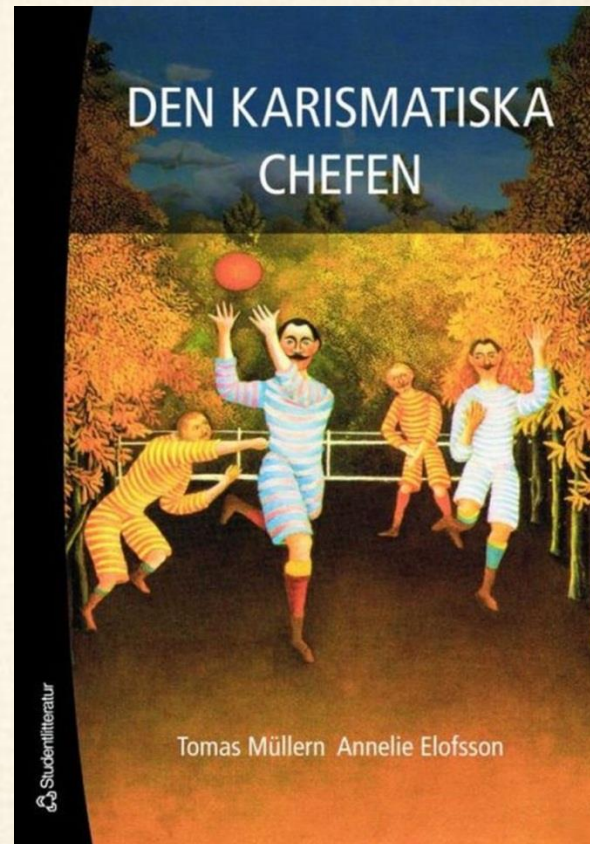


~~"Bemötande"~~

Samtalskonst

Tre i topp för det moderna ledarskapet

1. Kommunikation
2. Motivation
3. Visioner

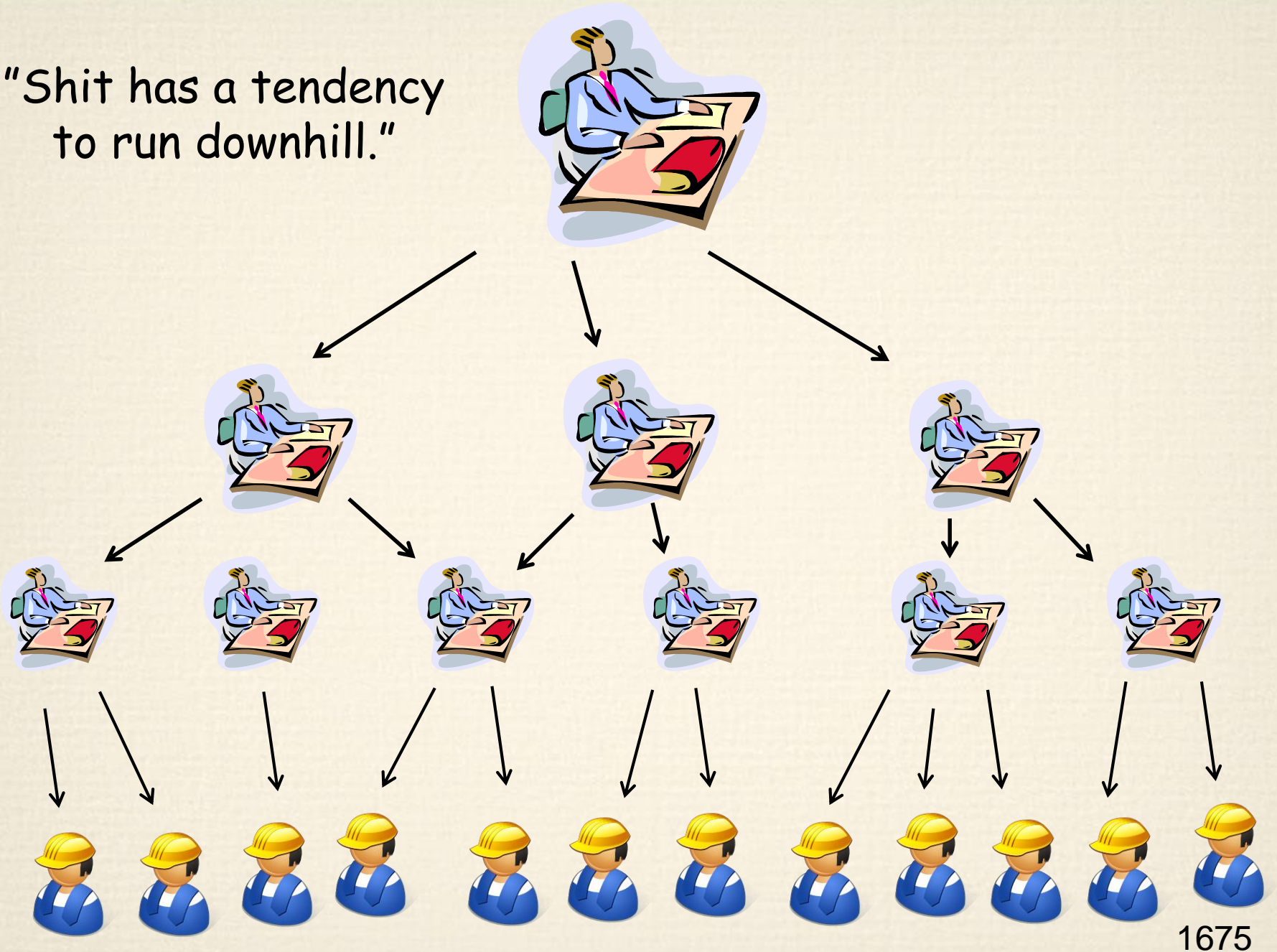


Tomas Müllern, Den karismatiska chefen (SvD okt 2011)

Läget 2011?

Viktigaste talanger	Andel anställda som tycker deras chef är bra på detta
1) Kommuniera	21 %
2) Motivera personalen	13 %
3) Inspirera	9 %

"Shit has a tendency to run downhill."



I stället för metoder och tekniker: Samtalskonst!

- Möt den andre på ett existentiellt plan
- Odlas en relation att bygga på
- Kontakt, samtal och dialog
- Kom från kärlek och välvilja, bry dig på riktigt
- Respekt, ta på allvar
- Var äkta och autentisk, spela inte en roll
- Likvärdighet och medkännande - det kunde lika gärna varit jag själv
- Närvaro - uppmärksamma och följ vad som händer i samtalet
- Ena örat mot innehållet och det andra mot processen
 - Lyssna noga på dina egna känslor och reaktioner
 - Var medveten om den andres reaktioner
 - Red ut och gå vidare när det går snett
- Ge ärlig återkoppling, skapa trygghet

I stället för metoder och tekniker

- Kontakt och relation
- Närvaro
- Dialog
- Lyssna - på det som sägs, och det som inte sägs
- Ena örat mot innehållet och det andra mot processen
- Lyssna noga på dina egna känslor och reaktioner
- Var medveten om den andres reaktioner
- Möt den andre på ett existentiellt plan
- Respekt och likvärdighet
- Medkännande - det kunde lika gärna varit jag själv!

Hur kan man minska risken för att samtalet ska gå snett eller försämra medarbetarens tillstånd?

