



Delfinansiert av
Den europeiske union

PROSJEKT RESULTAT NR. 2

DEL 3/5



Treningsmateriale for deltakere

OPPLÆRINGSKURS MED TITTELEN

Nøkkelferdigheter/Sentrale
ferdigheter for mennesker 50+

Personlig, sosial og læring-til-å-lære-
ferdigheter

2021-1-PL01-KA220-ADU-000035200

**FORBEREDT AV
PARTNERSKAPET I PROSJEKTET
(HOVEDFORFATTER:
ISC)**

VERSJON: NORSK

GRATIS PUBLIKASJON

Ansvarsfraskrivelse/Advarsel: Finansiert av Den europeiske union. Synspunkter og meninger uttrykt tilhører imidlertid bare forfatteren/e og reflekterer ikke nødvendigvis synspunktene til Den europeiske union eller Det europeiske utdannings- og kulturutøvende byrået (EACEA). Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.



**Delfinansiert av
Den europeiske union**



Delfinansiert av
Den europeiske union

Prosjekt resultat nr. 2

Nøkkelferdigheter/Sentrale ferdigheter for mennesker 50+: Personlig, sosial og læring-til-å-lære-ferdigheter

Del 3/5 - Treningsmateriale for deltakere

Versjon: Norsk



Forberedt av partnerskapet i prosjektet (hovedforfatter: ISC)

Innenfor prosjektet 2021-1-PL01-KA220-ADU-000035200, Nøkkelkompetanser for personer over 50 år”

Prosjektet blir utviklet innenfor Erasmus+ programmet fra 1. februar 2022 til 30. november 2023 av følgende konsortium: Deinde Sp. zo.o. (Polen), Institut Saumurois de la Communication (Frankrike), INERCIA DIGITAL SL (Spania), Stiftelsen Mangfold i Arbeidslivet (Norge).



Ansvarsfraskrivelse/Advarsel: Finansiert av Den europeiske union. Synspunkter og meninger uttrykt tilhører Imidlertid bare forfatteren/e og reflekterer ikke nødvendigvis synspunktene til Den europeiske union eller Det europeiske utdannings- og kulturutøvende byrået (EACEA). Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for de



Introduksjon

Som en del av opplæringen du skal følge, har vi utviklet en brosjyre.
Denne lille håndboken tar opp det som har blitt sagt i kurset og lar deg gå tilbake til det fra tid til annen.
Du vil finne testene (og svarene deres) som ble gjennomført i klassen.



*Fortell meg, og jeg vil glemme;
Vis meg, og jeg kan huske;
Involver meg, og jeg vil forstå.*

Kinesisk ordtak

MODUL 1

I denne økten vil vi se på følgende punkter:

- **Innføring i kommunikasjon**



- *Definisjon*
- *Venstre og høyre hjerne*

■ **Forskjellen mellom verbal og ikke-verbal kommunikasjon**

■ **Verbal kommunikasjon**

- *Barrierer for kommunikasjon*

■ **Verktøyene for god kommunikasjon**

Selvsikkerhet

Empati

Klarhet

Aktiv lytting

Omformulering

■ **Ikke verbal-kommunikasjon**

- *NLP*
- *Transaksjonsanalyse*



VISSTE DU DET?

I en kommunikasjonsutveksling er 75% av kommunikasjonen ikke-verbal, 25% er verbal, hvorav 19% er muntlig og 6% er skriftlig.

Vi husker:

10% av det vi leser,

20% av det vi hører,

30% av det vi ser,

50% av det vi ser og hører,

80% av det vi sier,

90% av det vi sier når vi gjør det.

Her er noen definisjoner av kommunikasjon:

I sosiologi og lingvistikk refererer kommunikasjon til en rekke fenomener som kan oppstå når en person overfører informasjon til én eller flere andre personer ved bruk av artikulert språk eller andre koder (stemmetone, gestikulering, blikk, pusting osv.).

Det kan skilles mellom tre former for kommunikasjon:

- Interpersonell kommunikasjon: Dette er kommunikasjonen som skjer mellom to enkeltpersoner...
- Gruppekommunikasjon: Dette er kommunikasjonen som skjer når flere personer er involvert.
- Masskommunikasjon: Dette er en samling av teknikker som gjør det mulig for en aktør å henvende seg til en stor publikumsmasse.

Komponentene i kommunikasjonen inkluderer:

Aktører: Samtalepartnere som deltar i meldingene.

Strategi: Gjennomføring av handlinger, kommunikasjonshandlinger

Melding: Alle signaler som sendes bevisst eller ubevisst av avsenderen

Mening: Betydningen av meldingen som blir formidlet

Generell ramme der kommunikasjonen finner sted

Kanal: Middelet som brukes for å overføre meldingen.

Forskjellen mellom verbal og ikke-verbal kommunikasjon

Verbal kommunikasjon er basert på språk i alle dens former.

På den andre siden refererer ikke-verbal kommunikasjon til alle synlige signaler en person gir, bevisst eller ubevisst, uten å bruke ord.



Hva skjer i hjernen vår?

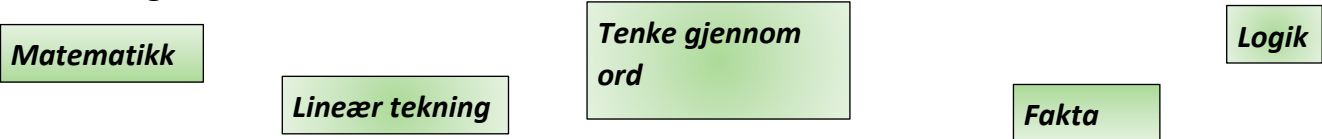
Menneskehjernen er delt inn i to hemisfærer, venstre og høyre. Årsaken til denne dikotomien er at de to hemisfærene spiller spesifikke, men ikke alltid helt separate, roller (Sperry).



Den venstre hjernen

Venstre hjernehalvdel er veldig god på oppgaver som krever rask og sekvensiell oppfatning, manipulering av abstrakte begreper som matematikk, presisjon eller strukturering av operasjoner. Den beholder verbale og lydinformasjon. Den beskrives som audio-temporal.

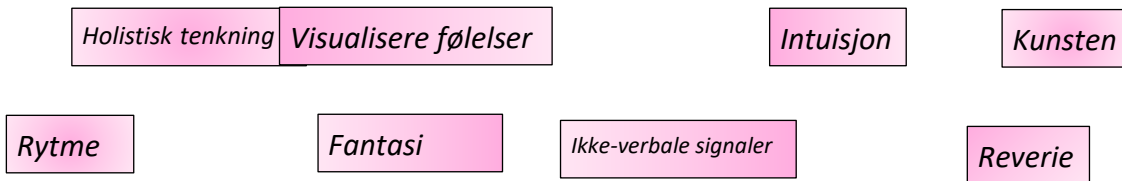
Venstre hjernehalvdel er kjennetegnet av læring og mestring av omgivelsene, som den søker å evaluere og kontrollere.



Den høyre hjernen

Høyre hjernehalvdel er veldig god på konkrete ting, visualisering av bilder eller objekter, parallellbehandling, selvpoppfattelse eller overblikk. Den kalles visuo-spatial

Høyre hjernehalvdel: påvirkes av det medfødte og reagerer fleksibelt på miljøet for å tilpasse seg. Den blir ofte referert til som den kreative hjernen.



Øvelser

1. Hvordan fungerer det?

Ifølge et dekret fra universitetet i Cambridge, er rekkefølgen av bokstavene i et ord ipmrotncae, the only ipmrotnate coshe is that the pmeirere and drenèire lteetrs sinoet to the bnnoe pclae. The rsete can be in a ttoal setting and you can read your own porblèe. This is because the writer does not read the letter itself, but the word is a word.

Ifølge forskning fra Cambridge univtserietet spliler det iengn rolle hveilkn rekefòlkge bosktavene såtr i. Det vikitge er at dne første og ssite bkostaevn er på rkitig sted. Rtesen kna vræe rtoete, men du kan livekel lese tetksen uetn pbrolem. Dtete er fdori den menkneselige hjrene ikke leesr bosktaven i seg slev, men odret som en hlehet.

Ifølge forskning fra Cambridge universitetet spiller det ingen rolle hvilken rekkefølge bokstavene står i. Det viktige er at den første og siste bokstaven er på riktig sted. Resten kan være rotete, men du kan likevel lese teksten uten problem. Dette er fordi den menneskelige hjerne ikke leser bokstaven i seg selv, men ordet som en helhet.

2. Les denne setningen

FERDIGE FILER ER RESULTATET AV ÅR MED VITENSKAPLIG STUDIE KOMBINERT MED ÅRENS ERFARING



Hvor mange F'er har du?

For riktig funksjon trenger vi vår intuisjon, og den generelle oppfatningen av vår høyre hjerne, som deretter analyseres og verifiseres av vår venstre hjerne.

Test deg selv

Sirkle rundt setningen som du kjenner deg mest igjen i:



1. Jeg ser veldig ofte på klokken eller bruker klokke
2. Jeg skriver ned tankene og ideene jeg har hatt i løpet av dagen
3. Jeg tror det bare er én rett eller gal måte å gjøre ting på
4. Jeg synes det er vanskelig å følge instruksjonene nøyaktig
5. Uttrykket "livet er en hage av roser" gir mening for deg
6. Jeg endrer planene mine ofte og synes det er kjedelig å følge timeplanen
7. Jeg synes det er lettere å lage en plan enn å forklare folk veien videre
8. For å finne en tapt gjenstand konsentrerer jeg meg om hvor jeg sist så den
9. Jeg lar ofte følelsene mine lede meg
10. Jeg har alltid likt matematikk
11. Jeg leser veiledningen før jeg monterer et møbel.
12. Jeg blir fortalt at jeg alltid kommer for sent
13. Folk finner meg ofte intuitiv
14. Jeg må sette meg mål for å komme videre
15. Når jeg får spørsmål, snur jeg hodet til venstre
16. Når jeg står overfor en alvorlig avgjørelse, lager jeg en liste over fordeler og ulemper
17. Jeg ville sannsynligvis ha blitt en god detektiv
18. Jeg lærer lett musikk
19. For å løse et problem tenker jeg tilbake på lignende problemer jeg har løst tidligere
20. Jeg bruker mange bevegelser
21. Hvis jeg får et spørsmål, snur jeg hodet til høyre
22. Jeg tror det alltid er to måter å se ting på
23. Jeg kan se om noen lyver eller føler seg skyldig bare ved å se på dem
24. Jeg lager "to do"-lister
25. Jeg er i stand til å uttrykke følelsene mine med enkle ord
26. I en samtale er jeg objektiv og fokuserer på fakta før jeg formulerer en mening
27. Jeg tenkte en gang på å bli poet, politiker, arkitekt eller danser
28. Jeg har aldri sans for tid
29. når jeg prøver å huske et navn jeg har glemt, resiterer jeg alfabetet til jeg husker det
30. Jeg liker å tegne
31. Når jeg føler meg ukomfortabel, lar jeg instinktene mine lede meg
32. Jeg tenkte en gang på å bli advokat, journalist eller lege

Se nå til følgende tabell:

1. G	9. D	17. G	25. G
2. G	10. G	18. D	26. G
3. G	11. G	19. D	27. D
4. D	12. D	20. D	28. D
5. G	13. D	21. G	29. G
6. D	14. G	22. D	30. D
7. D	15. D	23. G	31. D
8. G	16. G	24. G	32. G



Barrierer for kommunikasjon

1) Å gi ordre, kommandere

"Du må...", "Gjør dette...", "Slutt å gjøre det..."

2) Truende

"Hvis du fortsetter...", "Du bedre... eller annet...", "Hvis du fortsetter... dette er hva som vil skje..."

3) Forelesninger, skyldfølelse

"Du burde...", "Du burde ikke...", "Du burde ha...", "Det er din feil at..."

4) Gi løsninger, råd

"Det jeg ville gjort hvis jeg var deg er...", "Jeg råder deg til...", "Gjør dette i stedet..."

5) Søk å overbevise, overtale

"Ja, men...", "Fakta beviser at...", "Det er derfor du tar feil..."

6) Å gjøre vurderinger, kritisere

"Du er dette... eller det...", "Du mangler modenhet", "Du burde bruke mer sunn fornuft"

7) Ros, smiger

"Du har helt rett", "Du gjør en veldig god jobb", "Jeg er enig"

8) Ydmyke, latterliggjøre

«Ja, gutten min, det er det, fortsett å snakke», «Aldri hørt en dummere unnskyldning», «Og å tro at noen får betalt for å gjøre slikt tull...».

9) Stille spørsmål, undersøke

Hvorfor? Med hvem? Siden når? Hvordan skjedde det? Hvor lenge? Nøyaktig hvor?

10) Avlede, unnvike eller bruke upassende humor

"La oss snakke om noe annet ...", "Selvfølgelig, hvis du var den store sjefen, ville dette ikke ha skjedd ...", "Du vet forresten om ..."





De seks egenskapene til god verbal kommunikasjon:

Dette er de seks egenskapene til kraftig kommunikasjon:

- ✓ Selvsikkerhet
- ✓ Åpent sinn
- ✓ Empati.
- ✓ Klarhet
- ✓ Aktiv lytting
- ✓ Reformulering
- ✓ Stillheten

Assertivitet (selvsikkerhet)

Definisjon: Begrepet «assertivitet (selvisikkerhet)» dukket opp i første halvdel av det 20. århundre.

Den amerikanske psykologen, Andrew Salter, introduserer det og gir følgende definisjon: «evnen til å uttrykke seg og forsvare sine rettigheter uten å krenke andres».

Selvsikkerhet anses å være kunsten å få frem et vanskelig budskap uten passivitet, men også uten aggresjon.



TEST: er du selvsikker?

Sett et kryss i kolonnen som angår deg, slik at du deretter kan tegne et histogram over oppførselen din.

		Ganske sant	Ganske feil
1	Jeg synes ofte det er vanskelig å nekte og si nei		
2	Jeg er sikker på rettighetene mine, jeg forsvarer dem uten å krenke andres		
3	Jeg er forsiktig, jeg gir meg ikke hvis jeg ikke kjenner mottallet mitt godt		
4	Jeg bestemmer meg og bestemmer meg lett		
5	Når det er mulig, handler jeg gjennom en mellommann i stedet for direkte, det er mer effektivt		
6	Jeg er direkte! Jeg forteller folk hva jeg synes, og jeg er ikke redd for å kritisere dem		
7	Jeg tør ikke si min mening foran en gruppe eller i møte		
8	Jeg gir min mening uten betenkeligheter, selv om den strider mot den generelle oppfatningen		
9	I debatter observerer jeg og venter for å se hvordan ting slår ut for å definere strategien min		
10	Noen ganger blir jeg beskyldt for å være selvmotsigende		
11	Jeg synes det er vanskelig å høre på andre		
12	Jeg sørger for at jeg vet alt (selv sladder), noe som er veldig nyttig		
13	Jeg har et rykte på meg for å være ganske god med mennesker		
14	Jeg stoler på menneskene rundt meg		
15	Jeg tør ikke be om hjelp, jeg er redd for å bli dømt inhabil eller inhabil		
16	Jeg synes det er vanskelig å bestemme når jeg skal gjøre noe uvanlig		
17	Jeg er en falsk ro: når jeg blir sint får jeg noen ganger andre til å le		
18	Jeg er komfortabel foran folk, både i grupper og ansikt til ansikt		



19	Jeg handler ofte for å få viljen min		
20	Jeg avbryter ofte andre uten å innse det i tide		
21	Jeg liker å ha det siste ordet og påtvinge mitt synspunkt		
22	Jeg vet hvem jeg skal se og når jeg skal se dem, noe som har tjent meg godt.		
23	Jeg løser uenigheter ved å finne et kompromiss som passer alle.		
24	Jeg foretrekker å opptre ærlig uten å skjule intensjonene mine.		
25	Jeg utsetter ofte det jeg skal gjøre		
26	Jeg sier ofte: "Jeg bryr meg ikke! Som du ønsker!"		
27	Jeg presenterer meg som jeg er, uten noen kompleksser.		
28	Det skal mye til for å skremme meg.		
29	Jeg skremmer andre til å påtvinge meg selv.		
30	Jeg blir sjelden tatt ut, men hvis jeg gjør det, vet jeg hvordan jeg skal klare meg.		
31	Jeg overdriver fakta, jeg karikerer situasjoner for å få det jeg vil.		
32	Jeg er ressurssterk, jeg vet hvordan jeg skal utnytte systemet.		
33	Jeg har det samtidig godt med meg selv, godt med andre		
34	Jeg kan uttrykke min uenighet uten overflødighet, på en måte som får meg til å bli hørt		
35	Jeg er opptatt av å ikke forstyrre andre.		
36	Jeg synes det er vanskelig å ta parti og velge.		
37	Jeg liker ikke å være alene om å uttrykke en mening i en gruppe.		
38	Jeg er ikke redd for offentlige taler.		
39	Livet har lært meg hvordan jeg skal forsvare meg selv og kjempe		
40	Jeg liker utfordringer, risikoer, til og med overdrevne.		
41	Jeg er ofte ganske flink til å unngå konflikter		
42	Jeg 'legger kortene mine på bordet' for å gi folk selvtilit.		
43	Jeg har gode lytte- og oppmerksomhetsevner		
44	Når jeg har bestemt meg for noe, ser jeg det til slutt til tross for det uventede.		
45	Jeg uttrykker det jeg føler uten tilbakeholdenhet.		
46	Jeg kan få folk til å være enig i ideene mine, jeg er overbevisende.		
47	Komplimenter, smil og smiger gir deg det du ønsker.		
48	Jeg synes det er vanskelig å kontrollere taletiden min.		
49	Jeg vet hvordan jeg bruker bitende ironi.		
50	Jeg er hjelpsom og omgjengelig, og noen ganger blir jeg til og med utnyttet.		
51	Jeg foretrekker å observere enn å delta.		



52	Jeg liker ikke å være på første rad, jeg foretrekker biroller		
53	Jeg har fått for vane å ikke sammenligne meg med andre.		
54	Jeg synes det er vanskelig å avsløre intensjonene mine for raskt.		
55	Noen ganger sjokkerer jeg folk med ordene mine.		
56	Hvis jeg ikke hadde lært å forsvare meg, hadde jeg blitt spist.		
57	Det er lettere å få det du ønsker ved å skjule målene dine enn ved å avsløre intensjonene dine		
58	Jeg vet hvordan jeg kan slappe av de rundt meg med humor uten baktanker		
59	Vi kan ikke late som om vi løser et problem uten å se på de grunnleggende årsakene.		
60	Jeg liker ikke å bli sett.		

RESULTATER OG TOLKNING DEKODING GRID

Hver setning tilsvarer et eksempel på holdning: passiv, aggressiv, manipulerende eller selvsikker. Setningene angitt med et tall ble klassifisert i 4 kolonner som tilsvarer disse 4 atferdene. Bare svarene "ganske sant" tas i betraktning
Totalen per kolonne indikerer bruksfrekvensen for hver av disse 4 rollene.

	<i>Passivitet</i>	<i>Aggressjon</i>	<i>Handling</i>	<i>Selvsikkerhet</i>
1		4	3	2
7		6	5	8
15		10	9	14
16		11	12	18
17		20	13	23
25		21	19	24
26		28	22	27
35		29	31	33
36		30	32	34
37		39	41	38
50		40	42	43
51		48	46	44
52		49	47	45
59		55	54	53
60		56	57	58
total		total	total	total

Dette diagrammet er en representasjon av kommunikasjonssystemet du etablerer med omgivelsene dine. Dette er bare en overordnet tilnærming, kanskje feilaktig, men helt sikkert ufullkommen.



Åpenhet

Definisjon: Åpenhet, i henhold til ordboksdefinisjoner, er holdningen til en person som "viser stor toleranse, interesse, nysgjerrighet og forståelse for ideer som avviker delvis eller helt fra deres egen".

Empati

Empati er anerkjennelsen og forståelsen av en annen persons følelser og emosjoner.

I en mer generell forstand representerer det anerkjennelsen av ens ikke-emosjonelle tilstander, som ens egne overbevisninger.

I dagligspråk blir fenomenet med empati ofte illustrert med uttrykket "å sette seg i den andres sted".

Empati handler om :

- Lykkes med å fordype deg i samtalepartnerens subjektive verden.
- Forstå betydningen av hans ord i hans logikk, og være sensitiv for ham og hans reaksjoner.
- Forbli følelsesmessig uavhengig samtidig som du fokuserer på meningen med det taleren forventer og ønsker å si.

Klarhet

Definisjon:

- Det som gjør ting synlige, oppfattbare for øyet; elektromagnetisk stråling som er i stand til å påvirke øyet.
- Karakteristikken til det som er forståelig.
- Det som er godt forstått, er tydelig uttalt, og ordene for å si det kommer lett (Jean Boileau, 17. århundre).

Aktiv lytting

Gi ordrer, lede, kommandere	Advare/varsle, true	Moralisere, forkynne, gi en lekse	Conseiller, donner des suggestions ou des solutions	Expliquer, argumenter, persuader par la
Å lyve, kritisere, være uenig og klandre	Gi komplimenter, være enig, vurdere positivt, godkjenne	Kallenavn, gjøre narr av, gjøre skam på	Sympathiser, consoler, soutenir	Esquiver, distraire, faire de l'humour

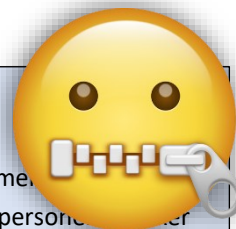
Hva "aktiv lytting" ikke er: En samtale, en diskusjon, et intervju, en avhørssituasjon, en tale, en bekjennelse, en diagnose.

Barrierer for aktiv lytting

Reformulering

Det er en intervensjon fra forhandleren som består av å gjenta det en person nettopp har uttrykt, men med andre ord på en mer konsis eller eksplisitt måte...

<p>Uttrykk:</p> <p>«Ja, men...» = motstand eller opposisjon</p> <p>"Han eller hun ser ut som..." = fordommer</p> <p>"Du skulle ikke ha..." = dømmende holdning</p> <p>"La oss begynne med å snakke om..." = retning eller fokus</p> <p>...</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Avbryte talen ✓ Vise tegn til utålmodighet ✓ Bagatellisere, nedtone: "ikke si det, men..." ✓ Forberede sitt svar mens den andre personen snakker
---	---





Stillheten

Stillheten gir subjektet følelsen av at de har tid til å uttrykke seg...

Forhandleren forteller ham, og respekterer denne stillheten, at han ikke har hastverk med å konkludere, at hans tempo er subjektets tempo...

Hva er rollen til ikke-verbal kommunikasjon?

Ikke-verbal atferd fungerer som regulatorer for interaksjonen mellom avsender og mottaker; de er ofte essensielle elementer i tilbakemeldingen som er nødvendig for effektiv kommunikasjon.

Typer ikke-verbal kommunikasjon:

Ansiktsuttrykk: Det menneskelige ansiktet er spesielt uttrykksfullt.

Bevegelse og kroppsholdning.

Gestikulering.

Fysisk kontakt.

Proxemics (bruk av plass og avstand i kommunikasjon).

Stemmen.

Utseendet.

Noen verktøy for å bedre forstå ikke-verbal kommunikasjon:

1. NLP
2. Transaksjonsanalyse

1. nevro-lingvistisk programmering

"Kartet er ikke territoriet det representerer".

er sannsynligvis den beste måten å uttrykke det faktum at hver enkelt av oss en subjektiv representasjon av virkeligheten og at vi lever og "fungerer" som reaksjon på denne representasjonen

Oppfatningen av virkeligheten

Virkeligheten går gjennom mange filtre og vi er aldri objektive fordi vi bare representasjoner av virkeligheten.

Hva er det som gjør at vi ikke ser objekter på en objektiv måte? Ikke på samme måte som andre?

Allerede på alle nivåer, både auditive og visuelle, har vi kun en delvis kunnskap om virkeligheten (vi ser bare bestemte bølgelengder, vi hører bare bestemte lyder...).

Konklusjon: Kommunikasjon forbedres ved å lære å

Observere,

Å ta hensyn til andre (aksept av andre),

Og ved å innta en holdning av kontroll over ens egne oppfatninger, ens tolkninger.



Dette
lager

har

NLP og tro: likhetstro og begrensende tro

Hva er en begrensende tro?

De fleste vanskene vi møter i kommunikasjon, eller i situasjoner, og som skaper stress for oss, kommer fra negative overbevisninger, som vi er klar over eller stort sett uvitende om, om oss selv, om andre, om livet generelt.

Vi har en tendens til å ta for gitt det vi tror er sant, så mye at vi ikke tenker på det. Vi identifiserer oss med vår tro og dekode verden rundt oss gjennom de lenge glemte brillene på nesen vår.

De virker naturlige, universelle, eller deles av "sunn fornuft", kort sagt, de er "sanne".

Men for å håndtere stresset vårt bedre, må vi vurdere vår tro som antakelser som kan endres når resultatene de produserer ikke er til vår smak.

Ved å handle på trossystemet vårt, er det på vår oppfatning av stressende situasjoner vi vil gripe inn.



**Delfinansiert av
Den europeiske union**



Transaksjonsanalyse



T.A. foreslår lesenett for forståelse av relasjonsproblemer, og intervensjonsmodaliteter for å løse disse problemene.

T.A er basert på det uunngåelige premisset om at "hver person er 'fundamentalt korrekt', har verdi, betydning og verdighet, og har kapasitet til å tenke og velge. Egotilstandene gir informasjon om hva slags forhold vi har til andre ...eller til oss selv (indre dialog).

Dette betyr at gjennom hele livet vil en person:

Observere hvordan foreldrene (eller besteforeldre, omsorgspersoner, deretter en åndelig figur eller en stor fagperson) oppfører seg, hva de sier, hva de formidler av sine følelser når de står overfor ulike situasjoner i livet. Disse observasjonene vil fungere som modeller senere. Her er det en "se" mot den andre.

Erfaringer, griper hverdagslivets virkelighet og registrerer sine konklusjoner. Her er "blikket" rettet fremover og mot omgivelsene.

Til sine egne følelser, emosjoner og behov, som utvikler seg naturlig og som personen vil forsøke å tilfredsstille med mer eller mindre suksess. "Blikket" rettes da mot seg selv.

Det er tre egotilstander:

- ✓ **Forelder (P):** som beholder en samling av tankene + følelsene + atferdene til foreldremodellene og integrerer det som slik,
- ✓ **Voksen(A):** som beholder alle tankene + følelsene + atferdene knyttet til "berøringen" av virkeligheten, til her og nå,
- ✓ **Barn (C):** som beholder alle tanker + følelser + atferder slik personen opplevde dem i barndommen
- ✓ Dermed nærmer vi oss virkeligheten med tre muligheter:
- ✓ Å legge mønstre på den ("være i Forelder-modus"),
- ✓ Å gjenskape personlige erfaringer fra fortiden ("være i Barn-modus"),
- ✓ Eller å akseptere virkeligheten som den er - ikke som vi ønsker at den skal være - med det vi er her og nå, og ikke det vi har vært eller ønsker å være ("være i Voksen-modus»).

Det er ingen "gode" eller "dårlige" ego-tilstander, de har alle forskjellige essensielle og komplementære funksjoner. Dette er funksjonene til hver av dem:

- **Normativ forelder: Beskyttende og verdi-formidlende funksjon.**
- **Omsorgsfull forelder: Funksjonen med å gi tillatelse og oppmuntring.**
- **Voksen: Funksjonen med å utforske miljøet.**
- **Tilpasset opprørsk barn: Funksjonen med legitim motstand.**
- **Tilpasset underdanig barn: Funksjonen med tilpasning til miljøet.**
- **Fri barn: Funksjonen med å uttrykke grunnleggende behov og følelser.**

På den annen side fører overdreven bruk av en ego-tilstand, uten nødvendighet i forhold til situasjonen, til en ikke-operativ bruk av dens funksjon:

- ✓ Hvis en person regelmessig snakker skarpt til sitt barn, vil barnet ikke lenger kunne skille mellom en advarsel i møte med reell fare og en ubetydelig situasjon.
- ✓ Hvis noen systematisk gjør det de blir fortalt, vil de ikke lenger kunne skille mellom tilstrekkelig tilpasning og det som kalles over-tilpasning, det vil si tilpasning til skade for deres egne behov.



- ✓ Eller hvis en kollega avbryter et møte hvert andre minutt fordi han eller hun er tørst, er det sannsynlig at kollegaen etter en stund ikke vil bli lyttet til lenger.

Eksempler:

- ✓ **Normativ forelder:** Et barn ønsker å krysse veien når det kommer en bil, en forbipasserende sier skarpt: "Gå tilbake!"
- ✓ **Nurturing Parent:** Til en kollega som nettopp har fått en ny og utfordrende oppgave: "Du vil klare deg bra, sjefen har rett, du er vår beste ressurs for dette prosjektet!"
- ✓ **Voksen:** På en bilforhandler: "Hvor mye koster denne bilen?" i en nøytral tone.
- ✓ **Rebellious Adapted Child:** Noen snakker til meg med en tone jeg ikke aksepterer, jeg sier bestemt til dem: "Vennligst snakk til meg med en annen tone".
- ✓ **Adapted Submissive Child:** Uten noen åpenbar grunn stopper en politimann meg og ber om mine papirer; uten å stille spørsmål gir jeg dem til ham.
- ✓ **Enfant Libre:** Midt i et arbeidsmøte foreslår en kollega en pause fordi han er tørst: "Kom igjen, la oss ta en kaffepause!" i en hjertelig og energisk tone.

Øvelser



Her er noen setninger, kan du gjette hvilken funksjonell ego stat personen var i når de sa dem?

