

Utmanande personer och besvärliga beteenden!

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

www.isehag.se

Vi ska prata om...

- ☐ Vad menas med en besvärlig person?
- ☐ Intryck & Avtryck!
- ☐ Vad menar du med en besvärlig person?
- ☐ Hur påverkas jag?
- ☐ Reaktionstrappan!
- ☐ LIPA!
- ☐ Mördarfraser & vitaminfraser
- ☐ Konsten att lyssna för att verkligen förstå!
- ☐ Verktyg, tips och råd!



Let's Talk
About It!

Christer Isehag



www.isehag.se

Vad är ett utmanande beteende?

Vad menar du
med en besvärlig
person?



Hur påverkas du?
Din tanke? Din
känsla? Ditt
beteende?

Vi skapar intryck...



...och lämnar avtryck!

You never get a second chance
to get a first impression!

Intryck!



Avtryck!

Tro inte på allt du tänker!

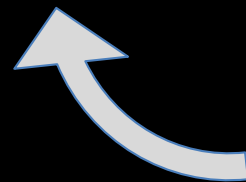
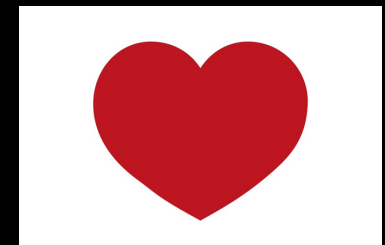
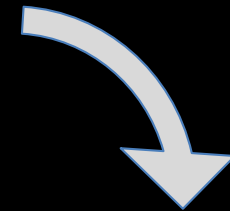
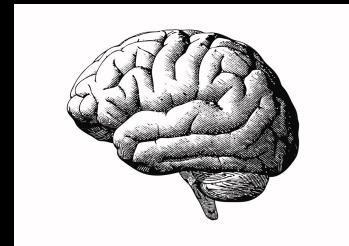


För du vet inte vad du inte vet...

Bedöma
Döma
Fördöma



Autopiloten



Våra mönster

- ☐ Du tänker 60 000 tankar varje dag!
- ☐ 99% av dagens tankar är samma som gårdagens!
- ☐ Tanken kommer med 300 km/h
- ☐ Vi följer våra inprogrammerade manus!