- Oron att ställa till det är befogad - den som mår dåligt är känsligare än andra för motgångar, kritik och olyckliga formuleringar.
- Men ett hyfsat samtal leder nästan alltid till att den andre mår bättre ett tag.
- Låt den andre visa vägen. Liten risk att skada, om du varsamt följer samtalets utveckling och den andres reaktioner.
- Samtalskonst hamnar om närvaro - inte om teknik.
- Var uppmärksam på såväl dina som medarbetarens känslor och reaktioner. Dessa är din främsta vägvisare i samtalet. Din medarbetare kan lära dig det mesta du behöver, om du bara lyssnar uppmärksamt.
- När samtalet verkar gå snett - säg vad du upplever och be om hjälp.
- Om du är orolig för att göra medarbetaren illa - säg det, och be att hen säger till om du säger något som inte känns bra.
- Fråga här och var om samtalet känns okay.

Var observant på dina egna reaktioner och känslor i samtalet

- Arg/förbannad?
- Ledsen?
- Besviken?
- Orolig?
- Rädd?
- Misslyckad?
- Glad?
- Nöjd?
- Fantastisk?
- Förälskad?



Känslorna är ditt roder, så var tacksam för dem och lyssna noga

Lathund för samtal med den som inte verkar må bra eller redan blivit sjukskriven (del 1)

- Tillräckligt med **tid**, **goda kunskaper** och **gott omdöme** underlättar.
- **Dialog**, likvärdighet, äkthet, intresse och respekt.
- **Viktigast är att du bryr dig**, vill väl och visar det.
- Förmedla att du **vill hjälpa**.
- Förmedla vad du ser, **fråga** om du uppfattat rätt.
- **Bekräfta**, begripliggör, normalisera.
- Be MA **berätta mer** om hur hen mår.
- Fråga hur illabefinnandet **påverkar funktions- och arbetsförmågan**. Vad går inte alls, vad är svårt? **Försök precisera arbetshindret**.
- Vad skulle hända om MA ändå försökte göra detta? Har hen provat?
- Fråga om MA har någon tanke om varför hen mår dåligt. Har det hänt något? Hur har MA det i sitt liv privat?
- **Upplever MA att något på arbetsplatsen bidrar till symtomen?**
- **Om arbetsplatsen upplevs bidra: vad skulle vi behöva ändra här?** Kan vi göra något som skulle göra det möjligt för dig att börja arbeta igen?

Lathund för samtal med den som inte verkar må bra eller redan blivit sjukskriven (del 2)

- Oavsett orsaken: **hur kan vi stötta dig härifrån?**
- Är du osäker på om du ska prata eller fråga om något, säg det. **Fråga** om den andre vill att du tar upp det.
- **Uppmuntra delaktighet**, fråga och föreslå, undvik maktspråk.
- **Uppmuntra eget ansvarstagande**; låt den andre "äga" sin problematik. "Vad skulle du själv kunna göra för att må bättre eller återgå i arbete?"
- Har MA sökt **professionell hjälp**? Var, vad, bedömning/diagnos, insats? Tar hen del av föreslagna insatser?
- Kontakt med försäkringskassan?
- Efter kartläggningen, **försök komma fram till en plan, tillsammans med MA** så att hen kan förväntas medverka.

Vi vill varken ha beröm
eller metoder...

...vi vill ha kontakt, äkthet
och närande relationer!



Vi vill inte heller få
"belöning"

- däremot gärna bekräftelse,
uppskattning, uppmuntran,
kärlek och andra uttryck för
äkta känslor.

Och inte heller vill vi bli
"beteendemodifierande"...

...vi vill vara en värdefull
människa i en äkta relation!

