

Innhold

K1	Å kommunisere med ulike brukere	8	K2	Relasjonsferdigheter	60	K4	Sosial og kulturell kompetanse	112
	Hva er kommunikasjon og samhandling?	10		Gode relasjoner	62		Ditt møte med andre	114
	Kommunikasjonsprosessen	11		Ulike typer relasjoner	64		Hva er sosial kompetanse	115
	Ulike former for kommunikasjon ..	13		Å vise relasjonsferdigheter	66		Empati	116
	Enveiskommunikasjon	13		Du møter alle med vennlighet, varme og omtanke	67		Samarbeidsferdigheter	116
	Toveiskommunikasjon	13		Du er ansvarlig og holder det du lover	69		Selvhevdelse	117
	Verbal kommunikasjon	14		Du viser ekte interesse for brukeren	69		Selvkontroll	119
	Ikke-verbal kommunikasjon	15		Du viser respekt og anerkjennelse	71		Ansvarlighet	120
	Dobbeltkommunikasjon	18		Du viser empati i både væremåte og handlinger	73		Humor og glede	122
	Ironi og selvironi	19		Du har selvkontroll	75		Kulturell kompetanse	124
	Nærhet og avstand	19		Hva kan ødelegge relasjoner?	77		Hva er kultur?	126
	Lytte og tolke	21		Å reflektere over egen atferd	78		Vi- og jeg-kultur	129
	Støy i kommunikasjonen	22		Refleksjon kan føre til bedre selvinnsik	80		Verdier, holdninger og menneskesyn	131
	Referanserammer	22		Å se seg selv utenfra	81		Verdier	131
	Fra barn til voksen	24		Indre samtale	83		Holdninger	133
	Kommunikasjon med barn, unge og voksne	31	K3	Omsorg og service	88		Fordommer	136
	Å kommunisere med barn	31		Omsorg og service i alle yrker	90		Menneskesyn	138
	Ungdom og språk	34		Hva er omsorg?	92		Respekt og toleranse	140
	Å kommunisere med voksne og eldre	37		Naturlig omsorg	92		Respekt	141
	Kommunikasjon med brukere fra ulike kulturer	38		Profesjonell omsorg	93		Toleranse	142
	Kommunikasjon med brukere i kriser og sorg	42		Omsorg og egenomsorg	95			
	Sorg	45		Hva er service?	98			
	Kommunikasjon med brukere i krise og sorg	46		Profesjonell service	99			
	Brukere med hørsels- og synshemming	48		Forholdet mellom service og omsorg	104			
	Hørselshemming	48		Etikk i service og omsorg	105			
	Synshemming	49						
	Personer med utviklingshemning	51						



K5	Konflikthåndtering	148	K7	Digital dømmekraft	194
	Konflikter og håndteringen av dem	150		Digital dømmekraft – hva er det?	196
	Hva er en konflikt?	151		Personvern	197
	Utviklingen av konflikter	154		Ytringsfrihet	199
	Ulike typer konflikter	156		Opphavsrett	202
	Indre konflikter	156		Kildekritikk	203
	Konflikter med andre	158		Nettvett	206
	Modeller for konflikthåndtering	162		Du beskytter deg selv	207
	Femtrinnsmodellen	163		Å beskytte andre	208
	SØT-modellen	166	K8	Observasjon	214
	Mekling	167		Hva er observasjon	216
	Andre måter å håndtere konflikter på	169		Hvorfor skal du observere?	218
	Måter å reagere på i en konflikt	170		Hva skal du observere?	220
	Kommunikasjon i konflikter	172		Hvordan skal du observere?	222
				Subjektiv observasjon	223
K6	Digital kommunikasjon	178		Objektiv observasjon	225
	Å kommunisere digitalt	180		Observer og kommuniser	227
	Hvordan kommunisere digitalt i yrket ditt?	183		Bruk god tid, lytt aktivt og still spørsmål	229
	Helsesektoren	183		Ordforklaringer	248
	Oppvekstsektoren	188		Kilder	252
	Hva kreves av deg som yrkesutøver?	190		Stikkord	253

