

# Personlig kommunikasjon

## og kommunikativ kompetanse

---

Skrevet av: **Kjetil Sander**

---

Dato: 2 April 2023

Versjon: 1.0

Utgitt av: eStudie.no

# Forord

Bokens tittel «*Personlig kommunikasjon og kommunikativ kompetanse*» forteller hva boken handler om. Boken inngår i en bokserie innen kommunikasjonsfaget, og bygger videre på kunnskapen jeg gjennomgikk i den innledende boken - «*Kommunikasjonsteori, -modeller og -praksis*». Andre bøker i denne serien er «*Markedskommunikasjon og kommunikasjonsplanlegging*».

I første kapittel går vi igjennom begrepet personlig kommunikasjon, før vi kommer inn på hva som er den mest effektive kommunikasjonsstilen i kapittel 2. I tredje kapittel tar vi for oss den viktige samtalen, dialogen, debatten og hvordan du bør bygge denne opp for å nå ditt kommunikasjonsmål. Sentralt i denne gjennomgangen står også aktiv lytting som utgjør en viktig del av enhver samtale for å oppnå effektiv kommunikasjon.

Hvordan du bør gå frem for å gi det rette førsteinntrykket og hvordan du bør bruke retorikk og retorikkens virkemidler for å nå dine mål er temaet i de påfølgende kapitlene. I denne gjennomgangen tar vi spesielt for oss hvilke prinsipper for påvirkning du kan bruke og hvilke språklige virkemidler du har til rådighet i denne sammenheng. Samt hvordan du bør bruke stemmen din på en effektiv måte.

For å kunne påvirke noen gjennom personlig kommunikasjon kreves det at du lykkes med din argumentasjon og at du klarer å behandle alle innvendinger du får på en måte som gjør at du klarer å avslutte samtalen med at den ønskede beslutning blir tatt. Av den grunn har vi laget egne kapitler om «argumentasjonsteknikk», «behandling av innvendinger», «spørreteknikker» og «avslutningsteknikker» du kan benytte for å nå ditt kommunikasjonsmål.

Til slutt gjennomgår vi hvordan du tolker folks kroppsspråk og utvikler kommunikativ kompetanse. Det vil si kompetanse omkring hvordan du oppnår en effektiv og hensiktsmessig kommunikasjonsprosess.

