

blanchard.

Avgjørende ferdigheter fra

The **New**
Minute
Manager®

KOMMUNIKASJON I LEDELSE

Pål Lillebø, Christine Knutsen og Stephan Juhl Nielsen

#BlanchardManagementEssentials

2

BLANCHARD LOKAL TILSTEDEVÆRELSE. GLOBALT SELSKAP



Vi leverer på kryss av alle kontinent og i alle kulturer



44+

Års erfaring



5

Millioner

Ledere trent



80

Land



300+

Instruktører



140+

Coacher



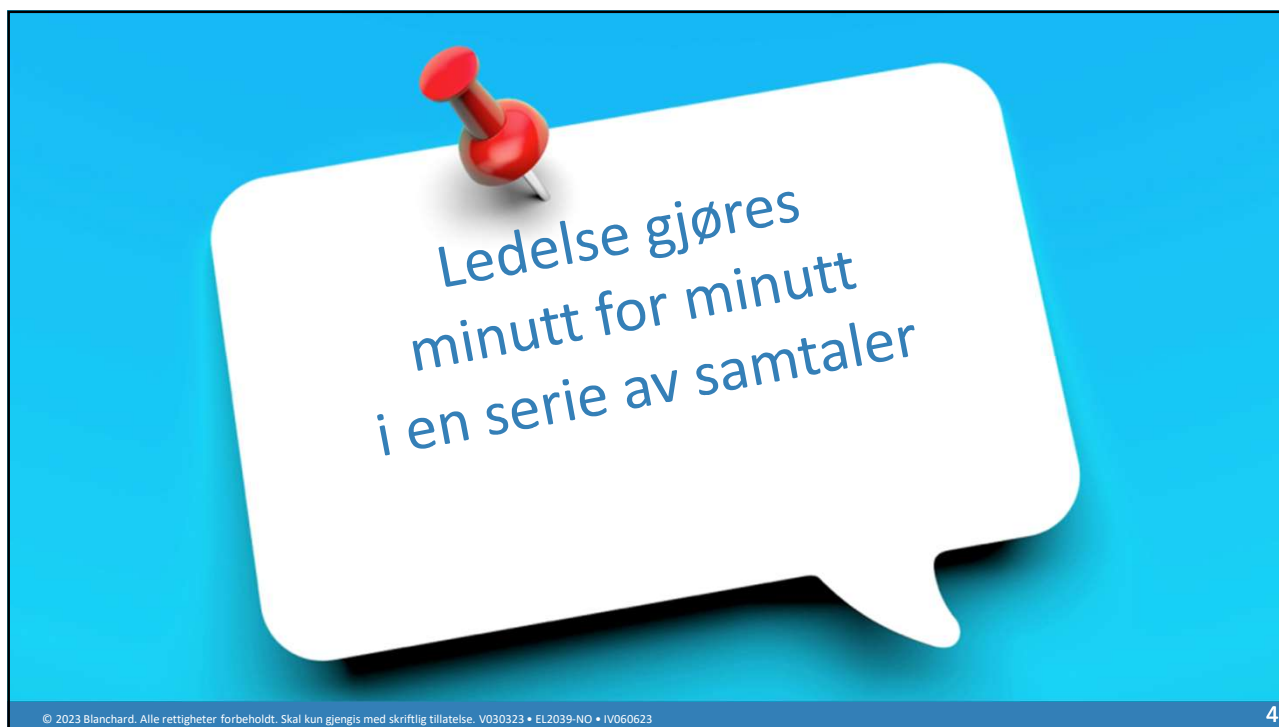
10+

Technologi
Partnere

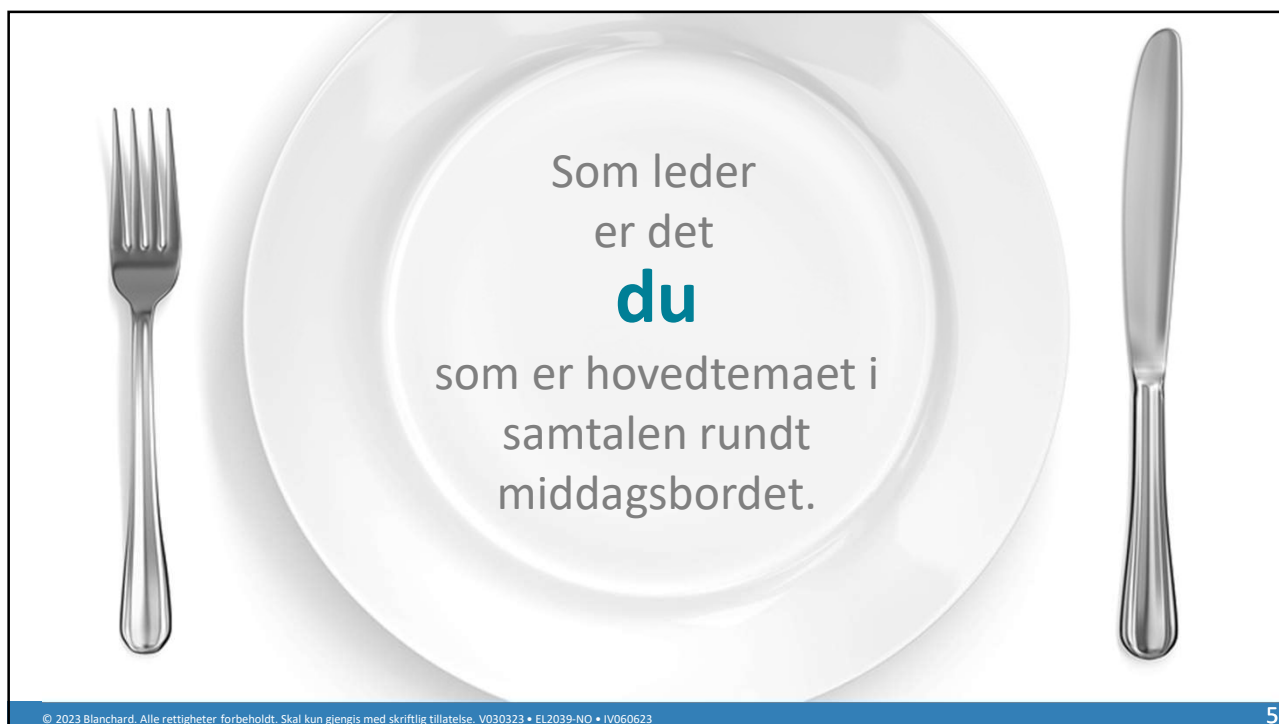
© 2023 Blanchard • All Rights Reserved.

3

3



4



5

Lede med de fire kjernesamtalene

Planlegge prestasjon

Dag-til-dag coaching

Gjennomgang og evaluering

Målsettende

Rosende

Korrigerende

Evaluerende

© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. VO30323 • EL2039-NO • IV060623

6

6

Hva ansatte ønsker å vite

Samtaler som svarer på
disse spørsmålene

Gjør jeg
det riktig?

Hva er det
forventet
at jeg skal
gjøre?

Gjør jeg
det feil?

Betydde
det noe,
og hva
lærte vi?

Målsettende

Rosende

Korrigerende

Evaluerende

© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. VO30323 • EL2039-NO • IV060623

7

7

“One-minute-managers”
engasjerer seg i de **fire**
kjernesamtalene som er både
menneskeorienterte *og*
resultatorienterte

© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

8

8

Verktøykassen for ferdighetene

Disse ferdighetene brukes innen hver av de enkelte fire
kjernesamtalene

-  Lytt for å lære
-  Spør for å få innsikt
-  Fortell *din* sannhet
-  Uttrykk tillit



© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

9

9

- Vær tilstede
- Vær fokusert



Bare lytte - Ferdighetsøvelse

Når du snakker
Snakk om et mål, en oppgave eller en mulighet

Når du svarer
Lytt ved å være tilstede og fokusert (du kan ikke snakke eller stille spørsmål)

Bytt roller

© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623
10

10

Lytt for å lære



Legg vekk alle distraksjoner!

