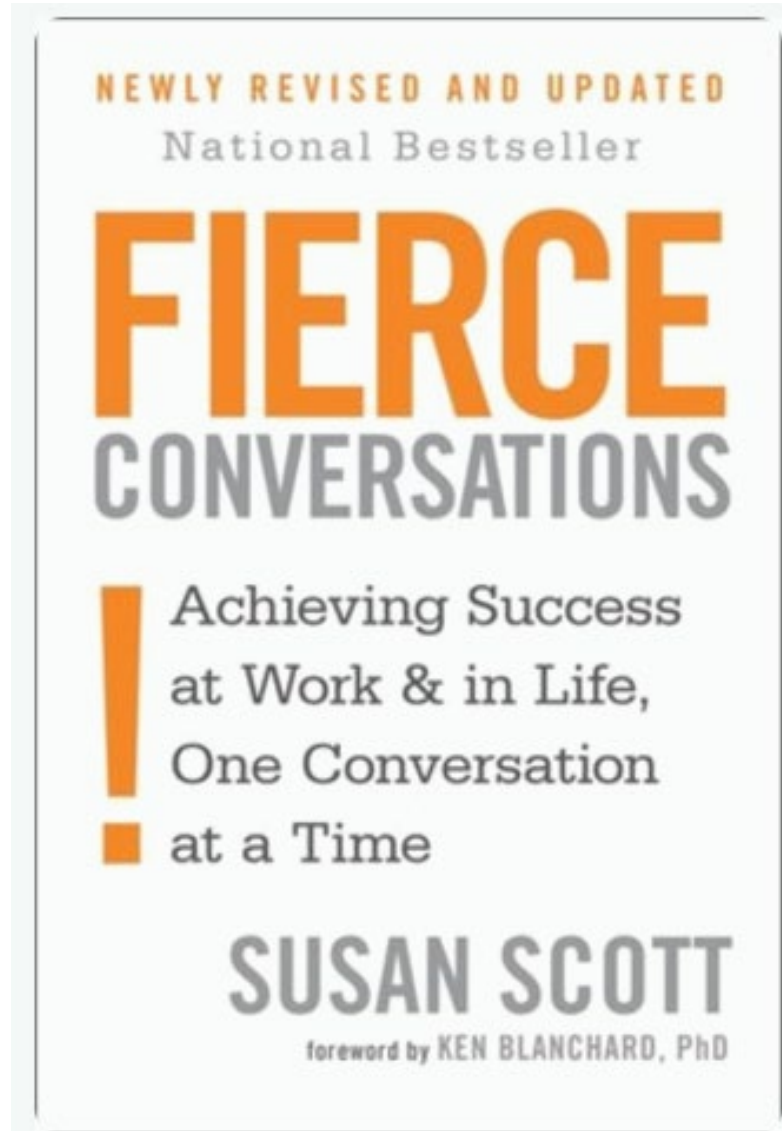


Two 3D rendered figures, one on the left and one on the right, are shown from the waist up. They are holding walkie-talkies to their mouths. The figure on the left has a blue walkie-talkie, and the figure on the right has a red one. A black cord connects the two devices, looping around on the ground between them. The background is a plain, light gray.

# Kommunikasjon og tilbakemelding

---

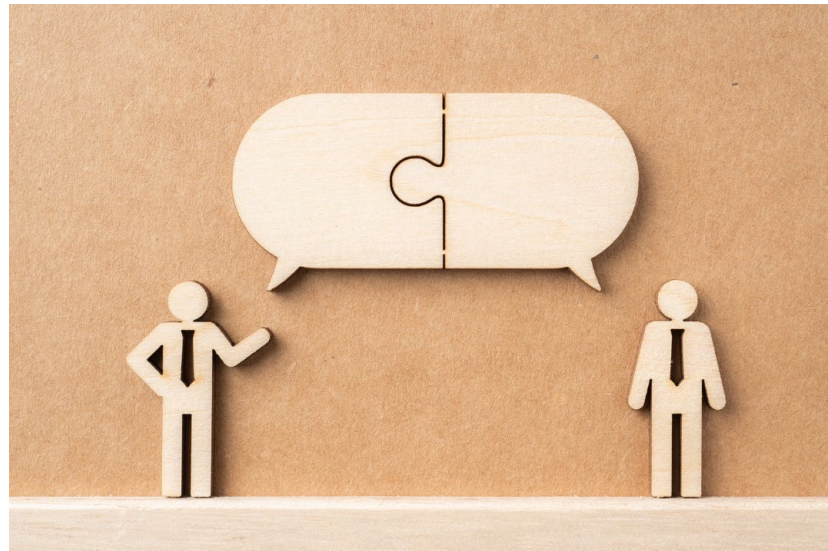
Lære mer?