Med vennlig hilsen  
*Kjetil Sander*

# Innholdsfortegnelse

FORORD .....	1
INNHALDSFORTEGNELSE .....	2
<b>1 PERSONLIG KOMMUNIKASJON.....</b>	<b>10</b>
1.1 HVA ER PERSONLIG KOMMUNIKASJON? .....	10
1.2 KJENNETEGN VED PERSONLIG KOMMUNIKASJON .....	10
1.3 FORDELER VED PERSONLIG KOMMUNIKASJON.....	11
1.4 ULEMPER VED PERSONLIG KOMMUNIKASJON .....	11
<b>2 KOMMUNIKASJONSSTILER .....</b>	<b>12</b>
2.1 MENTALE KOMMUNIKASJONSSTILER .....	12
2.1.1 <i>Hva avgjør hvilken kommunikasjonsstil vi benytter?</i> .....	12
2.1.2 <i>Selvsikker kommunikasjonsstil</i> .....	13
2.1.3 <i>Aggressiv kommunikasjonsstil</i> .....	13
2.1.4 <i>Passiv kommunikasjonsstil</i> .....	14
2.1.5 <i>Passiv-aggressiv kommunikasjonsstil</i> .....	15
2.1.6 <i>Manipulativ kommunikasjonsstil</i> .....	15
2.2 FORMIDLINGSSTILER .....	16
2.2.1 <i>Hva er en formidlingsstil?</i> .....	16
2.2.2 <i>Hvilke formidlingsstiler finnes?</i> .....	16
2.2.2.1 Analytisk formidler (rasjonell kommunikasjonsstil) .....	16
2.2.2.2 Personlig formidler (uttrykksfull kommunikasjonsstil).....	17
2.2.2.3 Intuitiv formidler (visuell kommunikasjonsstil).....	17
2.2.2.4 Funksjonell formidler (strukturert kommunikasjonsstil) .....	18
<b>3 SAMTALE .....</b>	<b>19</b>
3.1 HVA ER EN SAMTALE? .....	19
3.2 SAMTALENS BETYDNING FOR OSS .....	19
3.3 HVA KJENNETEGNER EN SAMTALE? .....	19
3.4 SAMTALEFORMER .....	20
3.5 SAMTALETYPEN .....	20
3.5.1 <i>Kumulative samtale</i> .....	20
3.5.2 <i>Disputtpreget samtale</i> .....	21
3.5.3 <i>Eksplorerende samtale</i> .....	21
3.6 SYMMETRISK OG ASYMMETRISK SAMTALE .....	21
3.7 TURTAKING .....	21
3.8 Å TA INITIATIV OG GI RESPONS.....	22
3.9 LATTER OG LEK I SAMTALER .....	22
3.10 Å LYTTE.....	23
3.10.1 <i>Aktiv lytting</i> .....	23
3.10.1.1 Motparten skal snakke 2/3-del av tiden.....	23
3.10.1.2 Sett deg inn i motpartens sko og se konflikten med deres øyne.....	24
3.10.1.3 70% av sies med kroppsspråket.....	24
3.10.1.4 Tre lyttenivåer .....	24
3.10.1.5 Aktiv lytting består av 6 deloppgaver for å bygge en tillitsplattform for å få til en felles løsning..	25
3.10.1.6 Oppsummer ved jevne mellomrom .....	26
3.10.1.7 Tips for bedre aktiv lytting.....	26
3.10.2 <i>Refleksiv lytting</i> .....	27
3.11 Å UTVIKLE SAMTALEEMNER .....	27
3.12 Å OPPRETTE ET FELLES FORSTÅELSESRUM .....	27

3.13 SAMTALEKOMPETANSE.....	28
3.14 HVA SKAPER EN GOD SAMTALE? .....	28
3.15 SAMTALENS FARESIGNALER (HVA ØDELEGGER EN SAMTALE?) .....	29
3.16 DIALOG .....	29
3.16.1 Pedagogisk kommunikativ relasjon .....	30
3.16.2 Dialogens formål .....	30
3.16.3 Dialogens bevegelser .....	30
3.16.4 Dialogiske situasjoner .....	30
3.16.5 Et samarbeid mellom samtalepartnerne.....	31
3.16.6 Krever åpenhet .....	31
3.16.7 Å gi fra seg makt.....	32
3.17 DEBATT .....	32
3.17.1 Hva skiller en debatt fra en dialog? .....	32
3.17.2 Hva er en debatt? .....	32
3.17.3 Hvordan vinne en debatt? .....	33
3.17.3.1 Vær alltid beredt.....	33
3.17.3.2 Vit hva du snakker om.....	33
3.17.3.3 Vit hva du stiller opp på .....	33
3.17.3.4 Vær deg selv, og finn din egen debattstil .....	33
3.17.3.5 Ha et klart mål .....	33
3.17.4 Retorikk knep.....	33
3.17.5 Debattregler.....	34
3.18 FOREDRAG .....	34
3.18.1 Forberedelse.....	35
3.18.2 Disposisjon .....	36
3.19 MANUS (MANUSKRIFT) .....	37
<b>4 FØRSTEINTRYKK .....</b>	<b>38</b>
4.1 4 x 20 REGELEN SKAPER FØRSTEINTRYKKET .....	38
4.2 DE 4 FØRSTE MINUTTENE AVGJØR OM MOTPARTEN KAN STOLE PÅ DEG .....	38
4.3 IKKE BRUK EN STANDARD ÅPNINGSREPLIKK .....	39
4.4 START MED NOE POSITIVT .....	40
4.5 KLE DEG ETTER MOTPARTEN .....	40
4.6 LYTT OG STILL SPØRSMÅL .....	40
4.7 FÅ SAMTALEPARTNEREN TIL Å LE OG FØLE SEG KOMFORTABEL.....	41
4.8 BRYT IKKE MED SAMTALEPARTNERENS REFERANSERAMME .....	41
4.9 GJØR SAMTALEPARTNEREN TIL EN VINNER .....	41
4.10 VIS ENTUSIASME OG DRAMATISER ÅPNINGEN .....	41
4.11 HVER POSITIV OG BEVIST DITT EGET KROPPSSPRÅK .....	42
4.12 MØT OG AVSLUTT PRESIST.....	42
4.13 HÅNDRYKKET .....	43
4.13.1 Vinkelen avgjør om du er den dominante eller underdanige personen .....	43
4.13.2 Hva må du ikke gjøre når du håndhilser?.....	44
4.14 10 RÅD FOR Å GJØRE ET GODT FØRSTEINTRYKK .....	44
<b>5 RETORIKK .....</b>	<b>46</b>
5.1 HVA ER RETORIKK?.....	46
5.2 NÅR OG HVOR BRUKES RETORIKK?.....	46
5.3 HVORFOR TRENGER VI RETORIKK? .....	46
5.4 NÅR BØR MAN IKKE BRUKE RETORIKK? .....	47
5.5 RHETORICA DOCENS, STUDENS OG UTENS.....	47
5.6 APPELLFORMENE: ETHOS, LOGOS OG PATOS .....	47
5.7 ETOS HANDLER OM Å SKAPE TILLIT .....	48
5.7.1 Subjektiv og objektiv etos .....	49
5.7.2 Innledende etos, avledet etos, endelig etos .....	49
5.7.3 Etoskvaliteter .....	49

