

# Kommunicera effektivt och förtroendeingivande!

*Små saker som gör stor skillnad!*

Christer Isehag

[www.isehag.se](http://www.isehag.se)

1

## Vi ska prata om...

- ☐ Intryck och avtryck!
- ☐ Autopiloten!
- ☐ Konsten att lyssna
- ☐ Mördarfraser och vitaminfraser!

[www.isehag.se](http://www.isehag.se)



2



3



4

Tro inte på allt du tänker!

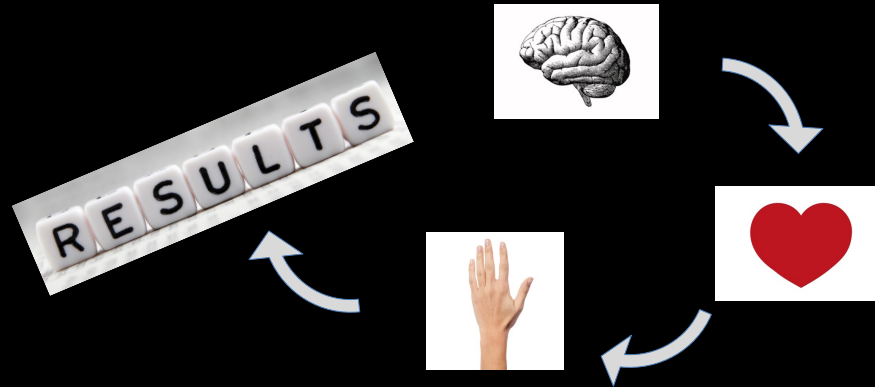


*För du vet inte vad du inte vet...*

[www.isehag.se](http://www.isehag.se)

5

Autopiloten



[www.isehag.se](http://www.isehag.se)

6

## 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!

[www.isehag.se](http://www.isehag.se)



7

## Frågetekniken

### Öppna

- ☐ Berättarfrågor
- ☐ Vad, Vem, Hur, När, Var
- ☐ Används för att veta mer
- ☐ Följdfrågor fördjupar informationen

### Slutna/stängda

- ☐ Ja & Nej frågor
- ☐ Är du, kan du, vill du...
- ☐ Används för konkreta klargöranden
- ☐ Bra för att kontrollera om sammanfattningen stämmer

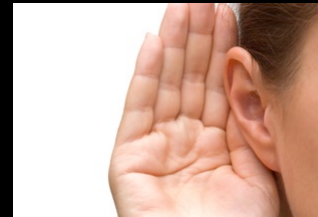
[www.isehag.se](http://www.isehag.se)



8

## Att vara lyhörd

- ☐ **Globalt**
  - ☐ Du lyssnar fokuserat men väger även in den känslan du får och vad du upplever att den andre säger. Du kan ställa frågor kring hur du upplever att berättaren känner och vilket det verkliga budskapet är
- ☐ **Fokuserat**
  - ☐ Du bekräftar berättaren och ställer följdfrågor för att få veta mer. Du upprepar och sammanfattar för att verkligen visa att du har lyssnat fokuserat.
- ☐ **Inre**
  - ☐ Du relaterar till dig själv och dina erfarenheter. Du drar paralleller med dig och tankarna har lätt att fladdra iväg.
- ☐ **Inget**
  - ☐ Dina tankar är någon helt annan stans – du kanske inte är intresserad eller vill lyssna.



