



*Lär dig*

**ATT GE KRITIK**

Rapporten din kollega skrev var verkligen inte bra.  
Men hur säger du det till honom? Han som brusar upp så lätt?  
Det kanske är bättre att strunta i det?  
Känner du igen dig? Att ge och ta kritik är något av det svåraste som finns på en arbetsplats. Annika R Malmberg är expert inom det här området och här delar hon med sig av sina bästa tips. **text:** Nicklas Tolleson

**A**lla säger att de gärna vill ha konstruktiv kritik. Alla säger att det är bra för arbetsklimatet om man är ärliga mot varandra, att man bara kan utveckla företaget om man har möjlighet att säga vad man tycker.

Men i praktiken är det inte ofta det fungerar så. Att ge kritik till sina arbetskamrater – oavsett om det är till sin chef, sin underordnade eller sin jämställda kollega – är en mycket känslig del av arbetet. Så känslig att man för det mesta undviker det och låter arbetet rulla på i de gamla hjulspåren.

– Den erfarenheten jag har fått är att de flesta, eller rättare sagt 100 procent av dem jag har träffat känner igen sig; de undviker någon gång att ge kritik trots att de borde, beroende på de reaktioner de får. Det kan ta hus i helsike, man är rädd för vad man får tillbaka. Man bestämmer sig för att det helt enkelt inte är värt det, säger Annika R Malmberg, som i ett 20-tal år har föreläst om bland annat de här frågorna.

Det här är naturligtvis ett stort, men dolt, problem i det svenska arbetslivet. Kritik behövs för att företagen och medarbetarna ska utvecklas. Men hur ger man kritik på rätt sätt?

Annika R Malmberg pratar om några enkla regler som man bör följa:

#### **Enrum/plenum.**

– Grundregeln är att ge kritik i enrum och beröm i ”plenum”, inför gruppen. Undantaget är att chefen kan kritisera någon om vederbörande kommer för sent eller har brutit mot säkerhetsföreskrifter, och vill markera inför de andra att det inte är okej. Då bör han till och med ta upp det så att alla hör eftersom det handlar om en respektfråga.

#### **Nära i tid.**

– Det blir oftast ingen dramatik om man tar upp någonting strax efter att det inträffat. Det är värre om man går och drar på det en längre tid. Helst ska kritiken komma samma dag – fast inte med en gång, när man är uppe i varv. Jag håller föreläsningar tillsammans med Lennart Lindén, som är före detta militär. Därifrån har han tagit med sig uttrycket ”sätt dig ner på en stubbe”; Man ska sätta sig ner och sansa sig innan man säger något.

– Samtidigt som kritiken ska komma nära i tid får man tänka på tajmingen. Det är olämpligt att kritisera någon på fredagseftermiddagen. Man ska inte kritisera någon och sedan skicka hem dem i två dagar utan att man har en aning om hur de mår. Bästa tidpunkten är på morgonen, och helst så tidigt som möjligt i veckan. ▶▶

# PÅ RÄTT SÄTT

”Man kan alltid ta upp att man uppskattar den andres kompetens, erfarenhet eller vad som helst. Det finns alltid något positivt.”

Good job !!!



### ► Var beredd på reaktioner.

– Att reagera med ”ja, men det hade ingen sagt till mig” eller ”är du själv så bra, då?” är omedvetna försvarsmekanismer. Folk gör det automatiskt, utan att tänka på det. Det är viktigt att vara medveten om detta, och att inte hetsa upp sig.

– Låt dem försvara sig och gå i stället vidare med hur det här kan undvikas nästa gång. Det är viktigt att inte gå in i en diskussion om vem som har rätt och fel. Gjort är gjort, det viktiga är ju hur det kan bli bättre framöver.

### Skilj på sak och person.

– Man kan ge beröm till både personen och det personen har gjort. Men när det gäller kritik är det sak som gäller, det är en dödssynd att kritisera någons personlighet. Att säga till någon att denne är slarvig, hemsk eller aggressiv skapar bara problem, det blir en läsning och du kanske själv blir attackerad.

I stället ska man uttrycka det som att ”ditt agerande riskerar att uppfattas som...”

– Det är likadant i alla sammanhang. I går hörde jag en förälder säga ”är du dum i huvudet eller?” till sitt barn, och det är ju alltid fel. ”Det var dumt gjort” kan man säga, men man ska aldrig säga att någon är dum i huvudet.

