

Behandla andra som
de vill bli behandlade!

Christer Isehag

www.isehag.se

Önskemål om svåra situationer

- ☐ Får inte en syl i vädret!
- ☐ Rasistiska kommentarer!
- ☐ När man är osäker!
- ☐ Exempel på mervärden!
- ☐ Förstår inte!
- ☐ Vill inte förstå!
- ☐ Jag vill prata med chefen!
- ☐ Sista minuten!
- ☐ Ringer fast info finns på intranätet!
- ☐ Jag har rätt!

Får inte en syl i vädret!

- ☐ Styr upp samtalet
- ☐ Påkalla uppmärksamheten – Ursäkta, namnet eller bli tyst (host 😊)
- ☐ Jag har förstått din situation och vill verkligen försöka hjälpa dig. För att kunna göra det behöver jag ställa lite frågor. Är det ok?

Den rasistiske

- ☐ Ducka
- ☐ Alla om arbetar här är svenskar
- ☐ Jag kan koppla dig till den som är ledig
- ☐ Om du fortsätter att nedvärdera andra kommer jag att avsluta det här samtalet

Jag vet inte – måste kolla!

- ❑ För att du ska få rätt svar på en gång vill jag dubbelkolla med en av mina kollegor
- ❑ Det är en jättebra fråga och den hamnar i gränslandet och därför måste jag dubbelkolla så du verkligen får det korrekta svaret

Ge mervärden!

- ❑ Den här informationen finns också på vår web om det skulle vara så att vi inte finns tillgängliga
- ❑ Ett tips kan vara ...

Förstår inte

- ❑ Förklara på nya sätt
- ❑ Bryt ned förklaringen i mindre bitar
- ❑ Koppla till en kollega
- ❑ Prata med en kollega efter samtalet för att få fler alternativa förklaringsmodeller

Jag vill prata med chefen!

- ☐ Min chef kommer säga samma sak som jag har sagt
- ☐ Du kommer att få samma svar från min chef för det är så här det ser ut
- ☐ Då ska jag be min chef ringa dig så du får höra svaret från henne

Sista minuten och rätt svar NU!

- ☐ Förklara processen och hur lång tid det tar
- ☐ Försök att hitta alternativa lösningar och vägled kunden till den vägen
- ☐ Jag kommer att göra dig besviken. Vår handläggningstid i det här ärendet är två veckor. Jag är ledsen, jag kan inte lösa det här nu

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

Utgå från dig själv!

- ☐ Vilken färg stämmer bäst överens med dig?
- ☐ Vilken färg har du minst av?
- ☐ Vilket beteende har du svårast för?
- ☐ Ta fram exempel med de olika beteendena!

BLÅ

Formell

RÖD

Imorgon kl 1100 har vi planeringsmöte inför affärskonferensen 2023. Förbered er noga enligt de punkter som finns i agendan och som finns bifogad. Har ni frågor får ni kontakta mig så att vi tillsammans ser till att mötet blir effektivt!
Välkomna

Imorgon 1100 möte
angående konferensen
Kom i tid!

Följsam

Snabb

Det vore fint om ni kommer ihåg mötet kl 1100 imorgon.
Jag fixar fika 😊

Tack för senast. Jösses vad kul vi hade på fotbollen och jag skrattar fortfarande åt den spillda ölen. Imorgon vid 11 vore det kul om vi kunde ses lite och snacka om konferensen.
Hade

GRÖN

Informell

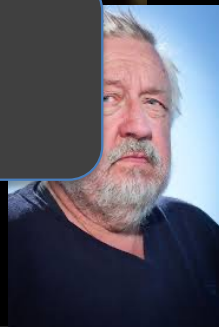
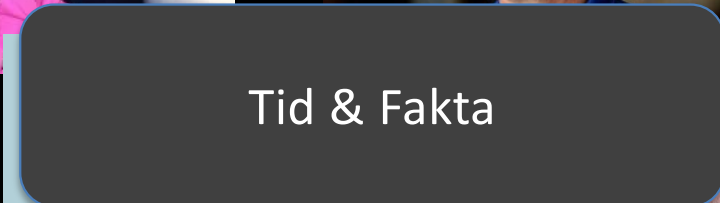
GUL

www.isehag.se

Formell



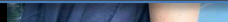
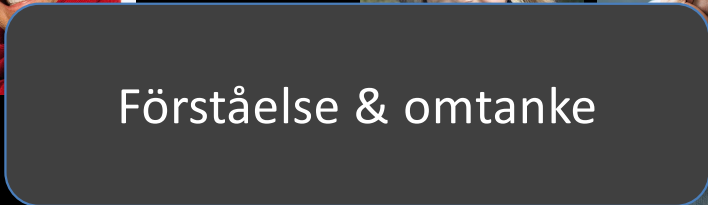
Tid & Fakta



Följsam

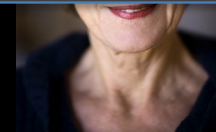
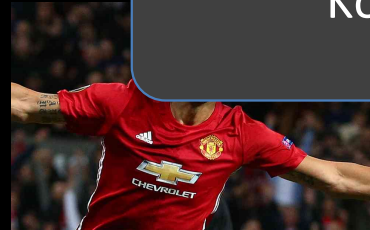


Förståelse & omtanke



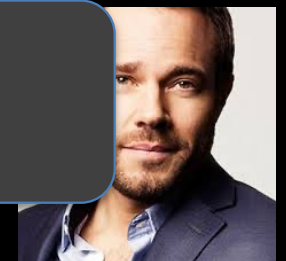
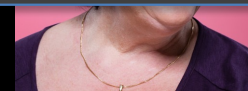
Informell

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

Tid & Fakta

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!

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

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...



Några små tips!

- ☐ Det handlar om beteenden och inte om personlighet!
- ☐ Behandla andra som de vill bli behandlade!
- ☐ Lyssna in och anpassa dig därefter!
- ☐ Om något inte fungerar får du prova något nytt!
- ☐ Be om feedback från dina kollegor om fler tips!

