

ReTraVaSSEV

Recognition, Training and
Validation of Soft Skills for
Employability of Vulnerable Groups

=====
'Ledarens Manual till Soft Skills'

ReTraVaSSEV

Recognition, Training and
Validation of Soft Skills for
Employability of Vulnerable
Groups

'Ledarens Manual till Soft Skills'

"Europeiska kommissionens stöd för produktion av denna publikation utgör inte ett stöd för innehållet som endast återspeglar författarnas åsikter, och kommissionen kan inte hållas ansvarig för den information som finns delges i denna manual."

Partners:



Järfälla Lärcentrum, Järfälla, Sverige



Instituto para a Qualificação Profissional, IP-RAM, Funchal, Madeira, Portugal



Zetva na znaenje, Prilep, Nord-Makedonien



Stichting Internationaal Vrouwenwerk, Den Helder, Nederländerna



Dorea Educational Institute, Limassol, Cypern¹



Qrios, Genk, Belgien

¹ Initially the Scottish Wider Access Programme (SWAP) was a partner in this project, but it has been declared "invalid" by the NA of the UK and was replaced by partner from Cyprus DOREA.

Innehåll

Utveckla soft skills	1
Vägen till en europeisk kursplan	3
1 . K U N D S E R V I C E	8
Introduktion	9
1.1. Verktyg 1: Direkt kommunikation	10
1.1.1. Praktisk information	10
1.1.2. Kundservice – Direkt kommunikation	11
1.2. Verktyg 2: Hantera kunder via telefon	21
1.2.1. Praktisk information	21
1.2.2. Kundservice – Hantera kunder via telefon	22
1.3. Verktyg 3: Hantera problem och klagomål	26
1.3.1. Praktisk information	26
1.3.2. Kundservice – Hantera problem och klagomål	27
2 . I N T E R K U L T U R E L L K O M M U N I K A T I O N	32
Introduktion	33
2.1. Verktyg 1: Spindeln i nätet	34
2.1.1. Praktisk information	34
2.2. Verktyg 2: Rollspel	37
2.2.1. Praktisk information	37
2.3. Verktyg 3: profilering/ presentation	44
2.3.1. Praktisk information	44
3 . L E A R N I N G T O L E A R N	47
Introduktion	48
3.1. Verktyg 1: Kompetenskort	49
3.1.1. Praktisk information	49
3.1.1. Ledarens manual för kompetenskorten	51
3.2. Verktyg 2: Tankebilder	54
3.2.1. Praktisk information	54
3.2.2. Ledarens manual för tankebilder	55
3.3. Verktyg 3: OsmAnd appen	69
3.3.1. Praktisk information	69
3.3.2. Ledarens manual för OsmAnd appen	70
4 . M O T I V A T I O N	73
Introduktion	74

4.1. Verktyg 1: Min personliga handbok	75
4.1.1. Praktisk information	75
4.1.2. Ledarens manual för personlig handbok.....	76
4.2. Verktyg 2: Självmotvetenhet och reflektion om extern och intern motivation	79
4.2.1. Praktisk information	79
4.2.2. Ledarens manual för självmotvetenhet och reflektion om extern och intern motivation	80
4.3. Verktyg 3: Triggers och rutiner.....	87
4.3.1. Praktisk information	87
4.3.2. Ledarens manual för triggers och rutiner	88
5 . T E A M W O R K	95
Introduktion	96
5.1. Verktyg 1: Belbins grupproller.....	97
5.1.1. Praktisk information	97
5.1.2. Ledarens manual för Belbins grupproller	99
5.2. Verktyg 2: Kommunikationskort	103
5.2.1. Praktisk information	103
5.2.2. Ledarens manual för kommunikationskort	105
5.3. Verktyg 3: NLP tekniker	110
5.3.1. Praktisk information	110
5.3.2. Ledarens manual för NLP tekniker	112
6 . K O N F L I K T H A N T E R I N G	126
Introduktion	127
6.1. Verktyg 1: Känna igen och hantera olika typer av gruppkonflikt: auditiv	131
6.1.1. Praktisk information	131
6.1.2. Ledarens manual för Känna igen och hantera olika typer av gruppkonflikt: auditiv.....	132
6.2. Verktyg 2: Känna igen och hantera olika typer av gruppkonflikt: visuell	134
6.2.1. Praktisk information	134
6.2.2. Ledarens manual för Känna igen och hantera olika typer av gruppkonflikt: visuell.....	136
6.3 Verktyg 3: Känna igen och hantera olika typer av gruppkonflikt: kinestetisk.....	148
6.3.1 Praktisk information	148
6.3.2 Ledarens manual för Känna igen och hantera olika typer av gruppkonflikt: kinestetisk	150
REFERENSER	152

Utveckla soft skills, mjuka färdigheter

Färdigheter² är en väg till anställbarhet och välbefinnande. Med rätt kompetens är människor väl utrustade för jobb och kan uppfylla sin potential som självsäkra, aktiva medborgare. I en snabbt föränderlig global ekonomi kommer kompetenser till stor del bestämma konkurrenskraften och förmågan att driva innovation. De är en dragfaktor för investeringar och en katalysator i cirkeln av skapande och tillväxt av arbetstillfällen. De är nyckeln till social sammanhållning.³

Huvudmålet med projektet ReTraVaSSEV⁴ är att förvärva relevanta och högkvalitativa mjuka färdigheter bland utsatta grupper för att främja anställbarhet, bättre social integration och effektiva utbildningssystem. På detta sätt kommer den lokalsammanhållningen att stärkas och samhället kommer att dra nytta av den tillgängliga potentialen.

