

"SEKRETÆREN SOM SÆLGER"



DEN VANSKELIGE PATIENT/KUNDE

Johari's vindue

Kendt af dig selv

Ukendt for dig selv

Kendt af
andre

KENDT OMRÅDE

BLINDT OMRÅDE

Ukendt
for
andre

SKJULT OMRÅDE

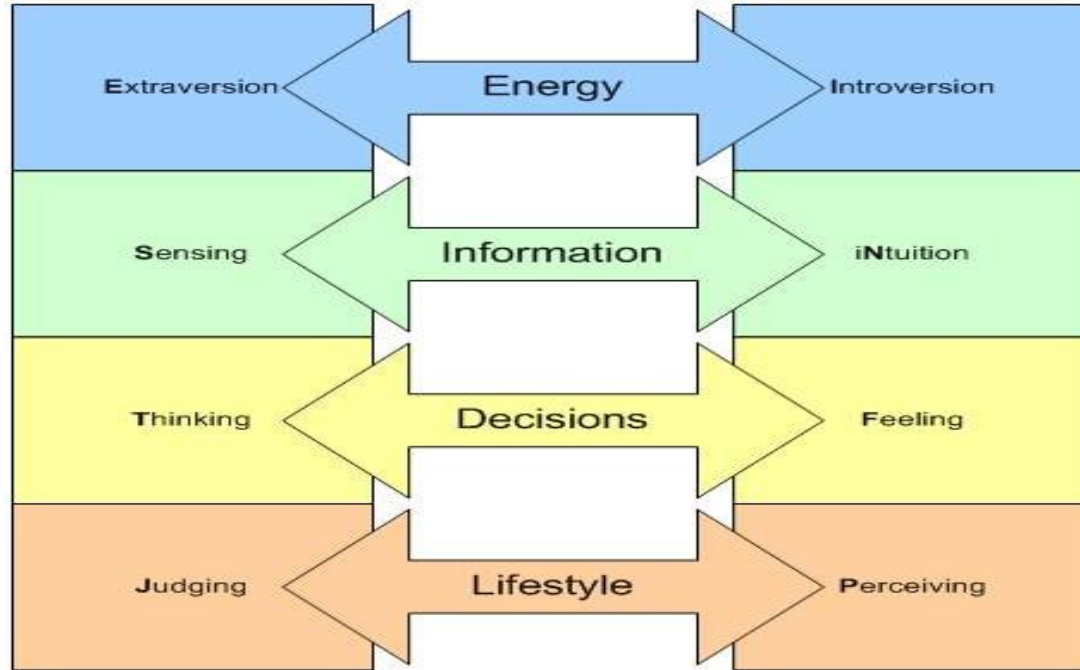
UKENDT OMRÅDE

PROGRAM



- Lidt om mennesker - kunden/patienten!
- Een tilgang – AI
- Kommunikation og konflikthåndtering
- Afrunding

MBTI



MBTI

- Hvorhen den enkelte retter sin opmærksomhed
- Hvorledes den enkelte foretrækker at modtage indtryk eller informationer
- Hvordan den enkelte foretrækker at træffe afgørelser
- Hvordan man orienterer sig mod den ydre verden, eller hvilken livsstil man har antaget

ICHAK ADIZES

4 Forskellige funktioner skal varetages – der skal:

1. Produceres
2. Administreres
3. Iværksættes
4. Skabes en god proces

PRODUCENTEN

- Arbejder hårdt og målbevidst
- Skafter sig stor indsigt i sit speciale
- God til at skabe fremdrift
- Afhængig af at opnå og kunne se resultater
- Har et stort præstationsbehov og ikke megen tålmodighed

ADMINISTRATOREN

- Har føling med alle detaljer
- Laver systemer og har orden i tingene
- Kontrollerer andres resultater
- Arbejder på at sikre, at systemet fungerer efter hensigten

ENTREPRENØREN

- Får hele tiden nye idéer
- Tager initiativer og glemmer sommetider at overveje, om organisationen og kollegaerne kan følge med
- Er kreativ og har mod til at løbe en risiko
- Har altid flere bolde i luften end spillere til at gribe dem
- Er entusiastisk og stimulerende
- Kan sætte gang i tingene

