

Innhold

Forord	5
Innledning	15
KAPITTEL 1 Kommunikasjon på ulike plan	19
Saksplanet	20
Følelsesplanet.....	20
Relasjonsplanet	20
Psykologiske filtre	22
Språk og begrepsbruk	22
Det vi ønsker å se og høre	22
Utdanning som skylapper	22
Behandlerens frekvens	22
Kategorisering.....	23
KAPITTEL 2 Ulike kommunikasjonskanaler	24
Den visuelle kanalen.....	25
Den auditive kanalen	25
Den kroppslige kanalen.....	26
Lukt og smak.....	26
KAPITTEL 3 Livsposisjoner	29
Jeg er ikke ok, du er ikke ok	30
Jeg er ikke ok, du er ok	30
Jeg er ok, du er ikke ok	30
Jeg er ok, du er ok	31
KAPITTEL 4 Livsreplikker og søskenrekkefølge	32
Livsreplikker	33
Jeg duger bare når jeg er perfekt	33
Jeg duger bare når jeg har full kontroll	34

Jeg duger bare når jeg unngår konflikter.....	34
Jeg duger bare når jeg får oppmerksomhet	34
Søskenrekkefølge	35
De førstefødte og enebarn.....	35
Det mellomste barnet	35
Den sistefødte	36
KAPITTEL 5 Interaksjon mellom pasient og behandler	39
Psykologiske spill	39
Human eller innpakket avvisning	43
Overføring og motoverføring.....	46
Hersketeknikker	47
KAPITTEL 6 Hva kan hemme god verbal kommunikasjon?	49
Sperrervar	50
Absolutter	53
Argumentasjonsfeil.....	54
Ensidig fremstilling.....	55
Tvetydige uttrykk.....	55
Folkemeningen som bevisgrunn	55
Antall som bevisgrunn.....	55
Henvisning til autoriteter	55
Tradisjon som bevisgrunn.....	56
Samtaleformer	56
Tilsnakk.....	57
Motsnakk	57
Forhørssnakk.....	57
Forbisnakk.....	58
Prat.....	58
Språklige avbøyninger	59
Eufemismer.....	59
Ansvarsreduksjon	60
Ansvarsfraskrivelse	60
Tåkeleggende ord og uttrykk.....	60
Latter og vitser	60
Hvem eier problemet?	61
KAPITTEL 7 Hva kan fremme god verbal kommunikasjon?	63
Aktiv og passiv lytting	63

Jeg-budskap.....	66
Verbal metakommunikasjon.....	71
Samtaleinnholdet	72
Samtalerelasjonen	72
Å snakke om bruk av samtaleid	73
Gjensvarsmodeller	74
Utvidende eller avgrensende	74
Tankemessig eller følelsesmessig.....	75
Konfronterende eller tildekkende	75
Det narrative intervjuet.....	76
KAPITTEL 8 Spørsmål, råd og tilbakemelding	80
Spørsmål.....	81
Hva-spørsmål	81
Hvem-spørsmål	81
Hvor-spørsmål.....	82
Hvordan-spørsmål.....	82
Når-spørsmål	82
Hvorfor-spørsmål.....	82
Tolking og råd	87
Tilbakemelding.....	88
KAPITTEL 9 Kommunikasjon og kjønn.....	90
Teorier om kommunikasjon mellom kvinne og mann	91
Kommunikasjon mellom mann og kvinne i praksis	92
KAPITTEL 10 Kommunikasjon og kulturforskjeller	98
Faser i møte med en ny kultur	100
Ulik bakgrunn.....	101
Ulike kultursyn.....	102
Hierarkisk struktur og valgfrihet	104
Kommunikasjonsstil	105
Lineær og sirkulær kommunikasjon	105
Lavintensiv og høyintensiv kommunikasjon	106
Formell og uformell kommunikasjon	106
Direkte og indirekte kommunikasjon.....	107
Lavkontekst og høykontekst kommunikasjon	107
Språk og etnisitet.....	108
Tid og etnisitet.....	110

