

Utmanande möten!

Små saker som gör stor skillnad!



Vad är ett
utmanande
möte?

Reaktionstrappan

Lyssna eller höra?

Hur reagerar jag?

Belysa fällor och
få verktyg och tips

De små frasernas
betydelse

www.isehag.se

**Let's Talk
About It!**



- ❑ Vad heter du?
- ❑ Din roll?
- ❑ Dina förväntningar!





Christer Isehag



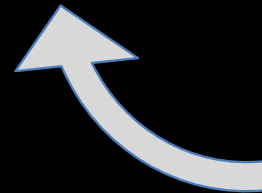
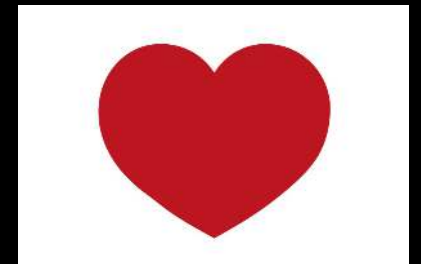
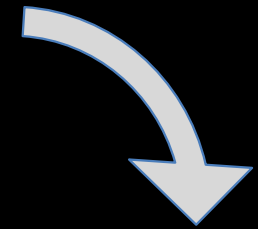
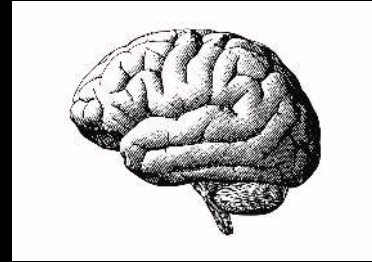
www.isehag.se



Vad är ett besvärligt möte?



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?

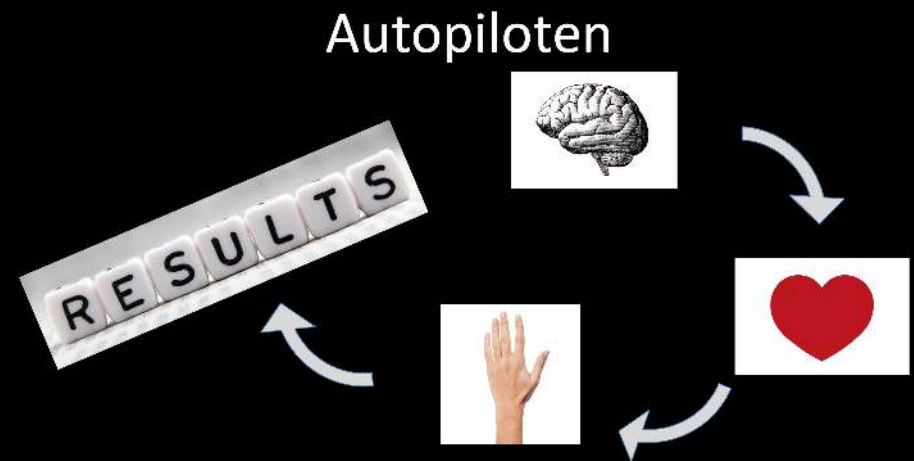
Tips!

Om något inte fungerar - Gör något nytt!



När du möter en besvärlig person

- ☐ Vad är din första tanke?
- ☐ Vad får du för känsla?
- ☐ Hur förändras ditt beteende?



Män får lättare
förkylningar än kvinnor!



Han var inte
nöjd med
mitt svar
utan vill
prata med
någon
annan!

Helvetica

Till:

Kopia:

Dold kopia:

Ämne: Arbetshandskar

Från:  Dölj min e-postadress

En expert tack

 Andreas

Han
uppskattade
mitt arbete
och tycker
att jag är en
expert!

Snälltolka

Snälltolka



Fultolka



S.O.B.E.R.

- ☐ När du känner starka känslor som ilska, frustration eller stress.
- ☐ När du vill undvika att säga eller göra något du ångrar.
- ☐ När du vill bryta ett negativt beteendemönster.
- ☐ När du vill fatta mer genomtänkta beslut.
- ☐ När du vill hantera vardagens små och stora utmaningar med större lugn och självkontroll.



