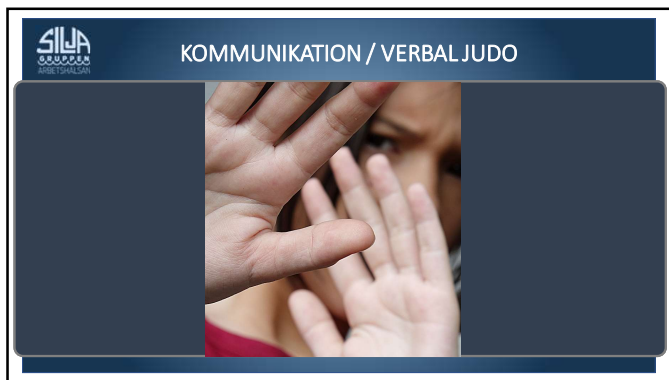
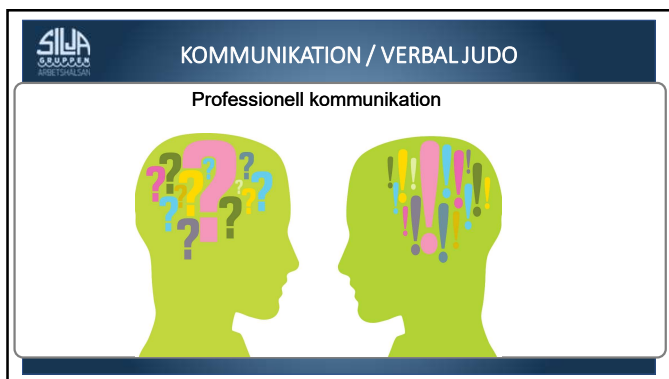




1



2



3

SILJA
ARBETSHÄLSAN

KOMMUNIKATION / VERBAL JUDO

Förbättrad kommunikation och bemötande kan:

- Förhöja den personliga säkerheten
- Förebygga potentiellt farliga situationer
- Minska den personliga stressen
- Ge förhöjd professionalism
- Öka produktiviteten
- Förbättra ryktet för både arbetstagare och arbetsgivare
- Förhöja moralen
- Minska klagomål från omgivningen
- Förhöja möjligheterna till kommunikation i de flesta situationer
- Skapa frivillig samverkan

4

SILJA
ARBETSHÄLSAN

KOMMUNIKATION / VERBAL JUDO

5

SILJA
ARBETSHÄLSAN

KOMMUNIKATION / VERBAL JUDO

Kommunikationsfaktorer

När två personer samtalar, är sex olika identiteter berörda

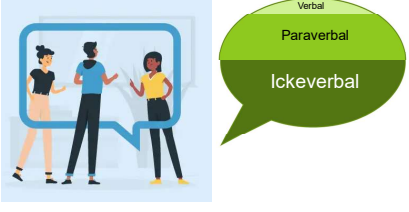
- De båda personernas verkliga jag
- Den jagbild båda två har av sig själva
- Den bild som var och en har av den andre.

6

SILVA
ARBETSHÄLSAN

KOMMUNIKATION / VERBAL JUDO

Hur kan jag träna min förmåga att kommunicera?

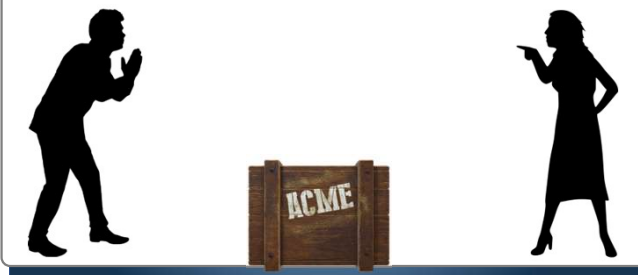


Verbal
Paraverbal
Ickeverbal

7

SILVA
ARBETSHÄLSAN

KOMMUNIKATION / VERBAL JUDO



ACME

8

SILVA
ARBETSHÄLSAN

KOMMUNIKATION / VERBAL JUDO

Modell för konflikthantering



Sakfrågan
Konsekvenser på kort sikt
Konsekvenser på lång sikt
Ta en strid eller inte?
Attityder
Beteenden

