

## Önskehand

- Kontaktfingret
- Önskefingret
- Vinstfingret
- Tilltrofingret
- Avslutningsfingret



## Klanderhand

- Alltid fingret
- Felfingret
- Konsekvensfingret
- Orsaksfingret
- Dövfingret

### Instruktioner för dig som ger kritik (Önskehand)

#### 1. Kontakt

Du ber om ett medgivande från personen att du vill prata med henne.

*Har du en minut? Jag skulle vilja prata med dig om en sak.*

*Jag har ett förslag som jag vill presentera för dig. Går det bra nu eller ska vi ta det när det passar dig bättre?*

#### 2. Önskan

Förklara för personen hur du vill att hon ska agera i stället för att tala om för henne hur du inte vill att hon ska agera.

*Jag skulle önska att.....*

#### 3. Vinst

Motivera ditt önskemål eller krav genom att förklara varför det är viktigt för dig. Förklara även varför andra skulle tycka det var viktigt. Det kanske även innebär fördelar för henne själv.

*Om du istället ..... skulle det innebära fördelar för.....*

*På vilket sätt skulle du vinna på att göra på ett annat sätt?*

#### 4. Tillit

Du ska ge henne hopp att det skulle kunna gå att förändra.

*Jag har märkt att du flera gånger lyckats med att .....*

*Jag vet att du kan göra på ett annat sätt. För två veckor sedan exempelvis.....*

#### 5. Avtal

Gör ett avslut. Prata om hur man i framtiden ska agera kring saken. Fråga vad hon själv önskar.

*Tror du att detta ska fungera?*

*Om det trots allt händer igen hur vill du att jag ska påminna dig?*

*Ska vi ses igen för att följa upp vad vi pratat om?*

#### Tacka till sist:

*"Jag uppskattar att du lyssnade på mig och att jag kan vara uppriktig."*

**Alltid fingret:**

När du kritiserar använder du ord som alltid, aldrig, varje gång eller igen för att understryka att det felaktiga beteendet är pågående och upprepat.

**Felfingret:**

Förklara tydligt vad personen gör som är fel och försäkra dig om att hon förstår.

**Konsekvensfingret:**

Visa på alla negativa effekter hennes beteende får för dig och alla andra.

**Orsaksfingret:**

Ge förklaringar som är anklagande som att hon inte bryr sig, är lat, är slarvig, är likgiltig.

**Dövfingret:**

Du förklarar att det inte är första gången detta samtals hålls. Uppenbarligen har hon inte förmåga att ta emot kritik och lära sig. Undra gärna, högt, vad som är fel på henne eftersom kritiken inte går in.

**Kontaktfingret:**

Du ber om medgivande att få ge feedback. Be om att få prata med henne. "Har du en minut?" "Jag skulle vilja prata med dig om en sak." "Jag har ett förslag som jag skulle vilja prata med dig om." "Kan vi prata nu eller ska vi ta det när du är mindre stressad?"

**Önskefingret:**

Uttryck din feedback som ett önskemål eller ett förslag. Förklara hur du vill att hon ska agera istället för att berätta vad hon inte ska göra.

**Vinstfingret:**

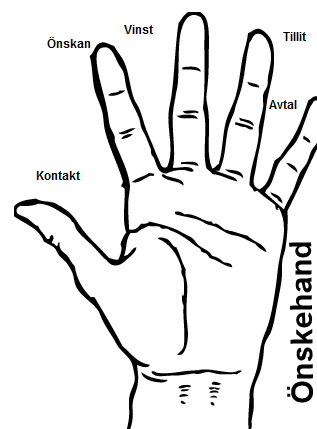
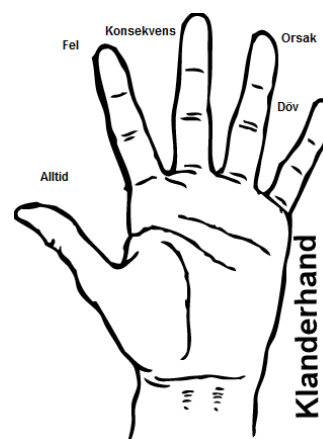
Det handlar om vilka fördelar en förändring skulle medföra för dig och för andra. Diskutera om det även skulle vara fördelar för henne själv.

**Tillitsfingret:**

Detta finger visar på hopp. Uppmuntra och skapa hopp genom att hon klarat andra svåra utmaningar. Visa på undantag, att det vid vissa tillfällen faktiskt funkar bättre. Erbjud henne hjälp och stöd.

**Avtalsfingret:**

Det handlar om att få ett bra avslut. Hur ska man i framtiden hantera problemet? Fråga hur hon vill bli påmind om det uppstår problem igen. Tacka till sist. "Jag uppskattar att du lyssnade på mig och att jag kan vara uppriktig."



*Idén med önskehanden kommer från Ben Furman*