S.O.B.E.R.

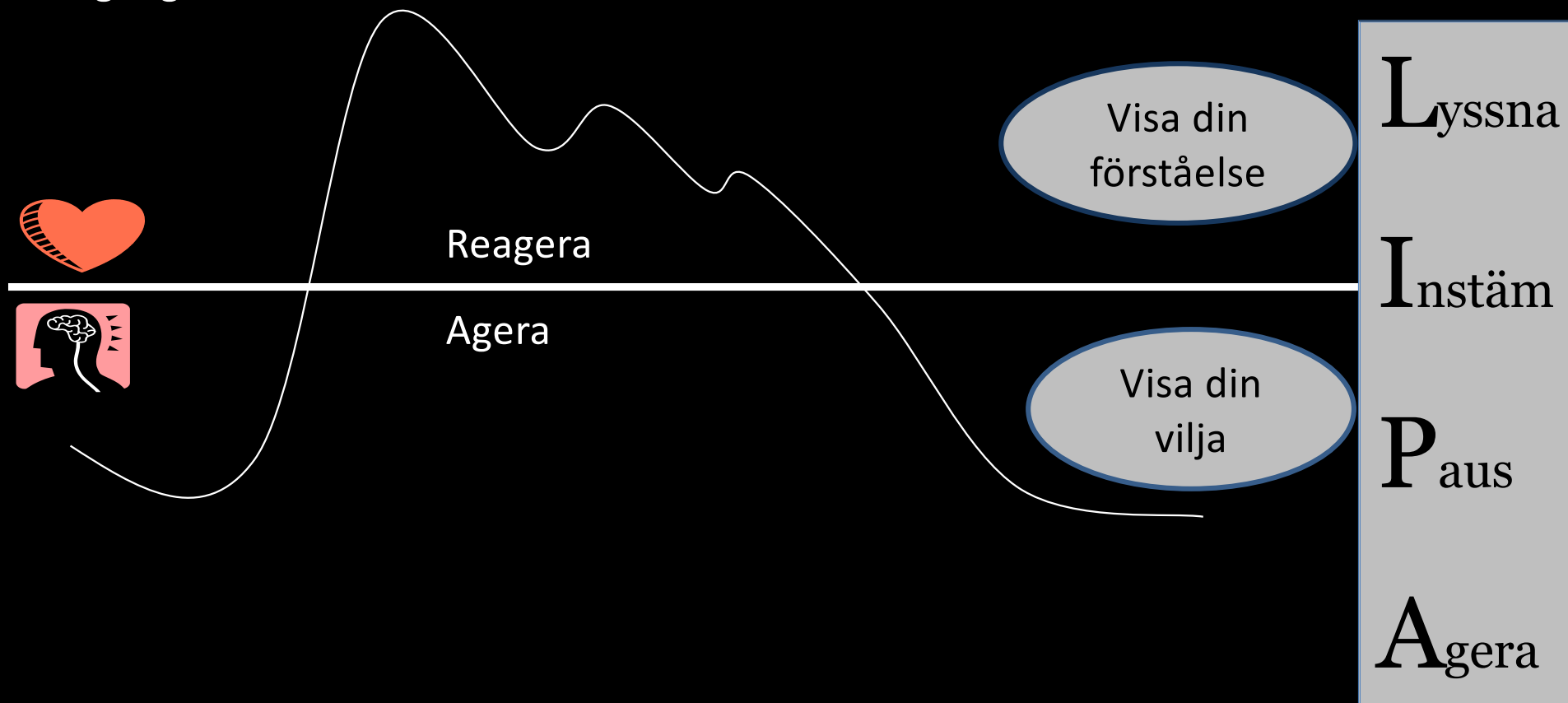
- ☐ Stop
- ☐ Observe
- ☐ Breathe
- ☐ Expand
- ☐ Respond

Vad har jag för
alternativ?

