

Bemötande i vardagen!

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

www.isehag.se

Vi ska prata om...

- ☐ Människor!
- ☐ Bemötande!
- ☐ Kommunikation!
- ☐ Samspel!



Let's Talk
About It!

Christer Isehag



www.isehag.se

Två är sanna och ett ett falskt

- ☐ Jag har fem gamla mopeder i garaget!
- ☐ Jag och min fru har skilda sovrum för att jag snarkar för mycket!
- ☐ Jag har spelat SM-final i Bowling!



Våra referensramar!



www.isehag.se

Behandla andra som ...
de vill bli behandlade!



Vi skapar intryck...



...och lämnar avtryck!

You never get a second chance
to get a first impression!

Intryck!



Avtryck!

Tro inte på allt du tänker!

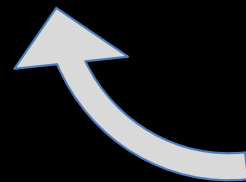
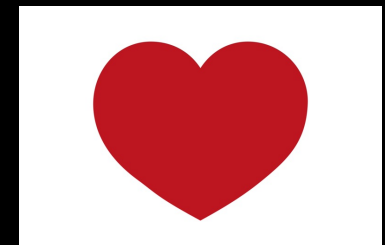
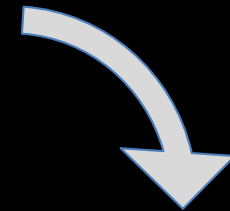
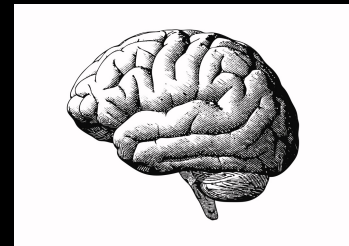


För du vet inte vad du inte vet...

Bedöma
Döma
Fördöma



Autopiloten



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!



Mördarfraser...

- ☐ Nej, så sa jag inte...
- ☐ Nu lyssnar du inte...
- ☐ Vad var det jag sa...
- ☐ Det borde du förstått...
- ☐ Inte mitt fel i alla fall...
- ☐ Hur svårt kan det vara...
- ☐ Lilla gumman/gubben...
- ☐ Snälla du...
- ☐ ...faktiskt!
- ☐ Men, det borde du sagt tidigare...
- ☐ Då får vi se hur länge det fungerar den här gången...

- ☐ Typ, ofta, jaha, och
- ☐ Är du sur?
- ☐ Fattar väl vilken idiot som helst
- ☐ Inte mitt bord
- ☐ Jag hör vad du säger
- ☐ Om du lyssnar på vad jag säger...
- ☐ Som jag tidigare sa...
- ☐ Christer, nu måste vi...
- ☐ Om du gör ditt jobb istället för att ...
- ☐ Innan jag ringer tidningen...
- ☐ Har du varit på kurs, eller?



Alltid
Aldrig
Jämt
Varenda gång



Egen reflektion

- ☐ Vilka mördarfraser har du själv använt?
- ☐ Vilka fackuttryck kan du råka använda som är tydliga för dig men kanske inte lika tydliga för din patient?