INTEGRATOREN

- Har evnen til at erkende og udnytte de muligheder der findes i omgivelserne
- Har indlevelse i menneskers behov og kan integrere deres ressourcer i en fælles indsats
- Lytter og samler idéer til en plan som alle kan bakke op om
- Arbejder for enighed og kompromis
- Fokuserer mere på proces end produkt
- Er den, der tør tage konflikter op

Rolle	Interesserer sig for	Yder	Produkt/ Proces	Sigt	Drift/ Udvikling	Krav
P	Her og nu	Resultat	Produkt	Kort	Drift	Handlekraft Viden
A	System og regler	Styring	Proces	Kort	Drift	Analytisk Ordens- Sans
E	Udvikling	Ændring	Produkt	Lang	Udvikling	Kreativ Risikovillig Vedholden
I	Sociale Teamet	Sammen-hold	Proces	Lang	Udvikling	Samarbejde

AI – APPRECIATIVE INQUIRY

- APPRECIATIVE
 - Værdsættende
 - Anerkendende
 - Påskønnende
- INQUIRY
 - Undersøgelse
 - Udforskning
 - Spørgen

AI – APPRECIATIVE INQUIRY

- An – Erkendelse
- An – At stå hos eller stå bi
- Erkendelse – at blive kendt med det som er

Heliotropi

- Gode erfaringer
- Ønskværdige scenarier



Bowlingforsøg

Hold 1 - Korrigerende læringsoptik

- Viste dem alle deres fejl

Hold 2 - Forstærkende læringsoptik

- Viste dem det, de lykkedes med

5 PRINCIPPER FOR AI

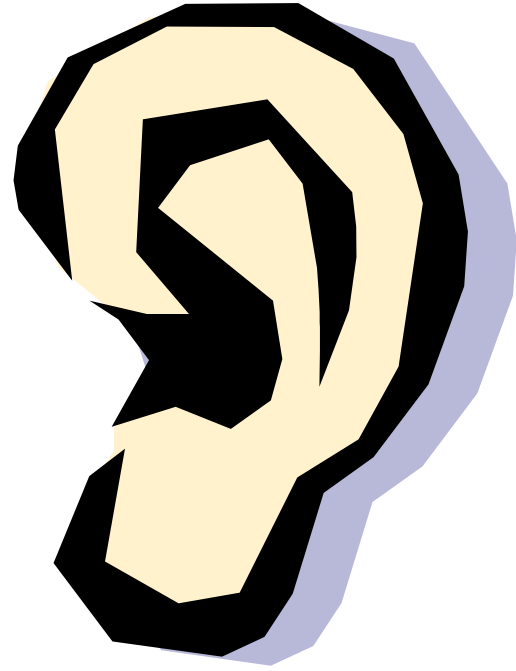
- At stille åbne, positive/neutrale spørgsmål
- At se efter mulighederne
- At lytte og spørge uden at fortælle om sit eget
- At skabe billeder på fremtiden – drømmen og visionen
- At skabe positive forventninger

LYTNING – 3 niveauer

- Intern lytning
 - Fokus på os selv – vores indre stemme
 - Tanker, meninger, fordomme, konklusioner mm.
- Fokuseret lytning
 - Fokus på den anden person
 - Lytter efter ord, udtryk, følelser, det de ikke siger, værdier, visioner og hvad der giver energi
- Global lytning
 - 360 graders lytning
 - Hvad vi ser, hører, lugter og føler
 - Åbner for intuitionen
 - ”Dancing in the moment”

AKTIV LYTNING

- Vi lytter aktivt, når vi oprigtigt, ønsker at få/skaffe os den fulde forståelse af det, den anden siger, og vi er nysgerrigt undersøgende (via spørgsmål og dialog)



TEKNISK LYTNING

- Vi praktiserer teknisk lytning, når vi søger efter svage punkter i modpartens argumentation – punkter, vi kan bruge til angreb! (diskussion)



LYTNING - FORSTÅELSE

- At lytte er at ville forstå også selv om jeg er uenig!
- Kendetegn:
 - Jeg koncentrerer mig om det du siger – til du er færdig med at tale.
 - Så tænker jeg over det du har sagt.
 - Og så taler jeg!