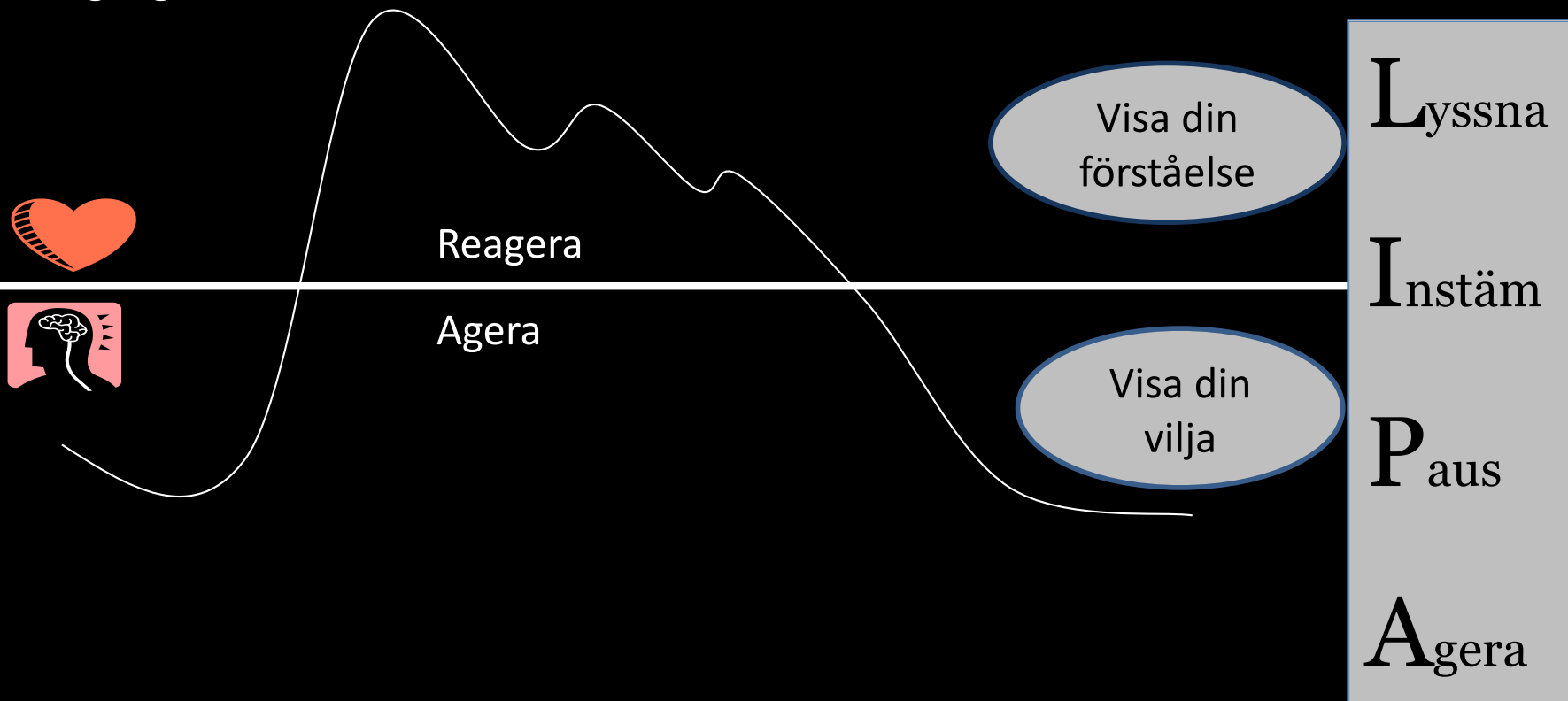
Hur påverkas
du av din egen
autopilot?

Tips!
Om något inte fungerar - Gör något nytt!



Alltid
Aldrig
Jämt
Varenda gång

Reaktionstrappan



Vad var hon arg på?

- ☐ Dubbelsändning
- ☐ Fel jämt å jämt å jämt
- ☐ Less på det här
- ☐ Störningar överallt
- ☐ Betalt ska ni ha
- ☐ Skit
- ☐ Dyrare
- ☐ Sämre och sämre
- ☐ Ingen kvalitet
- ☐ Inte höra på TV
- ☐ Inte se tvåan
- ☐ Inte lyssna på radion
- ☐ Djävla felen
- ☐ Höjda avgifter i ett kör
- ☐ Nymodigheter
- ☐ Internethelvetet
- ☐ SMS-skiten
- ☐ Tekniken hit och dit
- ☐ Förbannad

Generella tips

- ☐ Bekräfta människan
- ☐ Var tydlig med vad du får/inte får, kan/inte kan etc
- ☐ Linda "inte" in...
- ☐ Ditt ansvar – mitt ansvar
- ☐ Gå inte för djupt i detaljer
- ☐ "Nu kommer vi inte längre"...

Att vara lyhörd

- ☐ **Globalt**
 - ☐ Du lyssnar fokuserat men väger även in den känslan du får och vad du upplever att den andre säger. Du kan ställa frågor kring hur du upplever att berättaren känner och vilket det verkliga budskapet är
- ☐ **Fokuserat**
 - ☐ Du bekräftar berättaren och ställer följdfrågor för att få veta mer. Du upprepar och sammanfattar för att verkligen visa att du har lyssnat fokuserat.
- ☐ **Inre**
 - ☐ Du relaterar till dig själv och dina erfarenheter. Du drar paralleller med dig och tankarna har lätt att fladdra iväg.
- ☐ **Inget**
 - ☐ Dina tankar är någon helt annan stans – du kanske inte är intresserad eller vill lyssna.



