



Så läser du leverantören

Du möter en leverantör. Det är förhandling. Du har gjort din hemläxa, och har koll på det som rör affären. Men hur mycket vet du egentligen om personen på andra sidan bordet? Inte deras bolag, inte deras siffror – utan den människa som sitter där. Och hur mycket vet du om hur du själv reagerar, tolkar och agerar i en sådan situation?

I det här materialet får du en liten nyckelknippa som hjälper dig att förstå varför vi människor gör som vi gör. Varför vi ibland blir överdrivet misstänksamma, för försiktiga eller för påstridiga. Varför vi ibland säger för mycket eller för lite. Och hur vi kan möta både oss själva och andra med större förståelse – och få till bättre affärer, bättre relationer och bättre resultat.

Här får du en sammanfattning av föreläsningen i text, med insikter och verktyg som du kan använda direkt i din vardag som inköpare, upphandlare eller leverantörsansvarig. För att du ska bli bättre rustad att förstå andra – och dig själv.

Vad är en leverantör?

En leverantör kan förstås vara väldigt många olika saker. Från en lokal hemtjänstaktör till ett multinationellt IT-bolag med miljarder i omsättning. Men oavsett vem du möter – vad är det som alltid sitter på andra sidan bordet?

En människa!

Och det är där nyckeln sitter. För oavsett om vi förhandlar om IT-tjänster eller vårdinsatser så är det våra reaktioner, våra känslor och våra sociala drivkrafter som styr mötet. När du lär dig förstå det biologiska system som styr oss, autopiloten i hjärnan, så får du ett övertag. Inte för att manipulera. Utan för att bygga tillit, lugn och långsiktigt goda samarbeten.

Människan är en social och biologisk varelse

Hjärnan har inte fått någon systemuppgradering på 200 000 år. Den är byggd för överlevnad, inte för modern organisationslogik. Dess främsta uppgift är att hålla oss vid liv – här och nu. Det gör att hot, både fysiska och sociala, prioriteras före allting annat. Hjärnan letar inte efter möjligheter, utan efter risker. Den scannar av omgivningen flera gånger i sekunden och signalerar med känslor vad vi bör akta oss för och vad vi ska söka oss mot.

När vi sitter i ett möte, i en förhandling, eller till och med om vi får ett mejl händer alltså saker i vår hjärna som vi inte märker. Vi är programmerade att känna obehag inför osäkerhet, rädsla för att göra bort oss, oro över status eller grupptillhörighet. Och när hjärnan går in i hotläge stänger den av kreativitet, empati och logik. Vi blir sämre på att lyssna, förstå och hitta lösningar.



Känslorna är vårt styrsystem

Den svenska neuroforskaren Sissela Nutley beskriver känslorna som vårt styrsystem. Det vi upplever i kroppen är hjärnans försök att styra oss. Hjärnan tolkar vår omgivning, gissar vad som är på väg att hända och skakar fram en elektrokemisk cocktail som får oss att reagera på ett sätt som maximerar chansen att överleva. Känslorna är inte farliga, men de kan vara obekväma, och de är ett resultat av att hjärnan vill skydda oss.

Hjärnan som förutsägelsemaskin

Lisa Feldman Barrett beskriver hjärnan som en förutsägelsemaskin. Det betyder att hjärnan hela tiden, utifrån tidigare erfarenheter, försöker förutsäga vad som kommer att hända närmast, och förbereder kroppen på det. Det sker i realtid och påverkar hur vi känner och reagerar. Våra känslor är alltså inte alltid en reaktion på vad som faktiskt händer, utan på hjärnans förväntningar.

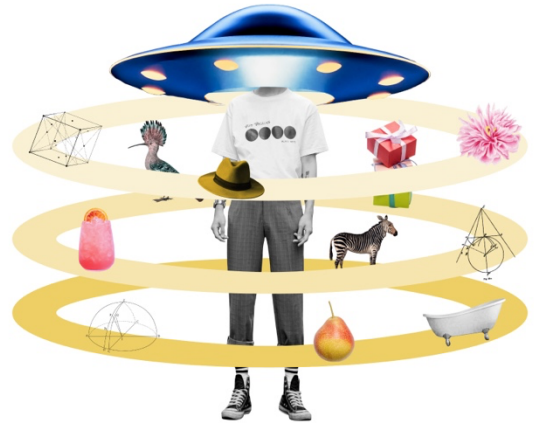
Det här betyder också att vi inte ser världen som den är – utan som vi är. Två personer kan uppleva exakt samma situation helt olika, beroende på vilka erfarenheter de bär med sig.



Neuroception – radarn som styr oss

Stephen Porges har forskat på något han kallar för neuroception, hjärnans omedvetna avläsning av miljön. Det innebär att vi ständigt, utan att vi märker det, scannar av omgivningen efter tecken på trygghet eller fara. Och det som hjärnan uppfattar som hot behöver inte vara logiskt. Det kan vara en röst som påminner om någon vi haft en konflikt med, ett stelt ansiktsuttryck, eller en tystnad som tolkas som ogillande.

Radarn är alltså alltid på. Och den styr hur mycket av vår hjärna vi får tillgång till. När vi känner oss trygga kan vi tänka klart, samarbeta och vara kreativa. När vi känner oss hotade går hjärnan i överlevnadsläge. Då stänger vi ner och fokuserar på att klara oss.



Den kognitiva bromsen

En annan viktig nyckel är den så kallade kognitiva bromsen. Det är en funktion i hjärnan som gör att vi kan dämpa känsloreaktioner genom att sätta ord på dem. När vi säger ”jag är orolig för hur det här ska tas emot” eller ”jag känner mig lite pressad just nu” så reagerar hjärnan med att sänka hotnivån.

Forskningen visar att när vi sätter ord på våra känslor, särskilt de som ligger längst ner i känslöhögen, så lugnar sig amygdala. Det gör att vi får tillgång till mer av vår tankeförmåga igen. Det kan också vara hjälpsamt att dela känslan med någon annan – då får vi hjälp att reglera oss genom relationen.

Från överlevnad till samarbete

Det här är förstås problematiskt i situationer där vi behöver vara just kreativa, empatiska och lösningsorienterade. Som i en förhandling. Eller i ett förändringsarbete. Därför behöver vi skapa sammanhang där hjärnan får tillgång till hela sitt register – där vi inte bara överlever, utan samverkar.

Tre rattar att vrida på

I föreläsningen pratade jag om tre konkreta verktyg för emotionell självreglering – alltså sätt att hjälpa sig själv att hantera känslor, tankar och stressreaktioner i pressade lägen. Här kommer en kort sammanfattning:

1. Sätt ord på känslan.

När vi sätter ord på det vi upplever minskar den biologiska stressresponsen. Om du säger (högt eller tyst): ”Jag känner mig lite pressad just nu”, så lugnar sig amygdala – och du får tillgång till en större del av hjärnan igen.



2. Ring en vän!

Dela med dig av hur du känner till någon du litar på. Det minskar skammen och hjälper dig att sortera. Gärna någon som inte dömer eller försöker fixa – utan bara lyssnar.



3. Ge hjärnan ett bättre jobb.

Hjärnan är byggd för att leta hot – men du kan ge den ett annat uppdrag. Säg till dig själv: ”Jag vill att det här ska bli ett bra möte.” Då börjar hjärnan leta möjligheter i stället för faror.