*Kill them
with Kindness*

Alltid
Aldrig
Jämt
Varenda gång

Reaktionstrappan

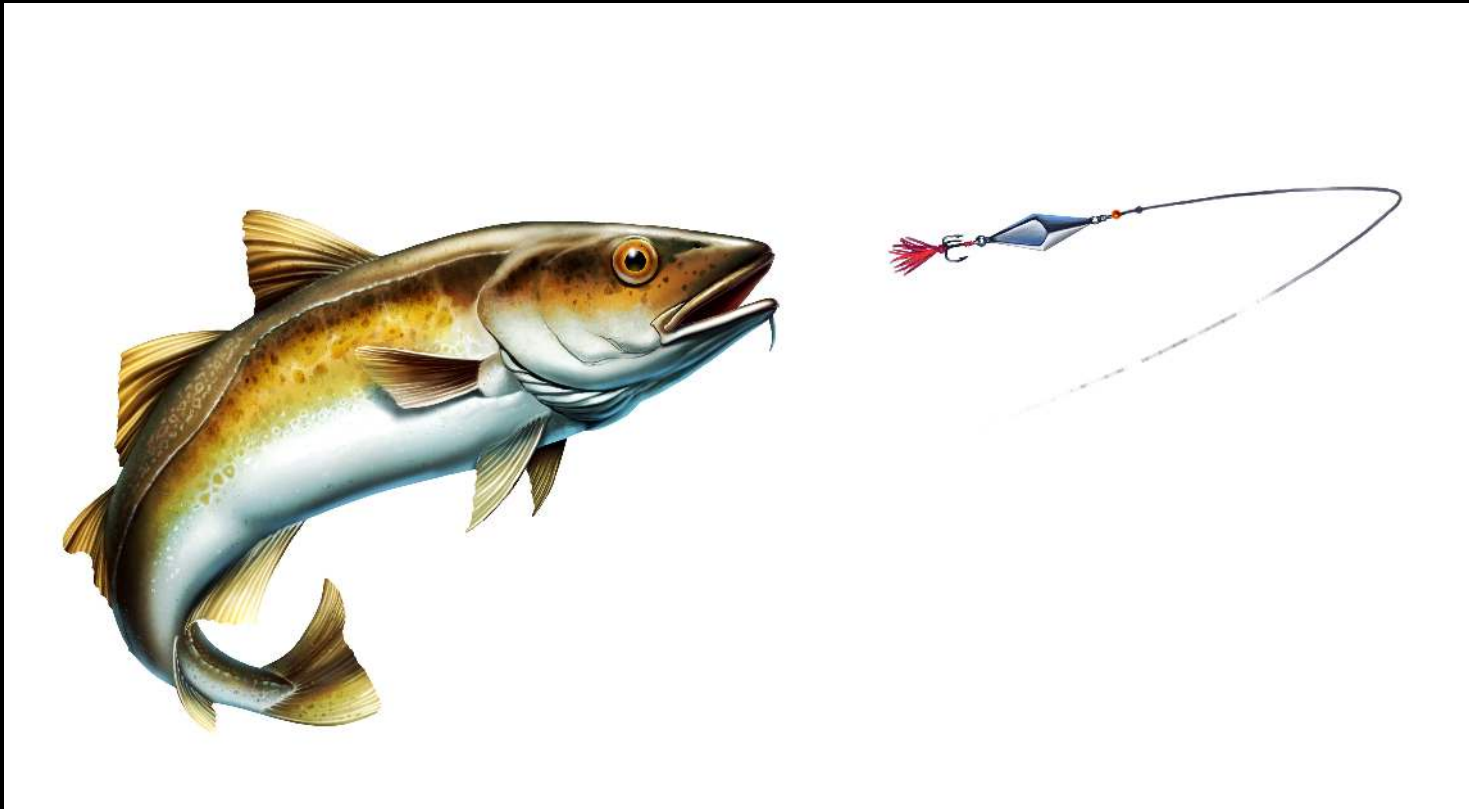


Vad var hon arg på?