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



Hej
Tack
Förlåt



Självsäker

Målmedveten

Empatisk

Rak

Strukturerad

Tålmodig

Drivande

Entusiastisk

Analytisk

Flexibel

Ödmjuk

Engagerad

Positiv

Omtänksam

Nyfiken

Glad

Organiserad

Lojal

Förstående

Kreativ

Lyhörd

Uppmärksam

Vilja

Diplomatisk

Anpassningsbar

Metodisk

Snäll

Noggrann

Prestigelös

Ordentlig

Impulsiva

Kompetens

Lagspelare

Spontan

Modig

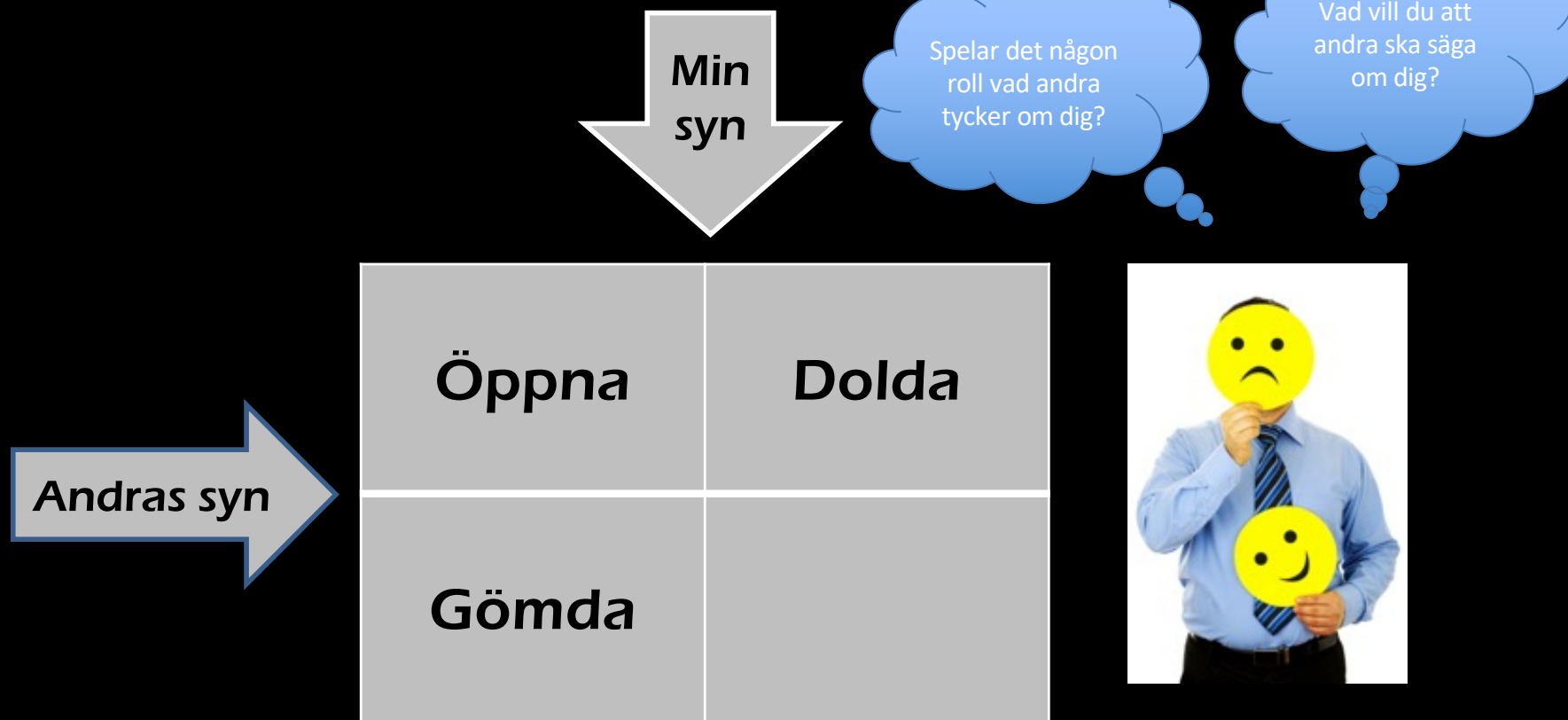
Idérisk

25 års erfarenhet...?



- ☐ Var det bättre förr eller var det du som var bättre förr?
- ☐ Vad skulle du kunna ha tappat längs vägen?
- ☐ Vad har du lagt dig till med för "ovana" med åren?

Ditt eget personliga varumärke!

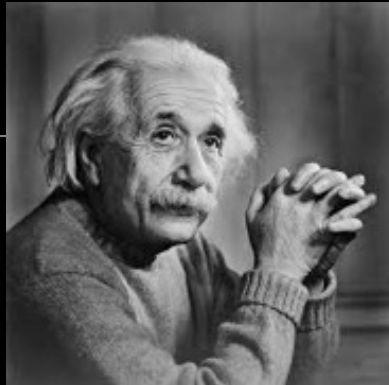


Attitydskompisar

- ☐ Skapa en feedbackkultur!
 - ☐ Målet att få hjälp med självinsikt!
 - ☐ Att tillsammans utveckla oss!
 - ☐ Bli bättre på att kommunicera!
 - ☐ Små regelbundna utvecklingssamtal mellan oss medarbetare!
- ☐ ***Ta en kopp kaffe***
 - ☐ Vad tycker du jag gör bra?
 - ☐ Ge mig ett tips på hur jag kan vara en bättre kollega?
 - ☐ Ge mig ett tips på hur jag kan bli bättre i in yrkesroll?
 - ☐ Gärna i en konkret situation!
 - ☐ Tack för tipsen och börja inte förklara!



Om du gör som du alltid har gjort men
förväntar dig ett nytt resultat...
...då är det första tecknet på att
du är på väg att bli en idiot!



Albert Einstein