AKTIV LYTNING – GODE RÅD

- Planlæg ikke dit svar mens du lytter
- Vær koncentreret, giv tid og lyt til det væsentlige – stil spørgsmål
- Vær neutral
- Vær opmærksom
- Bed om uddybning
- Gentag hovedpunkter
- Sæt ord på den andens følelser
- Spar på argumenter og kritik
- Skab enighed

MANGELSPROG

- Fokus på problemer, fejl, mangler, negativitet, det som ikke kan lade sig gøre og det som ikke virker
- Skaber situationer hvor mennesker
 - Adskilles/isoleres
 - Føler sig utilstrækkelige
 - Føler sig misforstået

RESSOURCESPROG

- Fokus på muligheder, succeser, ressourcer, det der virker, det der kan lade sig gøre, kompetencer
- Skaber situationer hvor mennesker
 - Samles og er en del af fællesskabet
 - Føler sig kompetente
 - Føler sig forstået

Drømmen

Citat:

Bagved et hvert problem, er der en frustreret drøm.

Peter Lang

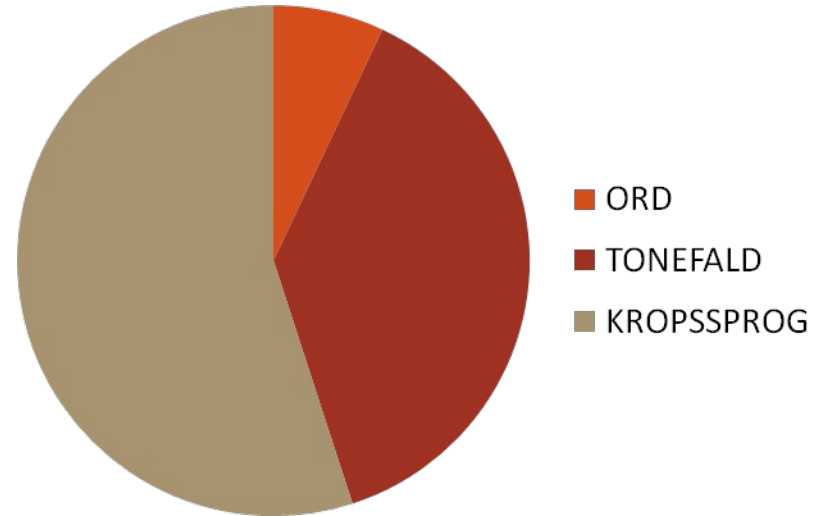
AKTIV LYTNING - ØVELSE

- 3 OG 3
- FOKUSPERSON/INTERVIEWER/
OBSERVATØR
- A. FORTÆL EN GOD HISTORIE
- B. LYT/SPØRG/VÆR NYSGERRIG
- C. OBSERVER DEN LYTTENDE (SE EFTER EVNER OG RESSOURCER) + GIV
FEEDBACK
- BYT – I ALT 30 MIN.

KOMMUNIKATION

I kommunikation har kropssproget langt den største betydning. En model siger, at ordene vi anvender, kun betyder 7%, tonefaldet 38% og kropssproget 55%.

Al adfærd er kommunikation, og et menneskes reaktioner ses gennem kroppens signaler, førend den kommer i ord.



KOMMUNIKATIONENS VIRKEMIDLER

- Dit håndtryk
 - Din holdning
 - Ansigtsudtryk
 - Din fremtræden
 - Tonefald
 - Frisure
 - Påklædning
 - Dine øjne
 - Dit smil
 - Hvor nær du er andre
 - Din selvtillid
 - Dit åndedræt
 - Din bevægelsesmåde
 - Din måde at stå på
 - Hvordan du rører ved andre
- Disse sider af dig påvirker andre mennesker, tit uden at hverken du eller de mærker det...
 - Kroppen taler, dens budskab er hvordan du er ikke, hvordan du tror du er...

