

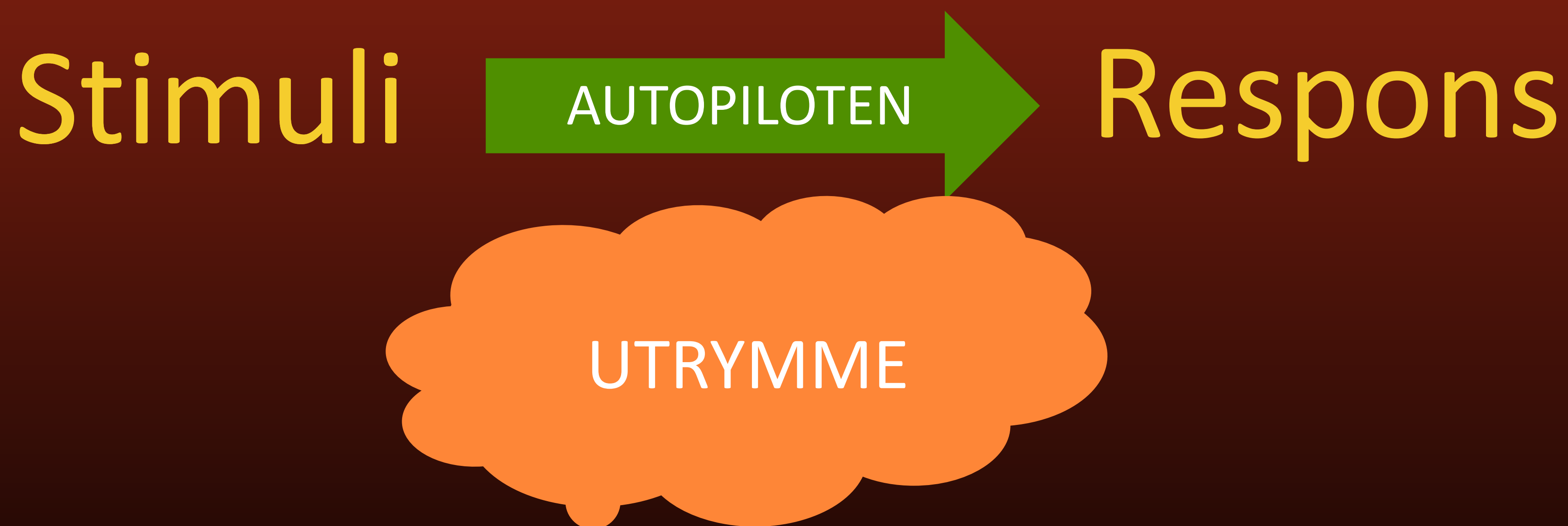
Vardagens dramatik

Kommunikation i vardagen

18 maj 2018

”Det är först när du stannar upp...

...som du är på väg.”



Grunden för all medveten kommunikation

Feedback?

respons - reaktion på ett stimuli

tolkning - gissning

Sorterad feedback

Vad är din intention med att ge feedbacken?

1. Beskriv det faktiska skeendet
2. - då tänker jag att...
- då tror jag att...
3. Stämmer det?

Fyra nivåer av lyssnande

Reaktivt

egna erfarenheter, associationer, tyckanden - man tar över samtalet

Fokuserat

”sakliga” följdfrågor - man styr samtalet

Genuint

lyssnar in hela människan utan att värdera

Professionellt förhållningssätt

Att inte i första hand styras av egna behov/känslor

Ett personligt bemötande

Respekt

Empati

Personligt bemötande menas med att möta den andra som en medmänniska. Att man aktivt lyssnar, ser personen och ger bekräftelse.

Empati - består av tre delar

Empati innebär att **fånga upp** och **förstå** en annan persons känslor och att **vägledas** av den förståelsen i bemötandet.

Att kunna kliva i en annan persons skor för ett ögonblick men också kunna kliva ur dem.

Sympati - då känner man *för* någon och inte bara *med* någon.

EN MIRAKULÖS DAG PÅ JOBBET

Efter en god natts sömn, vaknar du och ett mirakel har skett.

Miraklet består av att samspelet och kommunikationen mellan tjänstemän och politiker i Nordanstigs kommun är fullständigt perfekt.

Dessutom har SKL utsett Nordanstigs kommun till Sveriges bästa kommun alla kategorier.

1. Vad är det första du lägger märke till när du kommer till kommunkontoret på morgonen?
2. Vad lägger du märke till hos kommuninvånarna?
3. Vad har du gjort för att miraklet ska ha skett?
4. Vilket stöd har du fått?

Tre saker... tyst för dig själv

Skriv ner tre saker som du tycker att du är bra på i din kommunikation.

Skriv ner tre saker som du tycker att du behöver bli bättre på i din kommunikation.

Vardagens dramatik

vardagensdramatik.se

info@vardagensdramatik.se

www.facebook.com/vardagensdramatik

www.twitter.com/vardagensdrama