# Kommunikasjon

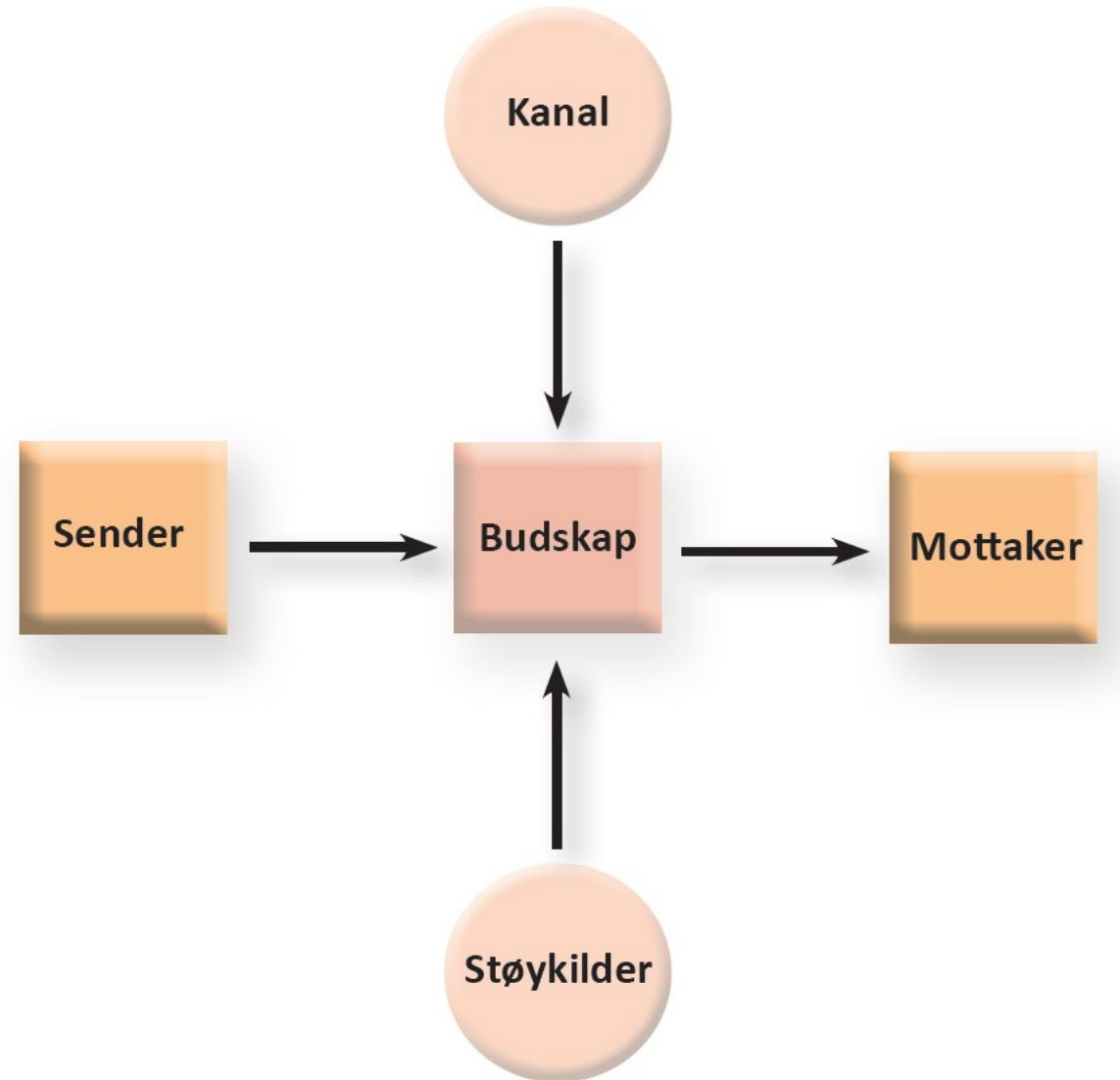
---

- Kommunikasjon kommer fra det latinske ordet «communicare» som betyr «å gjøre felles»
- Kommunikasjon handler om å få en felles forståelse av budskapet



