

"Ta skit och gör det till guld"

MARIEFRED | Tycker du att personer som inte kan ta till sig Idoljuryns kritik ter sig fåniga i rutan? Grejen är den att de gör precis som de allra flesta när vi får kritik – via en omedveten reflex försvarar vi oss. Men om vi klarar av att stå emot den där försvarsreflexen och i stället lyssnar andras råd kan vi nå konkurrensfördel. Eller som Annika R Malmberg uttrycker det: Ta skit! Och gör det till guld!

Annika R Malmberg har nyligen kommit ut med en bok med just den titeln och hon har turnerat med den tidigare idoljury-medlemmen Peter Swartling, då de varvade snack med klipp på olika reaktioner från deltagare i programmet.

– Det var inte ovanligt att deltagarna fick feedback av juryn och sedan valde att göra precis tvärtemot.

Det förklarar hon med att människor som hamnar i knipa och utsätts för hot, är utrustade med en naturlig instinkt att vilja skydda sig. Och den här reflexen är ofta lika omedveten som impulsiv. Annikas avsikt med boken är att människor ska lära sig att rikta sin energi så att det som initialt svider och gör ont, kan användas till något som gör oss mer starka och framgångsrika.

Har du ett konkret exempel på någon som tagit skit och gjort det till guld?

– Ta till exempel snygg-Erik som var med i Idol. Jag lovar att han inte alls hade ryckt upp sig och tänt till på det viset utan att Peter hade provocerat honom och sagt en och annan sanning. Erik är ett lysande exempel på en person som lyssnade och vände allt till sin fördel, förklarar Annika.

Nu menar hon inte att man ska ge kritik på det kantiga sättet.

Snarare när man framgång genom att tänka till på hur man ger sin kritik.

– Om någon säger en sak och som kanske är helt sant, men säger det på ett dumt sätt. Då är det lätt att slå ifrån sig med att han inte är klok.

Hur går jag till väga för att hantera en "klantig" kritiker?

– I stället ska man bita sig i tungan, inte ge efter för den reflexen – och tänka till. Vad det något i det där han sa som

jag faktiskt kan lära mig något av?

Hon förklarar att det finns regler kring hur man ger kritik och att dessa måste följas, annars kan man verkligen skada en annan person.

– Det viktigaste är att ge kritik, både positiv och negativ, för att du uppriktigt bryr dig om andra människor och är mån om att ni ska prestera eller fungera så bra som möjligt tillsammans.

Alla har en färg

Om du ger kritiken på fel sätt kanske du inte når ditt syfte – och då har ju allt varit förgäves. I Annikas bok finns en mängd råd och olika övningar på hur man kan coacha sig själv till att både ge och ta kritik på ett förtjänstfullt sätt.

Det som komplicerar proceduren är att vi alla är olika. Vi reagerar olika på samma sorts kritik, beroende på vad vi är

för sorts person. Den som har mest framgång som ledare för ett team lär sig att stilväxla. En hjälp på den vägen är att gruppera in personer i olika färgtillhörigheter – en metod som Annika är certifierad för att använda.

För att förklara det kortfattat så är en röd person en resultatnriktad actionmänniska medan den blå personen kännetecknas av analys, kvalitet och detaljer. En gul person vill synas och påverka och sprudlar ofta av kreativitet. Den gröna människan vill ha



▶ Effektiva ventilationslösningar för nya
ENERGIKOSTNADER - BETALA ELLER SPARA? VENTILATION FÖR FASTIGHETER



Färgstark författare | Annika R Malmberg får skrivarro i sin författarstuga i Mariefred där hon också tar emot personer som hon coachar samt mindre utbildningsgrupper. Hon är aktuell med boken: Ta skit! Och gör det till guld!

FOTO:
MIKAEL
ANDERSSON

harmoni, bygga relationer och "vara en i familjen".

– Du kan ha mer än en färg i dig. Den färgen som är starkast kommer att ha mest inflytande på hur du reagerar.

Se klagomålet som en gåva

I boken får man råd om hur man bör gå till väga. Exempelvis så ska man till en röd person ge kritik – direkt och uppriktigt, rakt på sak. Fallgruppen är att använda för mycket ord och snurriga resonemang, då är du både otydlig och slösar på personens tid. Medan en gul person gärna tar en

dialog. Bjud in personen till det och ge den möjlighet att hitta sina egna lösningar på problemet. Var glad och på gott humör även om du pratar om allvarliga saker. Visa din uppskattning.

– Felet vi ofta gör är att behandla andra som vi själva vill bli behandlade. I stället ska du behandla en annan person som DEN vill bli behandlad. Vi går nämligen igång på olika saker. Förstår man detta och kan använda det på rätt sätt kan man öppna dörrar som tidigare varit låsta.

Enligt Annika så är företagen

även väldigt dåligt rustade för att ta hand om klagomål från de som köper våra varor och tjänster. En rubrik i boken är att rätt skötta reklamationer ger goodwill. Där förklarar hon att vi inte bör underskatta den positiva effekt som ett generöst kundbemötande får för varumärket.

– Klagomålshantering är det område som är mest eftersatt i de flesta företag där jag är ute och utbildar och föreläser, därför ville jag även ha med den delen i boken, berättar Annika.

Du vill vara i en butik och

handla med ett företag där du blir behandlad som VIP – inte där du blir beskydd för att ha tvättat något fel och får rusta dig med massor av argument för att få igenom en reklamation.

– Det finns många företag som har förstått det här och som tack vare detta rycker ifrån.

Det handlar om att se kritiken, eller klagomålet, som en gåva. Att ta skit och göra det till guld, helt enkelt.

THERÉSE NORÉN

och befintliga anläggningar
CH INDUSTRI UTREDNINGAR OCH KOSTNADSFÖRSLAG



Tel 016-12 47 50