5.8 PATOS HANDLER OM FØLELSER .....	50
5.9 LOGOS HANDLER OM GOD ARGUMENTASJON .....	50
5.9.1 <i>Hva vil det si å argumentere?</i> .....	51
5.9.2 <i>Hvordan overbevise gjennom argumentasjon?</i> .....	51
5.10 TOPOS OG TOPOI: MENTALE OG KULTURELLE IDÉKILDER .....	52
5.11 IDENTIFIKASJON: GJENKJENNELSE OG FELLESSKAP .....	52
5.12 KAIROS – DEN RETORISKE SITUASJONEN .....	53
5.13 APTUM – DET SOM PASSER SEG .....	53
5.14 RETORIKKENS ARBEIDSFASER.....	54
5.15 SPRÅKLIGE VIRKEMIDLER .....	55
5.15.1 <i>Stereotypier</i> .....	55
5.15.2 <i>Bryt ikke radikalt med målgruppens forventningsbilde</i> .....	55
5.15.3 <i>Ordvalg</i> .....	56
5.15.3.1 Denotasjon og konnotasjon.....	56
5.15.3.2 Synonym og antosym.....	56
5.15.3.3 Plussord og minusord.....	57
5.15.3.4 Eufemismer og usikkerhetsord.....	57
5.15.3.5 Feedforward.....	57
5.15.3.6 Stemning.....	57
5.15.3.7 Fyllord og slangord.....	58
5.15.3.8 Homofoner .....	58
5.15.3.9 Ordvalg du burde tenke nøye gjennom.....	58
5.15.4 <i>Slang og sjargong</i> .....	61
5.15.4.1 Slang .....	61
5.15.4.2 Sjargong .....	61
5.15.5 <i>Allusjon og intertekst</i> .....	62
5.15.5.1 Allusjon .....	62
5.15.5.2 Intertekst.....	62
5.15.6 <i>Gjentakelse</i> .....	63
5.15.6.1 Gjentagelse understreker hva som er viktig .....	63
5.15.6.2 Gjentakelse binder sammen .....	63
5.15.6.3 Gjentakelse forsterker .....	63
5.15.6.4 Gjentakelse øker spenningen .....	63
5.15.7 <i>Humor</i> .....	64
5.15.7.1 Dobbel betydning .....	64
5.15.7.2 Overraskelser og det uventede.....	64
5.15.7.3 Feilskrivning.....	64
5.15.7.4 Når leseren vet mer .....	64
5.15.7.5 Overdriving.....	65
5.15.7.6 Underdriving.....	65
5.15.8 <i>Ironi og sarkasme</i> .....	65
5.15.8.1 Ironi .....	65
5.15.8.2 Sarkasme.....	66
5.15.8.3 Satire.....	66
5.15.9 <i>Klisjé</i> .....	67
5.15.10 <i>Metafor</i> .....	67
5.15.11 <i>Sammenligning</i> .....	68
5.15.12 <i>Kontrast</i> .....	69
5.15.12.1 Kontrastord .....	69
5.15.12.2 Antonymer .....	69
5.15.12.3 Oksymoron.....	69
5.15.12.4 Det gode og det onde .....	69
5.15.13 <i>Personifikasjon</i> .....	70
5.15.14 <i>Rim</i> .....	70
5.15.14.1 Andre rimtyper .....	71
5.15.14.2 Allitterasjon.....	71
5.15.15 <i>Allegori, besjeling, eufemisme og dysfemisme</i> .....	72
5.15.15.1 Allegori.....	72
5.15.15.2 Besjeling.....	72

