



Katarina Weiner Thordarson.

Bemöt rätt på lätt sätt

2015-11-02

Tidningen Vision nr 7 2015. Ett gott bemötande fungerar nästan som magi. En person kan förvandlas från skällande bandhund till fromt lamm på nolltid. Tidningen Vision har intervjuat bemötandexperten som förklarar hur du gör för att få arga att bli lugna.

Du har säkert sett andra göra det eller kanske själv upplevt det: hur ilskan och missnöjet bara runnit av utan att du begrep hur det gick till. Plötsligt står du där och nickar. Lugn och medgörlig i stället för förbannad och orolig. Hur gick det till egentligen? Förmodligen har du stött på ett bemötandeproffs, som på allvar kunnat sätta sig in i din situation just i den stunden. Att kunna byta perspektiv och föreställa sig hur det är att gå i någon annans skor är själva grunden för ett gott bemötande. Att till exempel säga "Vi följer bara våra regler" eller "Vi gör så gott vi kan" kan vara extremt provocerande för en person som befinner sig i ett pressat läge. Säg i stället till exempel "Jag är ledsen att du fått vänta/ inte fått besked/ fått stå i kö" och fortsätt med "Jag hoppas att jag ska kunna hjälpa dig nu" eller "Berätta om ditt ärende så ska jag se hur jag kan hjälpa dig", råder Katarina Weiner Thordarson, bemötandexpert och författare till boken Professionellt bemötande.

– Att kunna ge ett bra bemötande handlar mycket om att kunna läsa av andra. Ofta är personer som jobbar med människor mycket bra på det, men inte själva medvetna om sin förmåga, säger hon.

Ett sätt att läsa av andras sinnesstämning är att ge akt på kroppsspråk och talhastighet. Pratar man

fort och rör sig snabbt kan det tyda på att man är upprörd och arg. Då kan det vara en bra idé att bemöta det med att tala lite långsammare. Ett annat sätt att pejla av vad som rör sig i den andres huvud är att ställa enkla frågor för att få reda på vad upprördheten handlar om. Då är syftet egentligen inte att få svar på frågorna, utan ”ställa diagnos” på personen, det vill säga ta reda på vilken sinnesstämning hen befinner sig i.

– Händer det att du gråter fast du egentligen är arg? Eller skrattar när du är nervös? På samma sätt kan det vara så att arga personer egentligen är rädda och oroliga och då är det den känslan man ska bemöta, säger Katarina Weiner Thordarson.

En annan grundpelare när man bemöter missnöjda personer är att jobba med deras förväntningar. Det är ganska vanligt att man inte har klart för sig vad till exempel en kommun har möjlighet att hjälpa till med. Man kan exempelvis inleda med att säga ”Är det okej för dig om vi innan vi pratar om ditt ärende stämmer av lite vilka förväntningar du har på det här mötet/telefonsamtalet?”. Om personen då säger ”Ja” kan du fortsätta och förklara vad du i din yrkesroll har möjlighet att hjälpa till med, råder Katarina Weiner Thordarson.

Men ibland kan ju ett samtal urarta hur mycket man än anstränger sig. Katarina Weiner Thordarson berättar om ett verkligt exempel på en handläggare som fick orden ”Du har förstört mitt liv” slängda mot sig.

– Tyvärr kan man ibland bli tvungen att ta skit på jobbet, men försök att inte ta det personligt. Se det som att du råkar komma i vägen för en person som just då har en riktigt dålig dag.

Fakta

Checklista för samtal med upprörda

Låt kunden/klienten/brukaren/medborgaren få ur sig sina känslor innan ni börjar prata om ärendet. Låt kunden prata till punkt.

Fråga om hen vill att ni pratar om frågan på ett sansat sätt. Om hen säger ja bekräfta genom att säga ”Bra, det är precis vad jag också vill”.

Fråga efter vilka förväntningar hen har på mötet.

Lägg band på de egna känslorna och fokusera på sakfrågorna.

Ta ett beslut om hur ni ska gå vidare med ärendet och vem som ansvarar för de olika delarna i beslutet.

Sammanfatta vad ni kommit överens om.

Säg inte så här

Tyvärr, vi följer bara våra regler.

Nej, det går inte, dessvärre fungerar det inte så.

Du har missuppfattat, du har fel.

Ingen har klagat tidigare.

Vi gör så gott vi kan.

Alla ärenden behandlas i turordning.

Har du inte läst informationen på vår hemsida?

Säg så här i stället

Jag beklagar att du fått vänta/inte fått besked/fått stå i kö.

Det låter jobbigt, vad kan jag hjälpa dig med nu?

Då förstår jag om du är besviken.

Jag är hemskt ledsen att behöva göra dig besviken.

Sara Jonerin

sara.jonerin@vision.se