- "Du kan alltid løpe! Jeg vil aldri gjøre det", sier trassig og energisk, i en tone av opprør
- «Kan du hjelpe meg å skrive denne delen?», i en uformell tone
- ""Å, den er så fin! Jeg vil ha den samme!" sier en glad og entusiastisk stemme, med et smil om munnen
- "Dette er uakseptabelt! Ikke tør det!", ansikt rødt av sinne, høy tone og høyt volum
- "Det jeg forteller deg nå er for ditt eget beste," i en vennlig, trøstende tone med en myk stemme
- "Klassene starter kl 15. De slutter kl 18", i en nøytral tone
- "Respekt er dagens orden her, du kommer deg ut", i en fast tone og peker mot utgangen
- "Er du sikker på at jeg kan? Jeg er ikke sikker, jeg vil helst ikke", i en redd tone, med et bekymret ansikt



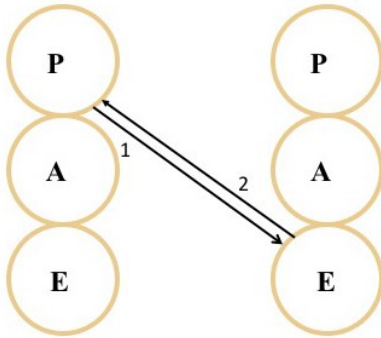
Transaksjonsanalyse

Transaksjoner

En frem og tilbake (stimulus og respons) mellom to egotilstander.

En transaksjon i transaksjonsanalyse er enheten for utveksling (verbal eller ikke-verbal) for kommunikasjon, mellom to eller flere fysiske eller juridiske personer

En transaksjon er en utvekslingsenhet mellom to eller flere fysiske eller juridiske personer

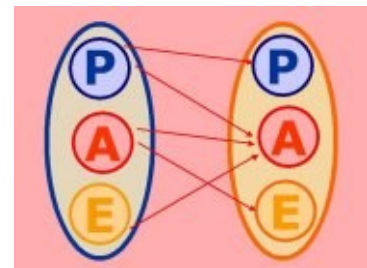


Parallele transaksjoner: Parallele transaksjoner er potensielt den mest effektive kommunikasjonen i de fleste tilfeller i virksomheten,

Parallele transaksjoner er potensielt den mest effektive kommunikasjonen i de fleste tilfeller i virksomheten. Andre typer transaksjoner kan være mer eller mindre ... og en kilde til kommunikasjonsvansker.

Krysstransaksjon: en annen egotilstand (MS) enn den som den første samtalepartneren målrettet griper inn.

Denne forstyrrende ego-tilstanden påvirker en annen ego-tilstand EM den som transaksjonen startet fra.



fanget

enn



TTest: legogramspillet (AT)

Svar på følgende spørsmål uten å bruke for mye tid på dem.

1	Føler du at meningene dine er mer sanne (solide) enn andres?	Aldri	Noen ganger	Ofte	Alltid	Score
2	Bruker du mye tid på å lete etter informasjon før du tar en beslutning?					
3	Liker du at andre trenger deg?					
4	Påtvinger du andre dine meninger i en diskusjon?					
5	Bestemmer du resultatene av handlingene dine på forhånd?					
6	Handler du etter dine impulser?					
7	Tror du ting var bedre før?					
8	Finner du svar på spørsmålene dine i drømmene dine?					
9	Føler du deg klein?					
10	Er klærne dine komfortable?					
11	Er du tiltrukket av det ukjente?					
12	Venter du på andres mening før du gjør noe?					
13	Beskytter du andre?					
14	Føler du deg "fortapt"?					
15	Tror du at du kan få noe til å skje ved å ville det veldig gjerne?					
16	Uttrykker du ditt sinne?					
17	Er du organisert?					
18	Gir du hjelp uten å bli spurt?					
19	Er du kritisk til andre?					
20	Bli du revet med i en ny situasjon?					
21	Aksepterer du andres meninger?					
22	Føler du at du ofrer deg for familie eller venner?					
23	Venter du til du blir spurt før du snakker?					
24	Spiller du andre et puss?					
25	Tror du at du må jobbe hardt for å lykkes i livet?					
26	Liker du å leke med barn?					
27	Hjelper du fremmede i vanskeligheter?					
28	Iverksetter du sikkerhetstiltak i risikosituasjoner?					
29	Føler du deg dårlig med deg selv?					



30	Er du kreativ?					
31	Er du interessert i problemløsning?					
32	Utsetter du det du kan gjøre i dag til i morgen?					
33	Liker du å gjøre folk glade på tross av seg selv?					
34	Tror du at du har god dømmekraft overfor andre?					
35	Tilpasser du deg nye eller merkelige situasjoner?					
36	Er du intuitiv?					
37	Tynger andres likegyldighet overfor deg deg?					
38	Utfordrer du konvensjonell visdom?					
39	Plager barn deg?					
40	Tar du hensyn til andres problemer, selv om du ikke er direkte involvert?					
41	Liker du å jobbe med hendene?					
42	Leter du etter nytelse?					
43	Fortsetter du å diskutere selv om du er enig?					
44	Er du på fornavn med andre?					
45	Prøver du å trøste andre?					
46	Synes du andres oppførsel er latterlig?					
47	Vet du virkelig hva du vil?					
48	Liker du å passe barn?					
49	Er det en del av deg som tror på det overnaturlige?					
50	Justerer du målene dine etter dine muligheter?					
51	Har du sterke moralske prinsipper?					
52	Har du sceneskrek?					
53	Visualiserer du fremtidige situasjoner eller steder?					
54	Kan du gjette hva andre tenker?					
55	Nøler du lenge før du tar en avgjørelse?					
56	Er du sensuell?					
57	Legger du bort ting som andre har latt ligge?					
58	Vurderer du flere ulike løsninger?					
59	Føler du deg bra i kroppen din?					
60	Er du rask til å dømme andre?					



B. Oversett svarene dine til numeriske poengsummer og skriv svarene dine i 6. kolonne (X) og legg inn tallet i "Score"-kolonnen

- Aldri: 0
- Noen ganger: 1
- Ofte: 2
- Altid: 3

KRITISK FORELDER	FOSTER FORELDER	VOKSEN	TILPASSET BARN	LITEN LÆRER	FRI BARN
Spørsmål	Spørsmål	Spørsmål	Spørsmål	Spørsmål	Spørsmål
1	3	2	9	8	6
4	13	5	12	11	10
7	18	17	14	15	16
19	22	21	23	24	20
25	27	28	29	30	26
34	33	31	32	35	41
39	40	38	37	36	42
46	45	47	43	48	44
51	49	50	52	53	56
60	57	58	55	54	59

C. Plasser deretter disse figurene i tabellen nedenfor og legg sammen hver vertikale kolonne.





■ **De ulike læringsstilene**

- *De fire læringsstilene (Kolbe typologi)*
- *Hva er din læringsstiltest?*

■ **Hvordan memorere?**

- *VAKOG*

■ **Kritisk tenkning:**

- *Definisjon*
- *De fem ferdighetene for kritisk tenkning*
- *Hvordan forbedre kritisk tenkning?*

■ **Hvordan bruke informasjonen?**

- *Hvor finner man informasjonen?*
- *Hvordan oppsummere informasjon*
- *Hvordan rapportere informasjon*

■ **Utvikle motivasjon**

- *TTeorien om forventninger (Victor Wroom)*
- *behovspyramiden*
- *Hvordan finne din dypeste motivasjon*

- **DE 4 LÆRINGSSTILENE**

■ **Læringsstilen identifiseres ut fra fire stiler som oppstår fra kombinasjonen av to bipolar dimensjoner: konkret-abstrakt og handling-refleksjon:**

■ **Konvergent stil (abstrakt-handling)**

■ **Divergent stil (konkret-refleksiv)**

■ **Assimilerende stil (abstrakt-refleksiv)**

■ **Tilpassende stil (konkret-handling)**

David Kolb studerte læring og la merke til at alle som er i en læringsituasjon gjennomgår en syklus med fire faser. Han observerte også at hver person generelt foretrekker to faser av denne syklusen.

Syklusen med læringsfaser:

- 1. Konkret erfaring av en handling/ide (Jeg maler en kjøkkenvegg).**
- 2. Tankfull og grundig observasjon (Hvordan ser det ut? Liker jeg det?).**
- 3. Abstrakt og teoretisk konseptualisering (Kunne jeg ha brukt en bedre metode - en pensel i stedet for en rulle?).**
- 4. Gjennomføring av ideen/handlingen basert på den initiale erfaringen (Jeg prøver en annen metode).**

Kolb har gitt navn til de ulike typene lærende basert på deres foretrukne fase i læringsyklusen.

Divergenten:

Foretrekker fasene (1) konkret erfaring og (2) refleksjon over denne erfaringen. Divergenter er fantasifulle og interessert i mennesker og følelser.

Assimilatoren:

Foretrekker fasene (2) refleksjon over en erfaring og (3) abstrakt og teoretisk konseptualisering av en erfaring. Assimilatorer liker å lage teoretiske modeller og er mindre interessert i mennesker og praktiske anvendelser av kunnskap sammenlignet med andre.

Den konvergente



Foretrekker fasene (3) abstrakt, teoretisk konseptualisering av erfaringen og (4) implementering av ideen/handlingen basert på denne erfaringen. Konvergente liker å være praktiske og har en tendens til å være følelsesløse. I tillegg foretrekker de å håndtere ting fremfor mennesker.

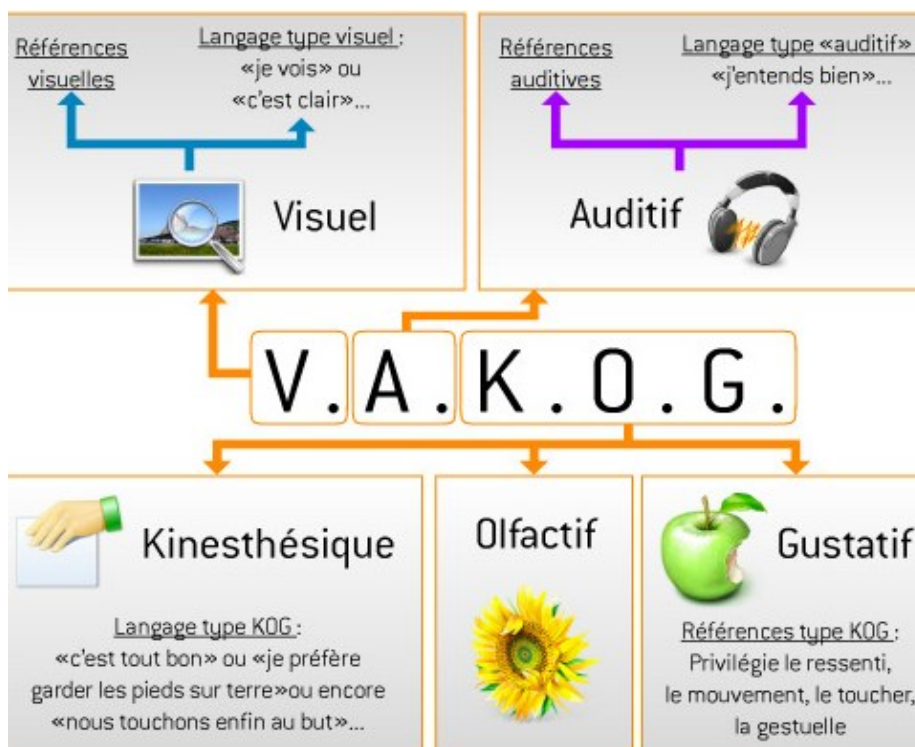
Tilpasseren:

Foretrekker fasene (1) konkret erfaring og (4) gjennomføring av ideen/handlingen basert på denne erfaringen. Tilpassere tilpasser seg lett til nye erfaringer og har en tendens til å finne løsninger på problemer basert på intuisjonen deres.



<http://www.psychomedia.qc.ca/psychologie/test-indice-des-styles-d-apprentissage>

THE VAKOG



En visuell person vil bruke uttrykk som "Det er klart," "panoramaeffekt," "mørk dag," "det er mørkt for meg," "det er lyst," "jeg ser hva du mener," osv.

En auditiv person vil bruke uttrykk som "Jeg er ikke døv for ditt rop," "det høres hult ut," "du virker taus," "men få ham til å tie," "du resonnerer dårlig," osv.

En kinestetisk person vil bruke uttrykk relatert til bevegelsesverb som "bevege," "hoppe," osv. De vil også referere til uttrykk som "gåsehud," "rolig," "kjærlig," osv.

En luktesansorientert person vil bruke ord som "det lukter," "det lukter godt," osv.

En smakssansorientert person vil si "Jeg nyter seieren min," "god smak," "deilig," osv.



Kritisk tenkning

1. Definisjon
2. De fem ferdighetene for kritisk tenkning
3. Hvordan forbedre kritisk tenkning?

Kritisk tenkning er først og fremst en rasjonell aktivitet, basert på å stille spørsmål og utfordre fordommer og "ferdige" meninger.

I sum er kritisk tenkning preget av tvil, intellektuell strenghet, dybdeundersøkelse, refleksjon osv., og den er også tenkt som en prosess.

De fem nøkkelkompetansene

Nøkkelferdighetene til kritisk tenkning er: analyse, tolkning, slutning, forklaring, selvregulering, åpenhet og problemløsning.

Eksempler på kritisk tenkning

- ✓ Analytisk tenkning
- ✓ God kommunikasjon
- ✓ Kreativ tenking.
- ✓ Åpent sinn.
- ✓ Problemløsende ferdigheter.
- ✓ Stille gjennomtenkte spørsmål.
- ✓ Fremme en teamarbeidstilnærming til problemløsning
- ✓ Selvvurder dine bidrag til selskapets mål

Hvordan kan du forbedre ferdighetene dine med kritisk tenkning?

- ✓ Å vite nøyaktig hva du vil er det første trinnet i kritisk tenkning
- ✓ Håndter fordommene dine
- ✓ Vurder konsekvenser av alternativene dine
- ✓ Gjør din forskning
- ✓ Aksepter at du ikke alltid har rett
- ✓ Bryte det ned
- ✓ Ikke gjør ting for komplisert

Hvordan utvikle kritisk tenkning

- ✓ Ikke tro på alt du blir fortalt. Det første trinnet i kritisk tenkning er å vurdere mer enn ett synspunkt.
- ✓ Ikke tro på alt du tenker
- ✓ Still spørsmål
- ✓ Videre forskning
- ✓ Evaluer arbeidet ditt

Utvikle motivasjon

Teorien om forventninger (Victor Wroom)

Behovspyramiden (Maslow)



Maslow's teori :



Primærnivåbehov: disse er opptatt av den fysiske overlevelsen til individet og/eller hans eller hennes familie; de er det individet søker å tilfredsstille først:

- ▶ **FYSIOLOGISKE behov:** Dette er de grunnleggende behovene til alle dyr (mat, vann, oksygen, husly, søvn, sex osv.). Selv om de kan endre seg over tid, er disse behovene likevel varige og relativt like fra individ til individ. I det moderne liv, og i næringslivet, er penger det viktigste verktøyet for å tilfredsstille, i det minste delvis, fysiologiske behov.
- ▶ Behovet for **SIKKERHET**: når de primære fysiologiske behovene er dekket, prøver individet vanligvis å øke sjansene for å overleve på lengre sikt; han eller hun leter etter måter å øke sannsynligheten for at han eller hun vil fortsette å dekke sine fysiologiske behov (og/eller de til hans eller hennes familie): matlagring, sparing, helseforsikring, livsforsikring, pensjonsordning osv. I bedrifter kan et sterkt behov for sikkerhet vise seg i individets tiltrekning til alt som begrenser risiko og endring: solid struktur, sterkt hierarki, presise regler, strenge prosedyrer osv.
- ▶ Behov på sekundærnivå: disse er opptatt av sosialt og psykologisk liv; de oppstår når de lavere behovene er relativt godt dekket:
- ▶ Det **SOSIALE** behovet. Av natur er mennesket et sosialt vesen; men utover denne enkle nærheten - for ikke å si promiskuitet - har mennesket et dypt behov for hengivenhet og kjærlighet. Det sosiale behovet kan godt dekkes utenfor jobben, men vi må være klar over at mesteparten av den ikke-fysiologiske tiden tilbringes i bedriften og nettopp innenfor en menneskelig gruppe; det er derfor ikke overraskende at det er i bedriften mange ansatte tilfredsstillere sitt sosiale behov.
- ▶ Behovet for **ESTIMAT**. Alle trenger å verdsette seg selv og bli verdsatt av andre. Arbeid er utvilsomt et privilegert mellomledd der individet uttrykker hva han er og viser det til andre.
- ▶ Behovet for **SELVREALISERING**. Mindre åpenbare enn de andre behovene (noen ser ut til å mangle det), uttrykker dette behovet det som driver oss til å utvikle oss, blomstre, realisere vårt fulle potensial (det er behovet for å transformere til virkelighet det mer eller mindre ideelle bildet vi har av oss selv). Også her er kompaniet teatret der det er mulig for oss å sette våre personlige ressurser i arbeid og å utvikle dem.



0 <i>Ikke i det høle tatt</i>	1 <i>Veldig få</i>	2 <i>Veldig lite</i>	3 <i>ganske</i>	4 <i>Mange</i>	5 <i>Veldig mye</i>
---	------------------------------	--------------------------------	---------------------------	--------------------------	-------------------------------

test: Hva er dine personlige behov?

		NOTAT
1	Vennlighet og sosial kompetanse	
2	Utdanning og intellektuelle utfordringer	
3	Å bli respektert og hørt	
4	Å bli respektert og hørt av personer som har høy status og makt	
5	Omstillingsevne og fleksibilitet	
6	Trøst og omsorg	
7	Å bli respektert og hørt av personer som har høy status og makt og som er høyt utdannet	
8	Å bli respektert og hørt av personer som har høy status og makt og som er høyt utdannet og som er høyt utdannet	
9	Å bli respektert og hørt av personer som har høy status og makt og som er høyt utdannet og som er høyt utdannet	
10	Å bli respektert og hørt av personer som har høy status og makt og som er høyt utdannet og som er høyt utdannet	
11	Å bli respektert og hørt av personer som har høy status og makt og som er høyt utdannet og som er høyt utdannet	
12	Utdanning og intellektuelle utfordringer	
13	Omstillingsevne og fleksibilitet	
14	Å bli respektert og hørt	
15	Trøst og omsorg	
16	Trøst og omsorg	
17	Utdanning og intellektuelle utfordringer	
18	Å bli respektert og hørt	
19	Utdanning og intellektuelle utfordringer	
20	Å bli respektert og hørt	
21	Å bli respektert og hørt	
22	Å bli respektert og hørt	
23	Trøst og omsorg	
24	Utdanning og intellektuelle utfordringer	
25	Å bli respektert og hørt	

1=	7=	3=	4=	5=
6=	7=	8=	9=	10=
11=	12=	13=	14=	15=
16=	17=	18=	19=	20=
21=	22=	23=	24=	25=
175	175	175	175	175
Fysiologisk	Sikkerhet	Sosial	aktelse	Realisering

Victor Vrooms teori om forventninger



a - Valensen

Valens, i Vrooms teori, er verdien vi setter på det vi skal oppnå. Hvis jeg går i gang med dette prosjektet, er det jeg kommer til å få virkelig verdifullt for meg?



Vi er for eksempel ledere og gir et nytt oppdrag til en av våre ansatte. Motivasjon vil være proporsjonal med verdien den ansatte legger på belønningen. Vi kan merke at dette er veldig subjektivt. Hvis vi lover en bonus på 100 euro, vil en ansatt som finner det nyttig være mer motivert enn en ansatt som ikke trenger det. Hvis belønningen er karriereutvikling, vil ikke en medarbeider som ikke ønsker å utvikle seg motiveres.

b - Instrumentalitet

I Vrooms teori er instrumentaliteten sannsynligheten for at vi kan møte våre forventninger. Hvis vår medarbeider må oppnå enestående resultater for å tjene 100 euro-bonusen, kan det hende han eller hun ikke tror det. Hvis noen allerede har gjort denne jobben og ikke har utviklet seg, hvilken garanti er det for at de virkelig vil utvikle seg? Så den ansatte vil prøve å forstå sannsynligheten for at ved å gjøre denne handlingen vil han få den ønskede belønningen.

c - Forventning

Til slutt, i denne teorien om motivasjon, svarer forventning til evnen til å lykkes basert på egne ferdigheter. Her vil den ansatte søke å forstå om han eller hun virkelig er i stand til å utføre oppdraget. Hvis han ikke føler seg kapabel, vil han føle at han har liten sjanse til å lykkes. Spillet vil ikke være verdt lyset. På den annen side, jo mer dyktige de føler seg, jo større sannsynlighet er det for at de lykkes med oppdraget..

ANERKJENNELSE

Det er viktig å lære å fortelle de som står deg nær at de gjør en god jobb. Ikke glem det.

TILLIT OG RESILIEN

Selvtillit lar oss ha et realistisk syn på våre evner. Å tro på våre evner gjør at vi bedre kan håndtere følelsene våre og nå våre mål. Selvtillit er gunstig for mental helse, suksess, beslutningstaking og motstandskraft

De fire hovedpilarene...

1. **Konsistens.** ...
2. **Intensjon.** ...
3. **Relevans.** ...
4. **Resultater.**

De fleste typologier om tillit er basert på rammeverket definert av Zucker (1986). Han skiller tre former for tillit:

Mellommenneskelig tillit,

Interorganisatorisk tillit

Institusjonell tillit.

Årsaker til tap av selvtillit

- Selvforakt er hovedårsaken til lav selvtillit. ...
- Å ha en negativ tankegang. ...
- Å være omgitt av negative mennesker. ...
- Posisjoner deg selv som et offer. ...
- Å være en perfeksjonist om deg selv. ...
- Ignorer og undertrykk negative følelser.

7 tips for å hjelpe deg å stole på deg selv

1. Ikke føl deg skyldig. ...
- 2 - Å hjelpe betyr ikke å spare. Pass på den motsatte effekten. ...
- 3 - Bidra til å øke bevisstheten om problemet. ...
- 4 - Snu på rollene. ...
- 5 - Se deg selv med et øye utenfra. ...



6 - Demonter talene. ...

7 - Tilby støtte.

Resiliens: definisjon

Evnen til et individ til å bygge og leve tilfredsstillende til tross for traumatiske omstendigheter. 3. Evnen til et økosystem, en biotop eller en gruppe individer (populasjon, arter) til å komme seg etter en ytre forstyrrelse (brann, storm, rydding osv.).

Hva er fordelene med resiliens?

- ✓ **Stressreduksjon**
 - ✓ **Bygge selvtillit**
 - ✓ **Redusert risiko for depresjon**
 - ✓ **Økt optimisme**
 - ✓ **Utvikling av ro**
-
- ✓ **Noen ting å dyrke: 10 nøkler for å bidra til motstandskraft**
 1. **samle følelsene dine og utforske budskapet de sender**
 2. **oppmuntre mindfulness-meditasjon til å komme tilbake til øyeblikket og unngå forventningsfull frykt**
 3. **prøv å gi slipp**
 4. **utforske ressursene**
 5. **fokus på dine positive handlinger**
 6. **overvinne frustrasjoner**
 7. **vise mental fleksibilitet**
 8. **bruke den narrative tilnærmingen**
 9. **tro på seg selv**
 10. **engasjere seg i terapeutisk støtte**

- ✓ Transaksjonsanalyse hjelper oss også å styre motivasjonen vår i henhold til vår sinnstilstand:
- ✓ +/--posisjonen: Jeg respekterer meg selv og jeg respekterer deg, jeg aksepterer deg som du er, jeg er klar over min verdi og din: vi er likeverdige. Dette innebærer at jeg vurderer det du sier til meg, at jeg snakker til deg på en voksen måte, at jeg ser forholdet vårt i form av samarbeid og deling.
- ✓ -/+ posisjonen: dette er en posisjon som resulterer i en devaluering av seg selv, den(e) andre er mye bedre enn meg, de gjør det bedre, de er glade, og jeg vil aldri bli lykkelig...: det er en depressiv posisjon som kan oppsummeres slik: Det er en depressiv posisjon som kan oppsummeres slik: "Jeg er ikke mye verdt, noen er verdt mer enn meg".
- ✓ +/- posisjonen: her tror jeg at jeg er bedre enn deg/de andre, dette viser seg på to forskjellige måter: enten ser jeg på den andre personen på en nedlatende måte "Din stakkar, du er ikke i stand til å gjøre det, la meg gjøre det", eller jeg ser på ham/henne på en hovmodig eller til og med aggressiv måte "Du er for dårlig, du er inkompetent, kom deg ut av veien slik at jeg kan gjøre det", eller "Du" det er synd, gjør som jeg sier til deg og ingen annen måte.
- ✓ Det er en posisjon av devaluering eller dominans, av arroganse overfor den andre.
- ✓ -/- posisjonen: "Jeg er verdiløs og det er du også", kan være posisjonen inntatt av et barn hvis foreldre har gjort det klart at han eller hun ikke er velkommen, som har vokst opp i et vanskelig miljø og som ikke gjør det. forventer noe fra hvem som helst. De har et negativt bilde av seg selv og verden.



Transaksjonsanalyse: Håndtere tegn på gjenkjennelse



Øvelse: fyll ut følgende tabell i henhold til dine egne synspunkter:

	Lett	Vanskelig	Arbeidsområde
Spørre			
Gi			
Motta			
Nekte			



Test:  kan du si nei?

Å bli elsket, å lykkes, å bli hjulpet, å være effektiv... hvordan gjør du det?
Ta spørreskjemaet for å finne ut mer om deg selv.

		Det er ikke meg	Kanskje det er meg	Det er meg noen ganger	Det er ofte meg	Det er alltid meg
13	Jeg uttrykker ikke følelsene mine, jeg har ikke mye "stemninger".	0	1	2	3	4
17	Jeg føler meg ofte undertrykt og redd for å gi slipp	0	1	2	3	4
29	Profesjonalitet betyr å ha svar på ethvert spørsmål fra en kollega	0	1	2	3	4
31	Jeg pleier å gå rundt når jeg venter på noe	0	1	2	3	4
34	For meg er en innvending et tegn på min inkompetanse: så jeg må gjøre alt riktig for ikke å bli kritisert	0	1	2	3	4
38	Jeg bryr meg mye om hvordan andre dømmer meg for det jeg gjør	0	1	2	3	4
43	Jeg føler meg ikke komfortabel når jeg er følelsesmessig involvert	0	1	2	3	4
44	Så lenge en oppgave ikke blir gjort slik jeg trodde den skulle bli,	0	1	2	3	4



		Det er ikke meg	Kanskje det er meg	Det er meg noen ganger	Det er ofte meg	Det er alltid meg
46	Jeg kan ikke stå stille og om nødvendig gjør jeg flere ting samtidig	0	1	2	3	4
48	Jeg liker ikke når folk ikke respekterer timingen, objektivet og avvik.	0	1	2	3	4
49	Når jeg tildeler en jobb, forventer jeg at instruksjonene følges nøye	0	1	2	3	4
50	Jeg bekymrer meg ofte for hva folk vil tenke om meg hvis jeg	0	1	2	3	4

1. Overfør notatene dine

Vær sterk		Nytelse		Gjør en innsats		Rask		Vær perfekt	
Q	Score	Q	Score	Q	Score	Q	Score	Q	Score
3		5		2		1		4	
8		10		7		6		9	
13		15		12		11		14	
18		20		17		16		19	
23		25		22		21		24	
28		30		27		26		29	
33		35		32		31		34	
38		40		37		36		39	
43		45		42		41		44	
48		50		47		46		49	
Totals									

MODUL 3: tidsfordriv

■ Definisjon og tidsblokkere

- Tid er en kilde til stress
- Hva er tidsklemmene dine?

■ Administrere endring

- Forberede seg på å investere i endring



■ **Noen konsepter**

- Eisenhower matrix
- Prioriteringspyramiden
- Parkinson's lov
- Pareto's lov
- Teorien tilpasset til tidene

■ **Utsettelse**





- ✓ **Hvorfor administrere tiden din?**
- ✓ **Tid er vår mest dyrebare eiendel, den er en kapital, den går ubønnhørlig ut.**
- ✓ **Hvis denne kilden er bortkastet, fører det til:**
- ✓ **av stress,**
- ✓ **nervøs spenning,**
- ✓ **unødvendige kostnader,**

test:  Påvirker stress deg?

Jeg har en overbelastning av arbeid:

A jeg bestiller, jeg planlegger, jeg er realistisk

E Jeg gjør flere ting samtidig

Jeg blir overveldet. For mye arbeid gjør meg engstelig

Jeg venter (kino, bank..):

Jeg spiser opp hjertet mitt

R Jeg benytter anledningen til å slappe av, koble av eller bruke tiden min til noe hyggelig

E jeg blir sint

Jeg har en avgjørelse å ta raskt:

E Jeg gjør dette hele dagen fort

A Jeg bruker ti minutter på å reflektere over situasjonen

L jeg får panikk

Min veileder gir meg en kritikk:

A Jeg tar denne kritikken som informasjon som gjør at jeg kan endre noe

L Jeg føler meg virkelig skyldig

E Jeg synes det er vanskelig å akseptere, og jeg reagerer aggressivt

Det er en ledig stilling som kan være en forfremmelse:

L Jeg vil gjerne søke, men jeg er redd jeg ikke klarer det

E Jeg søker fordi jeg tror jeg er dyktigere enn andre

R Jeg tar meg tid til å veie fordeler og ulemper og vurdere ferdighetene mine.

Min timeplan :

E Jeg er overbelastet, jeg har for mye å gjøre

R Jeg balanserer mitt personlige og profesjonelle liv

Jeg vet ikke helt hva jeg skal gjøre eller hvor jeg skal begynne.