KAPITTEL 11 Grafologi	113
Formnivå	114
Rytme	114
Elastisitet eller stivhetsgrad	114
Langsom – hurtig skrift	115
Sammenhengende – usammenhengende skrift	115
Stor – liten skrift	115
Forenkling – berikelse.....	116
Helningsvinkelen – skriftens retning.....	116
Mager – fyldig skrift	117
Regelmessighet – uregelmessighet	117
Undersonebetoning – oversonebetoning	118
Klar romfordeling – uklar romfordeling.....	118
Margbehandling.....	118
Trykk	118
Konvolutter og signaturer	118
Tegnsetting	119
Store bokstaver	119
Kruseduller	119
KAPITTEL 12 Nonverbal kommunikasjon	120
Kroppsspråk	121
Mimikk	122
Kroppsholdning.....	123
Gester og bevegelser.....	123
Paraspråk	124
Stemmevolum	124
Tempo	124
Toneleie	124
Tonevariasjon.....	125
Rytme og pause	125
Pust	126
Berøring	127
Selvberøring.....	127
Tingberøring.....	128
Berøring av andre	128
Berøring brukt som overtalelse	129
Kommunikasjon og bløff	130
Andre former for nonverbal kommunikasjon	131
Artefakter.....	132

Miljøtegn	132
Fargenes psykologi.....	132
Rød	134
Oransje	134
Gul	134
Grønn.....	135
Blå.....	135
Indigo.....	135
Fiolet.....	135
Det homøopatiske intervjuet	135
Taushetens psykologi	138
Den tause behandleren.....	138
Den tause pasienten.....	139
Takle taushet	140
Tegninger, bilder og kunstterapi	141
KAPITTEL 13 Behandlingsprosessen	142
Målet med behandlingen	144
Forandringsarbeid	147
Selvvurderingskontrakt	148
Hva er målet?.....	148
Når håper du å nå målet?	148
Hvilke skritt må du ta?.....	149
Når vil du ta det første skrittet?	149
Hvilke hindringer har du tenkt å rydde av veien?.....	151
Hvilke konkrete belønninger kan du gi deg selv eller andre når du gjør fremgang?.....	151
Vil du godta deg selv og fortsette mot målet uansett?	152
KAPITTEL 14 Behandling som selvutvikling.....	153
Joharis vindu	153
Åpent vindu	154
Lukket vindu.....	154
Blindt vindu.....	154
Ukjent side	154
Nevrolingvistisk programmering – NLP	155
Konfluent pedagogikk og gestaltterapi.....	162
Feldenkraisøvelser	166
Passgang.....	167
Diagonalgang.....	167

Mental trening	167
Fantasireiser	169
Delvis selvstyrt fantasi.....	170
Avspenningsøvelser	170
Behandlerens bevisste bruk av nonverbalt språk	171
Kjenne egen kropp.....	171
Pusteøvelser	172
Balanseøvelser	174
KAPITTEL 15 Roller i behandling	175
Samtaleformer	175
Dialogen	175
Debatten	176
Diskusjonen	176
Diskurs	176
Samtaleroller	176
Pasientroller	177
Behandlerroller	179
Forkynneren	180
Fødselshjelperen.....	181
Forandrerens	181
Overtaleren	182
Frelseren	182
Spesialisten	183
Entreprenøren	183
Vedlikeholderen.....	184
KAPITTEL 16 Konflikthåndtering	185
Typer konflikter	185
Makt- og rollekonflikter	186
Mål- og strategikonflikter.....	186
Verdikonflikter	187
Behovskonflikter.....	188
Konfliktstrategier	188
Tilbaketrekking.....	188
Bagatellisering.....	189
Makt og tvang	189
Kompromisser	189
Konfrontasjon	189
Konfliktløsning	190

Forutsetning	190
Fellesproblemet klargjøres	190
Løsningsforslag	191
Ja eller nei til forslagene	191
Valg av løsning	191
Plan for gjennomføringen	192
Vurdering	192
KAPITTEL 17 Kollegaveiledning	194
Hva kollegaveiledning er	195
Organisering av kollegaveiledning	196
KAPITTEL 18 Stressede og utbrente behandlere	200
Bulldoseren	203
Den hjelpsomme	204
Den konservative	204
Den oppkavede	205
Balansekunstneren	205
Den hemmede	206
Utbrenthetens fem faser	207
Fysisk tretthet	207
Mental tretthet	208
Sosial tretthet	208
Personlighetsforandringer	209
Meningen med livet	209
KAPITTEL 19 Avslutning	211
Litteratur	213
Stikkord	219