

Positiv kommunikation!

*Små saker som gör stor skillnad!*

Christer Isehag

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

# Vi ska prata om...

- Intryck & avtryck!
- Autopiloten/trigger!
- Mördarfraser
- Vitaminfraser!
- Konsten att lyssna!



Let's Talk  
About It!

# Christer Isehag



**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!

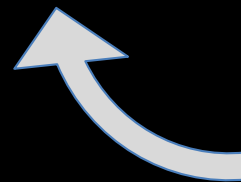
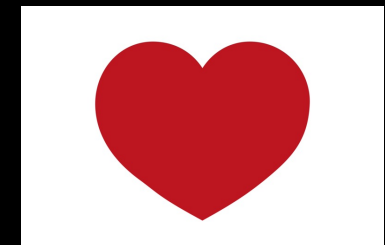
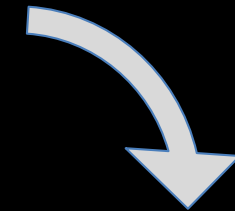
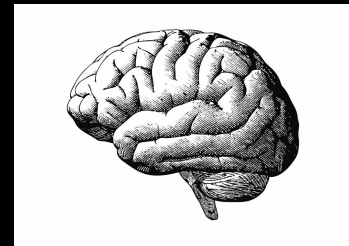


*För du vet inte vad du inte vet...*

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!

Hur påverkas  
du av din egen  
autopilot?

Tips!  
Om något inte fungerar - Gör något nytt!



Hur är min  
känsla just  
nu?

Varför går  
jag omkring  
och  
muttrar?



Vad var  
det som  
hände?

Hur går  
mina  
tankar?

Män får lättare  
förkylningar än kvinnor!



# 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



# Spinal stenos

- ❑ *"Ingen fara utan det löser vi med en rutinoperation!"*
- ❑ *"Öppnar ryggen och går in i ryggraden!"*
- ❑ *"Filar bort en liten knöl som stör och sedan blir du frisk direkt!"*
- ❑ *"Jag använder en liten tandläkarborr och filar med. Vattenkyld är klart så jag inte bränner av några nerver i onödan!"*



# Fackuttryck som kan bli mördarfraser!

- Jag behöver eskalera ditt problem!
- Jag vill validera din biljett!
- Tyvärr är turen ställd!
- Nu är lönen verkställd!
- Det är en vilande anställning!
- Fraktioner!
- Det kan du göra vid närmaste ÅVC!
- Det är bara gråvattnet som ska in i den tanken!



# Egen reflektion

☐ Vilka fackuttryck kan du råka använda?





# Fackuttryck i "tandvårdens värld!"

- Du har generell Parodontit
- Du har gingivit
- Du har pericoronit
- Jag ser i recallen att du kommer kallas i vår
- Vi kommer att behöva exa tanden
- Vi ska excavera karies
- Vi ska depurera
- Jag sätter en matris nu så blir det lite lättare
- Tandens är retinerad



# 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



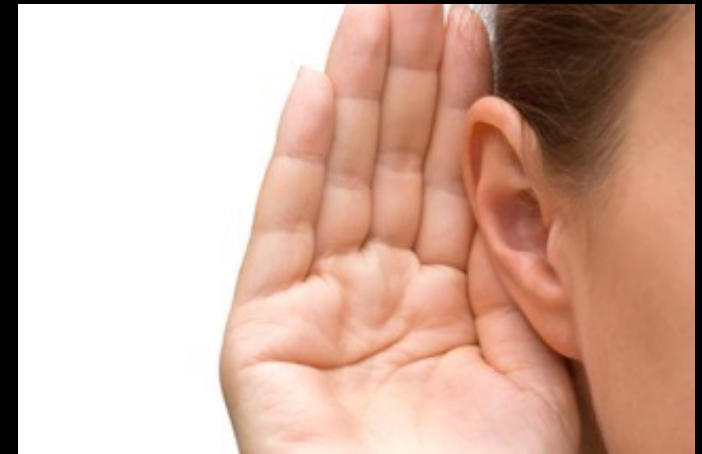
# Att vara lyhörd

Mönster

Yttre

Inre

Inget



# Uppsummering

- Vilken känsla vill du ge andra?
- Håll koll på din autopilot!
- Dra i nödbromsen!
- Ju mer du lyssnar ju mer nytt får du veta!
- Filtrera mördarfraser och använd fler vitaminfraser!



*Allt bra kan  
alltid bli bättre!*