Foran personalet mitt:

R Jeg stoler på andre i henhold til deres spesifikke ferdigheter

L Jeg stoler på andre fordi ansvar får meg til å få panikk

Og jeg er krevende, jeg er masete

Lederen min ber meg komme på jobb flere lørdager:

L Jeg sier motvillig JA, uten å si mer

E jeg blir sint det er uakseptabelt

A jeg svarer rett og slett uten begrunnelse

Jeg blir overfalt av en kollega i et møte:

E Jeg starter opp, og jeg svarer ham voldsomt

L Jeg er såret, men ikke la det vise seg

Svarer jeg rolig og fokuserer på emnet på nytt.

Lederen min gir meg et kompliment:

A jeg aksepterer det og sier takk

L Jeg sier til meg selv at jeg ikke fortjener det

E Jeg tror jeg er bedre enn andre

Jeg gjør flere ting samtidig:

E Jeg blir stimulert, jeg liker å gjøre flere ting samtidig

L Jeg er lammet

A jeg kan ta et valg

Jeg er på ferie:



- A Jeg føler meg bra og nyter hvert øyeblikk
- E Jeg bytter aktiviteter uten pusterom
- L Jeg føler meg nedstemt, og jeg synes det er vanskelig å komme meg

Kallenavnet mitt er :

- E trykkokeren eller bulldoseren
- R Den stille kraften eller øyeblikkets fylde
- L The Dullard eller Mr. Unlucky

Med familien :

- A Jeg tar meg tid til å lytte og nyte intimiteten med familien min
- E mine pårørende klager over mitt fravær og utilgjengelighet
- L Jeg kjeder meg og føler meg misforstått

Denne morgenen går ingenting:

- E jeg stønner hele dagen
- L Jeg grubler i stillhet
- R Jeg tar en pause og får energien tilbake.

- *Du har et flertall av E:*
- *Du er heller type A, utadvendt, ofte aggressiv, overaktiv, konkurransedyktig.*
- *Du uttrykker alltid reaksjonene dine, noen ganger på en uforholdsmessig og sint måte. Dette er profilen til de ambisiøse og perfeksjonistene som reagerer med handling. Kroppen reagerer med et overskudd av adrenalin.*
- **Du har et flertall av L:**
- **Du er mer en type C: innadvendt, tilbaketrukket, engstelig, ganske passiv og defaitistisk. Responsen din manifesteres av mangel på reaksjon eller hemming. Biologisk sett resulterer denne oppførselen i en massiv sekresjon av kortisol og fører til et fall i immunforsvaret.**

Du har et flertall av R:

Du er en type B. Du evner å vurdere situasjoner, ta valg, sette ting i perspektiv og snu vanskelige situasjoner til læringsmuligheter. Du er i stand til å håndtere stresset ditt.

Avhengig av konteksten kan profilene dine endres og presentere en kombinasjon av alle tre profilene.

Hva er tidsklemmene dine?



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Hva styrer vår oppfatning av tid?

Et personlig valg, avhengig av ens mål: en leder som jobber 10 timer om dagen kan være like fornøyd med organisasjonen sin som en som bestemmer seg for å forlate klokken 18.00.

Kulturell betingning: angelsakserne har oppfunnet en ledelsestid som tilsvarer den monokrone kulturen, mens latinerne er polykrone



Temperamentet vårt. Den rutinemessige personen er rask til å konfrontere sin inkompetanse, noen trenger det uventede, gleden av et forhold. Å miste tid er en holdning som gjør at noen bedre kan motstå angst og press.

Andre er naturlig rotete og sprer seg konstant, eller er trege og forsiktige (se test av dine viktigste tidsstyringsatferdsmønstre),

Til slutt, oftere enn ikke, har våre arbeidsmetoder skylden!

Forbereder du på å investere i endring?

For å endre måten du handler og jobber på, må du ville, du må finne energien din og akseptere å miste tid for å vinne tid ved å omorganisere.

Desire + noen få teknikker lar deg bedre kontrollere tiden din.

Noen konsepter

- ✓ **Eisenhower matrix**
- ✓ **Prioritetspyramiden**
- ✓ **Parkinson's lov**
- ✓ **Pareto's lov**
- ✓ **Teorien tilpasset tidene**

Eisenhower-prinsippet

Denne metoden for å prioritere oppgaver ble opprinnelig foreslått av Dwight D. Eisenhower, 34. president i USA. Eisenhower skal en gang ha sagt: "Det som er viktig haster sjelden og det som haster er sjeldent viktig". Basert på dette sitatet ble Eisenhower Box utviklet som en måte å hjelpe folk med å prioritere oppgavene sine.

Hva er Eisenhower-matrisen?

Eisenhower-matrisen, også kjent som haste-viktighetsmatrisen, hjelper deg med å bestemme og prioritere oppgaver i henhold til deres haster og viktighet.

oppgaver i henhold til deres haster og viktighet, sorterer ut de mindre presserende og mindre viktige oppgavene som du enten bør delegerer eller ikke gjøre i det hele tatt.

<https://youtu.be/tT89OZ7TNwc>

Hvordan bruke Eisenhower-matrisen?

Rangerer oppgavene i rekkefølge etter haster og viktighet, får vi 4 kvadranter med ulike arbeidsstrategier:

Vi kaller den første kvadranten **Gjør først fordi** oppgavene er viktige for ditt liv og din karriere og må gjøres i dag eller senest i morgen. Du kan bruke en tidtaker for å hjelpe deg med å fokusere mens du prøver å få gjort så mye som mulig, for eksempel gjennomgå et viktig dokument for lederen din.

Den andre kvadranten kaller vi **Planlegging**. Dens oppgaver er viktige, men mindre presserende. Det er her du bør liste opp oppgavene du må legge inn i kalenderen din.



① Prioriteringer
Fokuser først
på viktige oppgaver
gjøres samme dag.

② Plan
Ting som er viktige, men ikke så haster, må
planlegges.

③ Delegere
Det som haster, men mindre viktig, delegere
til andre.

④ Ikke gjør
Det som ikke haster eller viktig, ikke gjør i
det hele tatt.

:



Øvelse: utarbeide din egen matrix

1. 6 tidsstyringstips for å jobbe med Eisenhower-matrisen
- 2.
3. Å skrive ting ned på en gjøremålsliste frigjør tankene dine. Men spør alltid deg selv hva som er verdt å gjøre først.
4. Prøv å begrense deg til maksimalt åtte oppgaver per kvadrant. Før du legger til en annen, fullfør den viktigste først. Husk: det handler ikke om å samle oppgaver, det handler om å fullføre dem.
5. Du bør alltid ha én liste for både jobb- og privatoppgaver. På denne måten kan du aldri klage på at du eller familien din ikke fikk gjort noe på slutten av dagen.



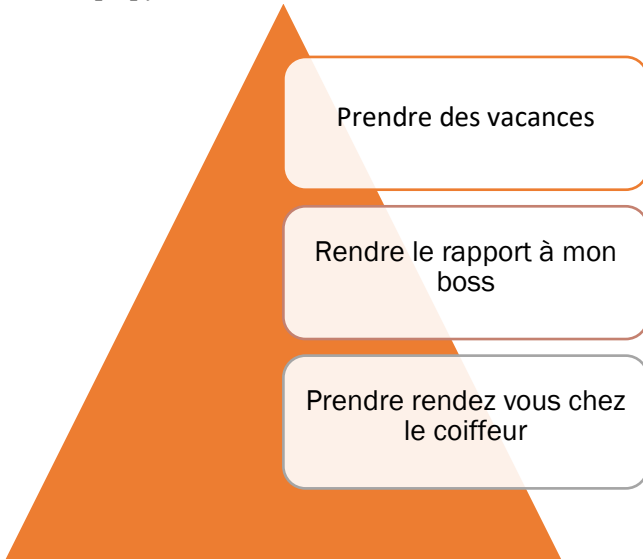
- Ikke la deg distrahere av andre. Ikke la andre definere din prioritet. Planlegg først om morgenen, og jobb deretter med virksomheten din. Og på slutten, nyt følelsen av fullføring.
- Til slutt, prøv å ikke utsette så mye. Ikke engang ved å overstyre oppgavene dine.
- Til slutt, prøv å ikke utsette for mye. Ikke engang ved å administrere oppgavene dine for godt.

Prioriteringspyramiden

Øversettelse til norsk: 1. boks øverst på pyramiden: ta en pause.

2. boks på pyramiden: rapportere til sjefen min

3. boks på pyramiden: avtale med frisøren



Hva er en prioritert pyramide?

Prioriteringspyramiden er en visuell metode for prioritering som hjelper til med å ta beslutninger om de viktigste tingene å jobbe med. Ved bruk av begrenset plass blir gruppen veiledet til å filtrere oppgavene og bli enige om prioriteringer.

Hvordan fungerer en prioritert pyramide?

Trinn 1: Sortering

Sorter alle de stemte post-its og plasser dem på pyramidenettet.

Tips: Pass på at du ikke har stemt på duplikater eller at noen av elementene som er stemt på ikke er identiske.

Trinn 2: Visualisering

Plasser den mest stemte post-it-lappen øverst i pyramiden. Legg til forskjellige lag under i henhold til antall stemmer. Hvis post-its har samme antall stemmer, holder de seg på samme nivå ved siden av hverandre.

Parkinsons lov

Parkinsons lov er ordtaket om at "arbeid utvides for å fylle tiden som er tilgjengelig for å fullføre det"[1]. Det brukes noen ganger på veksten av byråkrati i en organisasjon, men kan brukes på alle former for arbeid.

Pareto's lov eller 80/20-loven

Betydning

20 % av årsakene genererer 80 % av effektene.

20 % av faktorene påvirker 80 % av målene.

Eksempler:



Sport: 20 % av treningsinnsatsen oppnår 80 % av ytelsen

Ettersalgsservice: 80 % av klagen kommer fra 20 % av kundene

Befolkning: 20 % av Frankrikes overflate inneholder 80 % av befolkningen (beregnet på grunnlag av de 9000 tetteste kommunene)

Ledelseskontroll: 20 % av indikatorene gir 80 % av informasjonen.

Pareto-teori tilpasset tid

1) Unngå unødvendige oppgaver: Den viktigste delen av ledelsen er å unngå oppgaver som er tidkrevende og gir ikke effektive resultater.

2) Fremsyn: Ved planlegging må oppgaver velges nøye for å sikre fremtidig avkastning. Dagens løsninger har en klar innvirkning på morgendagens resultater.

3) Hold øye med oppgavene med høy verdi: Innsatsen bør strømlinjeformes for å fokusere på de viktige 20 %.

Hvis dette gjøres over en periode, vil resultatene være fordelaktige.

I det lange løp vil din Pareto-administrerte innsats lønne seg.

Noen teknikker

Bruk fargekoder.

For eksempel: bruke fargekoder på dagboken din.

Kode grønn: i henhold til 80/20-regelen kan bare virkelig viktige ting plasseres i disse områdene.

Kode blå: tider når jeg er mindre effektiv (tretthet, sult...), plasseres kun ting som er enkle å gjøre eller ikke er veldig slitsomme her.

Kode rød: Beredskapsområder, disse plassene kan kun benyttes 4 dager før, så jeg har alltid plass til en beredskap.

Det er nå opp til deg å finne opp dine egne koder.

Bruk teknologi på riktig måte. :

Uansett hva "maskinen" er, står den til din tjeneste, ikke omvendt.

- ✓ Ikke slå av mobiltelefonen men sett den på vibrasjonsmodus og se på hvem som ringer deg, det haster eller viktig, ellers la personen legge igjen en melding.
- ✓ Bruk to telefoner: en privat og en profesjonell
- ✓ Bruk e-post, internett generelt, arrangører. Diktafon og andre digitale opptakere.
- ✓ Et IT- eller teknisk problem som ligger utenfor din kompetanse?
- ✓ Gi deg selv en frist for å løse det, ring deretter en ekspert. Vi har alle en mestervenn klar til å opplyse oss.

Lese teknikk

4 lesetrinn, overgangen til neste trinn er ikke automatisk, langt ifra!

- ✓ **Første trinn, søkmodus: veldig rask lesing, maks 10 sekunder per side, jeg leser egentlig ikke, jeg ser etter det som interesserer meg. Jeg er ikke interessert, jeg går ikke lenger, jeg er interessert i trinn 2.**
- ✓ **2 trinn: rask lesing. Jeg leser det som interesserer meg, noen minutter er nok. Hvis det er veldig interessant eller nyttig: trinn 3.**
- ✓ **3 trinn: dybdelesing. Artikkelen ligger, jeg skal ta meg tid til å lese den stille. I noen tilfeller går jeg videre til trinn 4.**
- ✓ **4 trinn: arkivering. Artikkelen er verdt å beholde. Viktige punkter utheves, kommenteres og arkiveres deretter.**



NERAC-metoden

Som en påminnelse, her er hva NERAC betyr:
Legg merke til aktivitetene som skal utføres
Beregn varigheten for hver aktivitet
Sett av tid til det uventede – legg til 1/3 av tiden
Arbitrere etter prioritet - Eisenhower-matrise
Overvåke aktiviteter

Plan

- ✓ Elsk huskelisten din (spesielt hvis de er ting du minst liker å gjøre)
- ✓ Lag en daglig huskeliste
- ✓ Tillat en times stilletid per dag
- ✓ Organiser arbeidet ditt i henhold til din naturlige energisyklus
- ✓ Definer og administrer din "responspolicy"
- ✓ Start med de viktigste oppgavene
- ✓ For å nå sine mål, hold avbrudd på et minimum
- ✓ Etabler en strategi for å administrere direkte meldinger

Prokrastinering

Hva er årsakene til at vi utsetter å gjøre det vi burde gjøre i dag?

- ✓ Frykt for å mislykkes
- ✓ Frykten for å lykkes, frykten for å lykkes
- ✓ Frykt for å miste autonomi og uavhengighet
- ✓ Frykt for å være alene, for ensomhet og isolasjon
- ✓ Perfeksjonisme

Test: Kjenner du deg igjen i følgende liste med utsagn, er du påvirket av utsettelse

1. Hvis du synes en oppgave er vanskelig, utsetter du å komme i gang.
2. Du forlater oppgaven du gjør hvis du støter på en vanskelighet underveis.
3. Du spør deg selv ofte hvorfor du må gjøre det eller det.
4. Du synes ofte det er vanskelig å begynne å jobbe.
5. Du har en tendens til å starte flere ting samtidig slik at du ikke kommer noen vei med noen av dem.
6. Du begynner ikke å jobbe hvis du ikke har noen interesse eller glede av det.
7. Du finner grunner til å gjøre noe annet enn det du må gjøre.
8. Du har ingen problemer med å starte noe, men du klarer aldri å fullføre eller fullføre det.
9. Du forsikrer deg selv om at det ikke vil få konsekvenser å ikke gjøre jobben din.
10. Du synes det er vanskelig å konsentrere deg om det du holder på med og tankene vandrer til andre ting



What are your priorities today?



Arbeid

.....
.....
.....

Familie

.....
.....
.....

Fritidsaktiviteter ?

.....
.....
.....

Helse?

.....
.....
.....



MODUL 4: KONFLIKTHÅNDTERING

I denne økten skal vi se på følgende punkter:

- **De ulike typene konflikter:**
 - åpen, latent, latent
 - Meningskonflikter, behov eller interesser

- **De ulike årsakene til konflikt:**
 - Psykologisk
 - Selskap
 - Personlig

- **Trinn for å unngå konflikt:**
 - Fra diagnose til analyse

- **Reaksjoner på konflikt:**
 - De forskjellige reaksjonene på konflikter (dyne, ødelagt rekord...)

- **Konflikthåndteringsteknikker**
 - Fra appeasement til tvang

Er konflikt nødvendig?

Dette er et tegn som må tas i betraktning:
Uttrykk for et behov
Uttrykk for en overbevisning
Uttrykket for et problem som skal løses

Noen definisjoner

Latent konflikt

Det eksisterer når individer, grupper, organisasjoner eller nasjoner har forskjeller som plager den ene eller den andre, men disse forskjellene er ikke betydelige nok til at en part kan handle for å endre situasjonen

Åpen konflikt

En åpen konflikt er en der hovedpersonene viser stor fiendtlighet mot hverandre.

Behovskonflikt

Det oppstår når noen medlemmer av et team, en familie eller en gruppe har motstridende eller uforsonlige behov. Definisjon av mål, organisering av arbeidet og deling av ansvar blir ofte kilder til motstridende behov. Behov for tilhørighet, anerkjennelse, trygghet eller fysiologiske behov



Conflict of interest: there is a divergence of interests between the two groups or individuals.

Undertrykt konflikt
Undertrykkelse av konflikt er en overfladisk og ofte midlertidig tilstand som lar situasjonen være åpen for fremtidig konflikt om lignende spørsmål

**Idékonflikt: uenigheten mellom partene gjelder ulike meninger, synspunkter, oppfattet som motsatte -
Verdikonflikt: striden gjelder et livsvalg, en ideologi.**

Trinn for å unngå konflikt

Forutse	Tenke	Selvsikkerhet	Kompetanse
✓ Definer et mål	✓ Åpent sinn	✓ Selvbekreftelse	✓ Tilbakemelding
✓ Avklar situasjonen	✓ Fremme refleksjon	✓ Selvaksept	✓ Å vite hvordan man sier nei
✓ Ikke forårsake konflikt	✓ Sett deg selv i den andres sted	✓ Ikke-dømmende	✓ Å høre kritikken
			✓ Reformulere

De fire typene motstand mot endring

- ✓ Treghet: dette er preget av en form for aksept av endring, men uten synlig reaksjon og spesielt uten handling. Individet er forsiktig og venter på å se hva som skjer for å rettferdiggjøre denne passive oppførselen.
- ✓ Argumentasjon: motstand gjennom argumentasjon er produktiv, utvekslingen åpner for integrering av endring, men også for forhandling av utviklingen.
- ✓ Opprør: er en aktiv og eksplisitt form for motstand. Det kan ta form av endringsvegving, men også streikeaksjoner eller oppsigelse.
- ✓ Sabotasje: tar sikte på å diskreditere endringsprosjektet eller dets bærer, for å ødelegge det med skadelige midler.



Hva er den beste måten å reagere på endring?

1. Vær ikke-aktiv.
2. Vær lydhør.
3. Vær proaktiv og positiv.
4. Erkjenne at endring er en del av livet. Ingenting ville eksistere uten endring.
5. Godta følelsene dine. ...
6. Reframe situasjonen for å se det positive. ...
7. Du må handle fordi beslutninger, ikke betingelser, bestemmer veien din.

Håndtering av konflikt: de forskjellige stadiene

1. Identifisere begynnelsen av konflikt
2. Diagnostisere og analysere ulike typer konflikter
3. Å anerkjenne din innflytelsessfære for å håndtere konflikter
4. Mobilisering av interne ressurser
5. Regulere og komme ut av konflikt

Konflikthåndteringsteknikker

Forsering/dominans (jeg vinner - du taper)

- ✓ av hierarkisk autoritet
 - ✓ ved fysisk makt
 - ✓ med støtte fra flertallet
 - ✓ ved anvendelse av loven
- Appeasement (vinn-tap)**
- ✓ I stedet for å prøve å vinne på den andres bekostning, får den andre vinne i håp om å unngå konsekvensene av en lang og kostbar konflikt.
 - ✓ Frakobling / flukt (feil - fiasko)
 - ✓ En partner utsetter forhandlinger igjen og igjen eller kommer med unnskyldninger i siste liten på en gjentatt måte.

Integrasjon/samarbeid (vinn-vinn)

- ✓ Partene søker en konsensus, det vil si en løsning som er akseptabel for alle, ikke fordi det ikke finnes en bedre løsning, men fordi kaken er forstørret. Dersom partene har måttet gi innrømmelser, opplever de at disse har blitt balansert med attraktive gevinster.
- Kompromisset**
- ✓ Partene pruter til de finner en balanse som, om den ikke anses som optimal, likevel aksepteres gitt omstendighetene og frykten for at konflikten ellers vil trekke ut og eskalere. Det er en hybridløsning, der alle tjener litt (men ikke så mye som de skulle ha ønsket) og alle taper litt (men mindre enn de fryktet).

Å vite hvordan man reagerer på fiendtlige reaksjoner

DESC-metoden

Praktisk for å formulere en kritikk eller uenighet uten å fornærme samtalepartneren din, DESC-metoden er et meklingsverktøy som er mye brukt i ikke-voldelig kommunikasjon (NVC). Det er en 4-trinns prosess:

1. Beskriv situasjonen faktisk
2. Å uttrykke en følelse, en personlig følelse ("jeg" i stedet for "du")
3. Foreslå en løsning
4. Avslutt med å fremheve de positive konsekvensene for begge parter



Den knuste rekorden (eller slitasjeteknikk)

Når du står overfor en forespørsel som anses som illegitim, består den ødelagte rekorden av å opprettholde din posisjon ved å gjenta argumentene dine så lenge forespørselen er fremsatt. Etter en tid bør samtalepartneren gi opp.

Kontrapunktet

For å gjøre poenget ditt, bruk førstepersonsfraser som "Jeg kan ikke la deg si det" og legg til det begrunnede svaret ditt i stedet for "Du tar feil" som direkte vil inkriminere den andre personen.

Globalisering

Sett ideen/produktet inn i en bredere sammenheng. For eksempel: "Dette spørsmålet kan stilles i dag for alle tillitsmenn".

Sphynxen

Sfinksen er siste utvei når den står overfor et åpenbart tilfelle av aggressiv oppførsel av personen du snakker med, og ligner på en "passiv-aggressiv" holdning. Det består av å være stille mens den andre personen snakker til deg. Denne tiden med stillhet vil tillate deg å gå tilbake fra det som ble sagt og snakke rolig.

Dyneteknikken

Tanken her er å dekke til deg selv samtidig som du ønsker den andre personens kommentarer velkommen.

La den andre personen komme med poenget sitt og punkter det med setninger som:

"Det er din mening..."

"Jeg lar deg fritt si hva du vil..."

"Det du sier er din egen sak..."

"Du står fritt til å mene det..."

Lite

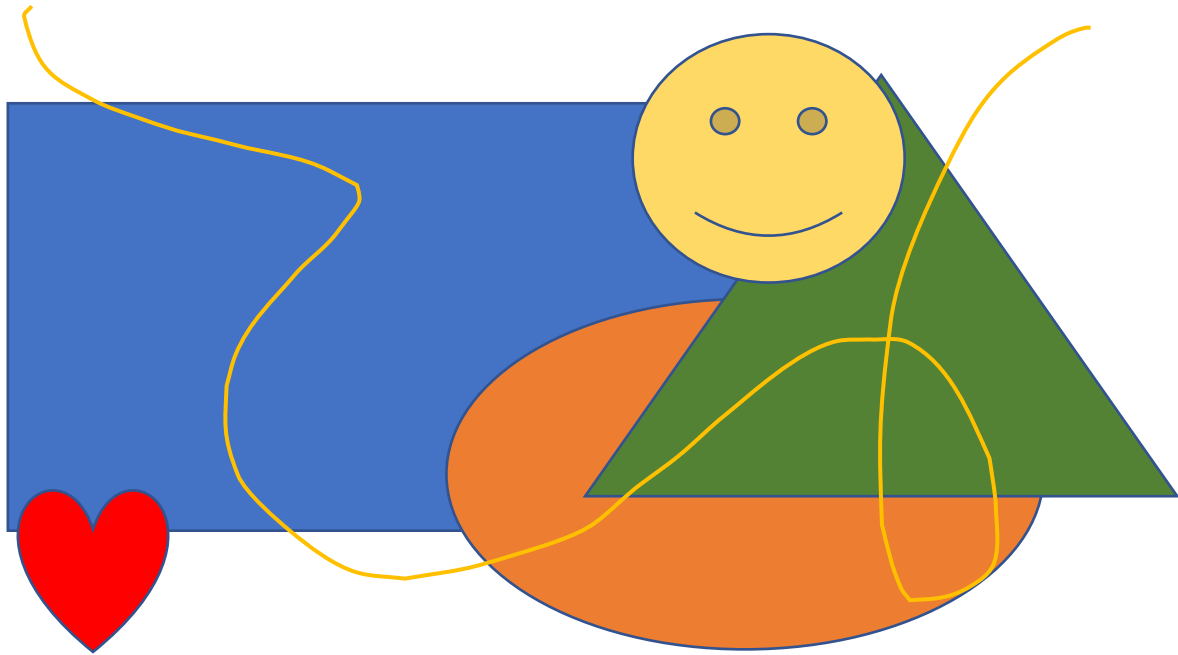


rollespill: rollespillkonflikter

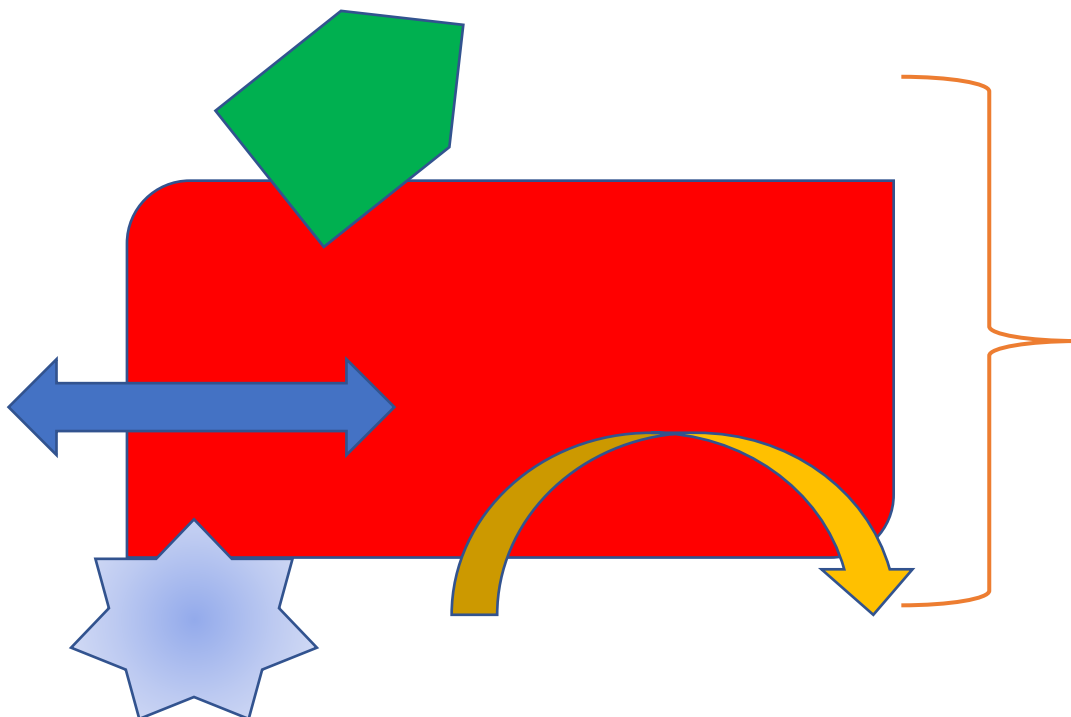


VEDLEGG 1: Tegn en

Første tegning:



Andre tegning





VEDLEGG 2

ASSERTIVITETS-SPØRRESKJEMA

*Assertivitet: Vær deg selv, uttrykk dine meninger og interesser uten bekymring, en veksling mellom ro, dynamikk, takt...

Skriv et kryss i kolonnen som angår deg slik at du deretter kan etablere histogrammet over adferden din.

		Ganske sant	Ganske usant
1	Jeg har ofte vanskelig for å si nei og avslå		
2	Jeg er sikker på mine rettigheter, og jeg forsvarer dem uten å krenke andres rettigheter.		
3	Jeg er forsiktig og åpner meg ikke hvis jeg ikke kjenner motparten godt		
4	Jeg tar beslutninger og tar dem lett.		
5	Når det er mulig, handler jeg gjennom en mellommann i stedet for direkte, da det er mer effektivt.		
6	Jeg er direkte) ! Jeg forteller mennesker hva jeg tenker og jeg er ikke redd for å kritisere dem		
7	Jeg våger ikke å uttrykke min mening foran en gruppe eller i et møte.		
8	Jeg gir min mening uten betenkeligheter, selv om den går imot den generelle oppfatningen.		
9	I debatter observerer jeg og venter for å se hvordan ting utvikler seg før jeg definerer min strategi.		
10	Jeg blir av og til irettesatt for å ha en motstridende ånd.		
11	Jeg syntes det er vanskelig å høre på andre		
12	Jeg klarer å være oppmerksom på alt (selv små sladder), det gjør meg en god tjeneste.		
13	Jeg har rykte på meg for å være ganske god med mennesker.		
14	Jeg stoler på menneskene rundt meg		
15	Jeg våger ikke å be om hjelp, jeg er redd for å bli vurdert som inkompetent eller ute av stand til å takle oppgavene.		
16	Jeg har vanskelig for å bestemme når jeg skal gjøre noe uvanlig.		
17	Jeg er en falsk rolig person: Når jeg blir sint, får jeg av og til andre til å le.		