Konfliktsituationens tre dimensioner enligt Galtungs ABC-triangel

9

SILJA
ARBETSHÄLSAN

KOMMUNIKATION / VERBAL JUDO

Tre människotyper



Trevliga
Besvärliga
Ynkryggar

10

SILJA
ARBETSHÄLSAN

KOMMUNIKATION / VERBAL JUDO

Bemötande av människotyperna



Uppmärksamma de trevliga
Betrakta besvärliga människor som en utmaning istället för en motståndare.
Ett tillfälle till lärdom
Beröva ynkryggarna deras kamouflage

11

SILJA
ARBETSHÄLSAN

KOMMUNIKATION / VERBAL JUDO

Stämpel – bevis



lakttagelse – känsla

12

SILJA
ARBETSHÄLSAN

KOMMUNIKATION / VERBAL JUDO

Tecken på aggressivitet
 Ögon
 Ansikte
 Kroppsspråk
 Rörelsemönster
 Talet

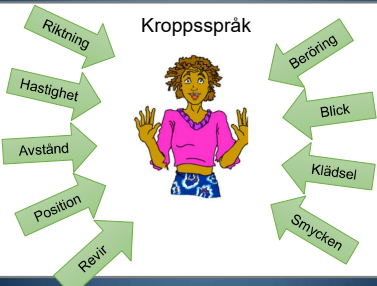


13

SILJA
ARBETSHÄLSAN

KOMMUNIKATION / VERBAL JUDO

Kroppsspråk



14

SILJA
ARBETSHÄLSAN

KOMMUNIKATION / VERBAL JUDO



15

SILVA
ARBETSHÄLSAN

KOMMUNIKATION / VERBAL JUDO

- Gå inte på intuition
- Omformulera
- Yrkesmässig närvaro (Håll i bältet)
- Använd lösningsord
- Smicker, humor, distraktion
- Dela med dig till dina arbetskamrater



16

SILVA
ARBETSHÄLSAN

KOMMUNIKATION / VERBAL JUDO



17

SILVA
ARBETSHÄLSAN

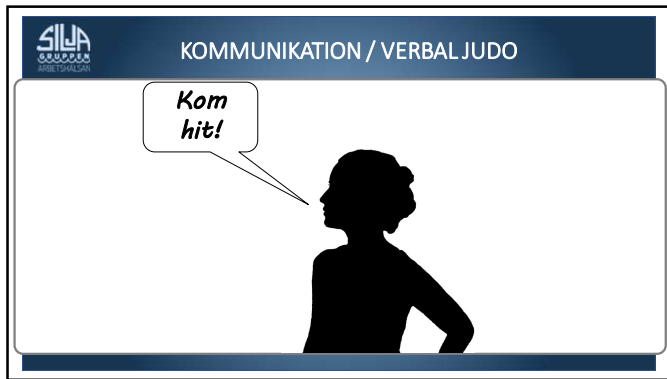
KOMMUNIKATION / VERBAL JUDO



Vad är det du säger?

Vad är det du menar?

18



19



20



21



22



23



24



25



26



27

KOMMUNIKATION / VERBAL JUDO

Förslag på rutin vid bemötande av hot

Steg 1: Reflektera hotet

Om du blir utsatt för hot, prova att passa tillbaka hotet. Med det menas att om en person säger att den exempelvis ska spränga hela byggnaden om hen inte får en besökstid, svara då med "... Så du kommer komma hit och spränga hela byggnaden om du inte får en besökstid?".

Effekten av detta är att du som tar emot samtalet vinner tid och ser till att situationen inte blossar upp. Förhoppningsvis leder detta till en nyansering från motpartens sida, kanske att hen förklarar tydligare och vad hen menar med hotet. Då får man förhoppningsvis en möjlighet att bilda sig en förståelse kring huruvida hotet är seriöst menat.