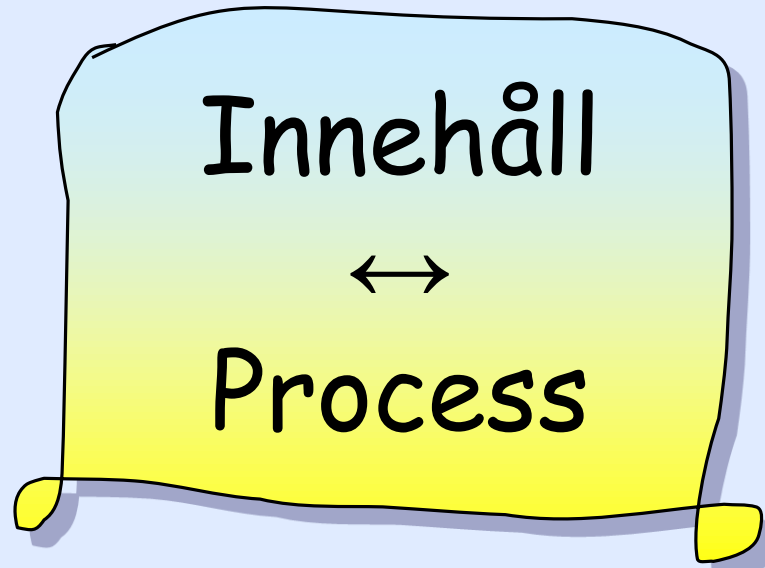
Alternativ till beröm:

"TACK!"

Vill du revolutionera ditt liv?

Du behöver inte resa någonstans.
Du behöver inte förändra världen.
Du behöver inte byta partner.
Du behöver inte gå på kurs.

Du kommer långt med att se det du
har och börja säga "tack"!



Innehåll: Det vi talar om.

Process: Sättet som vi gör det på, hur vi talar med varandra.

Vem har ansvaret för samspelets kvalitet i denna relation?

Processens kvalitet avgör samtals kvaliteten

Processen består av

- Känslor
- Stämningen, "atmosfären"
- Tonfall
- Kroppsspråk
- Det medvetna och det omedvetna

Alla reagerar på processer, och ju sämre vi mår desto känsligare är vi.

Den stora hemligheten...

...är...

???

...löst enkelt, egentligen...

???

... försök med...

???

...löst vanlig enkelt...

...vänlighet!



Hur känns det för den andre - och hur mycket kommer jag att få veta - om hen upplever att...

... jag inte bryr mig om honom?

...jag inte tycker om honom?

...samtalet tråkar ut mig?

...jag bara spelar en roll?

...allt arbete är tomt, utan kärlek (...) Det är att fylla allt du skapar med en fläkt av din egen ande (...) Arbete är kärlek som gjorts synlig (...) Ty om ni bakar bröd med likgiltighet bakar ni ett bittert bröd, som endast till hälften mättar människans hunger.

Kahlil Gibran, Profeten

Alternativ chefskurs



Har du prövat med att försöka

TYCKA OM

dina medarbetare?

Li Chengping

"Det är inte bara Yao Jiaxin. Vi är allihopa sjuka. Vi måste inse att bästa uppfostran är att lära barnen älska sina medmänniskor."

Ska man skicka chefen på kurs?

Ont om tid? Skippa kursen i att manipulera människor ("ledarskap") och lyssna till Li Chengping:

"Vi måste inse att bästa uppfostran är att lära barnen älska sina medmänniskor."

Det finns en mängd kurser om hur man får människor att göra det man vill att de ska göra. Detta är inte en av dem. När chefen varit på kurs suckar och duckar medarbetarna, nu kan vad som helst hända (men vanligen händer ingenting alls).

Chefen ska inte gå på kurs för att lära sig manipulera sina medarbetare. Han ska lära sig att älska sina medarbetare, och lära sig **hur** han gör det på ett sätt som de känner och mår bra av. Då får han och företaget något tillbaka av dem.

Det är inte allt eller intet

Du behöver inte tycka om *hela* medarbetaren och *allt* han gör...

...men försök hitta *något* du uppskattar, och fokusera på det!

Vad kan vi lära av Buddha?