5.15.15.3	Eufemisme .....	72
5.15.15.4	Dysfemisme.....	73
<b>5.15.16</b>	<b>Historiefortelling.....</b>	<b>73</b>
5.15.16.1	En begynnelse, en middel og en slutt.....	74
5.15.16.2	Hvordan bygger du en historie som fungerer? .....	75
5.15.16.3	Trinn 1: Relevans .....	75
5.15.16.4	Trinn 2: Nåsituasjon .....	75
5.15.16.5	Trinn 3: Framtid .....	75
5.15.16.6	Trinn 4: Løsning .....	75
5.15.16.7	Trinn 5: Gevinst .....	76
5.15.16.8	Trinn 6: Handling .....	76
<b>5.15.17</b>	<b>Eventyr.....</b>	<b>76</b>
5.15.17.1	Folkeeventyr og kunsteventyr .....	76
5.15.17.2	Bruk av eventyr i kommunikasjon.....	77
5.15.17.3	Mange ulike typer eventyr .....	78
5.15.17.4	Forenklingens kunst.....	78
5.15.17.5	Eventyrenes kjennetegn.....	78
<b>5.15.18</b>	<b>Myte.....</b>	<b>80</b>
5.15.18.1	Hvordan oppstår en myte?.....	80
5.15.18.2	Hvilken funksjon har en myte? .....	80
5.15.18.3	Mytenes negative sider.....	81
<b>5.16</b>	<b>STEMMEBRUK.....</b>	<b>82</b>
<b>5.16.1</b>	<b>Pusten avgjør stemmens effekt .....</b>	<b>82</b>
<b>5.16.2</b>	<b>12 snakkeregler .....</b>	<b>82</b>
5.16.2.1	1. Snakk ikke for fort.....	82
5.16.2.2	2. Ta pauser.....	82
5.16.2.3	3. Snakk ikke for sakte.....	82
5.16.2.4	4. Snakk ikke for lavt .....	83
5.16.2.5	5. Snakk ikke for høyt.....	83
5.16.2.6	6. Slurv ikke med uttalen.....	83
5.16.2.7	7. Sluk ikke ordene.....	83
5.16.2.8	8. Bruk minst mulig utfylling ord.....	83
5.16.2.9	9. Bruk ikke ødemarker .....	83
5.16.2.10	10. Bruk ikke slang og vanskelige ord.....	83
5.16.2.11	11. Ha ikke mat eller tyggegummi i munnen .....	83
5.16.2.12	12. Snakk fra magen for å få en dypere stemme .....	83
<b>6</b>	<b>ARGUMENTASJONSTEKNIKK.....</b>	<b>84</b>
<b>6.1</b>	<b>OPPBYGNING AV ARGUMENTASJONEN.....</b>	<b>84</b>
<b>6.2</b>	<b>ENSIDIG ELLER TOSIDIG ARGUMENTERING .....</b>	<b>84</b>
<b>6.3</b>	<b>ARGUMENTENES REKKEFØLGE .....</b>	<b>85</b>
<b>6.4</b>	<b>HVEM SKAL TREKKE KONKLUSJONEN?.....</b>	<b>85</b>
<b>6.5</b>	<b>EMOSJONELL ELLER RASJONELL ARGUMENTERING? .....</b>	<b>85</b>
<b>6.6</b>	<b>ARGUMENTASJON SOM PROSESS OG PRODUKT .....</b>	<b>85</b>
<b>6.7</b>	<b>CIALDINI SINE 6 GRUNNPRINSIPPER FOR PÅVIRKNING .....</b>	<b>86</b>
6.7.1	Gjensidighet.....	87
6.7.2	Sosiale bevis.....	88
6.7.3	Autoritet .....	89
6.7.4	Indre konsistens .....	90
6.7.5	Knapphet .....	90
6.7.6	Like og bli likt (sympati prinsippet).....	91
<b>6.8</b>	<b>SPIN – MODELLEN.....</b>	<b>92</b>
<b>6.9</b>	<b>AIDA - OG AIDAS - MODELLEN .....</b>	<b>93</b>
6.9.1	AIDA modellen .....	93
6.9.2	AIDAS modellen.....	94
6.9.3	Virkemidler.....	95
<b>6.10</b>	<b>ÅFK (ÅRSAK - FORDEL - KONSEKVEN) MODELLEN .....</b>	<b>96</b>
6.10.1	Hvordan lage en stor "Å" ?.....	97
6.10.1.1	B.A. metoden.....	97