# Kommunikasjonsmodell

---



# Kanal

---

- E-post
- Sms
- Telefon
- Fysisk møte
- Digitalt møte

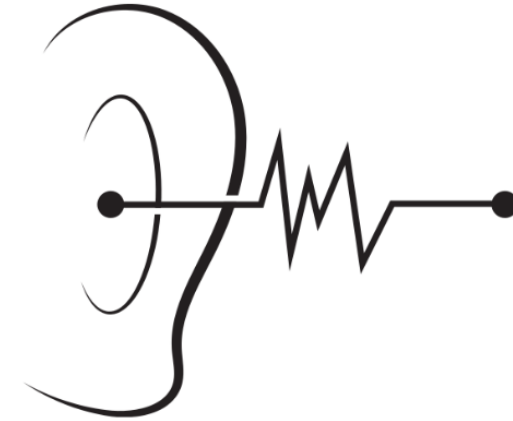


- Budskap og personlig preferanse er viktige faktorer i valg av kanal
- Kanaler kan skape ulike tolkninger og misforståelser

# Støykilder

---

- Kroppsspråk
- Stress og tidspress
- Manglende oppmerksomhet
- Språkbarrierer
- Kulturelle forskjeller
- Konflikter
- Overdreven/underdreven informasjon
- Manglende tillit
  
- Støykilder kan skape ulike tolkninger og misforståelser



# Budskap → Tolkning → Misforståelser

---

- Det du mener å si..
- Det du faktisk sier..
- Det den andre hører..
- Det den andre tror han hører..
- Det den andre svarer..
- Det du tror den andre svarer..



# Når budskapet frem?

---

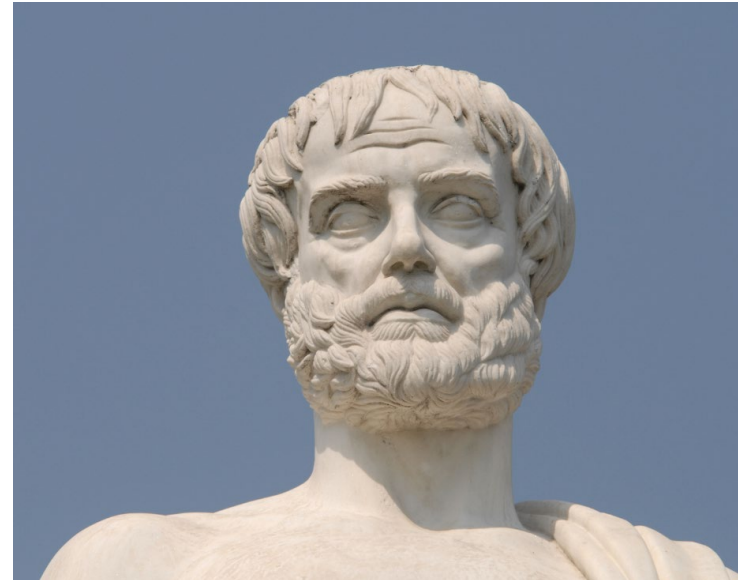
- Sagt er ikke hørt..
- Hørt er ikke forstått..
- Forstått er ikke akseptert..
- Akseptert er ikke enighet..