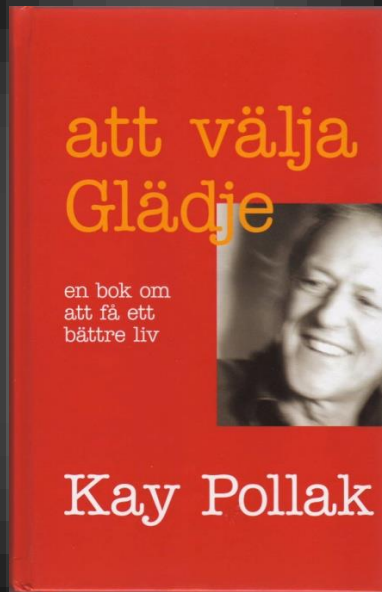
Om vi har ödmjukhet kommer vi att
se varje situation och varje
människa som vår lärare.



"Om terapeuten tillåter sig att hela tiden vara nybörjare, då har han kanske en chans att lära sig det som han trodde att han redan visste."

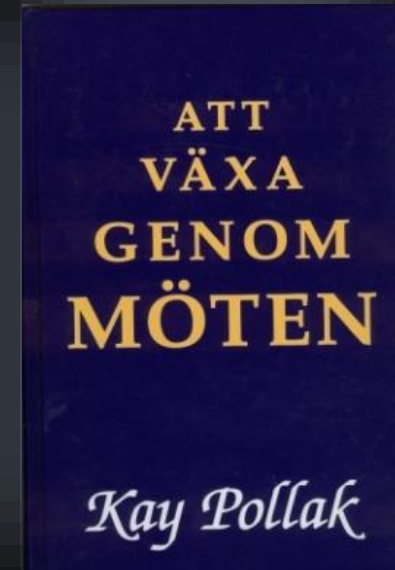
Thomas Ogden, The Primitive Edge of Experience

Håller ni med?



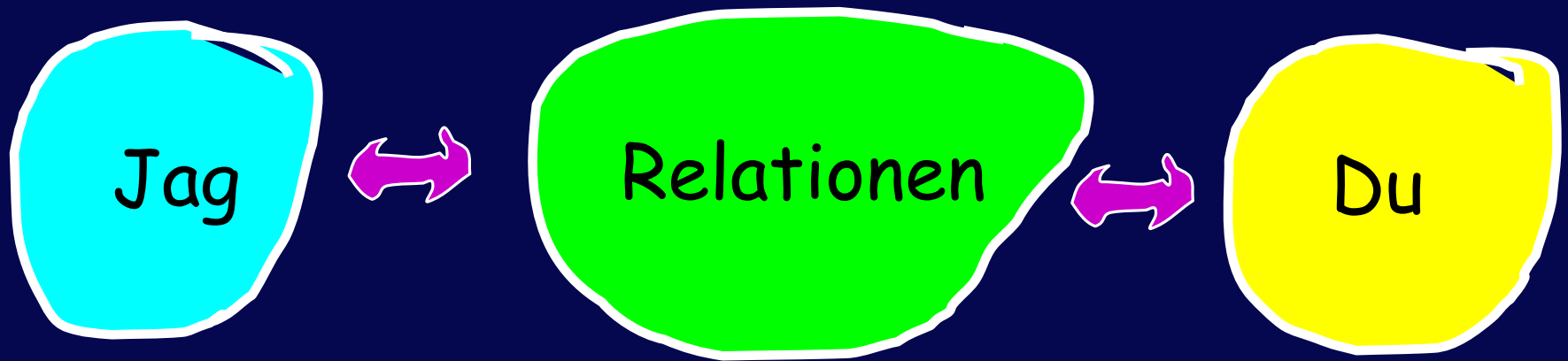
Vi kan välja vad vi känner
och hur vi mår.

Alltid och i varje stund.



Varje möte kan ge oss något
för egen del.