18	Jeg føler meg komfortabel foran mennesker, i grupper og ansikt til ansikt.		
19	Jeg spiller ofte komedie for å oppnå mine mål.		
20	Jeg avbryter ofte andre uten å innse det i tide		
21	Jeg liker å ha det siste ordet og påtvinge mitt synspunkt		
22	Jeg vet hvem jeg skal oppsøke og når jeg skal oppsøke vedkommende. Det har hjulpet meg mye		
23	Jeg løser uenigheter ved å finne en kompromissløsning som passer alle.		
24	Jeg foretrekke å handle ærlig uten å skjule mine intensjoner		
25	Jeg utsetter ofte ting jeg må gjøre		
26	Jeg sier ofte: "Jeg bryr meg ikke! Som du ønsker! "		
27	jeg presenterer meg som den jeg er, uten kompleks		
28	Det skal mye til for å skremme meg		
29	Jeg skremmer andre for å påtvinge meg selv.		
30	Jeg blir sjelden lurt, men hvis det skjer, vet jeg hvordan jeg skal ta hevn.		
31	Jeg overdriver fakta, karikerer situasjoner for å oppnå det jeg ønsker.		
32	Jeg er oppfinnsom, jeg vet hvordan jeg kan dra nytte av systemet.		
33	Jeg er både god med meg selv og god med andre.		
34	Jeg vet hvordan jeg kan uttrykke min uenighet uten overdrivelse for å bli hørt.		
35	Jeg passer på å ikke irritere andre.		
36	Jeg synes det er vanskelig å ta parti og velge side		
37	Jeg liker ikke å være alene om å uttrykke en mening i en gruppe		
38	Jeg er ikke redd for å snakke i offentlighet		
39	Livet har lært meg hvordan jeg kan forsvare meg selv og kjempe		
40	Jeg liker utfordringer, risikoer, til og med overdrevne.		
41	Jeg er ofte dyktig nok til å unngå konflikter		



42	Jeg "legger kortene på bordet" for å gi folk selvtillit		
43	Jeg har gode lytte- og oppmerksomhetsevner.		
44	Når jeg har bestemt meg for noe, fullfører jeg det til tross for det uventede.		
45	Jeg uttrykker uten nøling det jeg føler.		
46	Jeg klarer å få folk til å følge mine ideer, jeg er overbevisende		
47	Komplimenter, smil og smiger tillater deg å få det du ønsker.		
48	Jeg har problemer med å kontrollere tiden når jeg snakker.		
49	Jeg hvordan jeg skal håndtere bitende ironi.		
50	Jeg er hjelpsom og avslappet, noen ganger blir jeg til og med utnyttet.		
51	Jeg foretrekker å observere heller enn å delta.		
52	Jeg liker ikke å være i frontrekken, jeg foretrekker støtte roller..		
53	Jeg har fått inn vanen å ikke sammenligne meg med andre.		
54	Jeg synes det er ukomfortabelt å avsløre mine intensjoner for fort.		
55	Noen ganger sjokkerer jeg personer med mine ord.		
56	Hvis ikke jeg hadde lært å forsvare meg selv, ville jeg blitt t fortært.		
57	Det er lettere å oppnå det du vil ved å skjule dine mål enn ved å avsløre dine intensjoner.		
58	Jeg vet hvordan jeg kan få de rundt meg til å slappe av med humor uten skjulte motiver.		
59	Vi kan ikke påstå å løse et problem uten å lete etter dets rotårsaker.		
60	Jeg liker ikke å bli såret.		

RESULTATER OG TOLKNING

AVKODINGSGITTER

Hver setning samsvarer med et eksempel på en holdning: passiv, aggressiv, manipulerende eller assertiv. Setningene som er angitt med et tall, er klassifisert i fire kolonner som tilsvarer disse fire adferdene. Bare "ganske sanne" svar blir tatt med i betraktningen.

Totalen per kolonne indikerer hyppigheten av bruk av hver av disse 4 rollene.



<i>Passivitet</i>		<i>Aggressivitet</i>		<i>Handling</i>		<i>Assertivitet</i>	
1		4		3		2	
7		6		5		8	
15		10		9		14	
16		11		12		18	
17		20		13		23	
25		21		19		24	
26		28		22		27	
35		29		31		33	
36		30		32		34	
37		39		41		38	
50		40		42		43	
51		48		46		44	
52		49		47		45	
59		55		54		53	
60		56		57		58	
total		total		total		total	

HISTOGRAM OVER ROLLER

15				
14				
13				
12				



11				
10				
9				
8				
7				
6				
5				
4				
3				
2				
1				
	<i>Passive</i>	<i>Aggressive</i>	<i>Manipulator</i>	<i>Assertiv</i>

Diagrammet som er tegnet er en representasjon av kommunikasjonssystemet du etablerer med de rundt deg. Det er bare en overordnet tilnærming og kan være feilaktig, i alle fall ufullkommen

VEDLEGG 3

Lag en sirkel/sirkler rundt setningen som du kjenner deg mest igjen i:

1. Jeg ser ofte på klokken eller bruker en klokke.
2. Jeg skriver ned tankene, ideene jeg har hatt i løpet av dagen.
3. Jeg tror det bare finnes én riktig eller feil måte å gjøre ting på.
4. Jeg har problemer med å følge instruksjoner nøyaktig.
5. Uttrykket "livet er en rosehage" gir mening for deg.
6. Jeg endrer planene mine ofte og synes det er kjedelig å følge en timeplan.
7. Jeg synes det er enklere å lage en plan enn å fortelle folk hvilken vei de skal ta.
8. For å finne en mistet gjenstand, fokuserer jeg på å se hvor jeg sist så den.
9. Jeg lar meg ofte styre av følelsene mine.
10. Jeg har alltid elsket matematikk.
11. Jeg leser instruksjonene før jeg monterer møbler.
12. Folk sier ofte at jeg alltid er sen.
13. Folk synes ofte at jeg er intuitiv.
14. Jeg trenger å sette meg mål for å komme videre.
15. Når noen stiller meg et spørsmål, snur jeg hodet til venstre.
16. Når jeg står overfor en alvorlig beslutning, lager jeg en liste over fordeler og ulemper.
17. Jeg ville nok ha vært en god detektiv.
18. Jeg lærer musikk lett.
19. For å løse et problem, tenker jeg tilbake på lignende problemer jeg har løst tidligere.
20. Jeg bruker mye gestikulering.
21. Hvis noen stiller meg et spørsmål, snur jeg hodet til høyre.
22. Jeg tror det alltid finnes to måter å se ting på.
23. Jeg kan se om en person lyver eller føler seg skyldig bare ved å se på dem.
24. Jeg lager lister over "ting å gjøre".
25. Jeg er i stand til å uttrykke følelsene mine med enkle ord.
26. I en samtale er jeg objektiv og fokuserer på fakta før jeg danner en mening.



27. Jeg har tenkt på å bli poet, politiker, arkitekt eller danser.
28. Jeg har aldri en følelse av tid.
29. Når jeg prøver å huske et navn jeg har glemt, sier jeg alfabetet til jeg husker det.
30. Jeg liker å tegne.
31. Når jeg er ukomfortabel, lar jeg instinktene mine guide meg.
32. Jeg har tenkt på å bli advokat, journalist eller lege

Se nå til følgende tabell:

1.L	9.R	17.L	25.L
2.L	10.L	18.R	26.L
3.L	11.L	19.R	27.R
4.R	12.R	20.R	28.R
5.L	13.R	21.L	29.L
6.R	14.L	22.R	30.R
7.R	15.R	23.L	31.R
8.L	16.L	24.R	32.

VEDLEGG 3

IDENTIFISER DINE BINDENDE MELDINGER

For å bli elsket, lykkes, bli hjulpet, være effektiv... hvordan oppnår du det?

Ta quizen for å bli bedre kjent med deg

		Ikke meg	Kan skje meg	Meg noen ganger	Meg ofte	Aldri
13	Jeg uttrykker ikke mine følelser, jeg har ikke mange	0	1	2	3	4
17	Jeg har ofte inntrykk av å bli undertrykt og en frykt for å slippe	0	1	2	3	4



		Ikke meg	Kan skje meg	Meg noen ganger	Meg ofte	Aldri
29	Profesjonalitet er å ha svar på ethvert spørsmål fra en kollega	0	1	2	3	4
31	Jeg pleier å gå fram og tilbake når jeg venter på noe	0	1	2	3	4
32		0	1	2	3	4
34	For meg, er en innvendig, et tegn på min inkompetanse. Derfor må jeg lykkes i alt for å unngå kritikk	0	1	2	3	4
35		0	1	2	3	4
36		0	1	2	3	4
37		0	1	2	3	4
38	Hvordan andre dømmer meg basert på det jeg gjør, betyr mye for	0	1	2	3	4
43	Jeg føler meg ikke komfortabel med å være emosjonelt involvert.	0	1	2	3	4
44	Så lenge en oppgave ikke blir utført slik jeg har tenkt meg,	0	1	2	3	4
46	Jeg kan ikke forbli inaktiv og om nødvendig gjør jeg flere ting	0	1	2	3	4
48	I en oppgave med flere personer liker jeg ikke at vi ikke	0	1	2	3	4
49	Når jeg overlater en jobb, forventer jeg at instruksjonene følges	0	1	2	3	4
50	Jeg bekymrer meg ofte for hva folk vil tenke om meg hvis jeg	0	1	2	3	4



VEDLEGG 4: *Hva er dine personlige behov?*

	0	1	2	3	4	5
	<i>Aldri</i>	<i>Veldig lite</i>	<i>Litt</i>	<i>Nok</i>	<i>Mye</i>	<i>Enormt</i>
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						

1=	7=	3=	4=	5=
6=	7=	8=	9=	10=
11=	12=	13=	14=	15=
16=	17=	18=	19=	20=
21=	22=	23=	24=	25=
175	175	175	175	175
Fysiologisk	Sikkerhet	Sosial	Anslått	Prestasjon

Den mest kjente motivasjonsmodellen er den som ble foreslått av Abraham Maslow på 1950-tallet og som vi fortsetter å referere til. Ifølge Maslow blir menneskelige behov ikke uttrykt tilfeldig, men i en bestemt rekkefølge:

Primære behovsnivåer: Disse omhandler individets eller familiens fysiske overlevelse. Det er disse behovene individet søker å tilfredsstille først:

FYSISIOLOGISKE behov: Dette er grunnleggende behov for alle dyr (mat, vann, oksygen, ly, søvn, sex, osv.). Selv om de sannsynligvis endrer seg over tid, er disse behovene likevel varige og relativt like fra individ til individ. I det moderne livet, og i næringslivet, er det essensielle verktøyet som gjør det mulig å tilfredsstille, i



det minste delvis, fysiologiske behov, penger.

- Behovet for SIKKERHET: Når de primære fysiologiske behovene er tilfredsstillt, forsøker individet vanligvis å øke sjansene for langsiktig overlevelse. Han søker midler som øker sannsynligheten for at han vil fortsette å tilfredsstille sine fysiologiske behov (og/eller behovene til familien sin): matlagring, sparing, helseforsikring, livsforsikring, pensjonsplan osv. I bedrifter kan et sterkt behov for sikkerhet manifestere seg ved at enkeltpersoner tiltrekkes av alt som begrenser risiko og endring: solid struktur, sterk hierarki, presise regler, strenge prosedyrer osv.

Sekundære behovsnivåer: Disse handler om sosialt og psykologisk liv og oppstår når de lavere behovene er relativt godt tilfredsstillt:

- Det SOSIALE behovet: Av naturen er mennesket et sosialt vesen; men ut over denne enkle nærheten - for å ikke si promiskuitet - har mennesket et dypt behov for hengivenhet og kjærlighet. Det sosiale behovet kan fint finne svar utenfor arbeidet, men vi må være klar over at størstedelen av den ikke-fysiologiske tiden tilbringes på arbeidsplassen og nettopp innenfor en menneskelig gruppe. Det er derfor ikke overraskende at mange ansatte tilfredsstiller sitt sosiale behov på jobben.
- Behovet for ANERKJENNELSE. Alle trenger å anerkjenne seg selv og bli anerkjent av andre. Arbeid er utvilsomt en privilegert mellommann gjennom hvilken individet uttrykker hvem han er og viser det til andre.
- Behovet for SELVREALISERING. Mindre åpenbart enn de andre behovene (noen mennesker synes å mangle dem), oversetter dette behovet det som driver en til å utvikle seg, blomstre og realisere sitt fulle potensial (det er behovet for å omdanne den mer eller mindre ideelle forestillingen man har om seg selv til virkelighet). Igjen er bedriften teateret der det er mulig for oss å bruke våre personlige ressurser og utvikle dem.



VEDLEGG 5: HVA ER DIN STRESSPROFIL?

Jeg har en arbeidsbelastning:

R Jeg resepterer, jeg planlegger, jeg er realistisk

Og jeg gjør flere ting samtidig

Jeg lar meg overvelde. For mye arbeid gjør meg engstelig

Jeg venter (på kino, banken, osv.):

Jeg er rastløs

R Jeg benytter anledningen til å slappe av, ta det med ro eller bruke tiden min til noe hyggelig

Og jeg blir irritert

Jeg har en rask beslutning å ta:

Og jeg gjør dette hele dagen raskt

R Jeg tar ti minutter for å reflektere og vurdere situasjonen

Jeg får panikk

Min veileder kritiserer meg:

R Jeg tar denne kritikken som informasjon som lar meg endre noe

Jeg føler meg virkelig skyldig

E Jeg har vanskelig for å akseptere det, og jeg reagerer aggressivt

Det er en stilling som skal fylles, som kunne være en forfremmelse:

Jeg har virkelig lyst til å søke, men jeg er redd for at jeg ikke vil være kvalifisert

E Jeg søker fordi jeg tror jeg er mer kompetent enn andre

A Jeg tar meg tid til å veie fordeler og ulemper og vurdere mine ferdigheter.

Min timeplan:

E Jeg er overbelastet, jeg har for mange ting å gjøre

R Jeg balanserer mitt personlige og profesjonelle liv

Jeg vet egentlig ikke hva jeg skal gjøre eller hvor jeg skal begynne.

Overfor mine medarbeidere:

R Jeg har tillit til andre basert på deres spesifikke ferdigheter

L Jeg stoler på andre fordi ansvar driver meg gal

Og jeg er krevende, jeg er nøye

Min veileder ber meg jobbe flere lørdager:

L Jeg sier JA motvillig, uten å si mer

E Jeg blir sint, det er uakseptabelt

A Jeg svarer bare uten å rettferdiggjøre meg selv.

Jeg blir angrepet av en kollega under et møte:



Jeg blir opprørt og svarer voldsomt

L jeg er såret, men viser det ikke

R Jeg svarer ham rolig og fokuserer igjen på emnet.

Min leder gir meg et kompliment:

R Jeg aksepterer det og sier takk

L Jeg forteller meg selv at jeg ikke fortjener det

E Jeg tror at jeg er bedre enn de andre

Jeg gjør flere ting samtidig:

E Jeg er stimulert, jeg liker å gjøre flere ting samtidig

L I Jeg er lammet

R Jeg vet hvordan jeg skal ta et valg

Jeg er på ferie:

R Jeg føler meg bra og nyter hvert øyeblikk

E Jeg bytter aktiviteter uten å ta pauser

L Jeg føler meg treg og har vanskelig for å komme meg igjen

Mitt kallenavn er :

E Trykkokeren eller bulldoseren

R Stille styrke eller øyeblikkets fylde

L Calimero eller herr uhell

Med familie:

R Jeg tar meg tid til å lytte, og jeg nyter intimiteten med familien min.

E Mine slektninger klager over mitt fravær og min utilgjengelighet.

L Jeg kjeder meg og føler meg misforstått.

Denne morgenen går ingenting bra:

E Jeg klager hele dagen

Jeg grunner i stillhet

R Jeg tar en pause og henter energien min.



Du har et flertall av E:

- Du er heller type A, utadvendt, ofte aggressiv, overaktiv, i konkurranse.
- Du uttrykker alltid reaksjonene dine, noen ganger på en uforholdsmessig og sint måte. Dette er profilen til de ambisiøse, og perfeksjonistene som reagerer med handling. Kroppen reagerer med et overskudd av adrenalin.

Du har et flertall av L:

- ✓ Du er mer en type C: innadvendt, tilbaketrukket, engstelig, ganske passiv og defaitistisk. Din respons manifesterer seg som mangel på reaksjon eller hemning. På det biologiske nivået resulterer denne oppførselen snarere i en massiv sekresjon av kortisol og fører til et fall i immunforsvaret.

Du har et flertall av R:

Du er type B. Du vet hvordan du vurderer situasjoner, tar valg, setter ting i perspektiv og transformerer vanskelige situasjoner til læring. Du er i stand til å håndtere stresset ditt.

Avhengig av konteksten kan profilene dine endres og presentere en kombinasjon av de tre profilene.



VEDLEGG 6

LEGOGRAMM SPILLET (AT)

Svar på følgende spørsmål uten å bruke for mye tid på dem.

1	Virker dine meninger for deg mer sanne (solide) enn andres?	Aldri	Noen ganger	Ofte	Alltid	Score
2	Braker du mye tid på å undersøke informasjon før du tar en beslutning?					
3	Liker du at andre trenger deg?					
4	Påtvinger du andre dine meninger i en diskusjon?					
5	Bestemmer du resultatene av handlingene dine på forhånd?					
6	Handler du etter dine impulser?					
7	Tror du ting var bedre før?					
8	Finner du i drømmene dine elementer av svar på spørsmålene du stiller deg selv?					
9	Føler du deg klønete?					
10	Er klærne dine komfortable?					
11	Tiltrekker det ukjente deg?					
12	Venter du på andres mening før du gjør noe?					
13	Er du beskyttende ovenfor andre?					
14	Føler du deg «tapt»?					
15	Tror du at du kan få noe til å skje ved å virkelig ønske det?					
16	Uttrykker du ditt sinne?					
17	Har du sans for organisering?					
18	Gir du hjelp uten å bli spurt?					
19	Er du kritisk til andre?					
20	Blir du revet med i en ny situasjon?					
21	Aksepterer du andres meninger?					
22	Føler du at du ofrer deg selv for familien din eller for vennene dine?					
23	Venter du på å bli spurt om din mening før du uttaler deg?					
24	Spiller du andre et puss?					
25	Tror du at det krever hardt arbeid for å lykkes i livet?					
26	Finner du glede i å leke med barn?					



27	Hjelper du fremmede i vanskeligheter?					
28	Iverksetter du sikkerhetstiltak i risikosituasjoner?					
29	Er du dårlig med deg selv?					
30	Er du kreativ?					
31	Er du interessert i problemløsning?					
32	Utsetter du det du kan gjøre i dag til i morgen?					
33	Liker du å gjøre folk glade på tross av seg selv?					
34	Tror du at du har god dømmekraft om andre?					
35	Tilpasser du deg nye eller merkelige situasjoner?					
36	Er du intuitiv?					
37	Tynger andres likegyldighet overfor deg deg?					
38	Utfordrer du mottatte ideer?					
39	Plager barn deg?					
40	Tar du hensyn til andres problemer, selv om du ikke er direkte bekymret?					
41	Liker du å jobbe med hendene?					
42	Leter du etter nytelse?					
43	Fortsetter du å diskutere selv om du er enig?					
44	Veileder du andre?					
45	Prøver du å trøste andre?					
46	Synes du andres oppførsel er latterlig?					
47	Vet du virkelig hva du vil?					
48	Liker du å ta vare på barn?					
49	Er det en del av deg som tror på det overnaturlige?					
50	Justerer du målene dine etter dine muligheter?					
51	Har du sterke moralske prinsipper?					
52	Er du nervøs?					
53	Visualiserer du fremtidige situasjoner eller steder?					
54	Kan du gjette hva andre tenker?					
55	Nøler du lenge før du tar en avgjørelse?					
56	Er du sensuell?					
57	Legger du bort ting som andre har latt ligge?					
58	Vurderer du flere ulike løsninger?					
59	Føler du deg bra med kroppen din?					



60	Dømmer du andre raskt?					
----	------------------------	--	--	--	--	--



B. Oversett svarene dine til numeriske poengsummer og noter svarene dine i 6-kolonnen (X) og skriv inn tallet i "Poengsum"-kolonnen

- Aldri: 0
- Noen ganger: 1
- Ofte: 2
- Alltid: 3

C. Plasser deretter disse tallene i tabellen nedenfor og totalt for hver vertikale kolonne.

KRITISK FORELDER	OMSORGSFUL L FORELDER	VOKSEN	BARNEVENNLIG	LILLE LÆRER	FRITT BARN
Spørsmål	Spørsmål	Spørsmål	Spørsmål	Spørsmål	Spørsmål
1	3	2	9	8	6
4	13	5	12	11	10
7	18	17	14	15	16
19	22	21	23	24	20
25	27	28	29	30	26
34	33	31	32	35	41
39	40	38	37	36	42
46	45	47	43	48	44
51	49	50	52	53	56
60	57	58	55	54	59



Delfinansiert av
Den europeiske union

Personlig, sosial, og «lære å lære» kompetanse



Delfinansiert av
Den europeiske union



Nøkkel-
kompetanser for
personer 50+

*Tell me and I will forget;
Show me and I may remember;
Involve me and I will understand.*

Chinese proverb



ISBRYTER :
NAVNET TIL
REPRESENTANT
EN FOR DEN
AMERIKANSKE
UR-
BEFOLKNINGEN

Modul 1

- Introduksjon til kommunikasjon
 - Definisjon
 - Venstre og høyre hjernehalvdel
- Forskjellen mellom verbal og non verbal kommunikasjon
- Verbal kommunikasjon
 - Barrierer for kommunikasjon
- Verktøy for god kommunikasjon
 - Selvhevdelse
 - Empati
 - Klarhet
 - Aktiv lytting
 - Reformulering og tilbakemelding
- Ikke verbal kommunikasjon
 - NLP
 - Transaksjonsanalyse
 - De fem triggerne



Noen definisjoner



I sosiologi og lingvistikk refererer kommunikasjon til fenomener som kan oppstå når en person formidler informasjon til én eller flere andre personer ved hjelp av språk eller andre koder (stemmeleie, gestikulering, blikk, pust...).

De tre typene kommunikasjon

Vi kan skille mellom tre former for kommunikasjon:

- **Interpersonlig kommunikasjon** som binder sammen to personer. ...
- **Gruppe til gruppe kommunikasjon** som bringer sammen flere individer
- **Massekommunikasjon**, - teknikker som gjør at en person kan henvende seg til et større publikum.





Komponentene i kommunikasjon



Sa du: kommunisere...?

« Du kan ikke kommunisere ... »

Palo Alto

Men.....





Sa du: kommunisere?

Mellom det jeg tenker,
det jeg ønsker å si,
det jeg tror jeg sier, og
det jeg faktisk sier.

11



Sa du: kommunisere?

Det du ønsker å høre,
det du hører,
det du tror du forstår,
det du ønsker å forstå,
det du faktisk forstår...

12



Sa du: kommunisere?



... Det er minst ti måter å være uenig på....

Men la oss forsøke likevel!

Bernard Werber

13



DET ER DIN
TUR: TEGN ET
.....TIL MEG!



Forskjeller mellom verbal og ikke verbal kommunikasjon?

Verbal kommunikasjon er basert på språk (i alle former).



Til forskjell fra non-verbal kommunikasjon, som er alle synlige signaler en person sender ut - bevisste eller ubevisste.



Hva foregår i hjernen din?

Menneskehjernen består av to hemisfærer (venstre og høyre). Årsaken til denne dikotomien er at de to hemisfærene har spesifikke roller, selv om de ikke alltid er fullstendig adskilte (Sperry).



Venstre hjernehalvdel

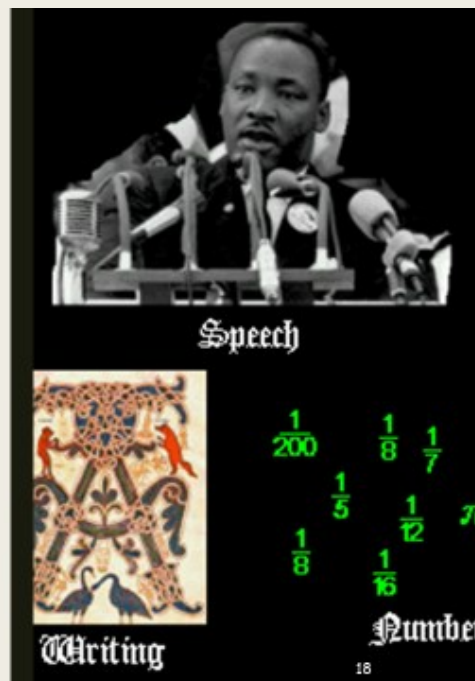


Den venstre hemisfæren er veldig god når det gjelder alt som krever rask og sekvensiell persepsjon, manipulasjon av abstrakte begreper som matematikk, og presisjon eller strukturering av operasjoner. Den lagrer verbal- og lydinformasjon. Den beskrives som lyd-temporal.

Venstre hjernehalvdel

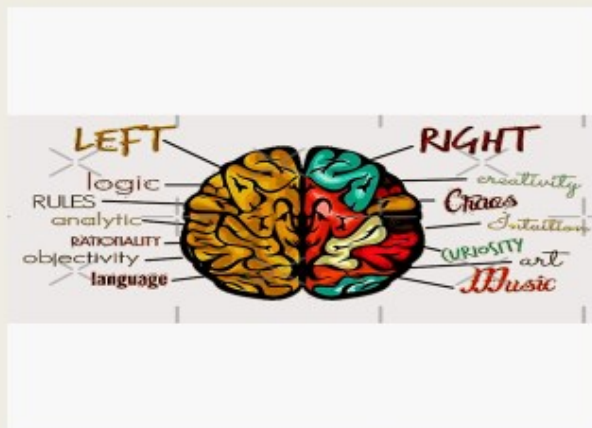
Venstre hjernehalvdel kjennetegnes av kunnskap om og kontroll over miljøet, som den søker å evaluere og kontrollere.

- Logikk
- Lineær tenking
- Matematikk
- Fakta
- Tenking gjennom ord





Høyre hjerne- halvdel



Høyre hjernehalvdel er god på konkrete ting, visualisering av bilder eller objekter, parallell behandling, selvoppfatning og oversikt. Den kalles visuell-spatiell.

Høyre hjernehalvdel

Høyre hjernehalvdel: påvirkes av det medfødte og reagerer fleksibelt på omgivelsene som den søker å tilpasse seg. Dette er den kreative hjernen.

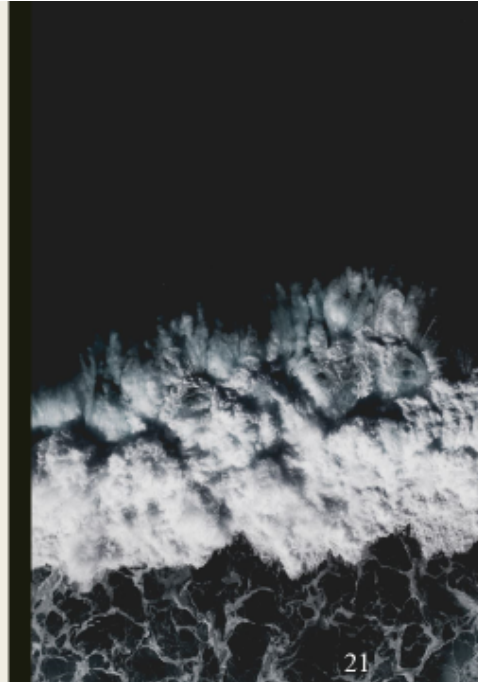
- *Fantasi*
- *Helhetlig tenking*
- *Intuisjon*
- *Kunst*
- *Rytme*
- *Ikke-verbale koder*
- *Visualisering av følelser*
- *Dagdrømming*





Hvordan virker det?

Aoccdrnig to a rscheearch at Cmabrigde Uinervtisy,
it deosn't mtttaer in waht oredr the ltteers in a wrod
are, the olny iprmoetnt tihng is taht the frist and lsat
ltteer be at the rghit pclae. The rset can be a toatl
msee and you can sitll raed it wouthit porbelm. Tihs
is bcuseae the huamn mnid deos not raed ervey
lteter by istlef, but the wrod as a wlohe..



Test deg selv

Les denne setninga

**FINISHED FILES ARE THE RESULT OF
YEARS OF SCIENTIFIC STUDY
COMBINED WITH THE EXPERIENCE OF
YEARS.**

Hvor mange F'er kan du telle ?



Test deg selv !

Grå svart gul **grønn** blå rød

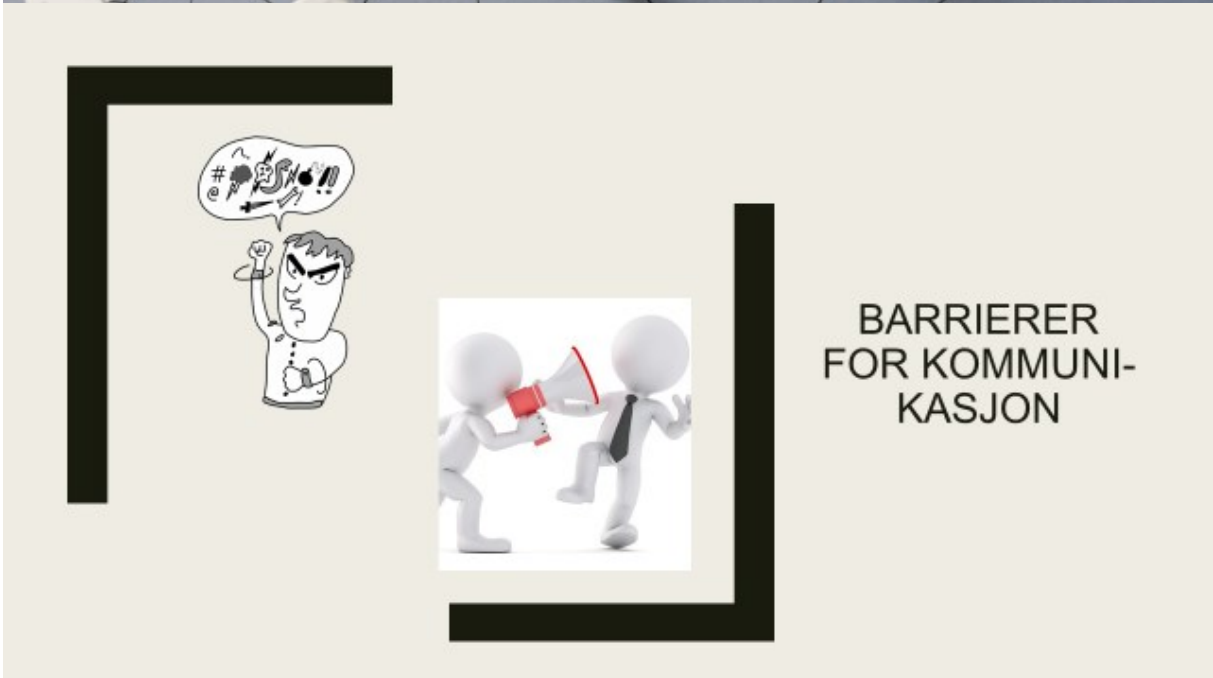
Oransje brun grønn rød **svart**

Rød fiolett blå **svart** grønn gul

For å fungere optimalt trenger vi intuisjonen vår og den helhetlige oppfatningen fra vår høyre hjernehalvdel, som deretter blir analysert og verifisert av vår venstre hjernehalvdel..



