bli att du tar över samtalet

☐ Inget

- ☐ Bryr sig inte, vill inte lyssna



Viktigt!

- ☐ Du är inte bara en färg!
- ☐ Beteenden varierar i olika situationer!
- ☐ Det kan bero på hur vi mår och vad vi känner!
- ☐ Det finns varken bra eller dåliga färger, det finns bara färger...



BLÅ

Formell

RÖD

- ❖ Fakta
- ❖ Detaljer
- ❖ Noggrann
- ❖ Struktur
- ❖ Ordning & Reda
- ❖ Tålamod

- ❖ Resultat
- ❖ Målorienterad
- ❖ Tävling
- ❖ Rak
- ❖ Tydlig
- ❖ Bestämd

Följsam

Snabb

- ❖ Omtänksam
- ❖ Lyhörd
- ❖ Empati
- ❖ Förståelse
- ❖ Lagspelare
- ❖ Lojal

- ❖ Kreativ
- ❖ Spontan
- ❖ Engagerad
- ❖ Nyfiken
- ❖ Idérik
- ❖ Starter

GRÖN

Informell

GUL

Formell



Följsam



Snabb



Informell

Formell



Tid & Fakta



Följsam

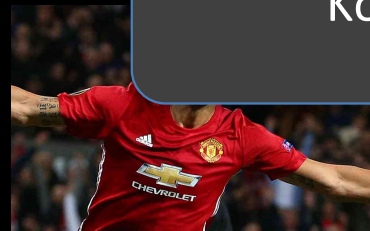


Förståelse & omtanke



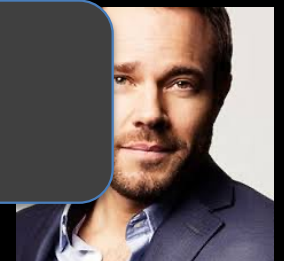
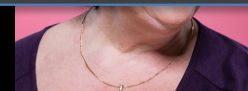
Informell

Kort & Koncis!



Snabb

Bekräfta & Styr



”Den röda”

Gillar

- ☐ Utmanande uppgifter
- ☐ Frihet
- ☐ Tävlingsmoment
- ☐ Möjlighet att fatta egna beslut
- ☐ Att du är kort och koncis
- ☐ Bestämmanderätt
- ☐ Högt tempo
- ☐ Mätbara resultat
- ☐ Många bollar i luften
- ☐ Kontroll

Ogillar

- ☐ Att det blir för mycket prat om känslor
- ☐ Att samtalet inte leder någonstans
- ☐ Saknaden av raka svar (nog, väl, kanske, brukar)
- ☐ Långsamt tempo
- ☐ Velighet
- ☐ Förvaltande

Mördarfraser

- ☐ Där har du allt fel!
- ☐ Det viktigaste är inte att vinna utan att ha trevligt tillsammans
- ☐ Jag vet inte...
- ☐ Vad tycker de andra?
- ☐ Kan vi inte ta det i morgon?

Kort & Koncis!

Jag är extremt tålmodig,
förutsatt att jag i slutändan får
min egen vilja igenom!

Margaret Thatcher

”Den blåa”

Gillar

- ☐ Strukturer
- ☐ Metodiskt arbete
- ☐ Logik
- ☐ Fakta
- ☐ Analysera
- ☐ Kvalitet
- ☐ Detaljer
- ☐ Noggranna beslutsprocesser
- ☐ Tid

Ogillar

- ☐ Slarv
- ☐ För högt tempo
- ☐ Otydliga riktlinjer
- ☐ Avsaknad av planer
- ☐ Ingen tid för att tänka igenom
- ☐ Övrraskningar
- ☐ Avsaknad av kontroll på vägen

Mördarfraser

- ☐ Det löser vi sen
- ☐ Det ordnar sig alltid
- ☐ Det brukar bli bra
- ☐ Vi tar det längs vägen
- ☐ Kom igen, nu kör vi...
- ☐ Var inte så petig!

Tid & Fakta

Låt oss inte göra fort och fel
som vi brukar utan låt oss
tänka efter före!

”Den gröna”

Gillar

- ☐ Vänskap
- ☐ Harmoniskt arbetsklimat
- ☐ Stabil omgivning
- ☐ Förstående miljö
- ☐ Att vi lyssnar
- ☐ Personliga relationer
- ☐ Att arbeta tillsammans med andra
- ☐ Uppskattning
- ☐ Ärlighet
- ☐ Vänlighet

Ogillar

- ☐ Konflikter
- ☐ Ensamt arbete
- ☐ Okänslighet
- ☐ Ständiga förändringar
- ☐ Att bestämma ensam
- ☐ Oärlighet
- ☐ Avsaknad av rutiner

Mördarfraser

- ☐ Nu har du klantat till det!
- ☐ Jag har inte tid!
- ☐ Men snälla du....
- ☐ Det här borde du förstått!

Förståelse & omtanke

It's nice to be important,
but it's more important
to be nice!

”Den gula”

Gillar

- ☐ Flexibilitet
- ☐ Frihet att uttrycka egna idéer
- ☐ Visioner
- ☐ Spontanitet
- ☐ Positiv uppmärksamhet från andra
- ☐ Erkännanden
- ☐ Att arbeta med med många
- ☐ Nya och spännande projekt
- ☐ Vara i centrum

Ogillar

- ☐ Rutiner
- ☐ Regler
- ☐ Det ”finstilta”
- ☐ Begränsande arbetsmiljö
- ☐ Enformigt arbete
- ☐ Ensam arbete
- ☐ Avsaknad av utveckling

Mördarfraser

- ☐ Vi har våra regler
- ☐ Så har vi aldrig gjort tidigare
- ☐ Det kommer aldrig att gå
- ☐ Det är ingen idé
- ☐ Så är inte våra rutiner
- ☐ Låt oss skynda långsamt

Bekräfta & Styr

Bättre att leva ett år
som tiger
än hundra som ett får!

Madonna

Fem små tips

- ☐ Det finns en människa bekom varje handling!
- ☐ Jag har rätt...och det har du också!
- ☐ Vinna diskussionen eller förlora relationen!
- ☐ Var en aktiv lyssnare och ställ följdfrågor för att få veta mer!
- ☐ Behandla andra som de vill bli behandlade!



Hemläxan #2

Den här gången handlar dels hemläxan om att träna sin lyssnarförmåga och dels spana efter människor med tydliga beteenden som vi kan sortera in i färgerna.

- ❑ Träna din lyssnarförmåga genom att ställa följdfrågor. Berätta inte om vad du tycker eller har upplevt utan låt fokus vara kvar på berättare en stund till och gör det med dina frågor!
- ❑ Spana i vardagen efter omgivningens olika beteenden och försök att sortera in dessa i de olika färgerna. Beskriv hur personen agerade och hur du hanterade det hela. Du får gärna hitta situationer där allt gick bra men också dela med dig av situationer där det hela inte förlöpte så väl som du önskat.

*Lycka till
Christer*