# Sender av budskap

---

- Retorikk er læren om talekunst fra Aristoteles
- Logos - logikken
- Patos - følelsene
- Etos - troverdigheten



# Mottaker av budskap

---

## Lytting

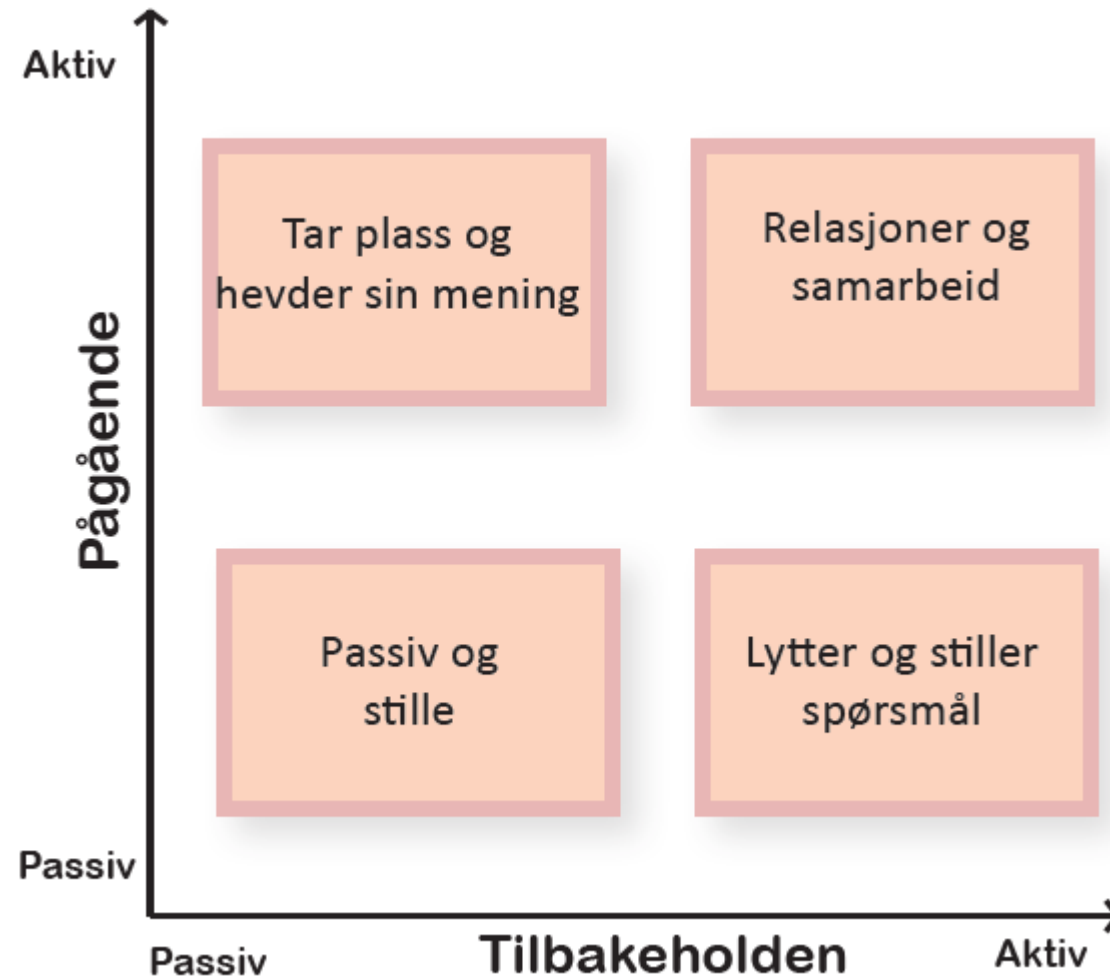
1. Ignorere (overhøre)
2. Late som man lytter (skuespill)
3. Lytte selektivt (høre bare det du vil høre)
4. Lytte aktivt (lytte med hjernen)
5. Lytte empatisk (lytte med hjernen og hjertet)

