

Krävande möten och krävande samtal

Möten kan dränera på energi, upplevas riktigt jobbiga och till och med bli ett arbetsmiljöproblem. Bemötande är komplext. Kunder kan både vara mer krävande och lättstöta

- Höga förväntningar och krav
- Vill ha hjälp snabbt, anser att deras ärende ska prioriteras
- Stort fokus på sina rättigheter
- Kunniga i sakfrågan och ifrågasätter
- Hotfulla fysiskt och verbalt
- Hotar att kontakta media, DO eller högre chef
- Lättkränkta

Exempel från kommun: Ifrågasätter handläggarens beslut, kräver att gå förbi den ordinarie kön, kräver att skynda på sitt ärende, föreslår att handläggaren ska vara lite smidig. Går vidare med sitt ärende till förvaltningschef och kommunpolitiker då de är missnöjda med sina barns skolbetyg. Vid bygglovsavslag kontaktar kunden kommundirektören, vilket gav positivt resultat. Denna kund och kommundirektören råkar vara medlemmar i samma golfklubb.

Vilka konsekvenser får det om högre chefer ändrar beslut som ska hanteras av handläggare? Hur påverkar det handläggaren? Vad ger det för signaler internt och externt om misstanke om vänskap har påverkat ett beslut?

Rättshaverister

Kräver sin rätt, hotar, driver en kamp som aldrig tar slut, är besatta av att få rätt. De kan vara angripande och aggressiva. Indirekta hot kan förekomma som att begära ut en handläggares CV, kräva att få samtliga handlingar i ett ärende eller att få svar på mejl inom 10 min.

Bemöta och justera förväntningar

Offentliga och privata kunder förväntar sig att få ett beslut som överensstämmer med sina önskemål. När det inte sker blir de besvikna. En besvikelse kan uttryckas som ilska, irritation, sorg eller kränkt. Förväntningar kan vara realistiska, underförstådda, uttalade, outtalade eller orealistiska. Skulle du vilja höja kvaliteten på dina möten genom att *justera* dina kunders förväntningar? Lär dig justera förväntningar i boken Professionellt bemötande

KÖP HÄR: Adlibris, Bokus, Komlitt förlag



Professionellt bemötande, uppl. 5, 2019

Få tillgång till fler än 60 autentiska exempel och bemötandeverktyg, Utökad och omarbetad upplaga

Krävande kunder med psykisk ohälsa, 2017

Personer som trakasserar, hotar, skriker, får aggressionsutbrott, är drogade, bär vapen, är paranoida eller kladdar ner väggar på offentliga arbetsplatser med sin avföring. Läs vilka symtom, tecken, beteenden och kroppsspråk som kan förvarna om aggressiva handlingar. Få bemötandeverktyg och mängder med autentiska exempel. Om du är förberedd får du också fler handlingsalternativ