28

KOMMUNIKATION / VERBAL JUDO

Förslag på rutin vid bemötande av hot

Steg 2: Förtydliga att det är en människa motparten pratar med

I steg 2 av samtalet är det viktigt att du som blir utsatt försöker se huruvida samtalet kommer kunna fortsätta eller ej.

Är bedömningen att samtalet går att fortsätta, fokusera på att tolka motparten välvilligt för att hen ska känna sig mer samarbetsvillig. Det du kan göra är att bli personlig i den mån som känns bekvämt, kanske att du förtydligar att det är obehagligt för dig som person att ta emot sådana hot som personen gett.

29

KOMMUNIKATION / VERBAL JUDO

Förslag på rutin vid bemötande av hot

Steg 3: Erbjud ett val

Steg 3 är att du ger personen val. Beroende på hur samtalet har tenn sig så kan du exempelvis säga att "...antingen så hjälper jag dig på sätt X eller på sätt Y, alternativt så lägger vi på och så kan du ringa igen vid ett senare tillfälle. "Det är upp till dig att bestämma.".

Det är viktigt här att du behåller fokus, att tänka att det måste finnas en lösning och ett bra avslut på samtalet.

För att komma närmare målet kan det vara bra med öppna frågor, som till exempel "Vad är det du vill att jag hjälper dig med?". Ofta kommer hotfulla samtal abrupt och man är inte alltid beredd. Det är därför viktigt att, i den mån det går, hela tiden fokusera på att det finns en lösning på problemet och ett mål i samtalet.

30

KOMMUNIKATION / VERBAL JUDO

Reflektionsuppgift

Frågorna som följer kan du reflektera över innan nästa träff. Skriv ner dina tankar, erfarenheter och insikter. Du behöver inte lämna in det eller presentera allt inför grupp nästa tillfälle men ta dina anteckningar med dig 13 december. De blir ett bra underlag att ha med dig in i våra gruppsamtal om verbal och icke-verbal kommunikation.

31

KOMMUNIKATION / VERBAL JUDO

Vilka är "triggers" som kan få mig ur balans?
 Något som klienten gör.
 Verbalt?
 Icke-verbalt?

Reflektera över dina erfarenheter av saker som påverkar dig negativt i mötet med klienter för att utifrån det fundera vidare på hur du kan skydda dig från konsekvensen av dess påverkan och dina egna reaktioner.

32

KOMMUNIKATION / VERBAL JUDO

Hur blir jag när jag känner mig pressad/stressad?
 Verbalt? (hur låter jag? Hur blir mitt språk?)
 Kroppsspråk och ansiktsuttryck? (min hållning, position, blick)

Ställ frågan till dig själv men även till anhörig eller kollega (minst 2 personer) för att ta reda på hur de ser att du är stressad eller pressad. Förändras mitt kroppsspråk? Syns det i mitt ansiktsuttryck?

33


KOMMUNIKATION / VERBAL JUDO

Vilka knep/sätt har jag för att skapa trygghet i ett samtal/möte?

1. Verbalt? Hur använder jag språk, ordval, fraser osv.
2. Icke verbalt, Kroppsspråk? Positioner. Rörelsemönster mm
3. Övriga knep som bidrar till bra mötesklimat?

Ställ även denna fråga till någon kollega. Be kanske t o m någon att vara din observatör och ge dig feedback efter ett möte. Många gånger gör vi omedvetet mycket bra men som det kan vara svårt att identifiera själv.

34


KOMMUNIKATION / VERBAL JUDO

Vilka är mina verktyg/strategier för att hitta tillbaka till balans i ett samtal som börjar "spåra ur"? Ge något exempel.

Det beror säkert på situation och person men reflektera över något lyckat exempel där du lyckats reparera situationen som uppstått.

35