Kvalifikationer visar arbetsgivarna vad folk vet och kan göra, men återspeglar vanligtvis inte de mjuka färdigheterna som de besitter, som därför riskerar att undervärderas. Att identifiera och validera dessa färdigheter är särskilt viktigt för personer med färre möjligheter: med lägre kvalifikationer, arbetslösa eller personer med risk för arbetslöshet, inklusive migranter och flyktingar, liksom för personer i behov av att ändra karriärvägar.

För att förhindra att människor blir en del av dessa utsatta grupper och för att nå dem som kämpar för att klättra upp för den sociala och ekonomiska stegen måste vi investera i den mjuka kompetensutbildningen.

Det finns ett behov av att kartlägga och definiera mjuka färdigheter och utveckla en gränsöverskridande läroplan. Skillnader mellan utbildningssystem i EU gör det svårt för arbetsgivarna att bedöma kunskapen och färdigheterna för personer med

² The term 'skills' is used to refer broadly to what a person knows, understands and can do.

³ European Commission, A new skills agenda for Europe, last modified on June 10 2016, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1223>

⁴ Recognition, Training and Validation of soft skills for employability of vulnerable groups (project code: 2017-1-BE02-KA204-034799)

behörighet från ett annat land än sitt eget. Erkännande, utbildning och validering av dessa mjuka färdigheter över EU:s gränser är ett svar på dessa utmaningar. Varje land måste identifiera de mjuka färdigheter som arbetsmarknaden kräver och måste tillhandahålla utbildning av dessa i samband med de grundläggande färdigheterna, eller ännu mer hög kompetens för att verkligen integrera vuxna från utsatta grupper i ekonomi och utbildningssektorn.

För att öka tillgången till och utnyttja kvalitativa inlärningsmöjligheter bör vuxna med låg kompetensnivå ha tillgång till att stärka dessa mjuka färdigheter genom tre viktiga steg ⁵.

Steg 1 - Kompetensbedömning

Detta för att göra det möjligt för vuxna att identifiera sina befintliga färdigheter och eventuella behov av utveckling.

Steg 2 - Utbildningserbjudande

Deltagaren kommer att få ett erbjudande om utbildning och träning som uppfyller de behov som identifieras i kompetensbedömningen. Erbjudandet bör syfta till att öka grundläggande mjuka färdigheter.

Steg 3 - Validering och erkännande

Deltagaren kommer att ha möjlighet att få de färdigheter hen har förvärvat och erkänt.

Skälen för utvecklingen av detta projekt är den upplevda bristen på mjuka färdigheter som är nödvändiga för anställbarhet, bättre social integration och mer framgångsrik utbildning som, men inte begränsat till, multikulturell kommunikation, digitala färdigheter, sociala färdigheter, stresshantering, ledarskap, team färdigheter, etik, medborgarskap och emotionell intelligens.

⁵ European Commission, "Upskilling Pathways – New opportunities for adults", last modified on December, 2016, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1224&langId=en>

Vi tror starkt på att potentiella talanger finns i alla delar av samhället, men att massor av värdefulla kompetenser är otillräckligt utvecklade. Detta är särskilt fallet för utsatta grupper: migranter och flyktingar, lågutbildade personer och personer med svaga språkkunskaper. Vi vill förbättra utbildning för mjuka kompetenser för att hantera låg självkänsla, fattigdom, invandringsutmaningen och bristen på ekonomisk kompetens. Under vår forskning och det dagliga arbetet märkte vi att utbildare ofta saknar tillräcklig kunskap och funktionella verktyg för att känna igen, utbilda och validera mjuka färdigheter bland utsatta grupper.

Därför beslutade vi att utveckla ett utbildningspaket inklusive valideringsinstrument för utbildare som arbetar med utsatta grupper. Utbildningspaketet gör det möjligt för dem att känna igen, utbilda och validera de mjuka färdigheter som krävs för ett komplext samhälle med snabbt utvecklande arbetsmarknad.

Utbildningspaketet är utformat inom en helhetsram. Det syftar till att ge utbildning med mjuka färdigheter till utsatta grupper, samtidigt som hänsyn tas till varje deltagares emotionella välbefinnande.

Sammantaget syftar ReTraVaSSEV-projektet till att förbättra den professionella utvecklingen av utbildare och därmed stärka utsatta grupper på både nationell och europeisk nivå.

