

## Så ger du en dålig nyhet

Det finns många sätt att leverera dåliga nyheter. En sjustegrskadet återfinns i den excellenta boken *Wake your mind up*, skriven av grundarna till det spännande företaget *The Mind Gym* som jag samarbetat med i flera år. Nyckeln när du ger dåliga nyheter är att vara tydlig och empatisk på samma gång. Här är processen:

VAD	VARFÖR	EXEMPEL
<b>Sammanhanget.</b> Vad handlar det om?	Så att personen fattar vad du snackar om	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Jag vill prata om vårt förhållande.</i></li> <li>- <i>Jo, den beställningen du lade i förrgår</i></li> </ul>
<b>Beslutet.</b> Vad den dåliga nyheten är.	Så att personen inte ska sitta och vänta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Det fungerar inte så jag gör slut</i></li> <li>- <i>Vi kommer inte att kunna leverera till på tisdag</i></li> </ul>
<b>Fler detaljer.</b>	Om inte rubriken räcker.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>jag har inte träffat en annan. Jag vill bara inte fortsätta.</i></li> <li>- <i>Vi hinner inte.</i></li> </ul>
<b>Skälen, orsaken, anledningen</b>	Av de nio inflytandetekniker som finns är logiska argument starkast	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Jag känner inte att jag och du är rätt för resten av livet.</i></li> <li>- <i>Efter att jag fick din order såg jag att många fler kunder än vanligt lagt order på samma produkt, nästan samtidigt.</i></li> </ul>
<b>Hur du kom fram till beslutet</b>	Kan hjälpa personen att förstå hur du tänker	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Jag insåg det när du pratade om att flytta ihop.</i></li> <li>- <i>Jag har just pratat med produktionen och ringde dig så fort jag kunde.</i></li> </ul>
<b>Konsekvensen av beslutet</b>	Du visar empati	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Jag vet att du redan sagt upp din hyresrätt.</i></li> <li>- <i>Jag förstår att du får problem på din sida</i></li> </ul>
<b>Alternativa vägar</b>	Här visar du att verkligen funderat på andra lösningar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Jag har en kompis som vill hyra ut sin lägenhet på ett år.</i></li> <li>- <i>Om du kan tänka dig att ta en mindre mängd till tisdag så kan jag få iväg resten på torsdag.</i></li> </ul>

På [www.lacina.se](http://www.lacina.se) hittar du hundratals tips och tankar om **kommunikation, mål och möten**. Vill du ha mina **Tankefrön** om kommunikation och motivation en gång i månaden? Mejla mig på [antoni@lacina.se](mailto:antoni@lacina.se). På samma adress når du mig om du vill boka en **föreläsning**.