6.10.1.2	Spørremetoden .....	97
6.10.1.3	Tredjeperson metoden .....	97
6.10.2	<i>Hvordan argumentere for F (Fordelen)</i> .....	98
6.11	EFU - METODEN (EGENSKAP - FORDEL - UTBYTTE) .....	98
6.12	BRED - JA – PORT .....	99
6.13	ØKONOMISK ARGUMENTASJON (ØA) .....	100
6.13.1	<i>Kundetype/profil</i> .....	101
6.13.2	<i>Plass i kjøpegruppen</i> .....	101
6.13.3	<i>Organisasjon</i> .....	101
6.13.4	<i>Prosesser</i> .....	103
6.13.5	<i>Strategiske områder</i> .....	104
6.13.5.1	Pay-back metoden .....	104
6.13.5.2	Salg av USP (Unike Salgs Poeng) .....	105
6.13.5.3	"MAKE - OR - BUY" (Kjøre eller produsere selv ?).....	106
6.13.5.4	"EIE ELLER LEIE" anleggsmidler/tjenester o.l. ....	106
6.14	«DIRTY TRICKS» .....	108
6.14.1	<i>Motstander/redningsmann</i> .....	108
6.14.2	<i>Reflekterende spørsmål</i> .....	108
6.14.3	<i>Notater på transparente</i> .....	109
6.14.4	<i>Kopier bilder, tegninger, utsagn og artikler</i> .....	109
6.14.5	<i>Skyld gjennom assosiasjon</i> .....	109
6.14.6	<i>"Vi er alle sammen om dette"</i> .....	110
6.14.7	<i>Popularitet/bandwagon-effekten</i> .....	110
6.14.8	<i>Ole, Dole og Doffen</i> .....	110
6.14.9	<i>Glitrende alminneligheter</i> .....	111
<b>7</b>	<b>INNVENDINGER .....</b>	<b>112</b>
7.1	ÅRSAK TIL INNVENDINGEN .....	112
7.2	BEHANDLING AV INNVENDING .....	112
7.3	EKTE OG FALSKE INNVENDINGER .....	113
7.4	LUR MODELLEN .....	113
7.4.1	<i>Lytt aktivt</i> .....	113
7.4.2	<i>Undersøk</i> .....	114
7.4.3	<i>Reager</i> .....	114
7.5	TEKNIKKER FOR Å BEHANDLE INNVENDINGER .....	116
7.6	PREVENTIV ARGUMENTERING .....	116
7.7	BUMERANG – METODEN .....	117
7.8	ØREPROPP METODEN .....	117
7.9	JA..., MEN... – METODEN .....	118
7.10	TØMMING OG LÅSING .....	118
7.11	GJENTA/FORSTERKE .....	119
7.12	PROEKSJON .....	120
<b>8</b>	<b>SPØRRETEKNIKK .....</b>	<b>121</b>
8.1	HVA ER EN SPØRRETEKNIKK?.....	121
8.2	BRUK IKKE LANGE KOMPLISERTE SPØRSMÅL .....	122
8.3	STILL KUN ETT SPØRSMÅL AV GANGEN .....	122
8.4	LA MOTPARTEN FÅ TID TIL Å TENKE SEG OM .....	122
8.5	IKKE VÆR FOR PÅGÅENDE OG AGGRESSIV.....	122
8.6	HUSK Å UTDYPE SPØRSMÅLET .....	122
8.7	IKKE MANIPULER.....	123
8.8	IKKE STYR MOTPARTEN FOR HARDT .....	123
8.9	NOTER SVARENE SÅ DU IKKE GLEMMER DETALJENE .....	123
8.10	ÅPNE SPØRSMÅL .....	123
8.10.1	<i>Unngå "hvorfor" spørsmål!</i> .....	124
8.10.2	<i>Brukes for å få dybde informasjon</i> .....	124