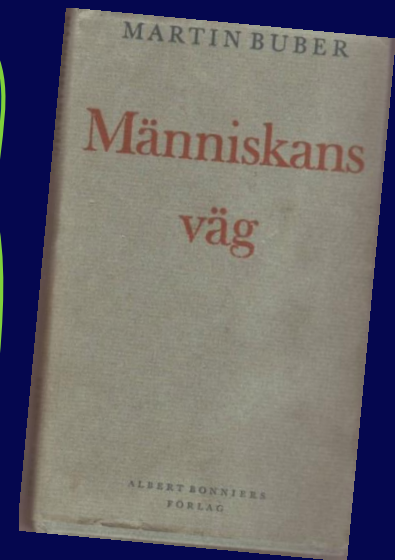
Vartenda ett.



Äkta eller falsk dialog =
äkta eller falskt möte



Om du bara låtsas får du betala priset -
ingen relation och ingen växt



Hur skulle mina möten med andra bli om jag utgår från att varje möte är en möjlighet?

Ett tillfälle att **uppleva glädje och mening?**

Jag har **något att lära** av varje människa jag möter?



Kan det vara så att...



1. i varje möte med en annan människa finns en möjlighet att få veta något om mig själv?
2. i de tankar som dyker upp i mitt huvud finns ett budskap till mig själv om mig själv?
3. ingen människa kan störa mig utan mitt eget medgivande?

Överkurs - tankar är skapande

ATT
VÄXA
GENOM
MÖTEN

Kay Pollak

- ❑ Mina tankar om en annan människa är skapande.
- ❑ Det jag förväntar mig av en annan människa, det söker jag och det får jag.
- ❑ Mina tankar om en annan människa handlar ofta mer om det som finns inuti mig själv, än om vad som finns hos den andre.
- ❑ Jag har ansvar för mina tankar.
- ❑ Jag kan ändra mina tankar om mig själv.
- ❑ Jag kan ändra mina tankar om en annan människa.

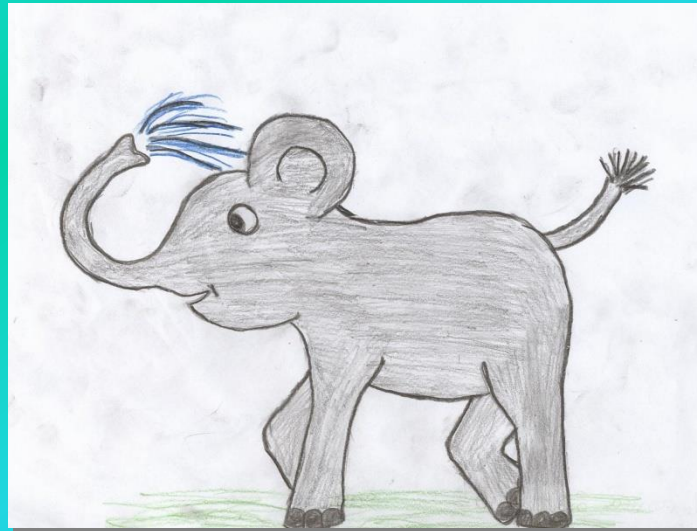
Litet Kay Pollak till hjälp?

Den där har jag fått för att öva på...

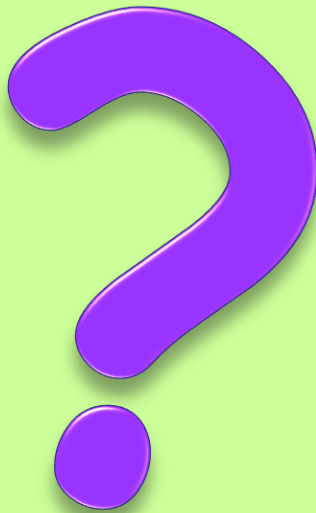
...man får aldrig värre än man klarar av!

Hur skulle det kännas för den andre om...