[www.isehag.se](http://www.isehag.se)

9

## Mördarfraser...

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Nej, så sa jag inte...</li> <li><input type="checkbox"/> Nu lyssnar du inte...</li> <li><input type="checkbox"/> Vad var det jag sa...</li> <li><input type="checkbox"/> Det borde du förstått...</li> <li><input type="checkbox"/> Inte mitt fel i alla fall...</li> <li><input type="checkbox"/> Hur svårt kan det vara...</li> <li><input type="checkbox"/> Lilla gumman/gubben...</li> <li><input type="checkbox"/> Snälla du...</li> <li><input type="checkbox"/> ...faktiskt!</li> <li><input type="checkbox"/> Men, det borde du sagt tidigare...</li> <li><input type="checkbox"/> Då får vi se hur länge det fungerar den här gången...</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Typ, ofta, jaha, och</li> <li><input type="checkbox"/> Är du sur?</li> <li><input type="checkbox"/> Fattar väl vilken idiot som helst</li> <li><input type="checkbox"/> Inte mitt bord</li> <li><input type="checkbox"/> Jag hör vad du säger</li> <li><input type="checkbox"/> Om du lyssnar på vad jag säger...</li> <li><input type="checkbox"/> Som jag tidigare sa...</li> <li><input type="checkbox"/> Christer, nu måste vi...</li> <li><input type="checkbox"/> Om du gör ditt jobb istället för att ...</li> <li><input type="checkbox"/> Innan jag ringer tidningen...</li> <li><input type="checkbox"/> Har du varit på kurs, eller?</li> </ul> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



[www.isehag.se](http://www.isehag.se)

10



11

## 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
- ☐ Är det något mer jag kan göra
- ☐ Har jag varit tydlig så du förstår vad jag menar
- ☐ Återkom gärna om du har fler frågor

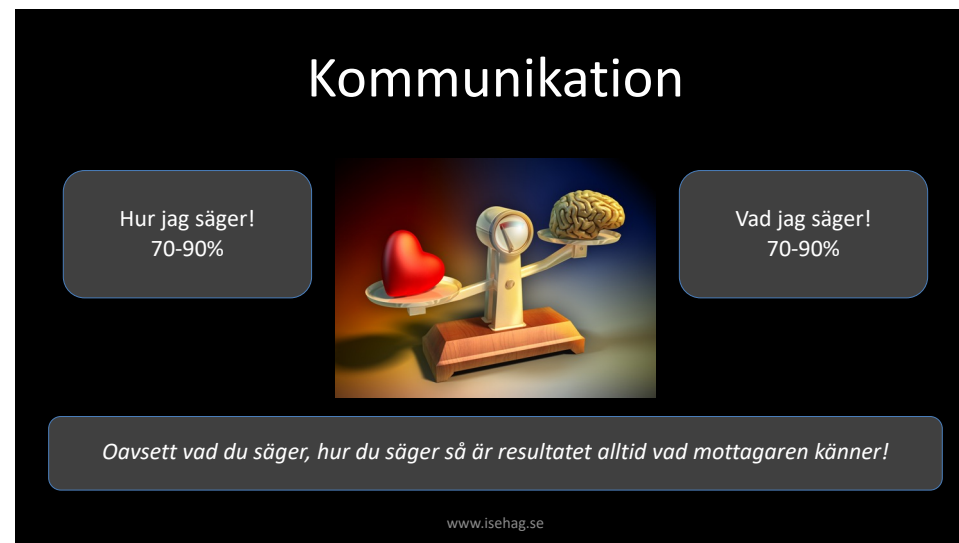


www.isehag.se

12



13



14

Det spelar ingen roll vad eller hur jag säger det  
jag säger...  
...Resultatet kommer alltid vara vad du känner!



[www.isehag.se](http://www.isehag.se)

15

## Fem små tips

- ☐ Vi skapar intryck och lämnar avtryck!
- ☐ Tro inte på allt du tänker!
- ☐ Filtrera mördarfraser och använd vitaminfraser!
- ☐ Ju mer du lyssnar klart ju mer får du veta!
- ☐ Om något inte fungerar – gör något nytt!



[www.isehag.se](http://www.isehag.se)

16



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



[www.isehag.se](http://www.isehag.se)

17

*Alla människor du möter kan  
lära dig någonting.  
Antingen hur du själv vill vara  
eller hur du absolut inte vill vara!*



[www.isehag.se](http://www.isehag.se)

18