8.10.3	<i>Brukes for å skape en dialog</i> .....	124
8.10.4	<i>Skaper lett tillit og empati</i> .....	124
8.10.5	<i>Bruks for å få motparten til å ta eierskap noe</i> .....	124
8.10.6	<i>Tidkrevende og lite styrende</i> .....	125
8.10.7	<i>Bør brukes sammen omformulerende spørsmål</i> .....	125
8.10.8	<i>Ulike typer åpne spørsmål</i> .....	125
8.10.8.1	<i>Innsikts spørsmål</i> .....	125
8.10.8.2	<i>Oppfølgingsspørsmål</i> .....	125
8.10.8.3	<i>Utfordrende spørsmål</i> .....	125
8.10.8.4	<i>Bekreftelsespørsmål</i> .....	126
8.10.8.5	<i>Evaluerings spørsmål</i> .....	126
8.11	LUKKET SPØRSMÅL .....	126
8.12	DIREKTE SPØRSMÅL .....	127
8.12.1	<i>Fordeler</i> .....	127
8.12.2	<i>Ulemper</i> .....	127
8.13	OMFORMULERENDE SPØRSMÅL .....	128
8.14	LEDENDE SPØRSMÅL .....	129
8.14.1	<i>Hvordan lage et ledende spørsmål?</i> .....	129
8.14.2	<i>Når bruker vi ledende spørsmål?</i> .....	129
8.14.3	<i>Brukes for å få en del-avslutning og for å gå videre</i> .....	129
8.14.4	<i>Brukes istedenfor påstander</i> .....	130
8.14.5	<i>Hvilke svakheter har spørreteknikken?</i> .....	130
8.15	RETORISKE SPØRSMÅL .....	130
8.16	PROJEKTIVE SPØRSMÅL.....	131
8.17	SISTE ORDET .....	132
<b>9</b>	<b>AVSLUTNINGSTEKNIKKER</b> .....	<b>133</b>
9.1	DEL-BESLUTNING (COMMITMENT) .....	133
9.1.1	<i>Steg-for-steg metode</i> .....	133
9.1.2	<i>Gjør det vanskelig å si nei til slutt</i> .....	134
9.2	TA FOR GITT – METODEN .....	134
9.2.1	<i>Avleder</i> .....	135
9.3	ALTERNATIVMETODEN .....	135
9.4	DOBBELT SÅ MANGE .....	136
9.5	VANSKELIGHETSMETODEN.....	136
<b>10</b>	<b>KROPPSSPRÅK</b> .....	<b>138</b>
10.1	HVA ER IKKE-VERBAL KOMMUNIKASJON (KROPPSSPRÅK)? .....	138
10.2	HVILKEN FUNKSJON HAR IKKE-VERBAL KOMMUNIKASJON (KROPPSSPRÅK)? .....	138
10.3	HVORFOR ER DET VIKTIG Å LÆRE SEG Å TOLKE OG VÆRE BEVIST SITT EGET KROPPSSPRÅK? .....	139
10.4	KROPPSSPRÅK ER KULTURBESTEMT .....	139
10.5	DOBBELKOMMUNIKASJON.....	140
10.6	HANDLINGER BETYR MER ENN ORD .....	140
10.7	SPEILING / PACING .....	140
10.8	HVER BEVIST DITT EGET KROPPSSPRÅK .....	140
10.9	Å LESE KROPPSSPRÅKET ER EKSTREMT VANSKELIG .....	141
10.10	KVINNER OG MENNS KROPPSSPRÅK.....	142
10.10.1	<i>Menn trenger større sosial avstand enn kvinner</i> .....	142
10.10.2	<i>Kvinner er mest uttrykksfulle</i> .....	142
10.10.3	<i>Menn er mer utydelige og tvetydige</i> .....	143
10.11	KULTURELLE FORSKJELLER .....	143
10.11.1	<i>En kilde til misforståelser, avvisning og konflikter</i> .....	143
10.11.2	<i>Hver bevisst ditt kroppsspråk</i> .....	144
10.11.3	<i>Kulturer og sosial grupper</i> .....	144
10.11.4	<i>Tips for å takle kulturelle forskjeller</i> .....	144
10.12	ANSIKTSUTTRYKK .....	144