## Spørsmål

1. Lukkede spørsmål
2. Åpne spørsmål

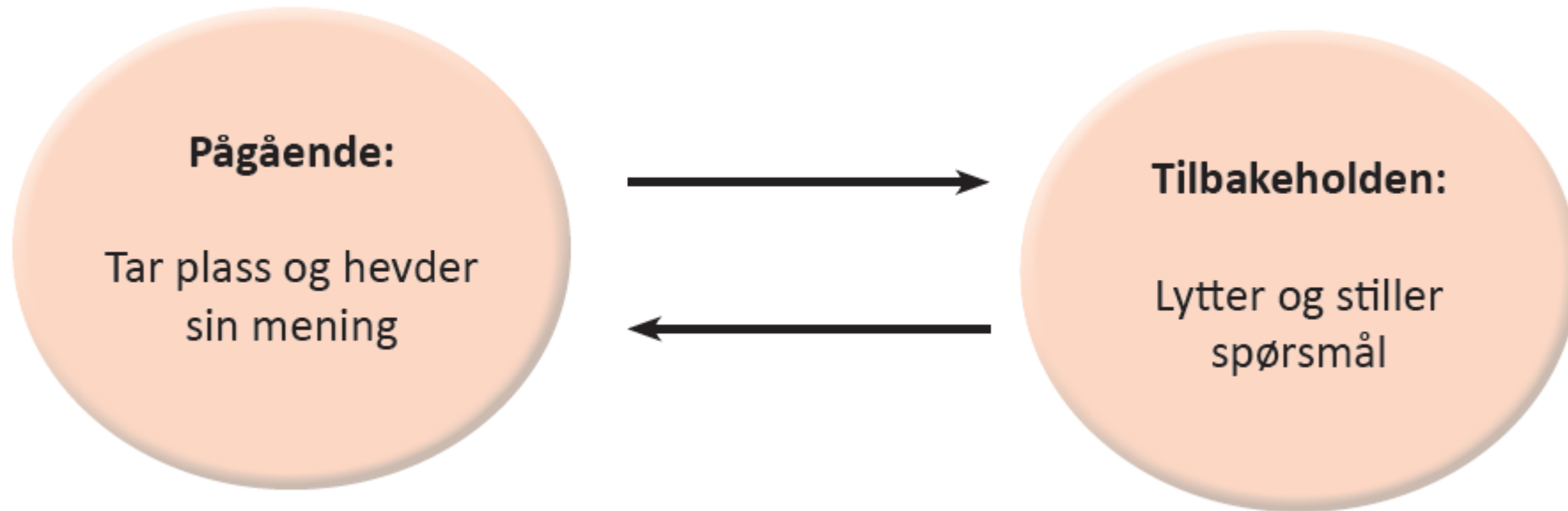


# Toveiskommunikasjon



# Den gode dialogen

---



# Tilbakemelding

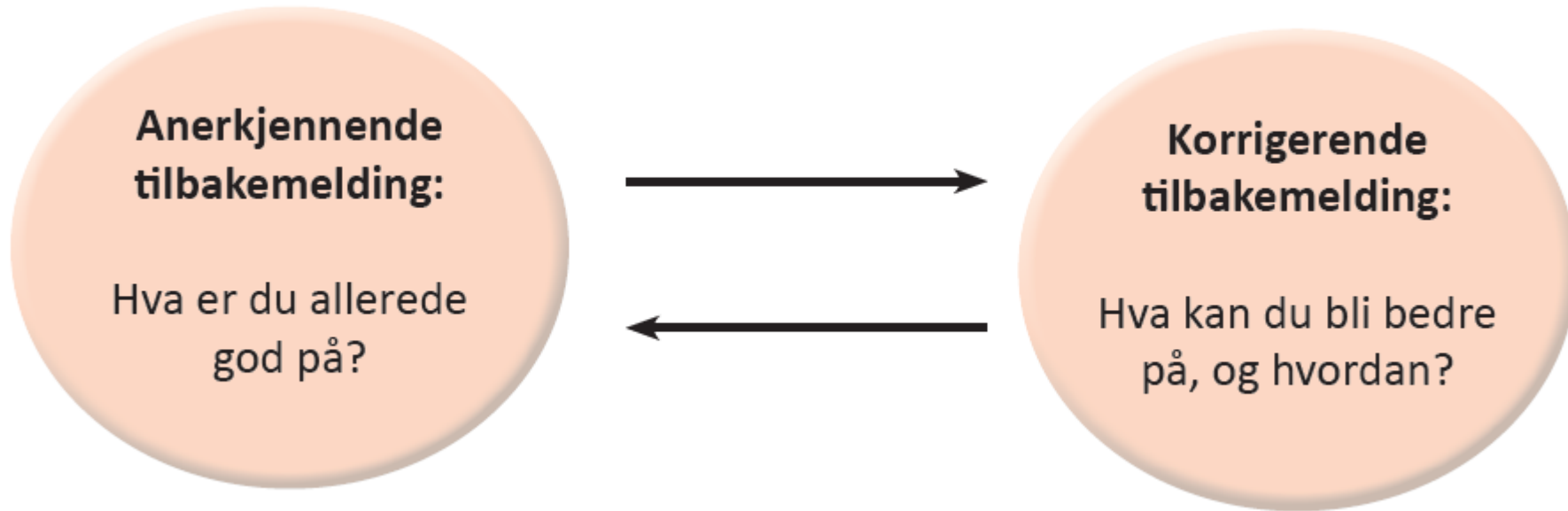
---

- Tilbakemelding er klar og spesifikk informasjon som etterspørres eller gis i den eneste hensikt å hjelpe enkeltpersoner eller grupper med å forbedre seg, vokse eller avansere



# Medarbeidere har behov for tilbakemelding

---



# Bad is stronger than good

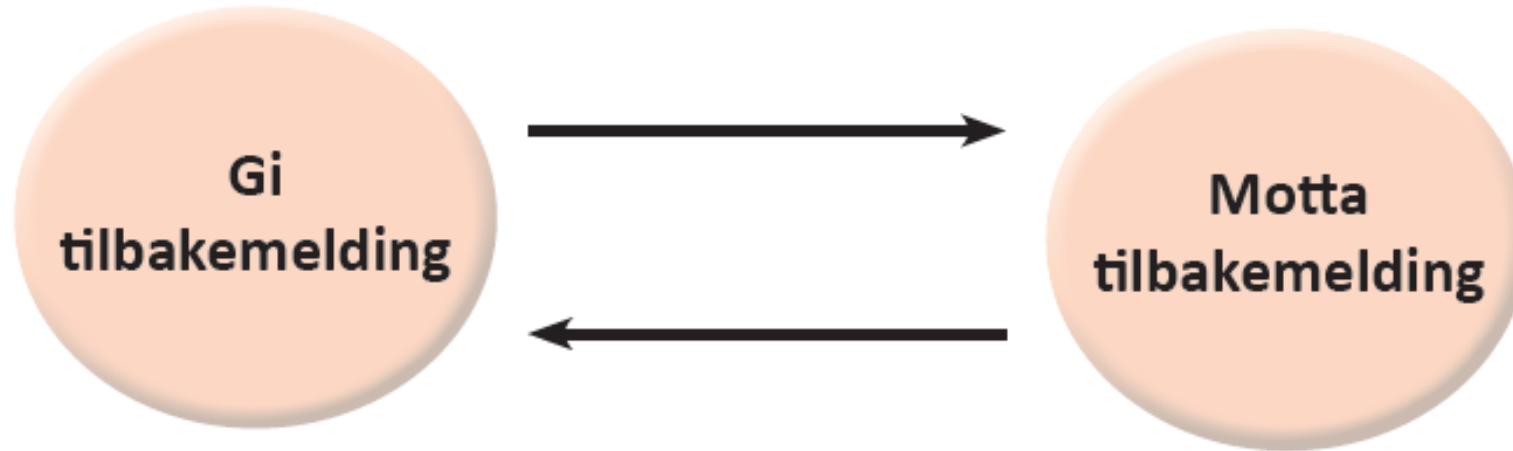
---

- Bad is stronger than good 5:1
- Tommelfingerregel gir 5 ros for hver ris
- Ros i form av positiv tilbakemelding, anerkjennelse
- Ris i form av korrigerende tilbakemelding istedenfor negative tilbakemeldinger



# Tilbakemelding

---



# Selvinnsikt – kjenn deg selv

## Joharis vindu

	Ukjent for meg	Kjent for meg
Kjent for andre	Blindsonen	Arena (åpent)
Ukjent for andre	Ukjent (potensiale)	Skjult

# Viktigheten av tilbakemelding og åpenhet

