

# Innhold

<b>Del 1</b>	<b>KOMMUNIKASJON OG KONFLIKTHÅNDTERING</b> .....	7
<i>Kapittel 1</i>	<b>Kommunikasjon - en prosess</b> .....	9
	Sender og mottaker - teori .....	10
	Sender blir mottaker - praksis .....	11
	Formidlingsform - verbal og nonverbal .....	12
	Aktiv lytting - samspillet mellom verbal og nonverbal kommunikasjon .....	19
	Sentrale faktorer som påvirker samspillet mellom sender og mottaker .....	21
	Oppsummering .....	33
<i>Kapittel 2</i>	<b>Konflikthåndtering - et viktig emne</b> .....	35
	Konfliktnivå .....	36
	Konfliktutvikling .....	37
	Konflikthåndtering i den profesjonelle hverdag .....	39
	Oppsummering .....	44
<b>Del 2</b>	<b>FØR, UNDER OG ETTER KONFLIKTSITUASJONEN</b> .....	45
<i>Kapittel 3</i>	<b>Før konfliktsituasjoner</b> .....	47
	Risikovurdering - tegn på aggressiv/voldelig adferd .....	47
	Vær mentalt forberedt .....	71
	Bli bevisst din mestringsstil .....	79
	Oppsummering .....	81
<i>Kapittel 4</i>	<b>Under konfliktsituasjonen</b> .....	82
	Stresspåvirkning .....	82
	Kommunikasjon som verktøy for konflikthåndtering .....	88

Påvirkning, overtalelse og forhandling .....	99
Situasjoner med lavt konfliktnivå .....	103
Situasjoner med moderat konfliktnivå .....	109
Situasjoner med høyt konfliktnivå .....	123
Oppsummering .....	136
<i>Kapittel 5</i> <b>Etter hendelsen</b> .....	137
Å yte service – givende og krevende .....	137
Å møte motstand – veien videre .....	140
Når vi har møtt aggressiv og voldelig adferd – de alvorlige situasjonene .....	142
Når er det hensiktsmessig med videre oppfølging? .....	142
Gode former for oppfølging .....	145
Oppsummering .....	149
<b>Litteraturliste</b> .....	151