KOMMUNIKATIONSNIVEAUER

1. *Cliché* – small talk, vind og vejr, reception. Tale **om** noget.
2. *Rollelaget* – arbejdsrollen, forældrerollen mv. Tale **om** noget.
3. *Fortrolighedslaget* – betroelser, sladder. Tale **om** noget.
4. *Direkte* – jeg og du – her og nu. Tale **til** og **med**. Her får man den personlige kontakt

DIALOG

- KAMP (JEG ER OK/DU ER IKKE OK)
- INDIREKTE KAMP (JEG ER OK/DU ER IKKE OK)
- FLUGT (JEG ER IKKE OK/DU ER OK)
- DIALOG (JEG ER OK/DU ER OK)

KRITISK FORÆLDER

- Bebrejder
- Kritiserer
- Fordømmer
- Dominerer
- Autoritær
- Sætter grænser
- Stiller krav



OMSORGSFULD FORÆLDER



- Trøster
- Beskytter
- Drager omsorg
- Roser
- Hjælper
- Forkæler

VOKSEN

- Indsamler information
- Rationel
- Beslutter
- Prioriterer
- Diskuterer
- Bevarer overblik
- Stiller opklarende spørgsmål



TILPASSET BARN

- Føjer sig
- Er lydlig
- Hjælpssom
- Underdanig



LILLE PROFESSOR



- Intuitive
- Manipulerende
- Kreative
- Undersøgende

DET FRIE BARN

- Impulsiv
- Spontan
- Nysgerrig
- Egoistisk
- Oprørsk
- Uregerlig
- Fantasifuld
- Kreativ



ÅBNE SPØRGSMÅL

- Hvordan har du det med det?
- Hvad er din oplevelse af det?
- Hvad tænker du om det?
- Kan du sige noget mere om det?
- Er det godt eller skidt?
-

KONKRETISERENDE /STÆRKE?

- Hvornår skete det?
- Hvad skete der helt præcist?
- Hvad er det, der er svært ved det?
- I hvilke situationer, synes du, det er vanskeligt?
- Kan du give et eksempel?
- Hvem er ”man”

FEEDBACK

- **Beskriv adfærd** – fortæl nøjagtigt, hvad personen gjorde, du syntes om/ikke syntes om. F.eks. ”du sidder uroligt på stolen”
- **Brug jeg – budskaber** – ”jeg bliver forvirret når..” IKKE du presser/irriterer mig
- **Vælg områder, der kan korrigeres**
- **Vær oprigtig**
- **Vær specifik** – f.eks. Nu har du talt 3 min. I træk.
- **Vær opmærksom på egne projektioner og hypoteser**

GAVE



3 K'ER

- Kærlig
- Konkret
- Konstruktiv



Hvad er en konflikt?

- En situation, hvor to (eller flere) personer med et fælles mål (eller en opgave) ikke kan nå frem til enighed eller konsensus, kan fører til en konflikt
- Misforståelser – vi lytter ikke
- Den ene part vurderer tab...

Sprog

Optrappende sprog

- Du-sprog
- Afbryder
- Lige glad
- Ledende spørgsmål
- Bebrejder
- Abstrakt
- Fokuserer på fortiden
- Går efter personen

Nedtrappende sprog

- Jeg-sprog
- Lytter til ende
- Interesseret
- Åbne spørgsmål
- Udtrykker sit ønske
- Konkret
- Fokuseret på nutid/fremtid
- Går efter problemet

Modstand

- Forståelsesmæssig modstand
 - *”Jeg forstår det ikke”*
- Følelsesmæssig modstand – holdning og oplevelse
 - *”Jeg kan ikke lide det”*
- Personlig modstand – relationer og værdier
 - *”Jeg stoler ikke på dig”*

Rosenthal-effekten

- Amerikansk psykolog Robert Rosenthal
- 2 klasser
- Den ene lærer fik at vide at det var de dygtige elever
- Den anden lærer fik at vide at det var de dårlige elever
- Selvopfyldende profeti



PAUSER



- Ro!
- Yin og Yang
- Ventil – brug for aflastning
- Luft og bevægelse

OPSUMMERING

- Ikke personligt
- I er skærmen for mange ting!
- Læs – Lyt og spørg
- Respektfuldt
 - Jeg er OK du er OK
 - Kropsprog og tonefald
- Nysgerrig frem for konkluderende
- Aktør frem for Offer
- Brug hinanden sparring, aflastning mm.
- Pas på jer selv!