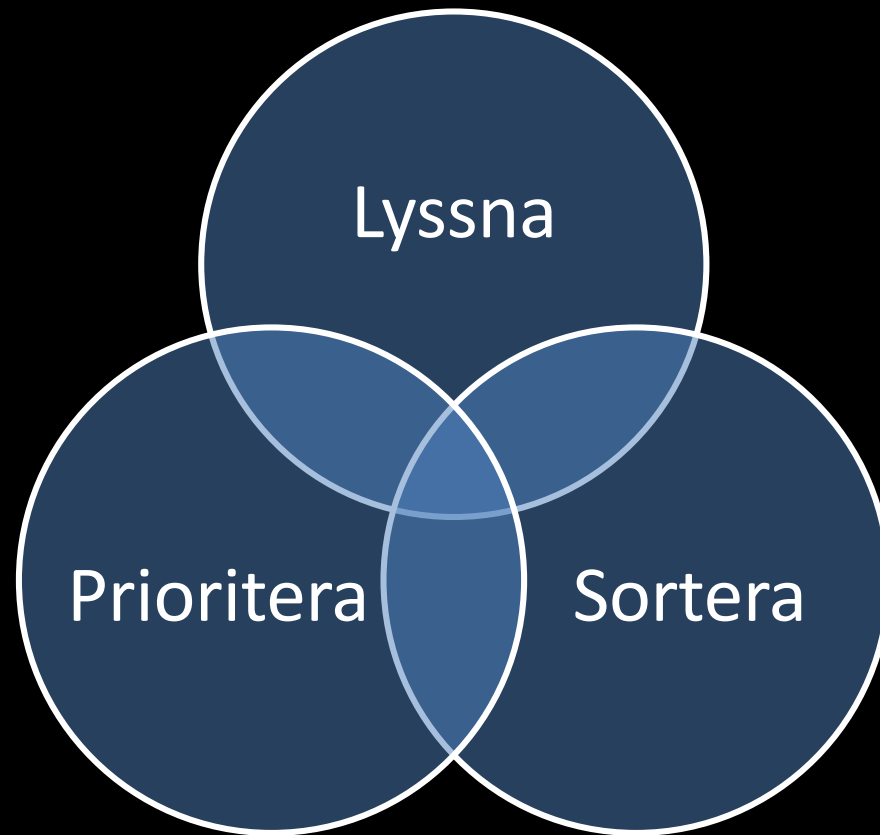
- ☐ Dubbelsändning
- ☐ Fel jämt å jämt å jämt
- ☐ Less på det här
- ☐ Störningar överallt
- ☐ Betalt ska ni ha
- ☐ Skit
- ☐ Dyrare
- ☐ Sämre och sämre
- ☐ Ingen kvalitet
- ☐ Inte höra på TV
- ☐ Inte se tvåan
- ☐ Inte lyssna på radion
- ☐ Djävla felen
- ☐ Höjda avgifter i ett kör
- ☐ Nymodigheter
- ☐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



Nappa inte på betet!



Att aktivt lyssna för att förstå!



Hur kan man bli så arg för så lite?

- ☐ Det är lätt att överdriva när vi blir arga
 - ☐ Alltid, aldrig, jämt, varenda gång
- ☐ När man ändå fått upp farten och har ångan uppe;
 - ☐ Förresten så, apropå det, förra veckan
- ☐ Ilskan är inte riktad mot dig utan från mig
- ☐ Lyssna aktivt och sortera
 - ☐ Lyssna prestigelöst
 - ☐ Sortera bland allt som sägs
 - ☐ Välj bort det som inte hör till saken
 - ☐ Prioritera de punkter som handlar om kärnfrågan

Du, jag och alla andra reagera på ungefär samma sätt när ilskan kommer

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"...

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?



Århundradets mördarfras!