VERBAL KOMMUNIKASJON



BARRIERER
FOR KOMMUNI-
KASJON



Barrierer for kommunikasjon

1) Gi ordre, kommandere

«Du må...», «Gjør dette...», «Stopp å gjøre dette...».

Dette setter vanligvis den andre personen i en posisjon for underkastelse eller opprør. Det er en styrketest som kan skape mer motstand eller til og med fiendtlighet,- som kan uttrykkes umiddelbart eller senere.

2) Å true

«Hvis du fortsetter med ...», «Det er best at du... hvis ikke...», «Hvis du fortsetter ... vil dette skje...».

Dette er også en iscenesatt maktkamp. Målet er å inngi frykt og underkastelse.

Barrierer for kommunikasjon

3) Å holde foredrag, Å utøve psykisk press ved å skape skyldfølelse.

«Du burde ...», «Du burde ikke...», «Du burde ha...», «Det er din feil hvis...».

Denne kommunikasjonen aktiverer skyldfølelse. Det kan føre til tap av selvtillit og tilbaketrekning, eller en trang til å rettferdiggjøre seg selv, forsvare seg selv eller legge skylden på andre.

4) Tilby løsninger og råd

«Det jeg ville gjøre hvis jeg var deg er...», «Jeg råder deg til...», «Gjør dette isteden...».

Denne meldingen henter om at den andre personen kanskje ikke er i stand til å løse sine egne problemer. Det kan hindre dem i å tenke selv og bli autonome.



Barrierer for kommunikasjon

5) Forsøke å overbevise

«Ja men...», «Fakta viser at...», «Du tar feil fordi...»

Ikke egnet når det er mye følelser involvert. Det fører vanligvis til en kamp og argumenter om hvem som har rett eller galt, ev. hvem som er mest intelligent.

6) Vurderende, kritisk

«Du er slik... eller sånn...», «Du mangler modenhet», «Du burde ha mer sunn fornuft».

Den andre personen kan identifisere seg med vurderingen, føle seg dum eller inkompetent og stenge seg av. Dette kan også føre til motangrep. («Hva med deg? Er du ikke slik... eller sånn...?»).

Barrierer for kommunikasjon

7) Ros, smisk

"Du har helt rett", "Du gjør en veldig god jobb", "Jeg er enig".

Kan oppfattes som paternalisme eller manipulasjon hvis det er tvil om oppriktighet. Kan skape en angstfremkallende forventning hvis den andre personen ikke føler at de lever opp til complimentene.

8) Ydmykelse, latterliggjøring

"Ja, gutten min, sånn er det, fortsett å snakke", "Har aldri hørt en dummere unnskyldning", "Og tenk at noen får betalt for å gjøre denne typen tull..."

Angriper selvfølelsen og skaper følelser av avvisning og misforståelse. Kan føre til aggressiv reaksjon.



Barrierer for kommunikasjon

9) Still spørsmål, undersøk

Hvorfor vil du gjøre dette? Med hvem? Siden når? Hvordan skjedde det? Hvor lenge? Hvor nøyaktig?

I et hjelpende eller lyttende forhold stiller vi ofte for mange spørsmål fordi det beroliger oss og gir oss inntrykk av å ha kontroll over situasjonen. Noen ganger er det også for å fremskynde prosessen.

Men spørsmål kan være påtrengende eller bare tjene nysgjerrigheten til spørsmålsstilleren. De kan også påvirke samtalepartneren betydelig og få ham eller henne til å si det vi ønsker å høre... noe som kan føre til en søken etter løsninger på feil spor.

Barrierer for kommunikasjon

10) Avledning, unnvikelse eller bruk av upassende humor.

«La oss snakke om noe annet...», «Selvfølgelig, hvis du var gud hadde ikke dette skjedd...», «Forresten, har du hørt om...»

Ofte prøver vi, på grunn av flauhet eller ubehag, å unngå visse diskusjoner eller problemer som vi ikke klarer å håndtere. Vi endrer samtalen, prøver en liten spøk for å lette stemningen, eller antar en sarkastisk tone.

Dette kan oppleves som en invitasjon til å ikke ta tak i problemer, ikke å betro seg til hverandre, og kan føre til tap av tillit i forholdet. Vi gir også signaler om at den andres problemer ikke er viktige, fordi de blir avfeid.



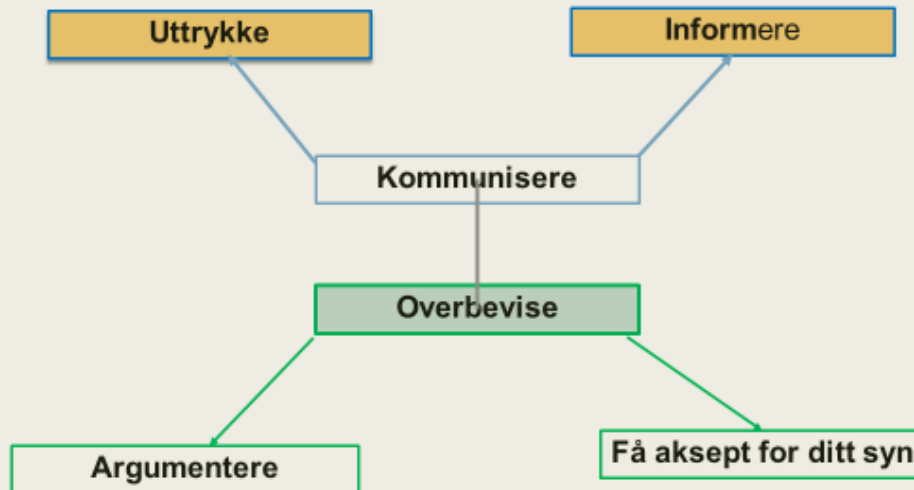
Hva er de seks kvalitetene i god verbal kommunikasjon?

Dette er de seks kvalitetene i god verbal kommunikasjon:

- ✓ Selvsikkerhet
- ✓ Åpenhet
- ✓ Empati
- ✓ Klarhet
- ✓ Aktiv lytting
- ✓ Reformulering og tilbakemelding



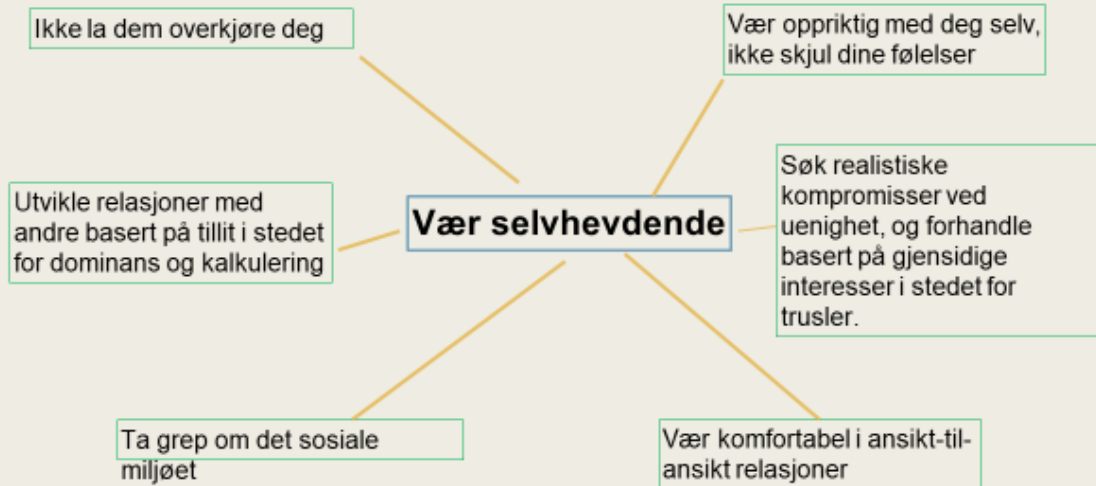
**SELV-
HEVDELSE**



Selvhevdelse

Definisjon: begrepet "selvhevdelse" dukket opp i første halvdel av det 20. århundre. Den amerikanske psykologen Andrew Salter introduserte begrepet og ga følgende definisjon: "evnen til å uttrykke seg selv og forsvare egne rettigheter uten å krenke andres". Dette begrepet ble gjenstand for flere bøker i andre halvdel av det 20. århundre.

Selvhevdelse blir sett på som kunsten å formidle en vanskelig melding uten passivitet, men også uten aggressivitet.



- Selvhevdelsestest



Åpenhet

Hva er åpenhet?

Åpenhet er holdningen til en person som "viser stor toleranse, interesse, nysgjerrighet og forståelse for ideer som avviker delvis eller helt fra sine egne». Det betyr å være villig til å :

- høre på ulike personer
- akseptere og respektere deres ideer og synspunkter, selv om de er ulike dine egne
- respektere andres frihet og holdninger ved å vise vennlighet
- ikke være "låst" og skråsikker: stille spørsmål ved seg selv når man møter nye personer og ideer
- utforske de nye ideene med nysgjerrighet og interesse, og om man synes de er relevante, gjøre dem til en del av sitt liv

Hva gir åpenhet deg i livet?

De negative effektene av for lite åpenhet er disse:

- ❖ Lite forsoning ;
- ❖ Frykt for endring ;
- ❖ Frykt for det ukjente ;
- ❖ Frykt for andre og andres ideer;
- ❖ Inngrodde sannheter om alt;
- ❖ Intoleranse i møte med nye ideer ol.

Listen fortsetter, og det viser hvor viktig det er å utvikle en åpen tenkemåte! Åpenhet fremmer kreativitet og gjør det mulig for oss å samhandle med andre på en mer gunstig måte.



Hva gir åpenhet i livet?

Ved å være mer mottakelige for andre og nye miljøer, kan man lettere bryte ut av sin daglige rutine og akseptere endring.

Personer med åpen tenkemåte er mer ydmyke og kan erkjenne at de ikke vet alt. I tillegg blir de intellektuelt beriket gjennom utforskningen av verden og andre mennesker. Dette gjør dem i stand til å være fantasifulle og kreative.

Godhet er også en av kvalitetene som oppstår fra dette: å være åpen for nye ideer gjør en person i stand til å være medfølende, lytte til andre, være generøs og solidarisk.

Alt dette fører naturlig til store muligheter, enten det er menneskelig, profesjonelt eller personlig! Personer med åpen tenkemåte finner lettere løsninger på sine problemer, takket være deres åpenhet for verden og deres positive innstilling.

Albert Einstein said: «Målet på intelligens er evnen til å endre.»

Vær imidlertid forsiktig: Å være åpen for nye ideer betyr ikke å akseptere alt på hvilken som helst måte og fra hvem som helst.

Bevar en kritisk holdning og ta et steg tilbake fra ideer, mennesker og ting, men gjør det med godvilje.

Ha alltid med deg et kritisk blikk, slik at du ikke kaster deg inn i enhver ny idé som virker veldig spennende ved første øyekast.

**Vær fri... og
ha en kritisk
bevissthet**



EMPATI

Empati

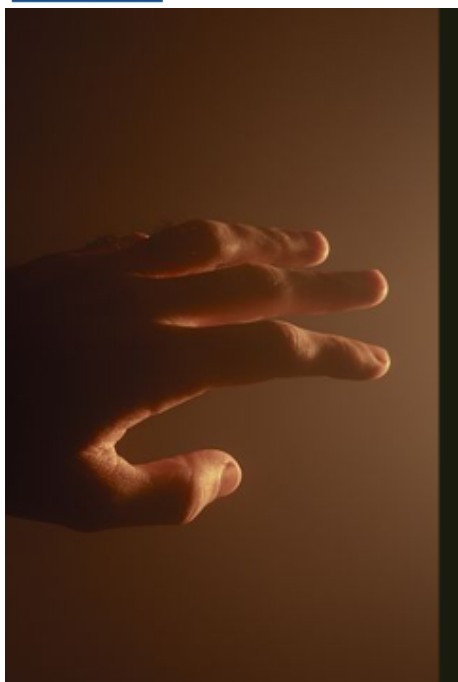
<https://www.youtube.com/watch?v=1Ewgu369Jw>

Empati er anerkjennelsen og forståelsen av en annens følelser og emosjoner.

I mer generell forstand er det anerkjennelsen av en persons ikke-emosjonelle tilstander, som f.eks tro.

I vanlig dagligtale blir fenomenet empati ofte illustrert med uttrykket "å sette seg i den andres sted".

Denne forståelsen oppstår gjennom å sette den andre personen i sentrum, og kan føre til handlinger som er relatert til å sikre den som blir empatisk behandlet, uavhengig av, og til og med til skade for interessene til den som viser empati.



Empati

Empati er anerkjennelsen og forståelsen av en annen persons følelser og emosjoner.

I en bredere forstand er det anerkjennelsen av ikke-emosjonelle tilstander, som f.eks tro.

I dagligspråk blir fenomenet empati ofte illustrert gjennom uttrykket "å sette seg i en annens sted».

EMPATI består av :

- For å lykkes med å fordype seg i samtalepartnerens subjektive univers, må man:
- forstå betydningen av talerens ord i sammenheng med egen følsomhet og reaksjoner.
- forbli følelsesmessig uavhengig samtidig som man fokuserer på betydningen av det taleren forventer og ønsker å si.





Klarhet

Synonym: transparens.

Definisjon :

- Det som gjør ting synlige, merkbare for øyet; elektromagnetisk stråling i stand til å påvirke øyet.
- Det som er forståelig.
- Det som er godt forstått, blir tydelig uttrykt og ordene for å si det kommer lett (Jean Boileau, 17. århundre).



AKTIV LYTTING

Kunnskap om hvordan man kan
være og hva man kan gjøre.



Dette er ikke aktiv lytting:

- *En samtale*
- *En diskusjon*
- *Et intervju*
- *Et avhør*
- *En tale*
- *En tilståelse*
- *En diagnose*

49

Talerens holdninger Lytterens holdninger

Åpenhet og tilgjengelighet uten fordommer

Ikke dømmende

Ikke styrende

En ekte intensjon om å forstå den andres tenkemåte, måte å uttrykke seg på, og oppdage deres subjektive verden.

Vilje til å gjøre en innsats for å analysere det som blir sagt og det som skjer under utvekslingen.



50



Barrierer for lytting



51

Flere barrierer...

Uttrykkene :

«Ja, men...» = opposisjon
«han eller henne ser ut som...» = fordom
«du burde ikke ha...» = vurdering
«la oss starte med å snakke om...» = styre
«Jeg synes du ...» = subjektivitet

Avdramatisere,
trivialisere: «Ikke si det slik...»

Forberede et svar når den andre snakker

Vise tegn til utålmodighet

Avbryte når en person snakker



RE- FORMULERING

En definisjon ?

« Det er et grep som består i å gjenta det den andre personen har uttrykt med andre ord og/eller på en mer konsis eller eksplisitt måte...»



Mål med reformulering

- Kommuniserer til personen hva mottakeren har forstått eller prøver å forstå
- Det klargjør betydningen av personens ord ved å gjenspeile det han/hun sier på en annen måte, og tilbyr muligheten for å fortsette eller fordype diskusjonen
- Det lar avsenderen og mottakeren unngå misforståelser ved å la dem bli konfrontert med sine oppfatninger

55

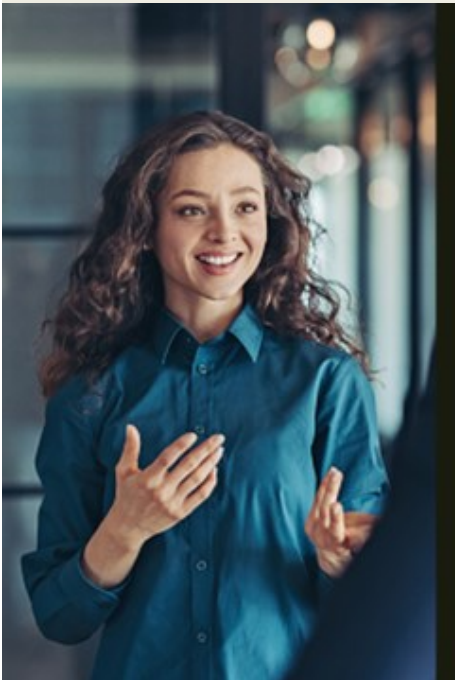
Stillhet

- Stillhet gir samtalepartneren opplevelsen av å ha tid til å uttrykke seg...
- Ved å respektere denne stillheten, signaliserer lytteren at han ikke har hastverk med å konkludere, at han er på bølgelengde med den som snakker...

56



IKKE VERBAL KOMMUNIKASJON



Hva er rollen til ikke verbal kommunikasjon?

Ikke-verbal atferd fungerer som en slags regulator i interaksjonen mellom avsender og mottaker; den er ofte essensiell i **tilbakemeldingen**, som er nødvendig for effektiv kommunikasjon.



Non verbal kommunikasjon, ulike typer

- Ansiktsuttrykk. Det menneskelige ansiktet er spesielt uttrykksfullt. ...
- Bevegelser og kroppsholdning. ...
- Gester. ...
- Fysisk kontakt. ...
- Personlig distanse, intimsone
- Stemme. ...
- Utseende

Noen verktøy for å forstå ikke verbal kommunikasjon

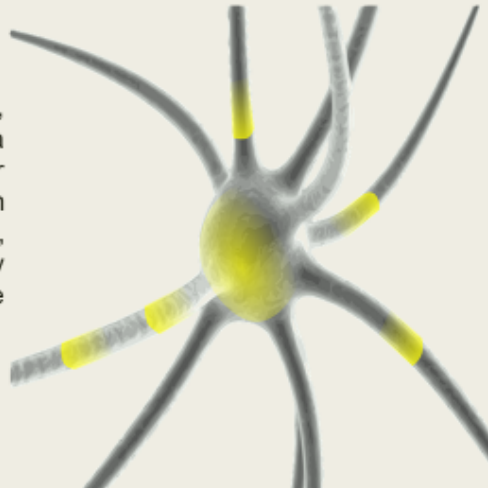
- NLP
- Transaksjonsanalyse



Nevrologvistisk programmering

Nerver

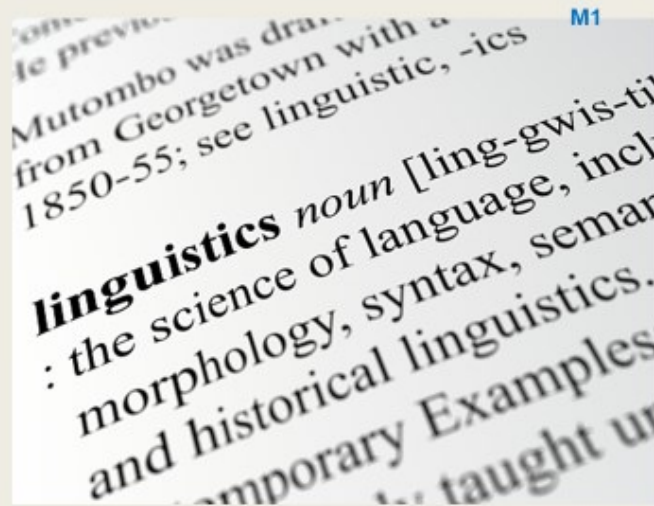
Er sentralt siden evnen til å lære, tenke, føle og handle på, er basert på funksjonen til nervesystemet vårt. Det er nervesystemet som, takket være våre fem sanser, oppfatter miljøet, verden vi lever i, og tolker, koder og sender meldinger av alle slag. NLP-teknikker påvirker direkte denne nevrologiske kommunikasjonen.





Lingvistisk

- Fordi det er språket som strukturerer og gjenspeiler måten vi tenker på.
- Språket frakter erfaringer, våre oppfatninger og våre representasjoner av verden.



Programmering

Fordi siden tidlig barndom programmerer vi oss selv, vi lærer ting, måter å tenke på, føle, oppfatte og oppføre oss på. Siden vi i utgangspunktet er like (hjerne og nervesystem), er det som en person er i stand til å gjøre, også potensielt mulig å gjøre for en annen.



"Kartet er ikke området det representerer".

Dette er sannsynligvis den beste måten å uttrykke det faktum at hver av oss konstruerer en subjektiv representasjon av virkeligheten og at vi lever og "fungerer" som respons på denne representasjonen, se illustrasjonen som viser hhv. tallet 6 og 9.



OPPFATNINGEN AV VIRKELIGHETEN





Oppfatningen av virkeligheten



Hva representerer dette bildet?

**Se etter den eldre kvinnen
Se etter den yngre kvinnen**

67

Oppfatninger av virkeligheten

- Denne øvelsen viser at vi ikke alle ser det samme, selv om vi forsøker å være objektive.
- Vi kan derfor konkludere med at det kan være utfordrende å kommunisere med en person som ikke ser det samme som oss.
- Vi kan da forsøke å forklare og forstå grunnen(e) til denne uoverensstemmelsen med: kultur, utdanning, personlighet, alder, arbeidserfaring, sosiale erfaringer, livserfaringer, sosial klasse...
- Faktisk alt som utgjør vårt referansesystem.

68



- Hva skal man velge først?
- Form eller innhold?

69



- Og hva ser du her?

70



Det handler om perspektiv





Oppfatninger av virkeligheten

- Virkeligheten passerer gjennom mange filtre, og vi er aldri objektive fordi vi bare har representasjoner av virkeligheten.
- Hva er det som gjør at vi ikke ser objekter på en objektiv måte? Ikke på samme måte som andre?
- På alle nivåer, både auditivt og visuelt, har vi bare en delvis kunnskap om virkeligheten (vi ser bare visse bølgelengder, vi hører bare visse lyder...).

73

M1

Konklusjon: Kommunikasjon forbedres ved å lære å:

- Observere,
- Ta hensyn til andre (aksept av andre),
- Og ved å lære å lede ens egne oppfatninger og tolkninger.



74

Oppfatninger

Det er to typer oppfatninger:

A = B, likestilte oppfatninger

og

A => B, begrensende oppfatninger

Begrensende oppfatninger



Hva er en begrensende oppfatning?

- De fleste vanskelighetene vi støter på i kommunikasjon eller i situasjoner som skaper stress for oss, kommer fra negative overbevisninger, enten vi er klar over dem eller er hovedsakelig uvitende om det. De kan handle om oss selv, om andre, om livet generelt.

- Vi har en tendens til å ta for gitt det vi tror er sant, til det punktet der vi ikke tenker over det lenger. Vi identifiserer oss med våre overbevisninger, og tolker verden rundt oss gjennom disse brillene på nesen vår.



Begrensende oppfatninger

- De virker naturlige, universelle eller delt med "sunt fornuft" av andre mennesker - med andre ord er de "sanne".
- Likevel, for bedre å håndtere stresset vårt, må vi betrakte våre overbevisninger som **antagelser eller hypoteser** som vi kan endre når resultatene de produserer ikke passer.
- Ved å forholde oss aktivt til våre oppfatninger kan vi endre hvordan vi agerer i stressende situasjoner, og unngå å handle på autopilot.

77

Begrensende oppfatninger

Noen begrensende oppfatninger:

- *Jeg er ikke bra nok, jeg er verdiløs!*
- *Jeg er ikke god i språk eller matematikk!*
- *Jeg kommer ikke til å klare det, jeg er ikke god nok!*
- *Jeg fortjener ikke kjærlighet!*
- *Andre er så mye bedre enn meg!*
- *Hvis jeg sier "nei", vil jeg såre hans følelser!*
- *Du må jobbe hardt og ustanselig!*
- *Å tilfredsstille deg selv er egoisme!*

Je n'ai pas les capacités
JE SUIS TROP..
Je ne suis pas assez...
Je n'y arriverai pas !
C'est impossible !

**CROYANCES
LIMITANTES**

78



Hvilke av dine oppfatninger kan bidra til stress for deg

?.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

79

Transaksjonsanalyse



Initiert av Eric Berne (1910-1970), en amerikansk psykiater.

På 1950 tallet, distanserte Berne seg fra psykoanalysen.

Transaksjonsanalyse forsøker å tilby et terapeutisk verktøy som er effektivt og virker raskt, og derfor billigere og mer tilgjengelig for alle.



Transaksjons- analyse



- T.A. gir en ramme for å forstå relasjonsproblemer og intervensjonsmetoder for å kunne løse dem.
- Den er basert på en grunnleggende forutsetning: "hver person er "fundamentalt riktig", har verdi, betydning og verdighet, og har evnen til å tenke og velge."

Egotilstandene

- *betyr at gjennom hele livet observerer en person:*
- hvordan foreldrene (eller besteforeldre, omsorgspersoner, etterhvert kanskje en åndelig figur eller en anerkjent fagperson) oppfører seg, hva de sier, og hva de formidler av følelser når de står overfor forskjellige situasjoner i livet. Disse observasjonene vil senere fungere som modeller. Tenk på det som et "blikk" på den andre,
- erfaringer, forstår hvordan hverdagslivet er, og registrerer sine konklusjoner. Her er "blikket" rettet fremover og rundt seg selv.
- sine egne følelser, emosjoner og behov, som utvikler seg naturlig, og som personen vil prøve å tilfredsstille, med mer eller mindre suksess: "blikket" rettes da mot seg selv.



Egotilstandene

- **Foreldre (P):** som tar opp i seg alle tankene, følelsene og atferdsmønstrene til foreldrene og integrerer dem slik de er
- **Voksen (A):** som tar opp seg alle tanker + følelser + atferdsmønstre relatert til virkeligheten, til her og nå
- **Barn (E):** som tar opp i seg tanker + følelser + atferdsmønstre slik som personen personen har erfart i barndommen.



Egotilstandene

Derfor tilnærmer vi oss til enhver tid virkeligheten ut fra tre tilstander:

- Plassere modeller på den («være i Foreldrerollen»),
- Replisere personlige erfaringer fra tidligere i livet («være i Barnet»),
- Eller ta virkeligheten som den er - ikke slik vi skulle ønske at den var - med hva vi er og ikke hva vi har vært eller skulle ønske at vi var («være i Voksen»).



Egotilstandene



- Streng overholdelse av offisiell organisasjonsstruktur,
- Ledelsesprinsipper,
- Arbeidsorganisering,
- Sterke verdier (for eksempel familieverdier),
- Karrieremuligheter,
- Oppfyllelse,
- Standarder
- Anerkjennelse basert på fortjeneste...

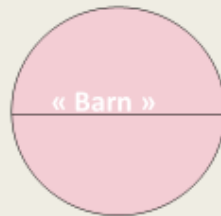
Egotilstandene



- Objektive og rasjonelle tilnærminger
- Pragmatisk samarbeid fokusert på effektivitet
- Autentisk kommunikasjon
- Effektiv konfrontasjon
- Prosjekter
- Dialog
- Analyse
- Delegering...



Egotilstandene



- Uformell organisasjon
- Fokus på menneskelige relasjoner
- Motivasjon
- Lydighet, tilpasning
- Kreativitet, listighet, oppfinnsomhet
- Manipulasjon
- Glede, sorg, entusiasme, skuffelser, bitterhet...

Egotilstandene

Det er ingen "gode" eller "dårlige" egotilstander, de har alle ulike grunnleggende og komplementære funksjoner. Dette er deres funksjoner:

- ✓ **Normativ forelder:** beskyttelse og overføring av verdier
- ✓ **Nærende forelder:** tillatelse og oppmuntring
- ✓ **Voksen:** utforsking av miljøet
- ✓ **Rebelsk tilpasset barn:** legitim opposisjon
- ✓ **Underdanig tilpasset barn:** tilpasning til miljøet
- ✓ **Fritt barn:** uttrykke grunnleggende behov og følelser



Egotilstandene

På den andre siden fører overdreven bruk av en egotilstandene, uten noen åpenbar begrunnelse i en aktuell situasjon, til at bruken av dem blir ineffektive:

- ✓ Hvis en person regelmessig snakker skarpt til et barn, vil barnet ikke lenger kunne skille mellom en advarsel om reell fare og en ubetydelig situasjon.
- ✓ Hvis noen systematisk gjør det hen blir fortalt, vil hen ikke lenger kunne skille mellom tilstrekkelig tilpasning og det som kalles over-tilpasning, det vil si tilpasning på bekostning av egne behov.
- ✓ Hvis en kollega avbryter et møte hvert annet minutt fordi hen er tørst, er det sannsynlig at hen etter en stund ikke lenger vil bli hørt.