10.12.1	<i>Ansiktsuttrykket avslører deg !</i> .....	144
10.12.2	<i>Hvor mange ansiktsuttrykk har vi?</i> .....	144
10.12.3	<i>Folk tror de tolker andre ansiktsuttrykk korrekt</i> .....	145
10.12.4	<i>Hvordan tolke de ulike ansiktsuttrykkene?</i> .....	145
10.12.4.1	Blikk og øyekontakt.....	145
10.12.4.2	Munn.....	147
10.12.4.3	Nese.....	148
10.12.4.4	Rødme.....	148
10.12.4.5	Å stryke håret vekk fra ansiktet.....	148
10.12.4.6	Å smile.....	149
10.12.4.7	Å nikke med hodet.....	149
10.12.4.8	Overdreven nikking.....	149
10.12.4.9	Å vippe på hodet.....	149
10.12.4.10	Stryke seg på haken.....	149
10.12.4.11	Dytte brillene på plass med en liten rynke.....	149
10.12.4.12	Korte og lange åndedrag (pust).....	149
10.13	<b>KROPPSBEVEGELSER</b> .....	150
10.13.1	<i>Tvinne håret</i> .....	150
10.13.2	<i>Å lene seg mot noen</i> .....	150
10.13.3	<i>Lene seg bakover</i> .....	150
10.13.4	<i>Å skifte vekten fra side til side</i> .....	150
10.13.5	<i>Å massere pannen eller øreflippene</i> .....	150
10.13.6	<i>Sammensunken stilling</i> .....	151
10.13.7	<i>Fikler med hår eller smykker, retter på slipset, justerer kragen osv.</i> .....	151
10.13.8	<i>Stikker fram brystet</i> .....	151
10.13.9	<i>Sette hendene i siden, med bred beinstilling</i> .....	151
10.13.10	<i>Å klø seg på baksiden av hodet eller nakken</i> .....	151
10.13.11	<i>Slapp holdning med skuldrene</i> .....	151
10.13.12	<i>Rett i ryggen/ god holdning</i> .....	151
10.14	<b>HÅND OG ARMBEVEGELSER</b> .....	152
10.14.1	<i>Åpne hendene/håndflatene opp</i> .....	152
10.14.2	<i>Åpne armer</i> .....	152
10.14.3	<i>Å spre armene</i> .....	152
10.14.4	<i>Peker med fingrene</i> .....	152
10.14.5	<i>Utover og oppovervendte håndbevegelser</i> .....	152
10.14.6	<i>Å gjemme hendene</i> .....	152
10.14.7	<i>Håndflatene på brystet</i> .....	153
10.14.8	<i>Foldede hender</i> .....	153
10.14.9	<i>Lukkete hender</i> .....	153
10.14.10	<i>Knyttede never</i> .....	153
10.14.11	<i>Tromme med fingrene</i> .....	153
10.14.12	<i>Å plukke på neglene</i> .....	153
10.14.13	<i>Biter negler</i> .....	153
10.14.14	<i>Å titte på klokken eller sjekke neglene</i> .....	153
10.14.15	<i>Å krysse armene</i> .....	154
10.14.16	<i>Drar hånda langs låret</i> .....	154
10.14.17	<i>Drar hendene langs begge lår</i> .....	154
10.14.18	<i>Stikke tomlene innenfor belte</i> .....	154
10.14.19	<i>Finger peking</i> .....	154
10.15	<b>FØTTER</b> .....	154
10.15.1	<i>Å stå med beina samlet</i> .....	154
10.15.2	<i>Å stå med beina fra hverandre</i> .....	155
10.15.3	<i>Å peke føttene og tærne innover</i> .....	155
10.15.4	<i>Åpne føtter</i> .....	155
10.15.5	<i>Å fikle med føttene</i> .....	155
10.15.6	<i>Å krysse beina</i> .....	155
10.15.7	<i>Krysset føtter ved ankene</i> .....	156