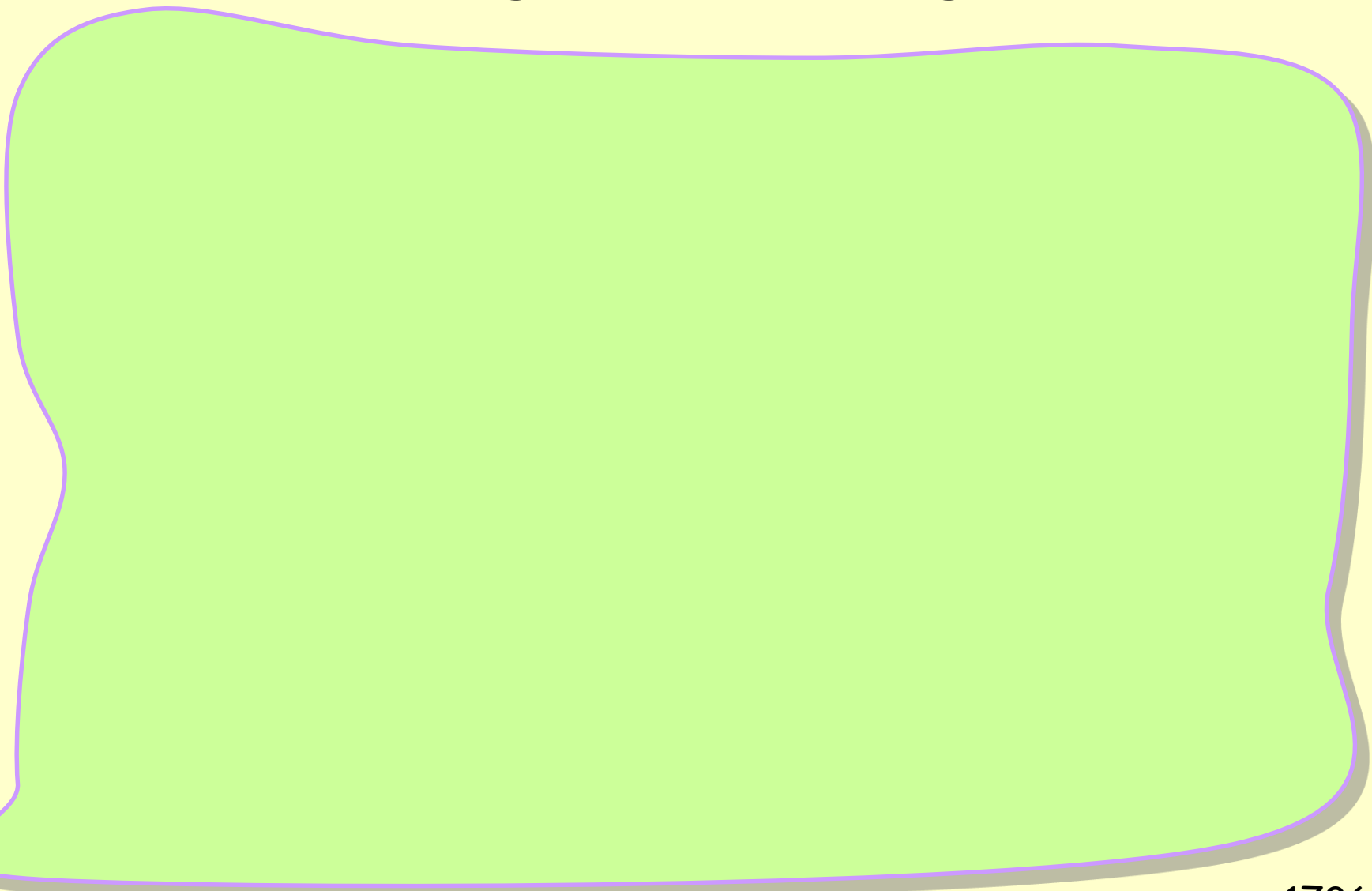
...han upplever att han har betydelse för mig, att vårt möte ger även mig något värdefullt för egen del?