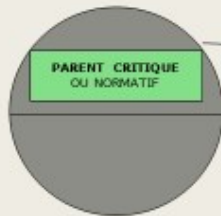
Eksempler

- **Normativ forelder:** Et barn vil krysse veien når det kommer en bil, en forbipasserende sier skarpt: "Gå tilbake!"
- **Nærende forelder:** Til en kollega som nettopp har fått en ny og vanskelig oppgave: "Du kommer til å klare det fint, sjefen har rett, du er vår beste ressurs i dette prosjektet!"
- **Voksen:** På et bilfirma: "Hvor mye koster den bilen?" i en nøytral tone.
- **Rebellisk tilpasset barn:** Noen snakker til meg med en tone jeg ikke aksepterer, jeg sier bestemt: "Vennligst snakk til meg med en annen tone."
- **Underdanig tilpasset barn:** Uten noen åpenbar grunn stopper en politimann meg og ber om papirene mine; uten å stille spørsmål gir jeg dem til ham.
- **Fritt barn:** Midt i et arbeidsmøte foreslår en kollega en pause fordi han er tørst: "Kom igjen, la oss ta en kaffepause!" med en hjertelig og energisk tone.



Egotilstander

EGOTILSTAND: Egotilstanden indikeres vanligvis non verbalt... her vist ved en reaksjon på kritikk...



Oppgaver

Her er noen setninger, kan du gjette hvilken egotilstand den personen som ytret dem var i?

- "Du kan alltid løpe! Jeg kommer aldri til å gjøre det!", sa hen utfordrende og energisk, i en opprørsk tone.
- "Kan du hjelpe meg å skrive denne delen?" i en uformell tone.
- "Åh, det er så fint! Jeg vil ha det samme!" sagt med en glad og entusiastisk stemme, med et smil om munnen.
- "Dette er uakseptabelt! Våg ikke å gjøre det!" Hun hadde rødme i ansiktet, høy tone og snakket høyt.
- "Det jeg forteller deg nå er til ditt eget beste", i en vennlig og trøstende tone med myk stemme.
- "Timene begynner klokken 15:00. De slutter klokken 18:00", i en nøytral tone.
- "Respekt er regelen her, du er ute", i en bestemt tone, og pekende mot utgangen.
- "Er du sikker på at jeg kan? Jeg er ikke sikker, jeg vil heller ikke", i en engstelig tone, med et bekymret ansikt.

Foreldretilstanden

Foreldretilstanden har fire undertemaer:

- Den givende forelder
- Den normative forelder
- Den anklagende forelder T
- Den reddende forelder



93

Foreldretilstanden

	Holdninger, ansiktsuttrykk gester, stemmeleie	Formuleringer, typiske uttrykk
Normativ forelder +	Fast, bevegelser som støtter talen, bestemt ansikt, forhandlet autoritet, gir regler, alvorlig ansikt, kryssede armer, belønning...	"Du må, du må, fordi ...", "Det er bra, fortsett, riktig...", "Nei, det er ikke mulig, det er en feil...", "Er det klart, ikke glem instruksjonene, hold deg til tidsrammen..."
Anklagende forelder -	Kritisk, truende stemme, sint, sammenknyttede øyenbryn, straffende, kan gå så langt som fysisk mishandling, hånlig stemme, hard, streng, intolerant, svært instruerende, nedbrytende, ironisk, nedlatende...	"Du burde skamme deg", "Det er nok", "Jeg er ikke overrasket over deg", fornærmelser, etterligner, gestikulerer, nedsettende sukk, "Jeg forbyr deg, forsvinn" ...
Omsorgsforelder +	Kjærlige, ømme bevegelser, beskyttende skulder, varm, beroligende, imøtekommende, forståelsesfullt ansikt, myk og harmonisk stemme, forsonende, tolerant, avslappet ansikt...	«Kan jeg hjelpe deg?», «Hvordan går det?» Ikke bekymre deg», «veldig sterk, du er i god form»...
Reddende forelder -	Hyperemosjonell, bekymret, sentimental, sjarmerende stemme, kvelende bevegelser og holdninger...	«Ikke bekymre deg, jeg skal ordne det», «Det er ikke din feil!», ...



Voksentilstanden

Voksentilstanden har ingen undertemaer

- ✓ Hen er interessert i fakta, nyheter, objektive analyser og uttrykker seg på en rolig måte: «hen sier ting».
- ✓ I verbal kommunikasjon, er stemmen rolig, stødig, og med et direkte blikk.
- ✓ I ikke-verbal kommunikasjon, står hen rett, på passende sosial avstand, og er avslappet.

Egotilstandene

95

Barnetilstanden

Denne tilstanden er kreativ. Den har fire undertemaer:

- Det undertrykte barnet
- Det rebelske barnet
- Det veltilpassede barnet
- Det frie barnet



Egotilstandene

96



Barnetilstanden

	Holdninger, ansiktsuttrykk, gester og toneleie	Formuleringer, typiske uttrykk
Tilpasset barn +	Vennlig mot andre, rolig, unngår konflikt, rolig stemme, høflig, diskret, lytter, ordentlig, lydig, veldig sosial, smilende, respektfull, tar ikke initiativ, venter på å bli stilt spørsmål.	«ja, nei takk" "hallo, god kveld...", «takk/vennligst,...", «kunne jeg.....?", «hvis du ønsker det, når du ønsker det»,...
Undertrykt barn -	Ubetydelig, lav stemme, sjenerte øyne, unngår kontakt, sjenert, reservert, rødmer lett, taus, svarer ikke på spørsmål, tar ikke initiativ.	"ja", stilhet
Fritt barn +	Naturlige holdninger, åpenhertig, direkte, spontan, entusiastisk, nysgjerrig, intuitiv, uttrykksfullt ansikt, kreativitet, lyst, fantasi...	
Rebelsk barn -	Gestikulering, roping, forsvar, provokasjon, enhver form for motstand, sutring, tull og tøys, glemsomhet, ironisk, konfliktsøkende, identitetssøkende...	«Jeg er lei, jeg er lei...", "nei", "fortell det til noen som bryr seg", «alle er korrupte»,...

97

Enneagram - tester online

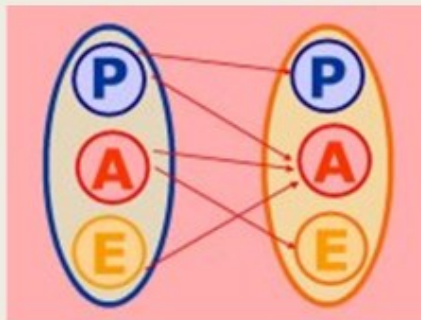
- <https://www.eclecticenergies.com/francais/enneagramme/dotest>



Transaksjonsanalyse: Transaksjoner

- En veksling (stimulus og respons) mellom to egotilstander.
- En transaksjon innen TA er utvekslingen (verbalt eller ikke-verbalt) av kommunikasjon mellom to eller flere fysiske eller juridiske personer.

Transaksjonsanalyse: Transaksjoner



En transaksjon er en utveksling mellom to eller flere fysiske eller juridiske personer



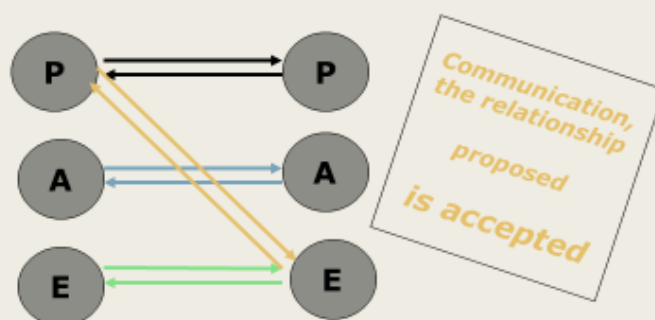
Parallelle transaksjoner

- Parallelle transaksjoner er potensielt den mest effektive kommunikasjonsformen i de fleste tilfeller i forretningslivet.
- Andre typer transaksjoner kan være mer eller mindre fastlåste, og være en kilde til kommunikasjonsvansker.



Transaksjonsanalyse:

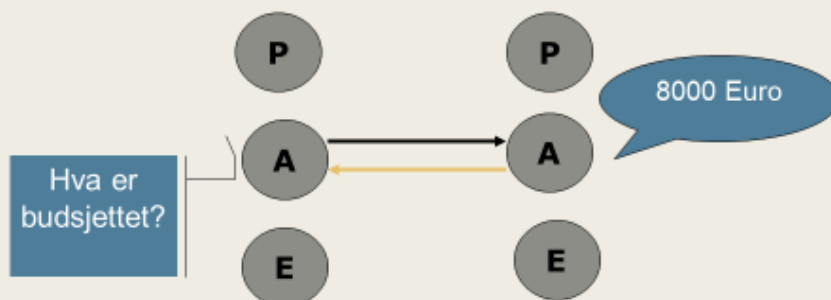
Eksempler på parallelle (komplementære) transaksjoner



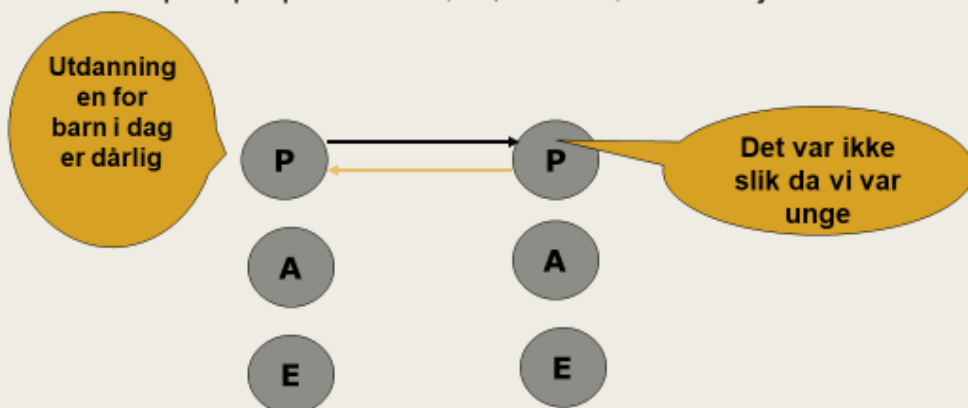
I en parallell transaksjon gjennomføres utreisen og returreisen gjennom samme kanal, på samme måte. Partneren er ikke innom andre ego-tilstander i returen (svaret).



Transaksjonsanalyse: Eksempler på parallelle (komplementære) transaksjoner



Transaksjonsanalyse: Eksempler på parallelle (komplementære) transaksjoner



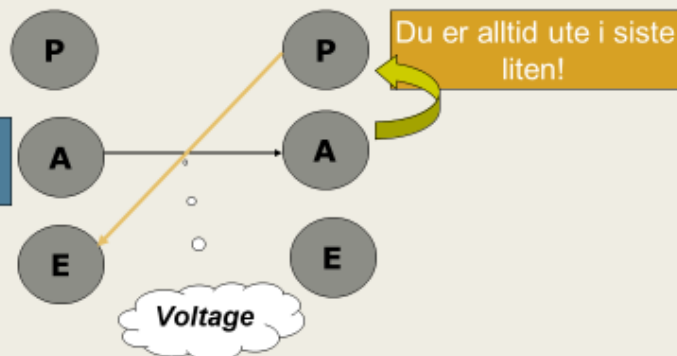


Kryss-transaksjon

- Kryss-transaksjon: En annen ego-tilstand (MS) enn den som blir målet for den første samtalepartneren griper inn.
- Denne innblandende MS påvirker en MS som er forskjellig fra den som transaksjonen opprinnelig stammer fra.

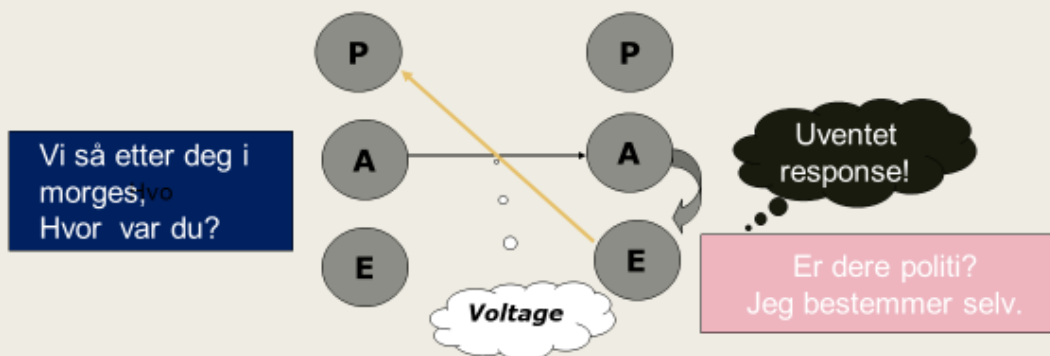
Transaksjonsanalyse: Eksempler på kryss transaksjoner

Jeg vil arbeide med det i helgen.



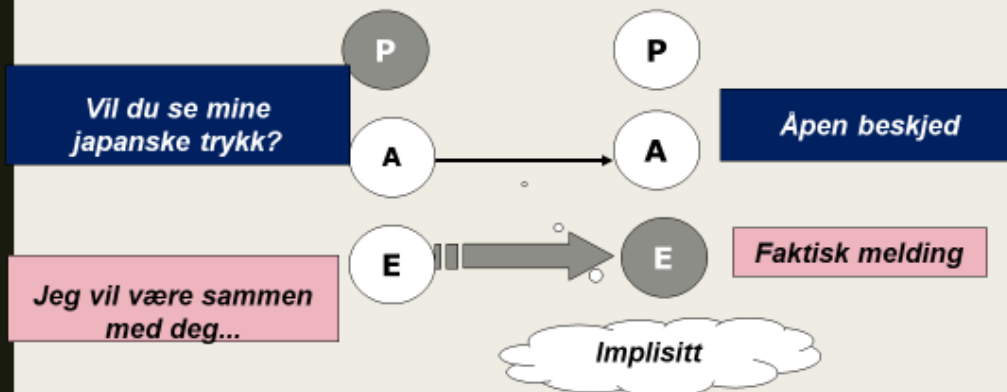


Transaksjonsanalyse: Eksempler på kryss transaksjoner



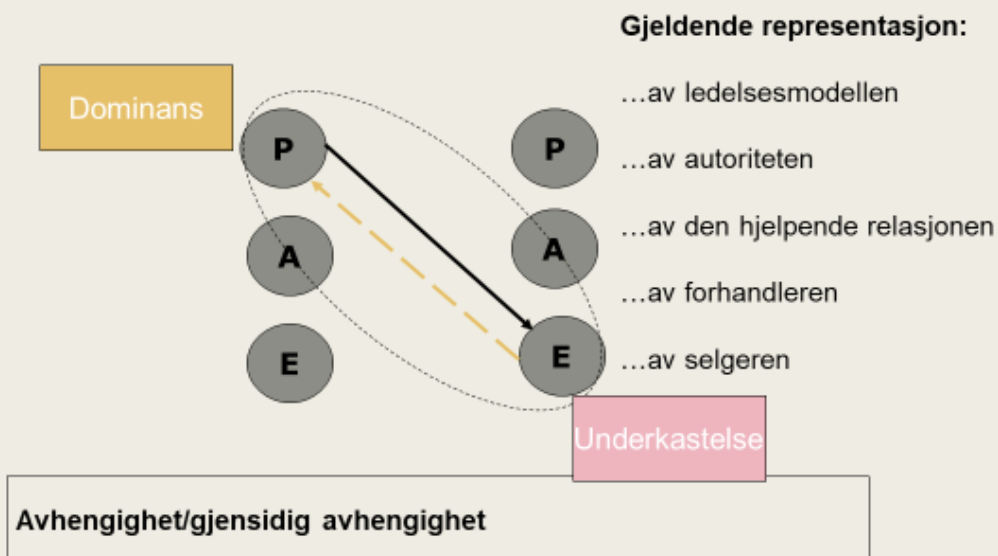
Transaksjonsanalyse: Eksempler på skjulte (doble) transaksjoner

En transaksjon kan lede til en annen....





Transaksjonsanalyse: Eksempler på vanlige transaksjoner



Modul 2: Lær å lære

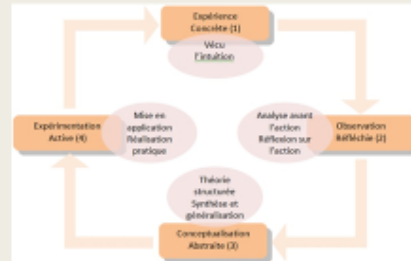
- De ulike læringsstilene
 - De fire læringsstilene (Kolbs typologi)
 - Test av din læringsstil
- Hvordan huske?
 - VAKOG
- Kritisk tenking :
 - Definisjon
 - De fem kritiske tenkeferdighetene
 - Hvordan forbedre kritisk tenking?
- Hvordan bruke informasjon?
 - Hvor kan man finne informasjon?
 - Hvordan oppsummere informasjon?
 - Hvordan rapportere informasjon
- Utvikle motivasjon
 - Teorien om forventninger (Victor Wroom)
 - Behovspyramiden
 - Hvordan finne din dypeste motivasjon



De fire læringsstilene

Læringsstil identifiseres ut fra fire stiler som oppstår i kombinasjon av to dimensjoner: konkret-abstrakt, handling-refleksjon.

- Konvergerende stil (abstrakt-handling)
- Divergerende stil (konkret-refleksiv)
- Assimilerende stil (abstrakt-refleksiv)
- Tilpassende style (konkret-handling)



David Kolb studerte læring og la merke til at alle som er i en lærings situasjon gjennomgår en syklus med fire faser.

Han observerte også at hver person generelt foretrekker to faser i denne syklusen.

Læringsfasesyklus:

1. Konkret erfaring av en handling/idé (Jeg maler en kjøkkenvegg).
2. Ettertenksom og nøye observasjon (Hvordan ser det ut? Liker jeg det?)
3. Abstrakt og teoretisk konseptualisering (Kunne jeg brukt en bedre metode - en pensel i stedet for en rulle?)
4. Gjennomføring av ideen/handlingen basert på den initiale erfaringen (Jeg prøver en annen metode).



Kolb har gitt navn til de ulike typene lærende basert på deres foretrukne fase i læringsklusen.

Den divergerende

foretrekker fasene (1) konkret erfaring og (2) refleksjon over den erfaringen. Divergerende personer er fantasifulle og interessert i mennesker og følelser.

Assimilatoren

Foretrekker fasene (2) refleksjon over erfaring og (3) abstrakt og teoretisk konseptualisering av en erfaring. Assimilatorer liker å skape teoretiske modeller og er mindre interessert i mennesker og praktiske anvendelser av kunnskap enn andre.

Konseptualisatoren

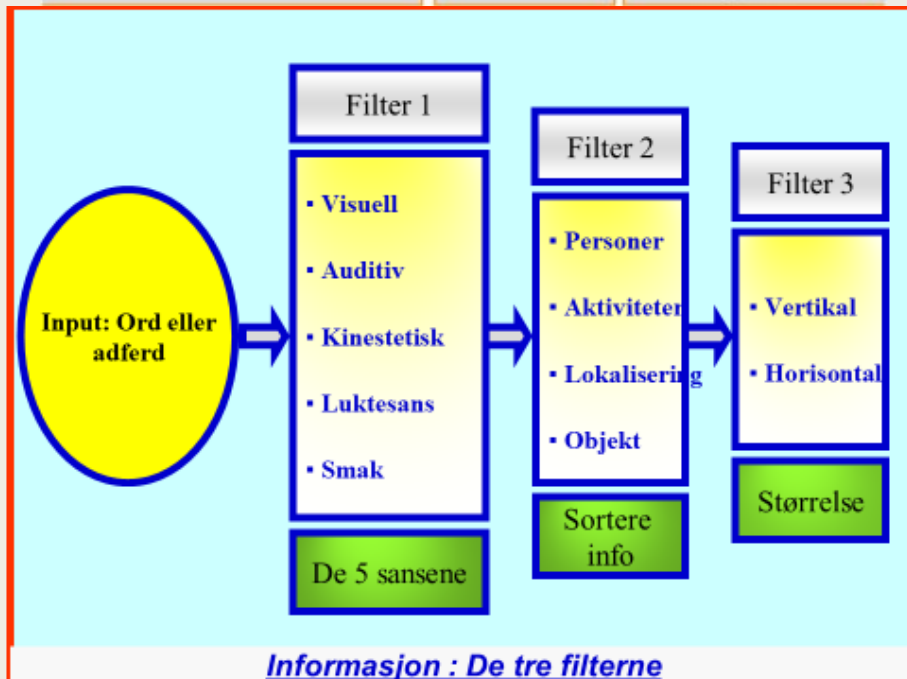
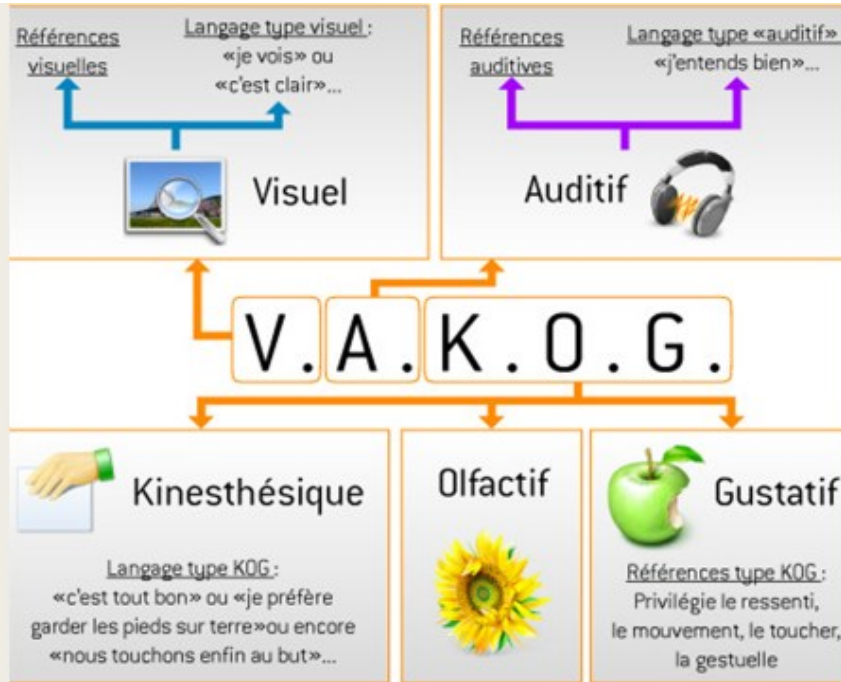
Konvergeren foretrekker (3) abstrakt, teoretisk konseptualisering av erfaring og (4) anvendelse av ide/handlingsfaser. Konvergerende personer liker å være praktiske og har en tendens til å være lite følelsesmessige. I tillegg foretrekker de å håndtere ting heller enn mennesker.

Den tilpasningsdyktige

Den foretrekker fasene (1) konkret erfaring og (4) gjennomføring av ide/handling basert på denne erfaringen. Tilpasningsdyktige tilpasser seg lett nye opplevelser og har en tendens til å finne løsninger på problemer basert på intuisjonen sin.



Et redskap for å huske
bedre: VAKOG





Filter 1

De fem sansene/VAKOG

- En visuell person vil bruke uttrykk som: **Det er klart, panoramisk effekt, mørk dag, det er mørkt for meg, det er lyst, jeg skjønner hva du mener, osv.**

- En auditiv person vil bruke følgende uttrykk: **Jeg er ikke døv for din forespørsel, det høres hult ut, du virker stille, men få ham til å tie, du resonnerer dårlig, osv.**



Filter 1

De fem sansene/VAKOG

- En kinestetisk person vil bruke uttrykk og verb som relaterer seg til bevegelse: **hopp, osv. Samt referere til uttrykk som gåsehud, rolig, hengiven, osv.**

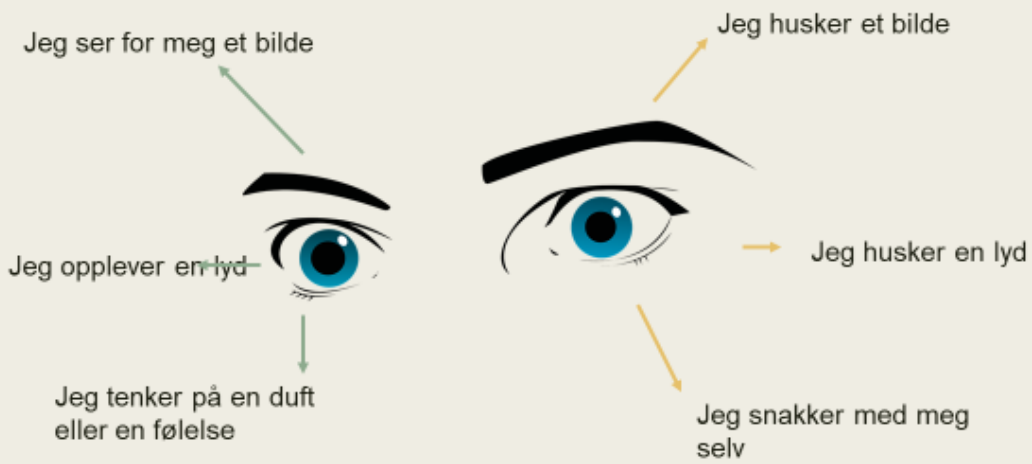
- En person med preferanse for dufter, vil bruke ord som: **Det stinker, det lukter godt osv.**

- En smaker vil si: **God smak, deilig osv.**





Øyebevegelser



TEST

- HVA ER DIN HUSKEPROFIL?



Kritisk tenking

1. Definisjon
2. De 5 kritiske tenkeferdighetene
3. Hvordan forbedre kritisk tenking?

Kritisk tenking: definisjon

- Kritisk tenkning er en primært rasjonell aktivitet, basert på å stille spørsmål og utfordre fordommer og "ferdiglagde" meninger.
- Samlet sett kjennetegnes kritisk tenkning av tvil, intellektuell grundighet, grundig undersøkelse, refleksjon osv., og det oppfattes også som en prosess.

"Il est grand temps
de rallumer les
étoiles."



De 5 ferdighetene i kritisk tenking

De viktigste ferdighetene innen kritisk tenking er: analyse, tolkning, slutning, forklaring, selvregulering, åpenhet og problemløsning.

Eksempler på ferdigheter i kritisk tenking:

- God kommunikasjon
- Analytisk tenking
- Kreativ tenking
- Åpenhet
- Problemløsningsferdigheter
- Stille gjennomtenkte spørsmål
- Fremme en samarbeidsorientert tilnærming til problemløsning.
- Vurdere din egen innsats i forhold til selskapets målsetninger.

Hvordan forbedre kritisk tenking?

Hvordan kan du forbedre dine ferdigheter innen kritiske tenkning?

1. Å vite nøyaktig hva du ønsker er det første steget i kritisk tenkning.
2. Håndter dine fordommer. ...
3. Vurder konsekvensene av dine valgmuligheter. ...
4. Gjør undersøkelser. ...
5. Aksepter at du ikke alltid har rett. ...
6. Bryt det ned. ...
7. Ikke gjør ting unødvendig kompliserte.



Hvordan forbedre kritisk tenking?

Hvordan utvikle ferdigheter i kritisk tenking:

1. Ikke tro på alt du hører. Det første skrittet i kritisk tenking er å inkludere flere perspektiver. ...
2. Ikke tro på alt du tenker. ...
3. Still spørsmål. ...
4. Undersøk mer. ...
5. Evaluer arbeidet ditt

Utvikle motivasjon

1. Teorien om forventninger (Victor Wroom)
2. Behovspyramiden (Maslow)
3. Gjenkjennelse
4. Hvordan finne din dypeste motivasjon



MASLOWs behovspyramide



MASLOWs behovspyramide

- ❑ **Fysiologiske behov:** søvn, mat, drikking, påkledning... Kort sagt: primære biologiske og fysiske behov.
- ❑ **Trygghetsbehov:** stabilitet, beskyttelse.
- ❑ **Behov for tilhørighet:** være med i en gruppe, sosialt nettverk.
- ❑ **Anerkjennelsesbehov:** å bli anerkjent, å bli elsket, å bli akseptert av andre.
- ❑ **Selvrealiseringsbehov:** selvrealisering, selvutfoldelse, personlig utvikling (for eksempel gjennom meditasjon).



Test

Hva er dine behov nå?

Victor Vroom's V.I.E modell





Forventninger i Vrooms V.I.E modell

a - Valens

I Vrooms teori, er valens verdien vi tillegger det vi skal oppnå. Hvis jeg begir meg ut på dette prosjektet, vil det jeg skal oppnå virkelig være verdifullt for meg?

Eks. Du er leder skal gi en ny oppgave til en av dine ansatte. Motivasjonen vil være proporsjonal med verdien den ansatte tillegger belønningen. Dette er veldig subjektivt. Hvis du utlover en bonus på 100 euro, vil en ansatt som ønsker å tjene mer penger være mer motivert enn en ansatt som ikke ønsker det. Hvis belønningen er karriereutvikling, vil en ansatt som ikke ønsker å utvikle seg, ikke bli motivert av det.

Forklaringer av Vrooms V.I.E modell

b - Instrumentalitet

I Vrooms teori er instrumentalitet sannsynligheten for at vi kan oppfylle forventningene våre. Hvis den ansatte må oppnå enestående resultater for å tjene bonusen på 100 euro, kan hen tvile på at hen vil klare det. Hvis noen allerede har gjort denne jobben uten å oppnå en karriereutvikling, hvilken garanti er det for at det virkelig vil skje? Den ansatte vil forsøke å anslå sannsynligheten for at det å utføre denne handlingen vil utløse den ønskede belønningen.