Dvärgen har
hängt sig!



www.isehag.se



Fastighetsbranschens fackuttryck



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
- ☐ Jag ska koppla dig till en av mina duktiga kollegor
- ☐ Det där är inte mitt bord utan för att du ska få bästa hjälpen ska jag koppla dig vidare
- ☐ Är det något mer jag kan göra
- ☐ Har jag varit tydlig så du förstår vad jag menar
- ☐ Återkom gärna om du har fler frågor



Lyssna
med ena
örat?

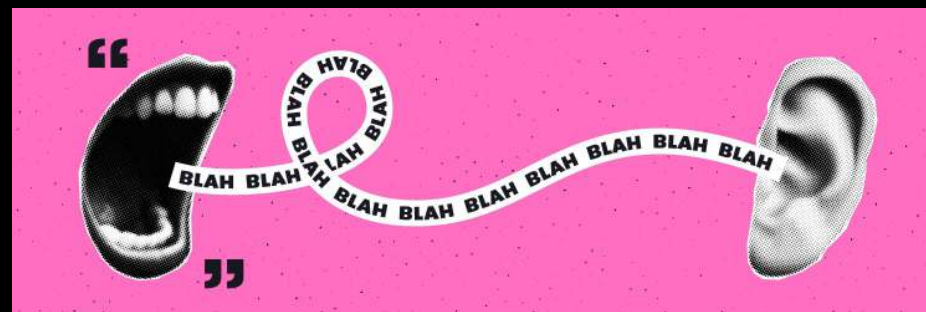
Läsa med
ena ögat?



- ☐ Fråga
- ☐ Var nyfiken
- ☐ Fråga
- ☐ Sammanfatta



Lyssnarfällor



Tips



- ☐ Lyssna för att förstå!
- ☐ Var intresserad istället för att försöka verka intressant
- ☐ Ju mer du lyssnar ju mer nytt kan du lära
- ☐ När jag känner att du lyssnar litar jag på dig

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



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*



De som hotar...

- ☐ De vill få dig ur balans
- ☐ Försök att behålla lugnet
- ☐ Simma medströms
 - ☐ *Jag kan inte hindra dig att ringa tidningen. Det kommer dessvärre inte förändra någonting. Jag kan inte göra mer än vad jag redan har gjort*
- ☐ Ta hand om kunden på ett vänligt sätt!



Härskartekniker

- ❑ Duka, 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 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*



Den rörige 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?"*



Utanför min kontroll!

- ☐ Lyssna klart och bekräfta!
- ☐ Var tydlig på ett vänligt sätt!
 - ☐ *"Det du önskar är något jag inte kan påverka eller har möjlighet att göra!"*
 - ☐ *"Det jag kan göra är att framföra det här till min chef. "*
 - ☐ *"För att lösa situationen just nu kan jag göra det eller det".*



De som ältar!

- ☐ Ofta fastnar de här i samma exempel kring det som varit och det som de tidigare upplevt!
 - ☐ Beklaga och försök att styra samtalet framåt!
- ☐ Om det blir för mycket!
 - ☐ *"Jag vill verkligen försöka hjälpa dig här och nu. Jag förstår inte riktigt vart du vill komma med att återkomma till det som har varit!"*
 - ☐ Var sedan tyst!



Att kunna avsluta ett samtal!

- ☐ När behöver du göra det?
 - ☐ För mycket socialt prat!
 - ☐ För många sidospår!
 - ☐ Kompissnacket!
- ☐ Hur kan du göra det?
 - ☐ Svara på frågan eller lyssna klart på exemplet och ta sedan snabbt tillbaka styrningen
 - ☐ Vad är det för konkret fråga du vill ha hjälp med?
 - ☐ Vad är det jag kan hjälpa dig med idag?
 - ☐ Vad är det du behöver hjälp med just nu?
 - ☐ Om inte det fungerar!
 - ☐ Just nu ser jag att många ringer och behöver min hjälp. Är det någon konkret fråga jag kan hjälpa dig med?