Vad har mina ... (medarbetare, barn, fru,
kunder) gett och lärt mig?



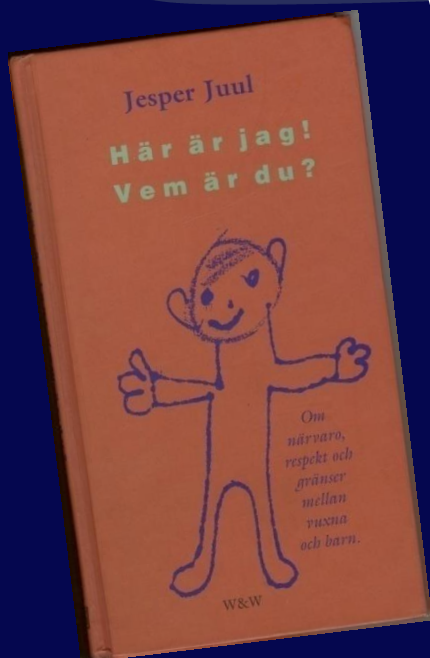
Tre värdefulla saker som mina medarbetare
har gett och lärt mig:



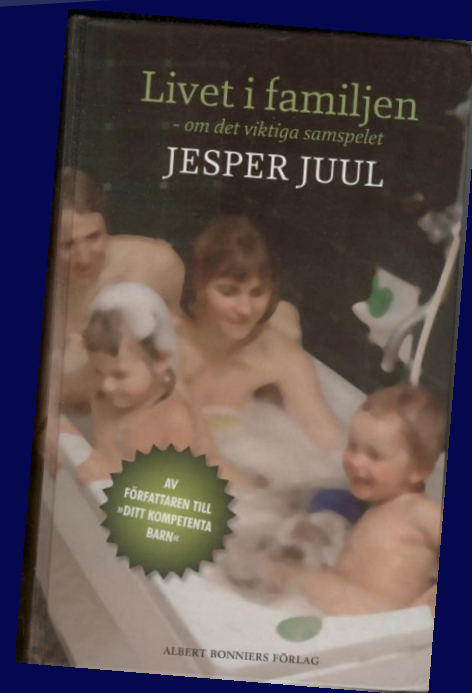


Har du berättat det
för dem?

Viktiga övergripande värden för samspelet med andra



Likvärdighet
Autenticitet
Integritet
Självkänsla
Personligt ansvar
Socialt ansvar
Gemenskap



Vad menas med att "älska" ett barn?

Om jag

- behandlar barnet likvärdigt (dess tankar, känslor, önskningsar och behov är lika viktiga som mina egna)
- respekterar barnets integritet
- stöttar barnets personliga ansvarstagande och utvecklingen av dess självkänsla
- själv är äkta och autentisk i vår relation

Då älskar jag barnet på ett sätt som är bra för det, och som barnet upplever som kärleksfullt.

Kan detta tillämpas på hur jag relaterar till mina medarbetare?

Om jag

- behandlar barnet likvärdigt (dess tankar, känslor, önskningar och behov är lika viktiga som mina egna)
- respekterar barnets integritet
- stöttar barnets personliga ansvarstagande och utvecklingen av dess självkänsla
- själv är äkta och autentisk i vår relation

Då älskar jag barnet på ett sätt som är bra för det, och som barnet upplever som kärleksfullt.

Kan detta tillämpas på hur jag relaterar till mina medarbetare?

Om jag

- behandlar medarbetaren **likvärdigt** (hens tankar, känslor, önskningsar och behov är lika viktiga som mina egna)
- respekterar medarbetarens **integritet**
- stöttar medarbetarens **personliga ansvarstagande** och utvecklingen av hens **självkänsla**
- själv är **äkta och autentisk** i vår relation

Då älskar jag medarbetaren på ett sätt som är bra för henne, och som hen upplever som kärleksfullt.