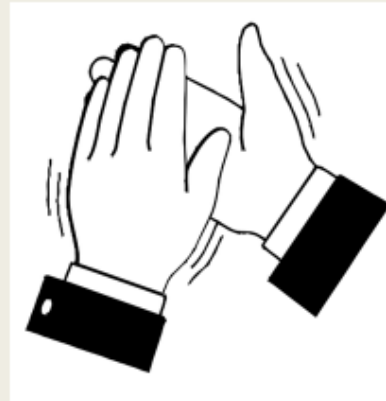


c - Forventninger

I denne motivasjonsteorien tilsvarer forventning evnen til å lykkes basert på ens egne ferdigheter. Den ansatte vil forsøke å forstå om han eller hun virkelig er i stand til å gjennomføre oppdraget. Hvis vedkommende ikke føler seg kapabel, vil han eller hun oppfatte at sjansene for å lykkes er små. Spillet vil ikke være verdt det. På den andre siden kan det jo være slik at jo mer kapable de føler seg, desto mer sannsynlig er det at de vil lykkes med oppdraget.

Oppmerksomhet

Det er viktig å fortelle de som står oss nær at de gjør en god jobb. Uten smisking, bare "det er bra" eller "det er flott".





Selvtillit og resiliens



Hva er selvtillit?

Selvtillit gir oss muligheten til å ha en realistisk oppfatning av våre evner. Å tro på våre evner gjør at vi bedre kan håndtere våre følelser og oppnå våre mål. **Selvtillit** er gunstig for mental helse, suksess, beslutningstaking og motstandskraft. De fire grunnpilarene er:

1. Konsistens. ...
2. Intensjon. ...
3. Relevans. ...
4. Resultater



De viktigste formene for tillit

De fleste typologier om tillit er basert på rammeverket som ble definert av Zucker (1986). Han skiller mellom tre former for tillit:

- Interpersonlig tillit
- Inter-organisatorisk tillit
- Institusjonell tillit

Årsaker til tap av selvtillit

- Å ha en negativ tankegang. ...
- Å være omgitt av negative mennesker. ...
- Posisjonere seg selv som et offer. ...
- Å være en perfeksjonist i forhold til seg selv. ...
- Ignorere og undertrykke negative følelser



7 tips for å bidra til å styrke selvtilliten

- 1 - Ikke føel skyld. ...
- 2 - Å hjelpe betyr ikke å redde. Vær oppmerksom på motsatt effekt. ...
- 3 - Hjelp til å øke bevisstheten om problemet. ...
- 4 - Snu om rollene. ...
- 5 - Se deg selv med et utenfra-blikk. ...
- 6 - Avslør talemåter. ...
- 7 - Tilby støtte.

Resiliens: definisjon

- Evne hos enkeltpersoner til å utvikle seg og leve tilfredsstillende til tross for traumatiske omstendigheter.
- Evnen et økosystem, en biotop eller en gruppe individer (populasjon, art) har til å komme seg etter en ekstern forstyrrelse (brann, storm, rydding, osv.).



Røttene til begrepet resiliens

- ❑ Ordet "resilience" kommer fra det latinske ordet "resilientia" og har sin opprinnelse innen metallurgisektoren, hvor det betyr evnen et materiale har til å returnere til sin opprinnelige tilstand etter en påvirkning eller under kontinuerlig press.
- ❑ Innen økologi refererer det til evnen et økosystem har til å komme tilbake til normal funksjon etter en forstyrrelse.
- ❑ Dette begrepet ble nevnt på 1940-tallet av amerikanske psykologer, og tatt opp igjen på 1990-tallet av Boris Cyrulnik, en fransk psykoanalytiker og nevropsykiater. Det er nå en del av dagligtalen takket være hans publikasjon «En vidunderlig ulykke» (Odile Jacob forlag).
- ❑ I samfunnsvitenskapene ses "resiliens" som et psykologisk fenomen der en person som er påvirket av traumer, en vanskelig situasjon eller en forsterket følelse, håndterer denne hendelsen på en slik måte at de ikke lenger opplever den på en negativ måte. Dette kan også gjelde for individer som kalles "risikoutsatte" og som klarer å utvikle seg uten psykologiske skader til tross for en ugunstig familie- og sosial kontekst.
- ❑ Boris Cyrulnik definerer resiliens som "en strategi for å kjempe mot ulykke, og som tillater en å oppleve glede ved å leve, til tross for hviskingen av spøkelser i ens dype minner".

Hva er fordelene ved resiliens?

- ❑ Stress reduksjon
- ❑ Bygge selvfølelse
- ❑ Redusert risiko for depresjon
- ❑ Økt optimisme
- ❑ Utvikling av ro eller balanse



Utviklingstips: 10 nøkler som kan bidra til økt motstandskraft:

1. Fokuser dine følelser og utforsk meldingene de sender deg
2. Bruk oppmerksomhetsmeditasjon for å være i øyeblikket og unngå engstelse for det som skal skje
3. Utforsk dine ressurser
4. Fokuser på dine positive handlinger
5. Overvinn dine frustrasjoner
6. Vis mental fleksibilitet
7. Bruk den narrative tilnærmingen
8. Tro på seg selv
9. Engasjere deg i terapeutisk støtte

Livsposisjoner

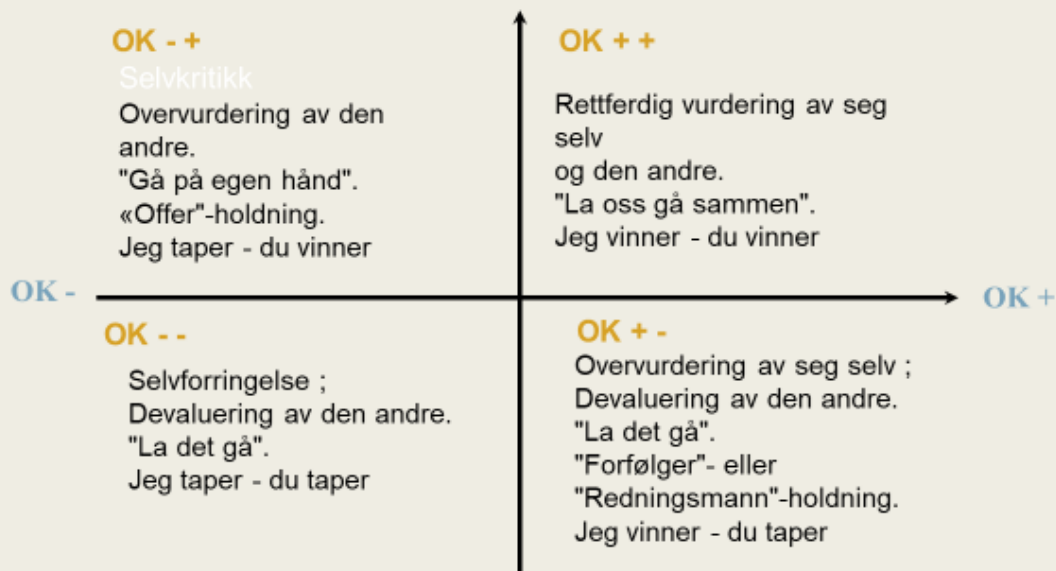
- **+/+ posisjonen:** Jeg respekterer meg selv og jeg respekterer deg, jeg aksepterer deg som du er, - jeg er klar over min verdi og din: vi er likestilte. Dette innebærer at jeg vurderer det du sier til meg, at jeg snakker til deg på en voksen måte, og at jeg ser vårt forhold i som samarbeid og deling.
- **-/+ posisjonen:** Dette er en posisjon som resulterer i en nedvurdering av en selv,- de andre er mye bedre enn meg, de gjør det bedre, de er lykkelige, og jeg vil aldri bli lykkelig...: det er en depressiv posisjon som kan oppsummeres som følger: "Jeg er ikke verdt noe, hvem som helst er mer verdt enn meg".



Livsposisjoner

- +/- posisjonen: Her tror jeg at jeg er bedre enn deg/de andre,- og dette manifesterer seg på to forskjellige måter: enten ser jeg ned på den andre personen på en nedlatende måte, som "Du stakkars deg, du er ikke i stand til å gjøre det, la meg gjøre det", eller jeg ser på dem på en hovmodig eller til og med aggressiv måte, som "Du er så dårlig, du er inkompetent, kom deg ut av veien så jeg kan gjøre det", eller "Du er så dårlig, gjør kun som jeg sier".
- Det er en posisjon med nedvurdering eller dominans og arroganse overfor den andre.
- -/- posisjonen: "Jeg er verdiløs, og det er du også",- dette kan være posisjonen til et barn der foreldrene har gjort det klart at han eller hun ikke var ønsket, og/eller som har vokst opp i et vanskelig miljø og som ikke forventer noe fra noen. De har et negativt bilde av seg selv og verden.

Livsposisjon



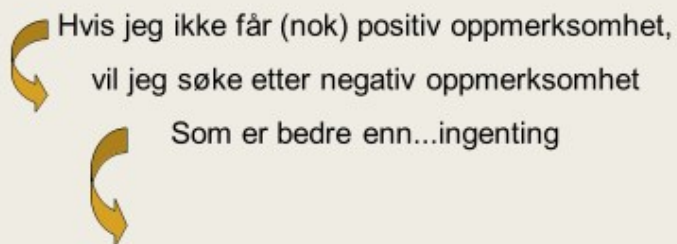


Transaksjonsanalyse Tegn på anerkjennelse

- Utvekslinger, kontakter som forteller meg at jeg eksisterer i øynene til noen andre
- Grunnleggende / overlevelsesbehov
- Mål på menneskelige relasjoner
- Definerer forholdet mellom personer i intensitet og tone

Transaksjonsanalyse Anerkjennelse

En av nøklene til adferd:





Transaksjonsanalyse Mestre tegn på anerkjennelse

	LETT	VANSKELIG	FOKUS
SPØR			
GI			
MOTTA			
AVVISE			

Vite hvordan man kan si «nei»



- Dette hindrer oss fra å si nei!
- La oss se på barn... de går alle gjennom perioden med å hevde sin egenvilje og den berømte "nei"-perioden.
- Å si 'nei' er en måte å beskytte seg selv og hevde sin mini-autoritet og personlighet. Det er derfor enkelt for dem å si 'nei'. De rettfærdiggjør seg ikke fordi de ikke føler behov for det. Det er "nei" og det er «alt»!



Vite hvordan man kan si «nei»

- Vi er alle redde for å bli:
- ydmyket
- avvist
- ignorert



I tillegg kan disse tre fryktene assosieres med atferdsmønstre kalt "triggere" av psykologer. Fem triggere er definert: Vær perfekt, Vær sterk, Gjør en innsats, Skynd deg, Vær lykkelig.

TEST

Hvilke triggere
gjør at du sier
«JA» når du
ønsker å si
«NEI»?



Vær perfekt

"Vær perfekt" oppfordrer individet til alltid å gjøre det bedre og strebe etter perfektjon for å unngå å skuffe, og å tiltrekke oppmerksomhet fra andre til seg selv.

Selvfølgelig har «De Perfekte Vesener» alltid tid til å gjøre mer siden de er godt organiserte!

Hvordan kan jeg si nei da?



Vær sterk

"Vær sterkt" hindrer individet fra å ha humørsvingninger... en gutt gråter for eksempel ikke. Når vi da forbyr oss selv å ha humørsvingninger, forbyr vi oss også å føle tvang eller misnøye med å gjøre noe... så vi sier alltid 'ja'.



Gjør en innsats

"Gjør en innsats"... taler for seg selv.

- Livet får ikke lov til å være enkelt eller for enkelt! Vi gir oss ikke retten til å lykkes uten mye arbeid...
- Så det å gjøre en innsats ved å hjelpe andre og alltid si JA passer godt inn i denne modellen.



Vennligst gjør noe for andre først

Det samme gjelder for gleden... selvfølgelig!

For å kunne unne seg noe selv må man først tilfredsstille andre. Hvordan kan man si "nei" når dette er forventet?

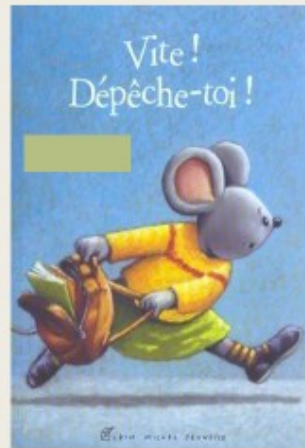
Den som rammes av dette er redd for å skuffe og slutte å eksistere som en person.





Fort deg

Den siste triggeren er "skynd deg»-triggeren, som hindrer mennesker i å ta seg tid og oppfordrer dem til å gjøre alt eller det maksimale hele tiden.



Modul 3: Tidsstyring

Definisjon og tidshindringer

Tid er en kilde til stress

Hva ville du gjort hvis du hadde mer tid?

Eisenhower-matrisen

Noen tips:

- Definer og prioriter aktivitetene dine
- Lag en liste over aktiviteter
- Organiser aktivitetene dine i rekkefølge
- Planlegg aktivitetene dine
- Opprett en Gantt-diagram
- Planlegg fremtiden din uten stress: hvordan vil livet ditt være om 5 år?



**Aksepter å tape
tid for å vinne
tid...**



Hvorfor styre tiden?

Tid er vår mest dyrebare ressurs, det er en kapital, og den renner uunngåelig ut.

Hvis denne ressursen blir bortkastet, fører det til:

- ❖ stress,
- ❖ nervøse spenninger
- ❖ unødvendige kostnader

Blir du påvirket av stress?



Hvorfor styre tiden?

Manglende tidsstyring kan gi følgende fysiske symptomer:

- Søvnforstyrrelser
- Økt eller redusert matlyst
- Generell tretthet
- Vanskeligheter med å slappe av, nervøsitet
- Muskelspenninger, skjelvninger
- Svette, hetetokter
- Hodepine
- Svimmelhet
- Vanskeligheter med å puste, følelse av kvelning
- Rask hjerterytme
- Fordøyelsesproblemer (halsbrann, magesmerter, diaré)



Hvorfor styre tiden?

Psykologiske (emosjonelle og kognitive) symptomer

- Bekymringer
- Ustabil humør, irritabilitet
- Frykt for det verste som kan skje
- Frykt for å miste kontrollen
- Vanskeligheter med å ta beslutninger
- Redusert motivasjon
- Endringer i seksuell interesse
- Vanskeligheter med å konsentrere seg
- Hukommelsesproblemer, glemsomhet
- Depresjon
- Følelse av sårbarhet
- Manglende selvtillit



Hvorfor styre tiden?

Adferdsmessige symptomer

- Sent eller manglende oppmøte til avtaler
- Neglebiting
- Å se ofte på tiden
- Å hoppe over måltider eller spise hurtigmat
- Å røyke mer
- Å drikke mer alkohol
- Å bruke rusmidler eller medisiner
- Å unngå situasjoner (mennesker, steder)
- Å utsette ting
- Å dobbeltsjekke ting



De grunnleggende egenskaper ved tiden er:

- ✓ Tiden kan ikke lagres
- ✓ Tiden kan ikke økes
- ✓ Tiden kan ikke deles
- ✓ Tiden kan ikke gis bort
- ✓ Tiden kan ikke gjenvinnes
- ✓ Tiden kan ikke spares
- ✓ Tiden kan ikke kjøpes
- ✓ Tiden kan ikke selges
- ✓ Tiden kan ikke akselereres
- ✓ Tiden kan ikke bremses
- ✓ Bruken av tid er individuell og kan påvirkes
- ✓ Oppfatningen av tid er subjektiv og kan påvirkes



Subjektiv og objektiv varighet

Tid er objektivt målbart, men subjektivt opplevd. Den subjektive oppfatningen og vurderingen av hendelser påvirker vår oppfatning av tid.

Subjektiv varighet og objektiv varighet av tid:

Å vente på bussen alene eller med en venn



Definisjon av tidsstyring

- Konseptet med tidsstyring er egentlig misvisende og motstridende, ettersom tiden flyter uavhengig av hvordan vi planlegger den.
- Tiden i seg selv kan ikke styres.
- Det du kan styre er deg selv og ditt forhold til tiden.
- Tidsstyring er derfor faktisk en spesifikk del av selvledelse.



Hva er din oppfatning av tid?

- Vær oppmerksom på adferden din når det er for mye å gjøre og ikke nok tid.
- Er du reaktiv eller proaktiv?
- TEST .





Hva er dine tidsklemmer?

På grunn av andre

- Møter
- Filleting
- Ansatte som søker informasjon
- Telefoner
- Endrede målsettinger
- Nødsituasjoner
- Kunder som ber om det
- Reiser
- Langvarige intervjuer

Hva er dine tidsklemmer?

På grunn av deg selv

- Dine personlige bekymringer,
- Lagringsfeil,
- Eksterne forstyrrelser,
- Tiden på dagen



Tidstyver



Hva styrer din oppfatning av tid?

Et personlig valg, avhengig av mål: En leder som jobber 10 timer om dagen kan være like tilfreds med organisasjonen sin som en som bestemmer seg for å dra klokken 18.00.

Kulturelle betingelser: Anglo-sakserne har en tidsoppfatning som samsvarer med den monokrone kulturen (lineær, punktlighet), mens latinere er polykroniske.

Vårt temperament. Den rutinemessige personen er rask til å konfrontere sin inkompetanse, mens andre trenger det uventede, gleden av det uventede. Å ha et avslappet forhold til tid er en holdning som gjør at noen mennesker bedre motstår angst og press.

Andre er naturlig rotete og stadig flyktige, eller har et langsomt og forsiktig temperament (se testen for hovedtendensene i din tidshåndteringsatferd).

Ofte har våre arbeidsmetoder har skylda!



Forbered deg til å investere i endring?

- For å endre måten du handler og arbeider på, må du ønske å gjøre det, du må finne din energi og akseptere å miste tid for å vinne tid ved å reorganisere.
- Et sterkt ønske + noen teknikker lar deg bedre kontrollere tiden din.



Noen begreper

- Eisenhower-matrisen
- Prioritetspyramiden
- Parkinsons lov
- Paretos lov
- En teori tilpasset tiden





Eisenhower prinsippet

Denne metoden for å prioritere oppgaver ble opprinnelig foreslått av Dwight D. Eisenhower, den 34. presidenten i USA. Eisenhower skal ha sagt: "Det som er viktig, er sjelden presserende, og det som er presserende, er sjelden viktig". Basert på denne sitatet ble Eisenhower-boksen utviklet som en måte å hjelpe folk med å prioritere oppgavene sine.

Eisenhower prinsippet

Hva er Eisenhower-matrisen?

Eisenhower-matrisen, også kjent som Hastverk- Viktig Matrisen, hjelper deg med å bestemme og prioritere oppgaver ut fra om de haster og er viktige. Den sorterer ut oppgaver som haster mindre og er mindre viktige, dvs oppgaver som du enten bør delegere eller ikke gjøre i det hele tatt.

<https://youtu.be/tT89OZ7TNwc>



Hvor kommer navnet fra ?

Dwight D. Eisenhower var den 34. presidenten i USA fra 1953 til 1961. Før han ble president, tjenestegjorde han som general i den amerikanske hæren og som øverstkommanderende for de allierte styrkene under andre verdenskrig. Han ble senere NATO's første øverstkommanderende.

Dwight måtte kontinuerlig ta vanskelige beslutninger om hvilke av de mange oppgavene han skulle fokusere på hver dag. Dette førte til at han til slutt oppfant den verdenskjente Eisenhower-prinsippet, som i dag hjelper oss med å prioritere etter hastverk og viktighet.

Hvordan bruke Eisenhower matrisen?

Å **prioritere oppgaver etter hastverk og viktighet** resulterer i 4 kvadranter med ulike arbeidsstrategier:

Vi kaller den første kvadranten **Gjør først**, da oppgavene her er viktige for ditt liv og karriere og må gjøres i dag eller senest i morgen. Du kan bruke en klokke for å hjelpe deg med å konsentrere deg mens du prøver å få så mye som mulig gjort av dem. Et eksempel på denne typen oppgave kan være å gjennomgå et viktig dokument for sjefen din.

Den andre kvadranten kaller vi **Planlegg**. Oppgavene her er viktige, men haster mindre. Du bør liste opp oppgaver du trenger å sette i kalenderen din her.

① **Gjør først. Viktige oppgaver som må gjøres samme dag.**

② **Planlegg. Viktige oppgaver som ikke haster, planlegg å gjøre dem seinere.**

③ **Deleger. Det som haster, men ikke er viktig, kan du delegere til andre.**

④ **Ikke gjør**
Det som ikke haster eller er viktig, skal ikke gjøres.



5 tidsstyringstips når du arbeider med Eisenhower Matrisen time

Å sette oppgaver på en gjøremåls-liste frigjør sinnet ditt. Men still alltid spørsmål ved hva som er verdt å gjøre først.

1. Før du legger til en ny, fullfør den viktigste først. Husk: Det handler ikke om å samle, men å fullføre oppgaver.
2. Prøv å begrense deg til maksimalt åtte oppgaver per kvadrant.
3. Du bør alltid ha bare én liste for både jobb- og privatoppgaver. På den måten vil du aldri kunne klage på at du ikke har gjort noe for familien din eller deg selv på slutten av dagen.
4. Ikke la deg eller andre distrahere deg. Ikke la andre definere prioriteringen din.
5. Planlegg om morgenen, og deretter jobber du med dine egne ting. Og til slutt, nyt følelsen av fullføring.
6. Til slutt, prøv å ikke utsette for mye. Ikke engang ved å overadministrere dine prioriterte oppgaver.

Prioriteringspyramiden





Prioriteringspyramiden

Hva er en prioriteringspyramide?

Prioritetspyramiden er en visuell prioriteringsmetode som hjelper deg med å ta beslutninger om de viktigste tingene å jobbe med. Ved begrenset tid blir gruppen veiledet til å filtrere oppgaver og enes om prioriteringer.



Prioriteringspyramiden

Hvordan virker prioriteringspyramiden?

■ **Trinn 1: Sorter**

Sorter alle post-it-lapper og plasser dem på pyramideplaten.

Tips: Pass på at du ikke har stemt på duplikater eller at noen av de stemte elementene er veldig like.

Trinn 2: Visualiser

Plasser post-it-lappen med flest stemmer på toppen av pyramiden. Legg til ulike lag under i henhold til antall stemmer. Hvis post-it-lappene har samme antall stemmer, plasseres de ved siden av hverandre på samme nivå.

Eksempel

■ Hvordan kan man bruke prioriteringspyramiden?

- Et godt eksempel på bruk av prioritetspyramiden er å ta den med som en del av et planleggingsmøte. Gruppen kan bruke de tre områdene i pyramiden til å organisere alle prosjektmuligheter og komme til enighet om prioriteringen.

- Nedenfor ser du et eksempel på hvordan en slik prioritetspyramide kan se ut til slutt. Som bildet viser, gir dette en tydelig visualisering av alle alternativene som gruppen kan fokusere på med ulik viktighet på forskjellige nivåer.



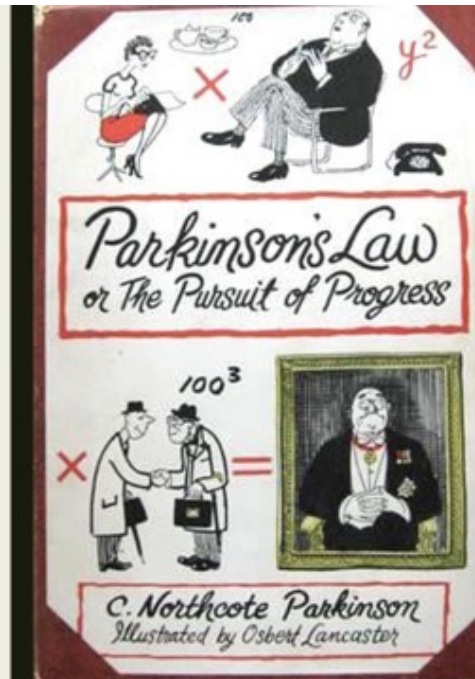
Parkinsons lov





Parkinsons lov

Parkinsons lov er ordtaket som sier at "arbeid utvider seg for å fylle den tiden som er tilgjengelig for å utføre det." Det blir noen ganger brukt om veksten av byråkrati i en organisasjon, men det kan være relevant for alle former for arbeid.



Pareto's lov eller 80/20 loven

Betydning

20% av årsakene leder til 80% av effektene.

20% av faktorene påvirker 80% av målene.



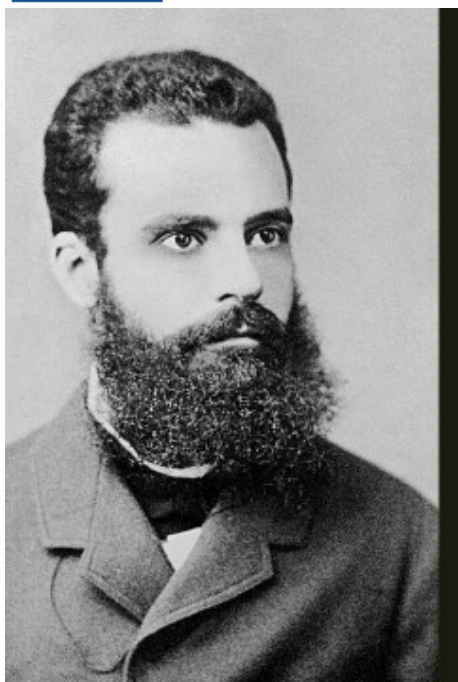
Eksempler:

Sport: 20% av anstrengelsen i treningen fører til 80% av prestasjonen.

Salg: 80% av klagen kommer fra 20% av kundene.

Befolkning: 20% av Frankrikes areal rommer 80% av befolkningen (beregning basert på de 9 000 tetteste kommunene)

Ledelseskontroll: 20% av indikatorene gir 80% av informasjonen.



Pareto teorien

- Paretos teori kan tilpasses tidsstyring. Fyll aldri timeplanen din 100%, hold alltid av 20% til ukjente hendelser.

Paretos teori tilpasset tidsstyring

- 1) **Unngå unødvendige oppgaver** : Den viktigste delen av ledelse er å unngå tidkrevende oppgaver som ikke gir effektive resultater.
- 2) **Tenk langsiktig**: Ved planlegging må oppgaver velges nøye for å sikre fremtidige resultater. Dagens løsninger har en tydelig innvirkning på morgendagens resultater.
- 3) **Følg med på oppgavene med høy verdi**: Innsatsen bør strømlinjeformes for å fokusere på de viktige 20%. Hvis du arbeider på denne måten over tid, vil resultatene være gunstige.

På sikt vil det lønne seg å styre tiden etter Pareto-prinsippene.





Noen teknikker

Bruk fargekoder.

For eksempel: I almanakken.

Grønn kode : Ifølge 80/20-regelen kan bare virkelig viktige ting plasseres i disse områdene.

Blå kode : Når jeg er mindre effektiv (tretthet, sult...), blir bare ting som er enkle å gjøre eller ikke veldig slitsomme plassert her.

Rød kode : Reserveområder, disse plassene kan bare brukes 4 dager i forveien, slik at jeg alltid har plass til en reserveløsning.

Nå er det opp til deg å finne opp dine egne koder.

Noen teknikker

Use technology appropriately. :

Bruk teknologi på en hensiktsmessig måte:

Uansett hva "maskinen" er, er den til tjeneste for deg, ikke motsatt.

- Skru ikke av mobiltelefonen, men sett den på lydløs modus og se hvem som ringer deg. Er det en nødsituasjon eller viktig ta den, ellers la personen legge igjen en melding.
- Bruk to telefoner: en privat og en profesjonell.
- Bruk e-post, internett generelt og organisatorer. Bruk diktafon og andre digitale opptakere.
- Har du en datamaskin- eller teknisk problem som er utenfor din kompetanse? Sett deg en tidsfrist for å løse det, og hvis det ikke blir løst innen den tiden, kontakt en ekspert. Vi har alle en venn som er ekspert på området som er klar til å hjelpe oss.



Noen teknikker



Leseteknikk

4 lesestadier, overgangen til neste stadium er ikke automatisk, langt ifra!

1. stadium: søkmodus. Veldig rask lesing, maksimalt 10 sekunder per side. Jeg leser ikke nøye, jeg ser etter det som interesserer meg. Hvis jeg ikke er interessert, går jeg ikke videre. Hvis jeg er interessert, går jeg til fase 2.
2. stadium: rask lesing. Jeg leser det som interesserer meg, noen få minutter er nok. Hvis det er virkelig interessant eller nyttig, går jeg til stadium 3.
3. stadium: grundig lesing. Artikkelen er identifisert, jeg tar meg tid til å lese den grundig. I noen tilfeller går jeg videre til stadium 4.
4. stadium: arkivering. Artikkelen er verdt å beholde. De viktige poengene er fremhevet, kommentert og deretter arkivert.

NERAC metoden

Dette betyr **NERAC**:

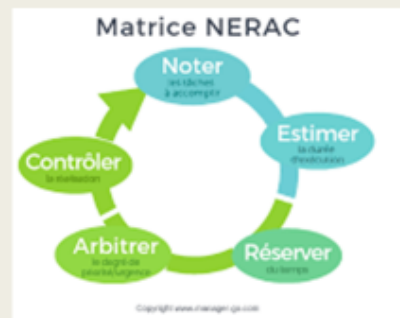
Noter aktivitetene som skal gjøres

Estimer hvor lenge hver aktivitet varer

Reserver tid til det uventede - 1/3 av tiden

Avgjør etter prioritet - Eisenhower matrisen

Monitorer aktivitetene





Evaluer tiden

Vit hvordan du skal evaluere tiden:
varighet, frister, start dato,
arbeidsmengde

Plan

- Elsk oppgavelisten din (spesielt hvis det er ting du minst liker å gjøre)
- Lag en daglig oppgaveliste
- Sett av en time med stille tid hver dag
- Organiser arbeidet ditt etter din naturlige energisyklus
- Definer og håndter din "responspolicy"
- Start med de viktigste oppgavene
- Minimer avbrudd slik at du oppnår målene dine
- Etabler en strategi for håndtering av hastemeldinger



Velg den tida på dagen du er mest effektiv til å gjøre de aktivitetene du liker minst eller ikke i det hele tatt...