Umarellen

Lyssna, tacka och
fortsätt vara trevlig



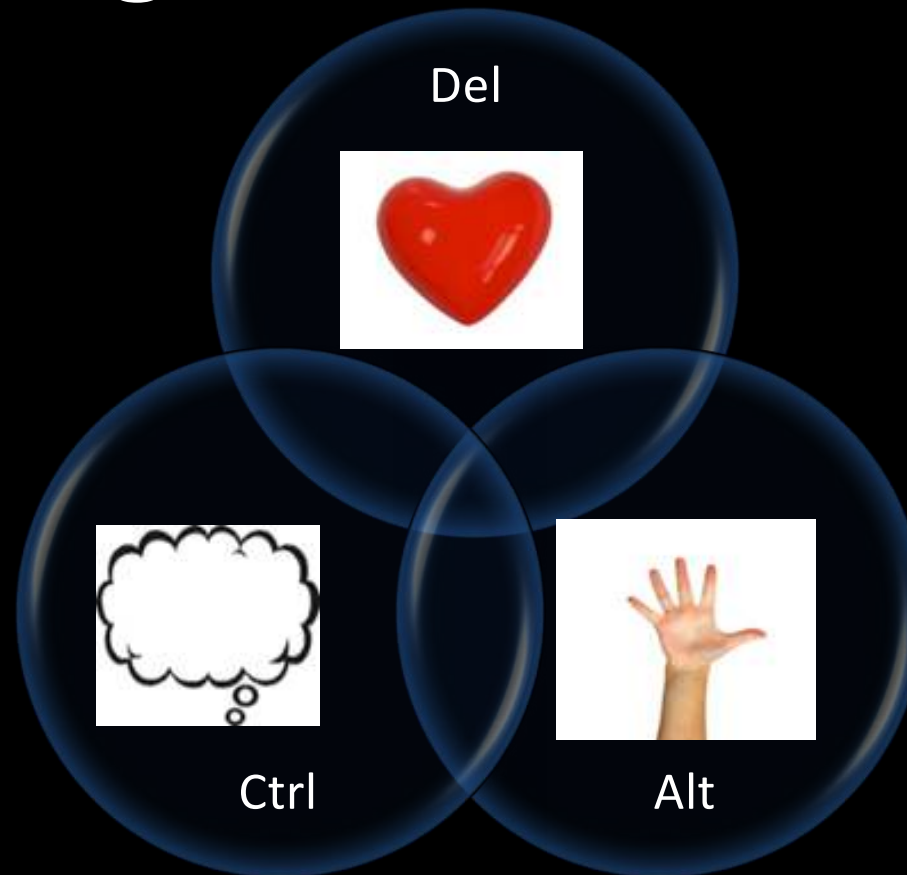
En äldre man som tillbringar sin tid med att betrakta byggarbetsplatser eller vägarbeten i det offentliga rummet. Fenomenet kännetecknas ofta av att mannen står med händerna knäppta bakom ryggen och ibland ger oömbdda råd till de arbetande.

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*



En mänsklig omstart – Ctrl+Alt+Del



Uppsummering

- ☐ Det ingår i jobbet att ta skit
- ☐ Se människan bakom kundmasken
- ☐ Håll koll på din autopilot
- ☐ LIPA !
- ☐ Du vet inte vad som egentligen gjort din kund så här arg

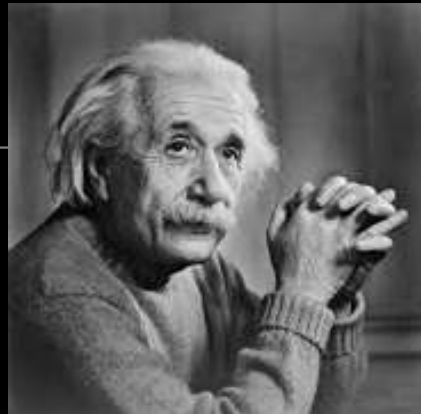


Hur har du haft det och
vad tar du med dig?



www.isehag.se

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