Mördarfraser...

- ☐ Nej, så sa jag inte...
- ☐ Nu lyssnar du inte...
- ☐ Vad var det jag sa...
- ☐ Det borde du förstått...
- ☐ Inte mitt fel i alla fall...
- ☐ Hur svårt kan det vara...
- ☐ Lilla gumman/gubben...
- ☐ Snälla du...
- ☐ ...faktiskt!
- ☐ Men, det borde du sagt tidigare...
- ☐ Då får vi se hur länge det fungerar den här gången...

- ☐ Typ, ofta, jaha, och
- ☐ Är du sur?
- ☐ Fattar väl vilken idiot som helst
- ☐ Inte mitt bord
- ☐ Jag hör vad du säger
- ☐ Om du lyssnar på vad jag säger...
- ☐ Som jag tidigare sa...
- ☐ Christer, nu måste vi...
- ☐ Om du gör ditt jobb istället för att ...
- ☐ Innan jag ringer tidningen...
- ☐ Har du varit på kurs, eller?



Vitaminfraser!

- ☐ Självklart
- ☐ Absolut
- ☐ Inga problem
- ☐ Det är det vi är till för
- ☐ Det ordnar jag
- ☐ Vad roligt
- ☐ Det kan jag ordna
- ☐ Tack för att du ringde
- ☐ Är det något mer jag kan göra
- ☐ Har jag varit tydlig så du förstår vad jag menar
- ☐ Återkom gärna om du har fler frågor



Det är en människa

- ☐ Ett beteende gör ingen hel människa!
- ☐ Vi tar alla på oss dåliga beteenden ibland!
- ☐ Var prestigelös!
- ☐ Snälltolka!



Det finns en
människa bakom
det besvärliga
beteendet!

Ge feedback

- ☐ Berätta vad du ser!
- ☐ Berätta vad du känner!
- ☐ Berätta vad du önskar!
- ☐ Vad tänker du?



Vanliga reaktioner när vi blir pressade

- ☐ Vi blir stressade och kroppen reagerar med pulshöjning och utsöndring av stresshormon
- ☐ Vi tappar den sociala förmågan vi besitter och blir även sämre lyssnare
- ☐ Det är väldigt lätt att gå i försvar eller att själv attackera
- ☐ Var observant på ditt eget beteende

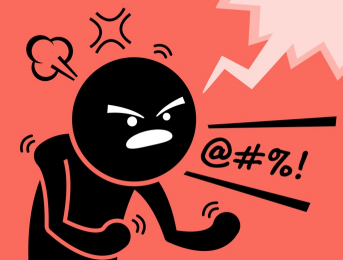
- ☐ Tips efter samtalet:
 - ☐ Distansera dig, andas och lugna ned dig
 - ☐ Använd kollegorna som stöd och bollplank
 - ☐ Bryt ditt känslotillstånd genom att göra något annat för en kort stund



*Kill them
with Kindness*

De arga och upprörda

- ☐ Låt de prata till punkt
- ☐ LIPA
- ☐ Bekräfta kundens känsla
 - ☐ *Jag förstår att du är arg, förbannad, ledsen*
- ☐ Agera – var tydlig med vad du kan göra och vad som händer framöver
 - ☐ Linda inte in
 - ☐ Var tydlig med vad du får/inte får, kan/inte kan, möjligt/inte möjligt
- ☐ *Jag önskar att jag hade kunnat ge dig det svar du hade hoppats på. Jag kan inte göra mer*
- ☐ *Nu kommer vi inte längre i det här samtalet och därför kommer jag att avsluta det*



Härskartekniker

- ❑ Ducka, låt allt passera och fortsätt vara trevlig
- ❑ Om det går för långt. Ställ frågan:
”jag vill verkligen hjälpa dig så långt jag kan så vad är anledningen att du hela tiden kallar mig lilla gumman...?”
- ❑ Om det får för långt. Byt kontaktperson. *”Jag tror inte vi kommer längre och därför ska jag koppla dig till en av mina duktiga kollegor”*