Prioritet

- Lær å kjenne igjen dine svakheter
- Lær å si nei på en høflig måte
- Ranger prioritinger etter viktighet
- Unngå utsettelse



Utsettelse



Hvorfor utsetter vi?

- Frykt for å mislykkes
- Frykt for suksess
- Frykt for å miste autonomi og uavhengighet
- Frykt for å være alene, for ensomhet og isolasjon
- Perfeksjonisme

Hvis du kjenner deg igjen i punktene nedenfor, er du utsatt for prokrastinering/utsettelse.

- 1.Hvis du synes en oppgave er vanskelig, utsetter du å komme i gang.
- 2.Du gir opp oppgaven du holder på med hvis du møter på en vanskelighet underveis.
- 3.Du spør deg selv ofte hvorfor du må gjøre dette eller hint.
- 4.Du har ofte vanskelig for å starte arbeidet.
- 5.Du har en tendens til å starte flere ting samtidig slik at du ikke kommer noen vei med noen av dem.
- 6.Du starter ikke arbeidet hvis du ikke får noen interesse eller glede av det.
- 7.Du finner grunner til å gjøre noe annet enn det du må gjøre.
- 8.Du har ingen problemer med å starte noe, men klarer ikke å fullføre eller gjennomføre det.
- 9.Du beroliger deg selv med at det ikke vil få konsekvenser å ikke gjøre jobben din.
- 10.Du har vanskelig for å konsentrere deg om det du gjør, og tankene vandrer til andre ting.



TIDEN

- ❖ "Aldri gi tid til tiden; den drar fordel av det. (Jean Amadou)
- ❖ "Du må være villig til å miste tid for å vinne tid.
- ❖ "I Europa har vi tid, i Afrika har de tid."

Hva prioriterer du i dag?

- Arbeid?
- Familie ?
- Fritidsaktiviteter ?
- Helse?



Modul 4: Konfliktmestring

De forskjellige typene konflikt:

- åpen, latent, undertrykt
- Konflikter basert på meninger, behov eller interesser

Reaksjoner på konflikt: de forskjellige reaksjonene på konflikt

Hva er selvtillit?

Hva mener vi med resiliens?

Forholdet mellom selvtillit og resiliens

Hvordan forbedre selvtilliten?

Er konflikt nødvendig?

M4

Dette er et tegn å vurdere:

- Uttrykk for et behov
- Uttrykk for en overbevisning
- Uttrykk for et problem som skal løses

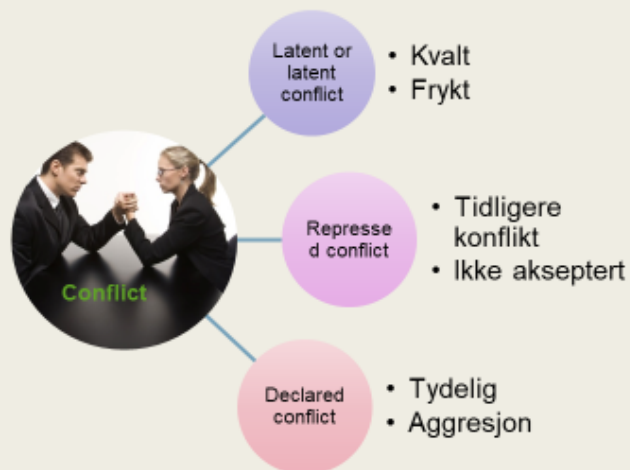


Konflikt og uenigheter

- Konflikt og uenighet: hva er forskjellene?
- Når vi snakker om konflikt, snakker vi ikke om enkle uenigheter. Konflikt er kjernen i effektivt samarbeid og sunt samarbeid. Å oppmuntre teammedlemmene til å være åpne og ærlige med hverandre er en integrert del av samarbeid. Når kollegene dine er uenige, betyr det at de ikke nøler med å dele sine meninger og konfrontere dem for å finne den beste løsningen sammen. I små doser kan uenigheter være positive.
- Når blir de et problem? En uenighet blir en konflikt når en eller flere teammedlemmer føler seg engstelige og ikke i stand til å være seg selv på jobben. Dette kan bety at uenigheten har blitt personlig eller at den har avdekket et større problem innen teamet. I slike situasjoner kan du bruke ulike strategier for konfliktløsning for bedre å forstå årsakene til konflikten og finne en løsning sammen med teamet ditt.

De ulike konfliktnivåene

M4





Latent konflikt

Når "konfliktstadiene" listes av konfliktforskere, blir ofte den første fasen oppført som "latent konflikt" eller "ustabil fred". Den eksisterer når individer, grupper, organisasjoner eller nasjoner har ulikheter som plager den ene eller den andre, men disse forskjellene er ikke store nok til å få den ene parten til å handle for å endre situasjonen. Forskjeller i makt, ressurser, interesser eller verdier har alle potensial for å utløse konflikt hvis en hendelse oppstår. Med henvisning til Collins observerte Paul Wehr at "sosialt liv fremfor alt er en kamp om makt og status, uavhengig av hvilken type struktur. En uunngåelig maktforskjell mellom grupper og individer skaper latent konflikt i alle sosiale relasjoner."



Hva er undertrykt konflikt?

Undertrykkelse av konflikt er en overfladisk og ofte en midlertidig tilstand som etterlater en situasjon som er åpen for fremtidige konflikter om lignende saker.



Åpne konflikt

- An open conflict is one where the protagonists show great hostility towards each other.
- This may lead to verbal or physical fighting.

De ulike typene konflikt

M4





Behovskonflikt

- De oppstår når noen medlemmer av et team, en familie eller en gruppe har **motstridende eller uløselige behov**. Definisjonen av mål, organiseringen av arbeidet og delingen av ansvar blir ofte kilder til motstridende behov. Behov for tilhørighet, anerkjennelse, sikkerhet eller fysiologiske behov.

Meningskonflikt

Idekonflikt: Uenigheten mellom partene gjelder ulike meninger, synspunkter som oppfattes som motstridende.

Verdikonflikt: Tvisten gjelder et valg av liv, en ideologi.

Interessekonflikter: Det er en avvik mellom interessene til de to gruppene eller individene.

Konflikter mellom mennesker: Disse oppstår som følge av antipati og konkurranse. De faktorene som nevnes er knyttet til andre, personene eller miljøet.

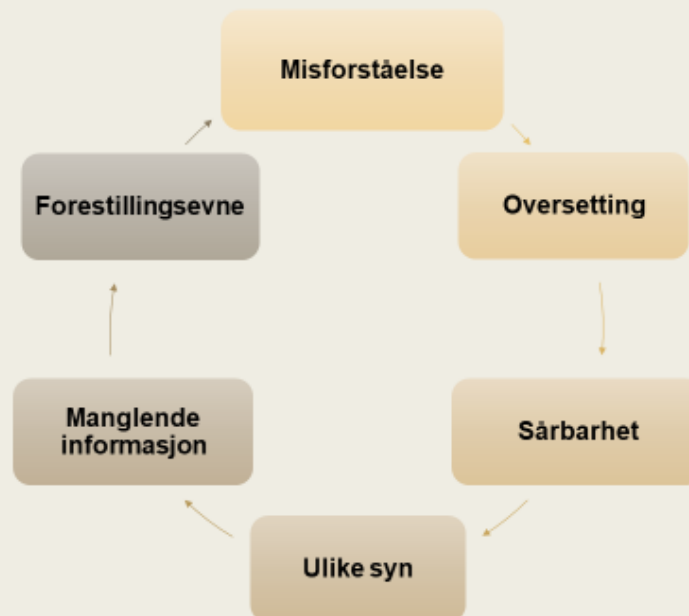
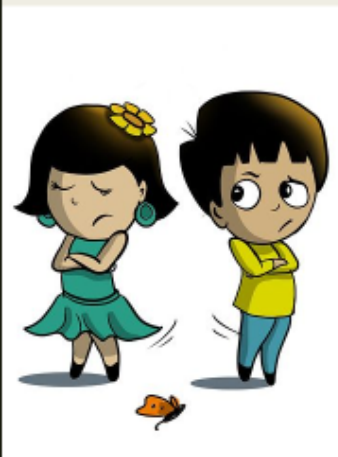
Posisjonskonflikter: Denne typen konflikt oppstår når folk inntar posisjoner basert på ulike ideologiske grunnlag i utvekslingen. Hver person har en posisjon som kan være basert på en modell som har blitt ubevisst integrert og aldri har blitt utfordret eller reflektert over.

Interessekonflikt

Hva er en interessekonflikt?

- En interessekonflikt er en situasjon der en eller flere personer eller institusjoner er sentrale i en beslutningsprosess der deres objektivitet og nøytralitet kan stilles spørsmål ved.

Misforståelser



De ulike årsakene til konflikt

Psykologiske

Ulikheter	Årsaker	Resultater
<ul style="list-style-type: none">• Personlighet• Historie• Etnisitet• Nasjonalitet	<ul style="list-style-type: none">• Usikkerhet• Fare	<ul style="list-style-type: none">• Spenninger• Stress• Sabotasje• Opprettholdelse• Styrkeprøver

213

De ulike årsakene til konflikt

Knyttet til oppgavene i virksomheten



Dårlig oppgavedefinisjon



Feil arbeidsdeling



Gjensidig avhengige oppgaver



Kjedelige og rutinemessige arbeidsmetoder



Manglende kommunikasjon



214

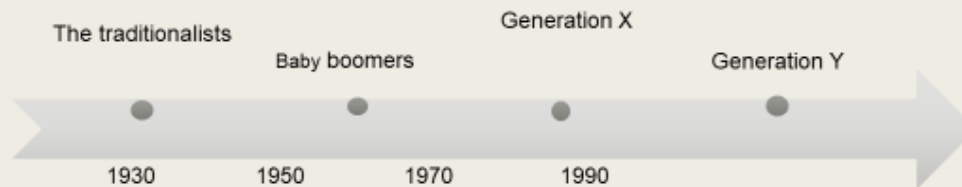


De ulike årsakene til konflikt

Generasjonsmessig



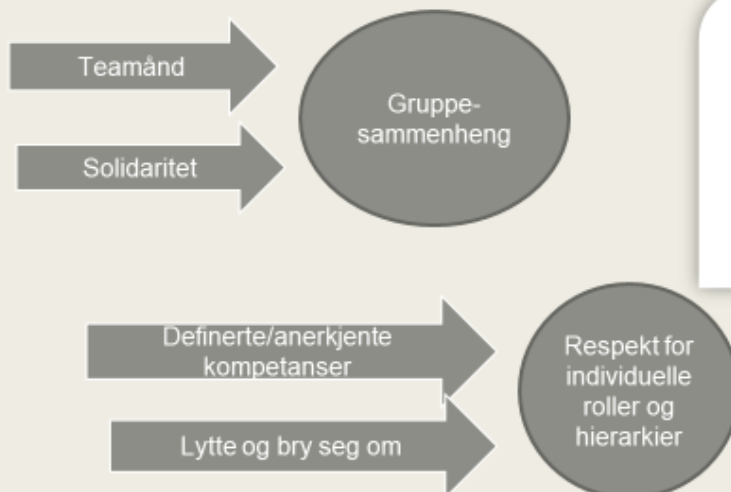
"En generasjon er en gruppe som deler nærhet i alder og har opplevd lignende livshendelser på viktige stadier i sin utvikling, men deres reaksjoner og meninger er forskjellige."



215

M4

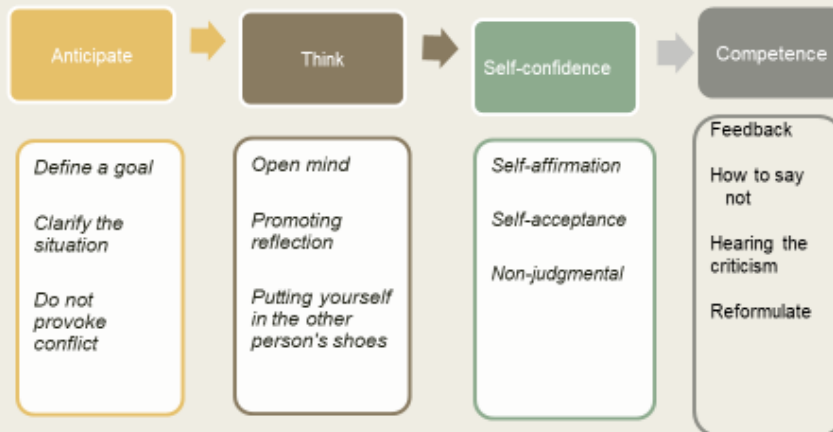
Noen teknikker for å unngå konflikt



216

Skritt for å unngå konflikt

M4



217

Organisere endring

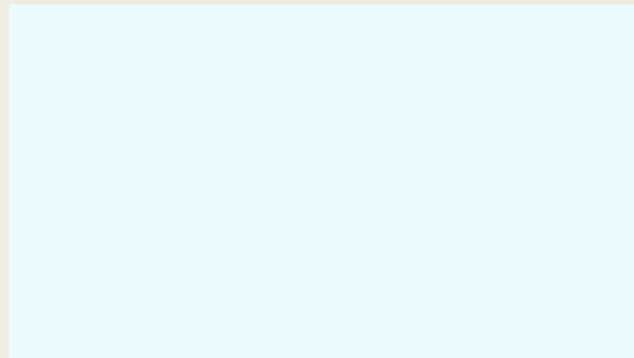


De fem stadiene av ikke ønsket endring :

- ✓ Benektelse
- ✓ Sinne
- ✓ Skyld, baksnakking, forhandling
- ✓ Tristhet, depresjon
- ✓ Aksept

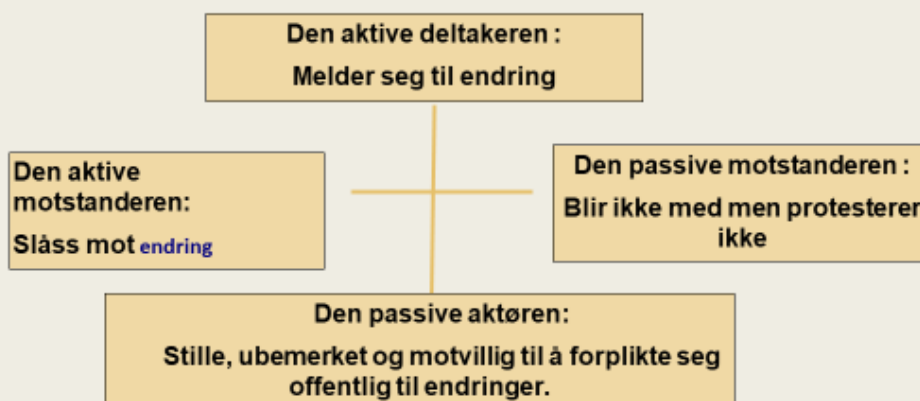


De fem skrittene for endring



Reaksjoner på endring

M4





De fire typene motstand mot endring

- **Passivitet:** Dette kjennetegnes av en form for aksept av endring, men uten synlig reaksjon og fremfor alt uten handling. Individet er forsiktig, og avventer for å se hva som skjer.
- **Argumentasjon:** Motstand gjennom argumentasjon er produktiv, - utvekslingen gjør det mulig å integrere endringen og forhandle om dens utvikling.

Fire typer reaksjoner på endring

- ✓ **Åpen motstand** er en aktiv og uttrykkelig form for motstand. Den kan ta form av å nekte å endre seg, men også gjennom streik eller oppsigelse.
- ✓ **Sabotasje:** Målet er å diskreditere endringsprosjektet eller dets bærer, og ødelegge det med skadelige midler.

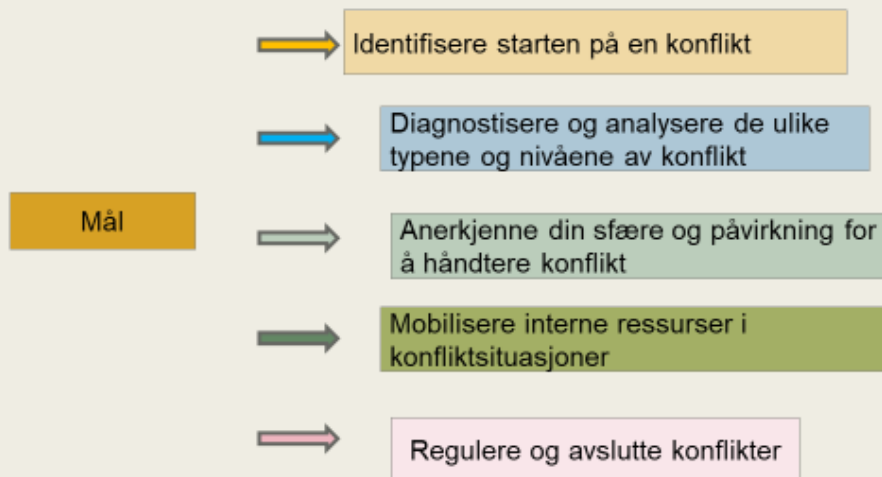


Hva er den beste måten å reagere på endring på?

1. Være passiv.
2. Være reaktiv.
3. Være proaktiv og positiv.
4. Anerkjenn at endring er en del av livet. Ingenting ville eksistere uten endring.
5. Aksepter dine følelser.
6. Endre perspektivet på situasjonen for å se det positive.
7. Handling er nødvendig fordi beslutninger bestemmer din livsvei.

Mestre konflikt: de ulike stadiene

M4





De fem konfliktløsningsstrategiene:

Tvang/dominans (Jeg vinner - du taper)

- ved hierarkisk autoritet
- ved fysisk makt
- ved støtte fra flertallet
- ved anvendelse av loven

Imøtekommenhet (vinn-tape)

- I stedet for å prøve å vinne på bekostning av den andre, tillates den andre å vinne i håp om å unngå konsekvensene av en lang og kostbar konflikt.

Tilbaketrekking / flykt (feiltrinn- feiltrinn)

- En partner utsetter forhandlinger igjen og igjen eller kommer med unnskyldninger i siste liten på en gjentakende måte.

De fem konfliktløsningsstrategiene:

Integrasjon/samarbeid (vinn-vinn)

- Partene søker enighet, det vil si en løsning som er akseptabel for alle, ikke fordi det ikke finnes en bedre løsning, men fordi kaken har blitt større. Hvis partene har måttet gi etter, føler de at dette har blitt balansert av attraktive gevinster.
- En spesiell modus for denne tilnærmingen er når partene søker et felles overordnet mål som ingen kan oppnå alene, og som erstatter de individuelle målene som skiller dem.

Kompromiss

- Partene forhandler til de finner en balanse som, selv om den ikke anses som optimal, likevel aksepteres gitt omstendighetene og frykten for at konflikten ellers vil fortsette og eskalere.
- Det er en hybrid løsning der alle vinner litt (men ikke så mye som de skulle ønske) og alle taper litt (men mindre enn de fryktet).



De fem konfliktløsningsstrategiene:

Hvis du må ta en rasjonell beslutning mellom de fem mulighetene, anbefales det å ta hensyn til fire dimensjoner i den enkelte situasjonen:

- ❑ den relative makten til de to partene,
- ❑ viktigheten av saken,
- ❑ avhengigheten mellom partene,
- ❑ klimaet av tillit eller mistillit mellom dem

Analysemodell for å finne konfliktstrategi :





Fordeler og ulemper med de fem konfliktløsingsstrategiene:

Holdninger	Fordeler	Ulemper
Tilbaketrekking	<ul style="list-style-type: none">• Gi tid for ettertanke• Krever noe energi og tid• Løser konflikter mellom mennesker og verdier• Gjør det mulig for de berørte å håndtere vanskeligheten selv	<ul style="list-style-type: none">• Fremmer i noen tilfeller eskalering av konflikten• Kan oppfattes som en utnyttbar svakhet• En frasingelse av sin lederrolle
Kompromiss	<ul style="list-style-type: none">• Kan krystallisere situasjonen• Skaper en forsonende holdning• Lar alle redde sin posisjon	<ul style="list-style-type: none">• Ofte en rutinemessig løsning• Oppmuntrer til forhandlinger• Etterlater hovedpersonene med en følelse av å "ikke være ferdig".

Fordeler og ulemper med de fem konfliktløsingsstrategiene

Holdninger	Fordeler	Ulemper
Dominans	<ul style="list-style-type: none">• Hurtig løsning• Kan sikre• Tilfredshet med beslutningen	<ul style="list-style-type: none">• Utvikler passivitet og strategisk underkastelse• Risiko for å bryte ansattes engasjement• Gir taperen et ønske om hevn
Konfrontasjon, forhandling	<ul style="list-style-type: none">• Bygger selvtillit• Langsiktig løsning• Fremmer kreativitet• Utvikler motivasjon	<ul style="list-style-type: none">• Krever tid og energi• Kan oppleves som usikkert• Ikke alt er forhandlingsbart• Kan oppfattes som en svakhet
Beroligelse	<ul style="list-style-type: none">• Passende hvis problemet er minimalt• Beroliger• Langsiktig sikkerhet• Forbedrer forholdet	<ul style="list-style-type: none">• Kan oppfattes som en unnvikelse av ansvar• Kan dekke over en ulmende konflikt



Valg av strategi

Velg å bruke **tvang** når du er i en sterk posisjon og gevinsten er verdt innsatsen, når gjensidig avhengighet mellom partene er svak og du ikke tror du kan stole på den andre.

Det vil faktisk ikke være tilrådelig å kjempe når det ikke er noen reell sjanse for å vinne, når innsatsen ikke er verdt de ofrene som enhver kamp uunngåelig innebærer, og når du må leve med den andre parten etter at du har vunnet, og hen kanskje har negative følelser mot deg.



Valg av strategi

Vi vil velge **forsoning** når vi er avhengig av den andre personen, når vi er i en svak posisjon, når innsatsen er lav, og når vi frykter en eskalering av konflikten,- men bare når vi kan ha tillit til den andre personen (at den ikke vil misbruke sin seier og fortsatt gjøre livet vanskelig for deg).

Tilbaketrekking velges når du ikke har makt eller tillit til den andre personen, når du ikke er forpliktet til å ha noe med han/hun å gjøre, og når problemet ikke er viktig.

Man distanserer seg og unngår kontakt.





Valg av strategi

Konsensus velges når innsatsen er for høy til ikke å søke en gunstig løsning, når man er sterk nok til å håndtere den andre som en likemann, og forholdet til vedkommende er godt nok til å kunne ha tillit til han. For eksempel når man er forpliktet til å leve sammen med vedkommende i fremtiden.

To ytterligere betingelser må legges til: For det første må problemet som skiller partene være tilstrekkelig komplekst til å håndteres på ulike nivåer og på ulike måter. For det andre må det være tilstrekkelig tid til å engasjere seg i analyser og la ideene som er nødvendige for å finne en gyldig løsning modnes.



Valg av strategi

Kompromiss vil bli valgt når vurderingen av situasjonen fører til mindre klare resultater, forutsatt at partene har omtrent lik makt.





Personligheten til hovedpersonene

- Personer som søker å dominere, gjør det fordi de har en dominerende karakter, preget av manglende omtanke for andres behov og en trang til å vinne for enhver pris;

- Personer som heller mot forsoning, derimot, er først og fremst opptatt av interessene til andre; de er generøse og følger villig andres ordre;

Personer som forsøker å unngå konflikt, er redde og forsiktige, uten store ambisjoner og ganske ensomme;

Personer som foreslår samarbeid er like interessert i andre som i seg selv, de er selvsikre og optimistiske, naturlig samarbeidsvillige og innovative;

Personer som er mer tilbøyelige til å kompromisse er pragmatiske og forsonlige.

Noen regler

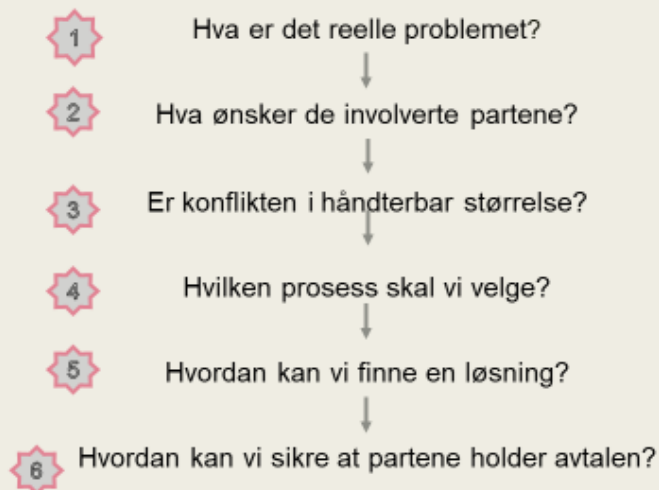
- Aksepter konflikten i dens funksjonelle aspekter i stedet for bare å se den som en kilde til problemer.
- Ikke se konflikten umiddelbart som et nullsumspill der hver gevinst for noen betyr et tilsvarende tap for andre.
- Bryt ned problemet og søk etter en løsning som kan oppnå målene til alle parter i stedet for å drive dem fra hverandre.
- Ikke vær for selvopptatt,- men ta hensyn til behovene, ambisjonene og posisjonene til andre (som de er, ikke som de antas å være!).
- Søk sammen etter fakta som trengs for å løse problemet.



Noen regler

- Ikke føl gjensidig ansvar for å opprettholde et positivt klima med åpenhet og ærlighet der det er utenkelig at noen skulle forsøke å påtvinge noen noe.
- Unngå forhandlinger, avstemninger eller 'gjennomsnitt'.
- Dette handler om å starte med en differensieringsfase der ulike synspunkter blir presentert, spesifikke forskjeller analysert og gjensidige følelser blir avklart. Deretter går man over til integrasjonsfasen,- der partene retter opp sine oppfatninger og holdninger, setter pris på likheter, identifiserer felles mål og engasjerer seg i positive handlinger for å løse problemene.

Løse konflikter skritt for skritt





Å være en brobygger

Oppmuntre...

Partene til å kommunisere

En positiv innstilling

Lytte på hverandre

Unngå...

Å løse problemet for partene

Anklager

Framtvinge løsninger

239



Å vite
hvordan du
kan
respondere
på fiendtlige
utfall



Å vite hvordan du kan respondere på fiendtlige utfall

DESC-metoden

DESC-metoden er en praktisk måte å formulere kritikk eller uenighet på uten å fornærme samtalepartneren din. Det er et meklings-teknikk som brukes mye i ikke-voldelig kommunikasjon (NVC). Det består av fire trinn:

- Beskriv den faktiske situasjonen
- Uttrykk en følelse eller personlig emosjon ("Jeg" i stedet for "du")
- Forslag til en løsning
- Konkluder ved å fremheve de positive konsekvensene for begge parter

Hakk i plata (eller slitasjeteknikken)

Når du blir konfrontert med en ugyldig forespørsel, innebærer hakk i plata å opprettholde din posisjon ved å gjenta argumentene dine så lenge forespørselen blir gjentatt. Etter en stund bør samtalepartneren gi opp.

Å vite hvordan man responderer på fiendtlige utfall

Kontrapunktet

For å fremføre ditt synspunkt, bruk førstepersonsuttrykk som "Jeg kan ikke la deg si det" og legg til din begrunnede respons i stedet for "Du tar feil", som direkte skylder på den andre personen.

Globalisering

Plasser din idé/produkt i en bredere sammenheng.

For eksempel: "Dette spørsmålet kan stilles til alle tillitsvalgte i dag."



Å vite hvordan man skal respondere på fiendtlige utfall

Sfinxen

Sfinxen er siste utvei når du står overfor en tydelig aggressiv atferd fra personen du snakker med, og den ligner på en "passiv-aggressiv" holdning. Den består i å være taus mens den andre personen snakker til deg. Denne stillheten vil tillate deg å trekke deg tilbake fra det som ble sagt og snakke rolig.

Dyne-teknikken

Ideen her er å dekke deg selv samtidig som du vennlig aksepterer det den andre personen sier. La den andre personen få frem sitt poeng og punkter det med uttrykk som:

"Det er din mening..."

«Jeg lar deg være fri til å si det du vil..."

"Hva du sier er din egen sak..."

"Du har frihet til å tenke slik..."



- Takk for oppmersomheten
- For spørsmål, ta kontakt med:
- F.salesse@isc-saumur.fr



**Delfinansiert av
Den europeiske union**

Ansvarsfraskrivelse:



**Delfinansiert av
Den europeiske union**

Finansiert av Den europeiske union. Synspunkter og meninger uttrykt tilhører bare forfatterne og gjenspeiler ikke nødvendigvis synspunktene til Den europeiske union eller Det europeiske utdannings- og kulturutøvende organet (EACEA). Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.



Delfinansiert av
Den europeiske union



Delfinansiert av
Den europeiske union

Ansvarsfraskrivelse: Finansiert av Den europeiske union. Synspunkter og meninger uttrykt tilhører bare forfatterne og gjenspeiler ikke nødvendigvis synspunktene til Den europeiske union eller Det europeiske utdannings- og kulturutøvende organet (EACEA). Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.



OPPHAV – IKKE-KOMMERSIELL BRUK – DEL PÅ SAMME VILKÅR (CC BY-NC-SA)

Denne lisensen gir andre tillatelse til å remixe, tilpasse og bygge videre på dette verket til ikke-kommersielle formål, under forutsetning av at de krediterer oss og gir lisens til sine nye kreasjoner under de samme vilkårene.

