

Populärt föreläsningämne

"Besvärliga människor"

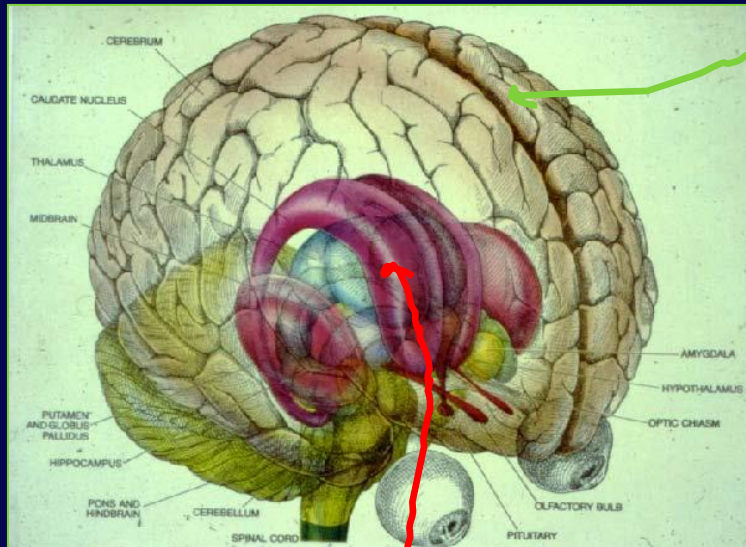
"20/80-regeln"

- 20% av medarbetarna gör 80% av jobbet.
- 20% av medarbetarna står för 80% av problemen på arbetsplatsen.
- 20% av arbetet står för 80% av resultatet.

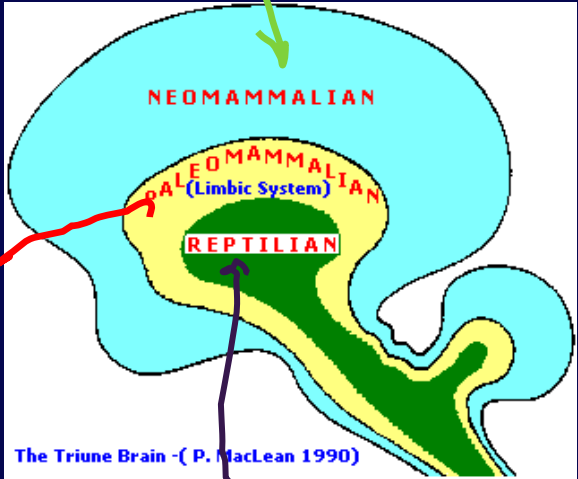
20 % av arbetet står för 80 % av resultatet

- Chefens uppgift är att hjälpa medarbetarna att inse detta och välja ut de relevanta 20 procenten. "Kör de 20 procenten och skit i resten!"
- Chefer som inte lär medarbetarna välja bort får besvärliga medarbetare.

"Grön och röd zon" "neuronal kidnappning"



Neocortex, "grön zon":
Intellect, empati, humor,
vädja, be, resonera...



Limbiska systemet, "röd zon":
Känslor, drifter,
självkänsla, religion,
värderingar...

Reptilhjärnan:
Flykt, anfall,
spela död...

Vilken zon kommunicerar vi i just nu?

Grön zon

- Låt oss undersöka det
- Det fixar vi!
- Jag har varit oklar
- Jag kan ha gjort fel
- Vi uppfattar nog detta olika
- Jag är ok men kan bli bättre
- Det finns troligen ett bättre sätt
- Låt oss vara flexibla
- Det är en spännande idé

Röd zon

- Ingen vet något om detta
- Hur tror du jag ska hinna det?
- Du har inte förstått
- Det är inte mitt fel
- Där har du fel
- Jag är inte sämre än andra
- Så har vi alltid gjort
- Bestämmelserna säger...
- Så har vi aldrig gjort förut

"Besvärliga människor"

- Kommunera i rätt zon; grön och inte röd.
- Prata om din egen upplevelse och om det beteende som du ser, inte om personen. Pratar du om personen så går denne in i "röd zon". Säg vad du själv skulle önska, utan aggressivitet eller hot.
- Vilket är viktigast; sätta någon på plats, skipa rättvisa, hämnas eller åstadkomma varaktig förändring?
- Bakom beteendet finns ofta en tanke om någon sorts vinst. Se till att beteendet inte blir lönsamt. Beröva dem vinsten!
- Du kan kanske få personen att själv vilja ändra sig, men inte om du själv ska ha rätt.
- "Skulle du vilja ha dig själv till arbetskamrat?"

"Besvärliga människor"

- Det är "programmet"/"bandet" som är besvärligt, inte människan! Kan personen "byta program"?
- Vilken delpersonlighet använder medarbetaren just nu? I ett annat system kanske medarbetaren skulle använda en bättre delpersonlighet?
- Kan man ändra i "systemet" så att medarbetaren blir mindre besvärlig?
- "Hacket i skivan" - upprepa samma budskap i samma tonläge tills det går in.
- Människor som provocerar: man kan se dem, höra dem och sedan strunta i dem.

Några enkla råd till ledare

- "Shit happens" - ibland klokaste förhållningssättet vid tråkigheter.
- Var medveten om zonerna, och håll dig i den gröna.
- Odlad din egen självkänsla. Den hjälper dig att stå ut med jobbiga situationer utan att gå in i röd zon.
- Hjälpt din medarbetare att hålla sig i grön zon.
- Var observant på när medarbetaren lämnar grön zon.
- Tänk på att han då är svår att nå med såväl förnuft som humor.
- Använd då istället empati.
- Respektera bådass gränser. "Jag ska inte ta skit, och jag ska heller inte heller ge skit".

Några enkla råd till ledare

- Du lär dig ingenting av dina erfarenheter...
- ...däremot kanske du lär dig något utifrån din förmåga att **dra slutsatser** av dina erfarenheter. Om du drar några.
- Lämna ditt eget bagage utanför.
- Lär dina medarbetare att prioritera och välja bort.
- Vill du vara en stimuli-responsapparat, eller vill du själv välja dina reaktioner och handlingar?
- Ta emot kritik "i händerna", sortera sedan själv i lugn och ro.
- Fokusera på det positiva, inte på problemen. Du bara knäcker dig.
- Du kan inte alltid vara vän med alla, då blir du uppäten.

Mellanchefens dilemman

1. Det är ensamt och blåsig på toppen.
2. Flerdubbla och ibland oförenliga lojaliteter.
3. Psykologiska rollbyten.
4. Medarbetare med personliga problem.
5. Nya nivåer -> nya prioriteringar.
6. Att leda professionella eller experter.
7. Informella nätverk och kontakter.
8. Arbetsgruppen fungerar inte bra.
9. Du kan inte vara nog tydlig.
10. Reflektera mera.