

Effektiv kommunikation

effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

VAD du säger är inte lika
viktigt, som HUR du säger det

effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Kommunikation

- ✓ Ord är bara en liten del av ditt totala budskap
- ✓ Resten utgörs av
 - Stil
 - Röst
 - Kroppspråk
 - Mimik
 - Andra icke verbala former

effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Tänk bara på...

Hur gör man för att
INTE kommunicera?

effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Kan det vara så att..

Allt som lever kommunicerar

effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Kommunikation är en framgångsfaktor

- ✓ En stor del av vår framgång beror på hur vi kommunicerar med våra..
 - Kunder
 - Leverantörer
 - Anställda

effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Konkurrenskraft

För att för att vi ska kunna behålla
vår konkurrenskraft, måste vi vara
goda kommunikatörer.

effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Varför blir det som det blir?

- ✓ Kommunikation är ett stort ämne
- ✓ Sällan problem när man kommunicerar med sig själv
 - Intern kommunikation fungerar ofta bra
- ✓ Det är när man ska ut med det som problem kan uppstå
 - Förstår inte
 - Misstolkningar

effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Vad menas med kommunikation?

✓ "Kommunikationshjälpmedel"

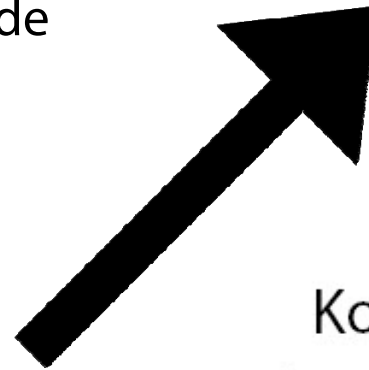
- Tal
- Skrift
- Buss
- Bil
- Whiteboard
- Pennor

effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Kommunikationstrappan

Alla vill ha engagerade
och ansvarstagande
medarbetare



Ansvar
Engagemang
Delaktighet
Kommunikation
Information

effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Hur fungerar det?

S ∞ M

effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Kontakt

- ✓ Sändaren måste vara mer intressant än mottagarens egna tankar
- ✓ Kontakt kännetecknas av att den anses värdefull av båda parter
- ✓ Kontakt är inte kommunikation, men dess förutsättning
- ✓ Så länge mottagaren vill och känner att den är värdefull

All kommunikation sker på mottagarens villkor

effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Vad är kommunikation

- ✓ Transformerings av information från en varelse till en annan.
- ✓ Det är först när informationen gått in i hjärnan och omvandlats till förståelse som det uppstår kommunikation.

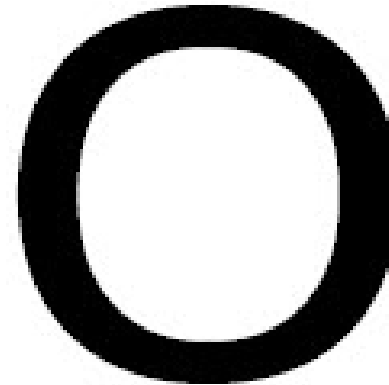


effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Det skrivna ordet

- ✓ Läsning består först av avkodning och sedan förståelse
- ✓ Vad föreställer bilden?



effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Tolkningen kan bero på omgivning

R
O
D

effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Tolkningen kan bero på ordning

ORD

effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Exempel

$$\frac{\pi d^2}{4}$$

O

effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Fem sinnen

- ✓ Syn
- ✓ Hörsel
- ✓ Känsel
- ✓ Doft
- ✓ Smak



effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Sinnerna är olika starka

- ✓ Beroende på vem vi kommunicerar med kan vissa sinnen dominera.
 - "Ser bra ut"
 - "Låter bra"
 - "Känns bra"

effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Kommunikationsfilter

- ✓ Mellan sändare och mottagare finns filter
 - Attityd
 - Utbildning
 - Kunskap
 - Social arv & miljö
 - Kultur, branschkultur
 - Erfarenheter



effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Hjärnan ”hjälper till”

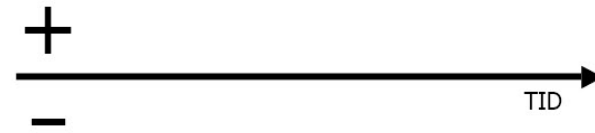
- ✓ Hjärnan fyller även ut eventuella gap.
 - **Utebliven information leder till spekulation**
- ✓ Vi lyssnar ofta efter på vad vi tror folk menar – inte på vad de säger
- ✓ Det gäller alltså inte att nå ut – du måste nå in.

effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

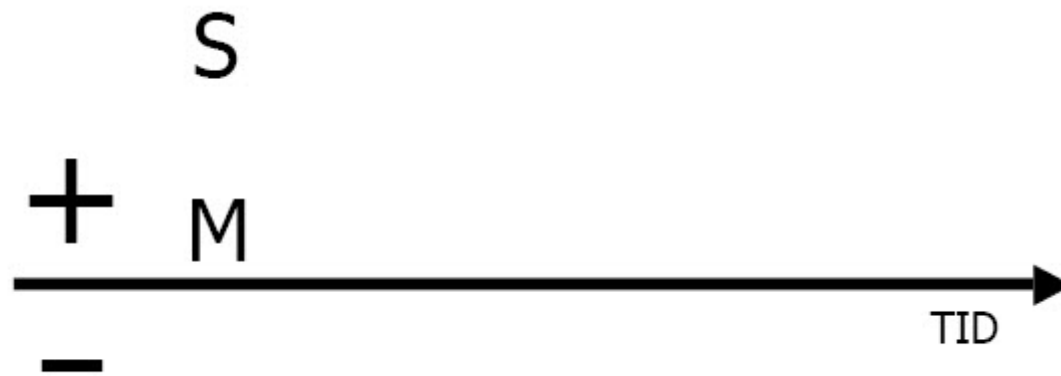
Rangordning

- ✓ Av en rad anledningar har vi behov av försöka ordna vår omgivning
- ✓ Vi skapar vårt eget index av att "hitta" oss själva i relation till andra



effektiv kommunikation

av Stefan Lindström



effektiv kommunikation

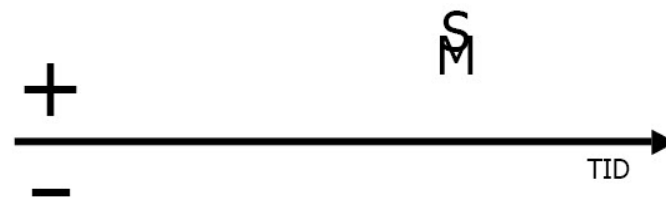
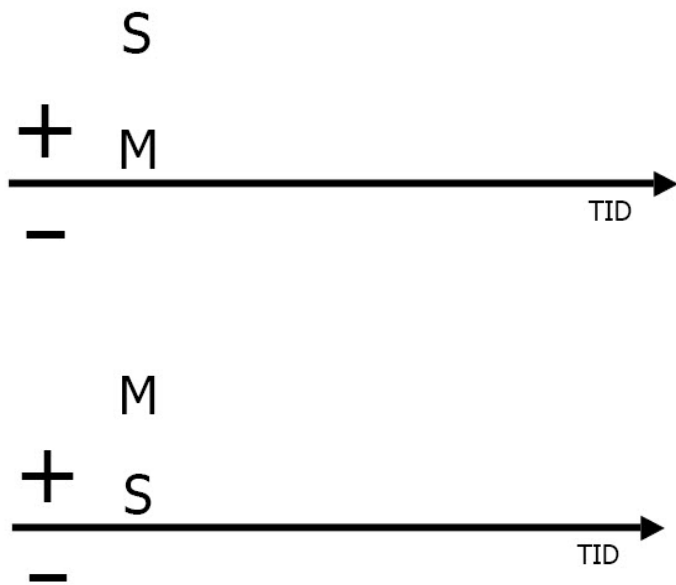
av Stefan Lindström

Tuppfäktning

- ✓ Beroende på hur jag ser på mig själv och min omgivning blir en direkt följd av hur jag rangordnar andra och hur andra rangordnar mig.
- ✓ Många gånger kan det vara fördelaktigt för effektiv kommunikation att man själv inte tar den "överordnade" rollen i ett initialskede

effektiv kommunikation

av Stefan Lindström



effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Påverkningsfaktorer av rang

- ✓ Ord
- ✓ Tonfall
- ✓ Kroppsspråk
- ✓ Ego
- ✓ Ålder
- ✓ Kön
- ✓ Makt
- ✓ Titel
- ✓ Dialekt
- ✓ Kunskap
- ✓ Självförtroende
- ✓ Längd
- ✓ Första fras
- ✓ Klädsel

effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Kommunikation fungerar om...

Rangordningen är etablerad
och godkänd av båda parter

effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Känner du igen dig?

- ✓ Svenska rankingfrågorna
 - Vart bor du någonstans?
 - Hur gammal är du?
 - Vad jobbar du med?

effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Sammanfattning

- ✓ Kontakt är inte kommunikation, men dess förutsättning
- ✓ Kontakt kännetecknas av att den känns värdefull av båda parter
- ✓ Kommunikation är bara transformering av information
- ✓ All kommunikation går igenom våra fem sinnen
- ✓ Information går igenom filter innan den når IN
- ✓ Rangordning
- ✓ Kommunikation är hur vi sänder ut och tar emot information.

effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Hur ser det ut på arbetsplatser

- ✓ Konstanta förändringar
- ✓ Ny teknik
- ✓ Mindre kontor – mindre samtal men gynnar epost
- ✓ Vi försöker då att stänga av "bruset", men det är svårt att stänga av hörseln

effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Emailkommunikation

- ✓ Email tar bort kroppsspråk och tonfall, vilket utgör över 90% av vår kommunikation.

ORD	TONFALL	KROPP- SPRÅK
5%	35%	60%
7%	33%	60%

effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Emailkommunikation

- ✓ Email blir då helt ordvalsberoende
 - Ca 260000 ord i svenska
 - Ca 160000 ord i SAOL
 - Ca 30000 ord används av akademiker
 - Ca 17000 ord används av medelsvensken

effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Hur betonar du?

"Benådas ej dödsstraff"

"Benådas, ej dödsstraff"

"Benådas ej, dödsstraff"

effektiv kommunikation

av Stefan Lindström

Hemläxan

- ✓ Notera på papper.
 - Vad har du lärt i denna modul?
 - Hur ska du använda detta i din kommunikationsstil?

effektiv kommunikation

av Stefan Lindström