10.15.8	Å peke tærne mot døren .....	156
10.15.9	Føttene under stolen.....	156
10.15.10	Lett ben risting.....	156
10.15.11	Kraftige ben risting .....	156
10.15.12	Sparke fysiske på bakken eller i luften .....	156
10.16	GANGEN.....	157
10.16.1	«Hold deg unna!» .....	157
10.16.2	«Det er jeg som styrer!».....	157
10.16.3	«Jeg har et fantastisk sexliv!» .....	157
10.16.4	«Jeg er på krigsstien!» .....	157
10.16.5	«Beskytt meg».....	157
10.16.6	«Jeg er kjempeanspent» .....	157
10.16.7	«Jeg er en fri sjel» .....	158
10.16.8	«Jeg er viktig».....	158
10.17	SPEILING.....	158
10.18	LYVER DU? .....	159
10.19	BRUK KROPPSSPRÅKET TIL Å ØKE DIN SELVTILLIT OG ENDRE ANDRES OPPFATTELSE AV DEG .....	160
10.19.1	Gjør deg stor.....	161
<b>11</b>	<b>KOMMUNIKATIV KOMPETANSE.....</b>	<b>162</b>
11.1	HVA ER KOMMUNIKATIV KOMPETANSE? .....	162
11.2	KOMMUNIKATIV KOMPETANSE ER EFFEKTIV OG HENSIKTMESSIG KOMMUNIKASJON.....	162
11.3	KOMPETANSEOMRÅDER .....	163
11.4	HVORFOR ER KOMMUNIKATIV KOMPETANSE VIKTIG? .....	164
11.5	EFFEKTIV KOMMUNIKASJON.....	164
11.5.1	Hva skaper effektiv kommunikasjon? .....	164
11.5.2	Kaufmann og Kaufmann sine 7 råd for effektiv kommunikasjon.....	165
11.5.3	Spurkeland sine syv ferdigheter for effektiv kommunikasjon.....	166
11.5.4	Oppsummering.....	166