Forsøk å levende forestille seg det den andre snakker om

© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623
11

11

Lytt med hensikt om å bli påvirket

- Vær tilstede
- Fokuser på hva den andre personen sier
- Svar slik at andre føler seg hørt og verdsatt



© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

12

12

Lytt for å lære - Ferdighetsøvelse

Når du lytter:

- Vær tilstede og fokusert
- Ha et åpent sinn
- Still oppklarende spørsmål
- Oppsummer hva du hører
- Gjør observasjoner



Når du snakker:

Snakk om noe virkelig og aktuelt

Når du svarer:

Lytt først, still så oppklarende spørsmål, oppsummer eller gjør observasjoner

Bytt roller

IKKE LØSE PROBLEMER ELLER GI RÅD!



© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

13

13



Lytt mer enn du snakker.

Lytt mer enn det som er komfortabelt.

Lytt mer enn det du allerede gjør.

Fra *Leverage Your Best, Ditch the Rest*
av Scott Blanchard og
Madeleine Homan Blanchard

© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

14

14

Spør for å få innsikt

Still spørsmål som får fram ideer fra den andre personen

- Still åpne spørsmål
- Fokuser på fremdrift
- Bruk *hva* og *hvordan* fremfor *hvorfor*

Hva...

Hvordan ...

© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

15

15

Still spørsmål som trekker ut ideer fra den andre personen

- Still åpne spørsmål
- Fokuser på fremdrift
- Bruk *hva* og *hvordan* istedet for *hvorfor*



Spørre - Ferdighetsøvelse

Når du snakker:

Snakk om noe som er reelt og aktuelt

Når du svarer:

Lytt og still åpne spørsmål for å skape fremdrift for partneren din

© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

16

16

Fortell *din* sannhet

Del relevant informasjon

- Vær modig, ærlig og respektfull
- Vær åpen for andre perspektiver
- Unngå skyld eller dom, fokuser på fremdrift



© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

17

17

Hindringer og strategier

Diskuter strategier for å overkomme hindringer for å kunne fortelle din sannhet

- Hva gjør at du ikke deler ærlig?
- Hva slags strategi vil hjelpe deg med å fortelle *din* sannhet når det trengs?