Långpratarna

- ❑ Styr samtalet genom att visa att avslutet kommer:
 - ❑ *Har du någon mer fråga innan vi avslutar?*
 - ❑ *Då fick du svar på det, har du någon sista fråga?*
 - ❑ *Så, nu fick du svar på den frågan. Är det något annat du funderar på är du alltid välkommen att ringa tillbaka! Ha en bra dag och lyckat till!*



Den som inte lyssnar

- ☐ Påkalla uppmärksamheten;
 - ☐ Använd namnet
 - ☐ Ursäkta, ursäkta
- ☐ När du fått uppmärksamhet;
 - ☐ *"Jag vill verkligen hjälpa dig så bra jag kan. För att kunna göra det behöver jag ställa några frågor. Är det ok?"*
- ☐ Om samtalet spårar ur igen;
 - ☐ *"Ursäkta, jag skulle få ställa frågorna klart."*
- ☐ Nödlösningen
 - ☐ Bli tyst till kunden frågar *"är du kvar?"*
 - ☐ *"Jag är kvar och vill gärna hjälpa dig. För att kunna göra det behöver jag ställa dig några frågor. Är det ok?"*



Den negative

- ☐ Gå inte i diskussion
- ☐ Bekräfta att de får tycka som de gör
 - ☐ *Jag förstår att du är besviken!*
 - ☐ *Det måste vara tråkigt!*
- ☐ Fortsätt vara trevlig och visa att deras kommentarer inte biter på dig
- ☐ Filtrera och ducka de negativa och ironiska små kommentarerna som löpande kommer
- ☐ Försök att hålla dig till kärnfrågan och luras inte med i sidodiskussioner som ex,
 - ☐ *Men håller inte du med mig? Tycker inte du att det här är för dåligt?*
 - ☐ *Vad jag tycker spelar ingen roll. Jag kan inte göra mer än vad jag redan har gjort*
 - ☐ *I min roll får inte jag göra på något annat sätt än vad jag har berättat för dig*
- ☐ Våga avsluta samtalet
 - ☐ *Nu kommer vi inte längre och därför kommer jag att avsluta det här samtalet*



Säg stopp och sätt gränser

- ❑ Du får sätta gränser när kunden hotar, går på personliga angrepp, använder för mycket svordomar, könsord eller om du själv känner att du håller på att explodera.
- ❑ På telefon vinner du på att ställa dig upp och använda hela ditt kroppsspråk för att visa tydlighet och bestämdhet!
- ❑ Först ett gult kort;
 - ❑ *Om du kallar mig idiot en gång till avslutar jag det här samtalet direkt!*
- ❑ Rött kort;
 - ❑ *Jag sa att jag skulle avsluta samtalet om du fortsatte och därför kommer jag nu att lägga på luren*

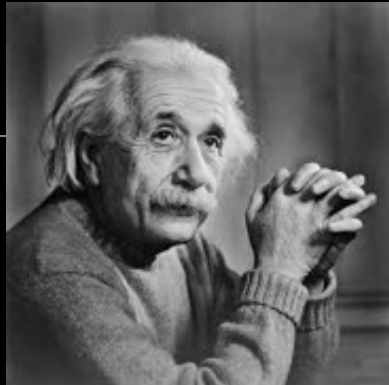


Uppsummering

- ☐ Det ingår i jobbet att ta skit
- ☐ Se människan bakom kundmasken
- ☐ Håll koll på din autopilot
- ☐ LIPA!
- ☐ Lyssna och ställ frågor så kanske du kan lära dig något nytt



Om du gör som du alltid har gjort men
förväntar dig ett nytt resultat...
...då är det första tecknet på att
du är på väg att bli en idiot!



Albert Einstein