### Rosa, risa, rosa.

– De allra flesta vill ha feedback i den här ordningen. Om jag ska kritisera din artikel börjar jag med att säga att mycket är bra, men att det finns en del som kan förbättras. Sedan räknar jag upp det och avslutar med att du har gjort en bra research. Alltså först något positivt, sedan kritiken och avsluta med något positivt.

#### Om man inte har något positivt att ta upp?

– Man kan alltid ta upp att man uppskattar den andres kompetens, erfarenhet eller vad som helst. Det finns alltid något positivt.

Annika R Malmberg beskriver en feedbackmodell som är lämplig att använda när man framför själva kritiken; efter att kort ha beskrivit vad som inte är bra, bör du exemplifiera, ta upp tillfällen då du märkt av problemet (och de ska vara nära i tiden). Nästa steg är att ta upp vilka konsekvenser detta får, exempelvis att kunderna kan uppfatta det hela på något speciellt sätt.

– Om någon klär sig fel bör man försöka ändra på



”Det var dumt gjort” kan man säga, men man ska aldrig säga att någon är dum i huvudet.



Hur ger man negativ kritik på ett bra sätt?



**Christina Westblom, 51**

Administratör

– Man säger det rakt ut. Man ska inte gå och dra på det.



**Shadi Shafiee, 20**

Garderobiär

– Det är väldigt viktigt att man säger något positivt också, annars känner man sig förolämpad och tar inte till sig det.



**Jonas Persson, 34**

Vaktmästare

– Det är inte lätt. Men det är bra att säga något positivt också.

## PERSONFAKTA



**Namn:** Annika R Malmberg  
(R:et står för flicknamnet Risberg)

**Yrke:** Inspiratör och konsult/ledarutvecklare.

**Ålder:** 45 år.

**Bor:** Huddinge.

**Familj:** Två barn, 13 och 15 år och särbo i Mariefred där hon också har sitt kontor.

**Fritidsintressen:** Löpning, hundar och utomhusaktiviteter. Tränar nu för att till våren tävla i klassen Mixed i Multisport.

**Bakgrund:** Läst tre år i Uppsala, sedan anställd som säljare och utbildare på ett större managementföretag i 14 år, startade eget företag, TeamDesign AB, år 2000.

detta genom att säga att "kunderna får fel uppfattning av företaget" i stället för att säga att denne klär sig fel.

Sista steget är att fråga personen i fråga vad han själv tycker.

– Ibland kan det vara bra att börja med att fråga vad personen tycker. Ofta säger de då "det här och det här skulle jag ha kunnat göra annorlunda". På det här sättet kan kritiken komma från dem själva, automatiskt.

**Om vi vänder på det hela; hur blir man bättre på att ta emot kritik?**

– Det bästa är att säga "tack för att du säger det här, jag ska ta till mig det och återkomma". Då får du tid på dig att tänka igenom det som har tagits upp, och du säger inte dumma saker i affekt.

Att erkänna att man har fel är något vi borde göra oftare.

– Alla människor gör fel, men det är ovanligt att vi medger det, speciellt när det gäller chefer. Men en chef som blir kritiserad och då medger att han har fel, blir väldigt respekterad. Och en arbetsplats med en chef som "aldrig har fel" är ingen bra arbetsplats, för då kommer troligtvis ingen annan på samma arbetsplats tro att det är okej att erkänna att man har gjort fel eller har fel heller. ¶



**Mia Malmstedt, 37**  
Egenföretagare

– Det måste vara konstruktiv kritik, så att det är en hjälp på vägen, så att den som tar emot den har nytta av den.



**Helga Lidö, 32**  
Doktorand

– Det gäller att ta upp kritiken i sak och inte mot personen. Och så ska man ge kritiken i rätt läge, när det inte är för stressat.

# Dags att byta grannar



300–930 kvm, Drottninggatan 33

Mer centralt än så här går knappast att sitta. Med utsikt över folkhavet på Sergels torg finns tre moderna och ljusa utrymmen mellan 300–930 kvm. Lokalerna kan alla anpassas efter ditt företags behov. Behöver ni ett större antal kontorsrum, en jämn fördelning mellan kontorsrum och öppna ytor eller kanske ett öppet kontorslandskap? Välj själva så anpassar vi.

För mer information, kontakta  
Charlotte Blomquist på  
tel. 070 229 19 97.  
Välkommen!

  
**Stena Fastigheter**

Stena Fastigheter Stockholm AB, Box 16144, 103 23 Stockholm  
E-post: stockholm.fastigheter@stena.com, www.stenafastigheter.se