TEAMS

© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

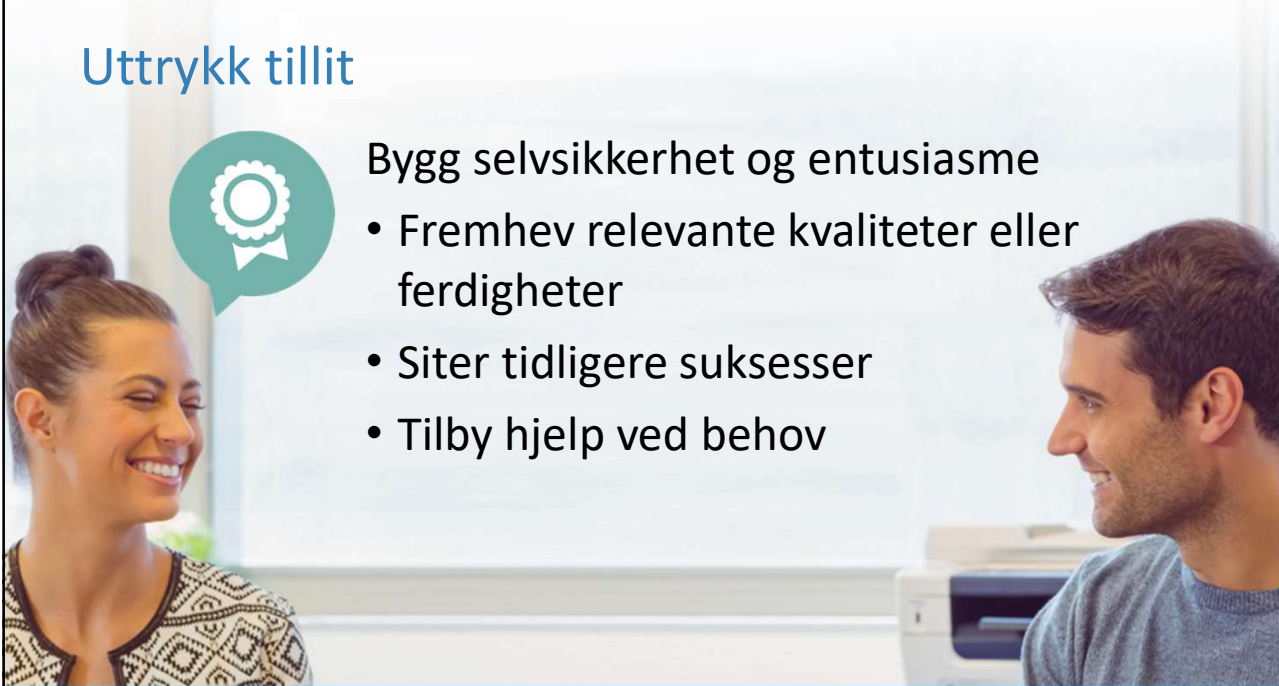
18

18

Uttrykk tillit

Bygg selvsikkerhet og entusiasme

- Fremhev relevante kvaliteter eller ferdigheter
- Siter tidligere suksesser
- Tilby hjelp ved behov



© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

19

19



20

20

Det første minuttet teller mest

- Planlegg før du snakker
- Vær klar over intensjonene dine
- Vær bevisst på stemme og kroppsspråk
- Ha gjennomtenkte svar klare



© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

21

21

Sette ferdighetene i arbeid



© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

22

22

Utforskning av de fire kjernesamtalene

- Mest selvsikker
- Minst selvsikker



© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

+→

23

23

Hva ansatte vil vite

Hva er det forventet at jeg skal gjøre?

Gjør jeg det riktig?

Betydde det noe, og hva lærte vi?

Gjør jeg det feil?

Samtaler som svarer på disse spørsmålene

Målsettende

Rosende

Korrigerende

Evaluerende

© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

24

24

Målsettende samtale

Målsettende

- Planlagt i begynnelsen av et prosjekt eller mål og revidert etter behov
- Klart og overbevisende
- Nedskrevet

© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

25

25



26



27



De beste målene er

Tydelige

- Hva
- Når
- Hvordan
- Nedskrevet

Overbevisende

- Meningsfulle
- Energigivende
- Justert
- Diskuterte

© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

28

Still spørsmål som trekker ut ideer fra den andre personen

- Still åpne spørsmål
- Fokuser på fremdrift
- Bruk *hva* og *hvordan* istedet for *hvorfor*



Din målsettende samtale

Den som snakker:
Bruk 2 minutter på å fortelle om din målsettende samtale

Den som lytter:
Lytt og still åpne spørsmål for å skape fremdrift for partneren din

- Bytt etter 2 minutter
- Bruk 2 minutter til å diskutere om det var en god målsettende samtale

© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

29

Rosende samtale



- Umiddelbar og gradvis økende
- Konkret om atferden
- Oppmuntrer til refleksjon

© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. VO30323 • EL2039-NO • IV060623

30

30

Hensikten med rosende samtaler



For å hjelpe medarbeidere å forstå hvilke konkrete atferder som bidrar til å nå målet, hvorfor deres handlinger betyr noe, og at deres innsats ble lagt merke til og verdsatt

© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. VO30323 • EL2039-NO • IV060623

31

31



32

32

Korrigerende samtale



Korrigerende

- Umiddelbar og gradvis økende
- Konkret om atferd
- Ærlig og snill



© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

33

33



Hensikten med en korrigerende samtale

Å guide ansatte mot målet deres ved å identifisere den spesifikke atferden som ikke er i tråd med målet og hvordan utfallet ble, og forsterke troen om at lederen ønsker at medarbeider skal lykkes.

© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

34



Det første minuttet teller mest

Forsikre deg om at du er forberedt:

- Tenk gjennom de første setningene for å starte samtalen
- Hva du vil si etter det?
- Hvordan du vil svare på vanskelig respons fra den andre personen?

© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

35

Oppsett for trening

Del opp som enere og toere, og *husk nummeret ditt.*

1

2

1'ere—Ta arbeidsboken og en penn og still opp på en rekke.

2'ere—Ta arbeidsboken og en penn og still opp på en rekke motsatt for den første rekken.

1

2

1

2

© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

34-36



36

36

Korrigerings øvelse runde 1

1'ere – Dere er ledere.

Se på rollespill A på side 34. Bruk side 35 til å planlegge hvordan du vil starte samtalen.

