

Lena Börjeson

10 verktyg för Chefen

Metoda BLÅ

Innehållsförteckning

Bruks	sid 4
För chefen själv:	
1. Din ledarstil	sid 5
2. Ditt uppdrag, din roll och dina mål	sid 7
3. Dina relationer	sid 10
ABC för bra kommunikation:	
4. Positivt lyssnande	sid 11
5. Två viktiga F: Frågor och Feedback	sid 12
6. Konflikthantering	sid 15
För teamet:	
7. Arbeta med visioner och mål	sid 17
8. Satsa på kompetens och lärande	sid 18
9. Värderingar	sid 20
Omvärld:	
10. Verktyg för kunder och omvärld	sid 21
Litteraturtips	sid 23

4. Positivt lyssnande

Det är ingen slump att man har fått två öron och en mun, som chef, säger talesättet. Det kommer från en uppfostringskola för unga gossar, och stammar från Plutarchos, grekisk filosof och författare.

Att lyssna är centralt för en chef, men också att ha kvaliteten "positivt lyssnande", dvs lyssna med en positiv, ärlig och nyfiken attityd. Ditt kroppsspråk betyder här mycket också, att det är i överensstämmelse med vad du säger och vad du visar, t ex: "Jag vill lyssna på dig och höra din uppfattning".

Att låta bli

Du låter bli I-ors stil. I-or, åsnan i Nalle Puh, som kör efter dessa levnadsregler:

1. Det är dåligt nu
2. Det blir värre
3. Det är ändå ingen idé att ändra på något här
4. Lev på tistlar!

Dvs som chef är det viktigt att du är en positiv förebild – ser till möjligheter, och vad som går att göra, inte stirrar dig blind på hinder.

Vad är du inte bra på?

En stunds självbekännelse kring ditt lyssnande.

Har du några avarter, som lyssnare? Är du t ex en som avbryter, faller du lätt någon i talet, har du svårt att koncentrera dig, om någon är långsam eller olik dig, osv?

Tänk igenom någon punkt som du vill förbättra och bestäm dig för att ge dig en klapp på axeln nästa gång den svagheten dyker upp. Med tålamod kommer du att tidigare lägga märke till "grodan" och sluta med den typen av grodor!

7 punkter för att bli en bättre lyssnare

1. Se till att ni verkligen "möts", dvs att du är närvarande i samtalet, om det så är kort
2. Använd frågor, för att stämma av, förstå mer av vad medarbetaren menar. Använd gärna vad, hur och be om exempel.

3. Bekräfta och visa respekt, ge gensvar. Viktigt till exempel när någon vill tala om något svårt. Bejaka känslor också.
4. Ge inte råd i onödan – sök samtala så att du lyfter fram den andres ansvar och engagemang i stället.
5. Be om förslag till lösningar och idéer till hur medarbetaren skulle lösa ett problem, i stället för att själv svara, alltför snabbt på hur någon annan kan göra.
6. Sammanfatta och stäm av vad ni kommit fram till, så att ni har "samma bild".
7. Uppmuntra initiativ och ge beröm.

Reflektera över de sju punkterna:
Vilka av punkterna ovan är du rätt bra på?

Vilka skulle du kunna förbättra?

Fundera på någon relation, där du vill bli en bättre lyssnare. Bestäm dig för vad du ska göra för förbättring och märk skillnaden.