2'ere – Dere er ansatte.

Se på rollespillet på side 36.

Planlegg hvordan du vil reagere på samtalen.

2'ere – Gi tilbakemelding til partneren din for å gjøre samtalen bedre.

Ledere

Ansatte

1

2

1

2

1

2

© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

34-36



37

37

Korrigerende øvelse runde 1 en gang til

1'ere flytt dere et hakk til venstre.
Hvis du allerede er lengst til venstre bytt rekke.

Bruk tilbakemeldingene til å gjøre samtalen på ny med en ny partner.



© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

34-36

38

38

Korrigerende øvelse runde 2

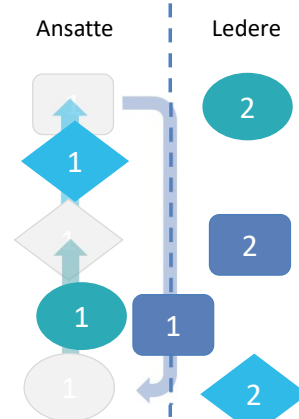
1'ere – Flytt dere ett hakk til venstre.

Dere er nå ansatte. Se på rollespillet C på side 34. Tenk på hvordan du vil reagere på samtalen.

2'ere – Dere er nå ledere!

Se på rollespillet C på side 36. Bruk side 37 til å planlegge hvordan du vil starte samtalen.

1'ere – Gi tilbakemelding til din kollega for å gjøre samtalen bedre.



© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

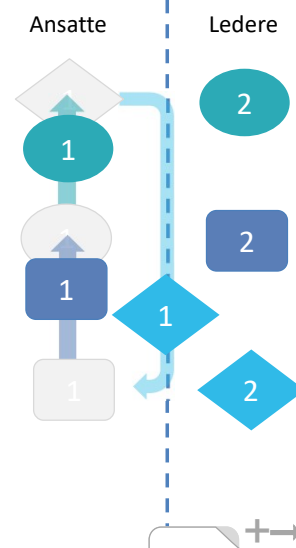
34-36

39

39

Korrigerende øvelse 2 en gang til

- 1'ere – Dere er fremdeles de ansatte.
Flytt dere ett hakk mot venstre.
- 2'ere – Dere er fremdeles ledere!
Bruk tilbakemelding din til å forbedre den korrigerende samtalen din.
- 1'ere – Gi tilbakemelding til kollegaen din for å gjøre samtalen bedre.



© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

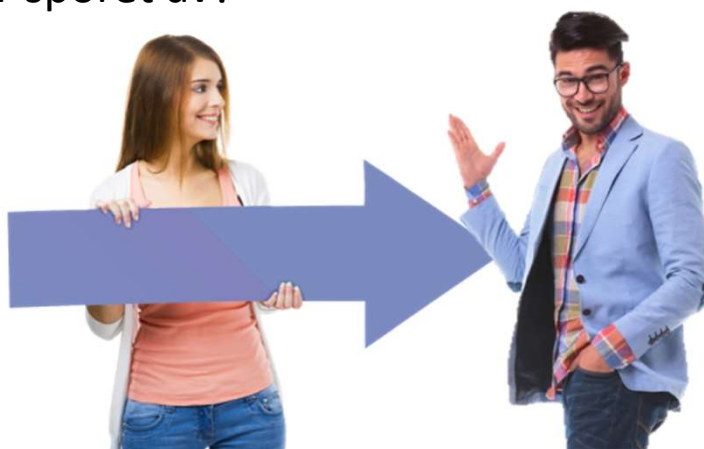
34-36

40

40

Strategi for korrigerende samtale

Hva vil hjelpe deg med å korrigere når noen har sporet av?



© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

41

41

Evaluerende samtale

Evaluerende

- Planlegges til slutten av et prosjekt eller et mål
- Resultater og prestasjoner feires
- Læring er anerkjent uten at personen føler at det er gjort feil

© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. VO30323 • EL2039-NO • IV060623

42

42

Hensikten med evaluerende samtaler

Holde medarbeidere energiske, inspirere til engasjement og fremme utvikling ved å rose det arbeidet som er blitt gjort.

© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. VO30323 • EL2039-NO • IV060623

43

43

Evaluerende samtale i dag

- Plannlegg til slutten av et prosjekt eller et mål
- Resultater og prestasjoner blir feiret
- Læring blir anerkjent uten at personen føler at det er gjort feil



Diskuter som et team rundt bordet hva dere har lært, hva dere tar med dere og hva som har vært mest nyttig fra i dag.



© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

44

44

Intensjoner fører til handling

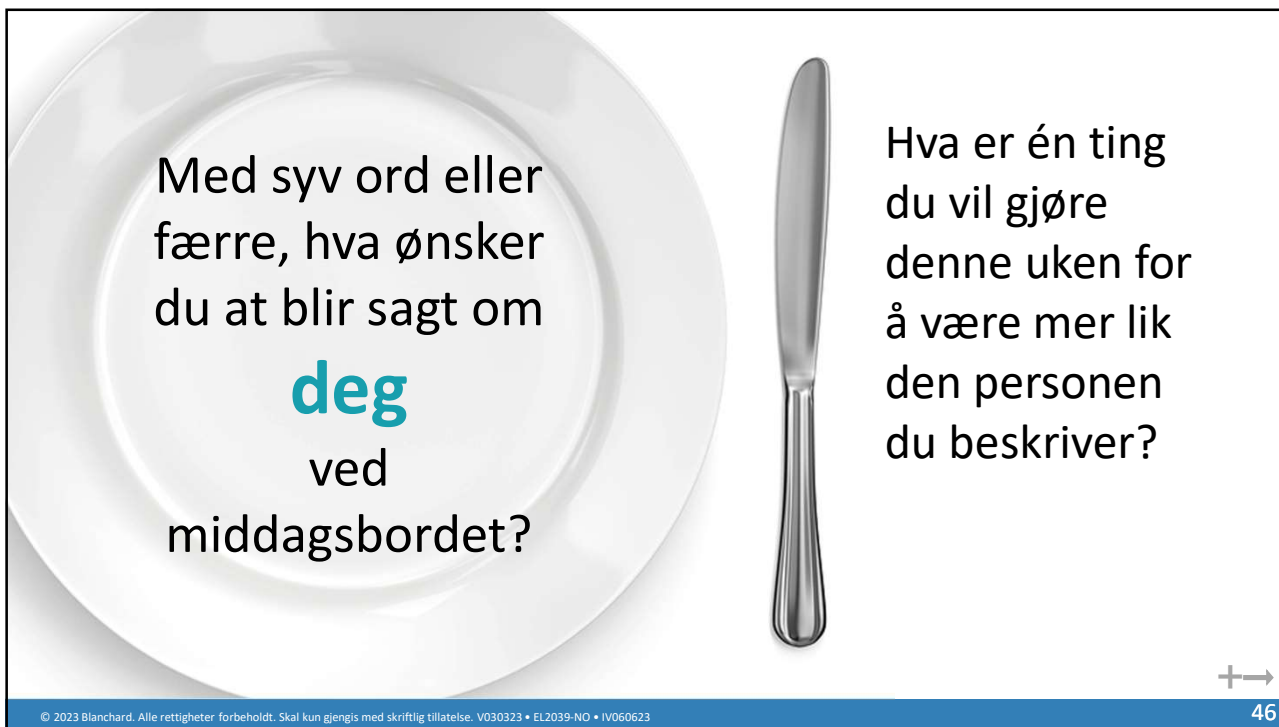
Planlegg kjernesamtaler med dine medarbeidere.



© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

45

45



Med syv ord eller færre, hva ønsker du at blir sagt om **deg** ved middagsbordet?

Hva er én ting du vil gjøre denne uken for å være mer lik den personen du beskriver?

© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

46

46



Likte du denne to timers smakebiten?

Bli med på en hel dag her i Bergen 16. oktober.

Dere får 2 for 1 som deltakere her!

Neste: SLII 5. November her!

© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

47

47

Ressurser etter 16. oktober

© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

48

48

Blanchard evaluering

Målsetting

Rosende

Evaluerende

© 2023 Blanchard. Alle rettigheter forbeholdt. Skal kun gjengis med skriftlig tillatelse. V030323 • EL2039-NO • IV060623

49

49