Vägen till en europeisk kursplan

Sex erfarna partners, som arbetar inom vuxenutbildning och med utsatta grupper, enades om att utveckla utbildningspaket för utbildare för att hjälpa dem att utbilda sina elever i mjuka färdigheter för att förbättra deras anställbarhet och främja bättre integration i samhället. Det tvååriga projektet genomfördes från 1/12/2017 till 30/11/2019.

Partnerna är:

- Järfälla Lärcentrum, Järfälla, Sverige
- Instituto para a Qualificação Profissional, IP-RAM, Funchal, Madeira, Portugal
- Zetva na znaenje, Prilep, Nord-Makedonien
- Stichting Internationaal Vrouwenwerk, Den Helder, Nederländerna
- Dorea Educational Institute, Limassol, Cypern⁶
- Qrios, Genk, Belgien

Qrios samordnade projektet med vägledning från Katholiek Onderwijs Vlaanderen, den flamländska organisationen för katolska skolor.

Projektet är tredelat: en skrivbordsstudie om mjuka färdigheter (Outcome 1), en flerspråkig manual inklusive verktyg för utbildare (Outcome 2) och en uppsättning valideringsinstrument (Outcome 3).

Det första mötet på Cypern (december 2017) användes för att finjustera uppgifterna och ansvaret, för att fastställa tidsramar, ekonomiska förhållanden osv. Ett av huvudmålen för mötet var att diskutera skrivbordsstudien och hur den skulle genomföras.

Under mötet på Cypern enades projektpartnerna om följande Cedefop-definition av mjuka färdigheter som färdigheter som är tvärgående mellan jobb och sektorer och relaterar till personliga kompetenser (förtroende, disciplin, självhantering) och sociala kompetenser (lagarbete, kommunikation, emotionell intelligens)⁷.

⁶ Initially the Scottish Wider Access Programme (SWAP) was a partner in this project, but it has been declared "invalid" by the NA of the UK and was replaced by partner from Cyprus DOREA.

⁷ Cedefop, Skills panorama glossary, <https://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en/glossary/s>

Skrivbordstudie ⁸

En kompetensuppsättning bestämdes under det andra mötet i Nederländerna (maj 2018) efter att ett kvalitativt frågeformulär (utarbetat av DOREA) hade fördelats innan bland 600 elever, 120 utbildare och 180 arbetsgivare i alla deltagande länder och därmed tillhandahöll en databas med 900 svarande. Frågeformulärens analys (utförd av DOREA) resulterade i valet av topp fem mjuka färdigheter som - enligt respondenterna - behövs för missgynnade vuxna elever för att göra dem mer anställbara, bättre integrerade och bättre utrustade för utbildning.

Kompetensuppsättningen inkluderar följande mjuka färdigheter: kundservice, interkulturell kommunikation, learning to learn, motivation och teamwork.

Tilldelningen av mjuka färdigheter gjordes följande⁹:

PARTNER	FÄRDIGHET
Portugal	KUNDSERVICE
Nederländerna	INTERKULTURELL KOMMUNIKATION
Belgien	LEARNING TO LEARN
Sverige	MOTIVATION
Cypern	TEAMWORK
Nord Makedonien	KONFLIKTHANTERING

Vi beslutade att varje modul ska bestå av tre olika, kreativa, innovativa arbetsmetoder. En mall för manualen utvecklades av partner från norra Makedonien.

⁸ Conducted by Dorea, from December 1 2017 till April 30 2018, meetings in Cyprus and The Netherlands. Desktop study to be found on the project's website skillsforyou.eu

⁹ As North-Macedonia was coordinating the development of the training package they initially were not going to create tools for a soft skill.

Utbildningspaket

Under projektpartnermötet på Madeira (november 2018) enades vi också om det nordmakedonska förslaget att lägga till en sjätte mjuk skicklighet: konflikthantering i manualen.

Flera workshops på Madeira ägde rum. Det första utkastet till versionen av varje verktyg presenterades och förslag till förbättring gjordes. Efter diskussionerna kunde vi enas om ett antal principer:

- titlarna för verktygen;
- det sista formatet i ledarmanualen;
- antalet 50 undervisningstimmar totalt, vilket representerar 2 högskolepoäng,
- de tre verktygen för varje modul antingen fungerar som en helhet eller kan användas separat,
- översättningarna.

Efter översättningen testades utkastversionerna i alla partnerländer. Testarens observationer presenterades i Järfälla (mars 2019) och det gav grunden för uppdateringen av verktygen (andra utkastet).

Eftersom vi kände behovet av extra testning för att testa uppdaterade verktyg, förlängdes testperioden till mötet i norra Makedonien. I Skopje (maj 2019) diskuterade vi de senaste testresultaten och enades om den slutliga engelska versionen av utbildningspaketet (manual och verktyg). Slutligen anpassades alla översättningar till den slutliga engelska versionen och beslutet att välja en mer professionell design fattades.

Valideringsverktyg

Under mötet i Skopje beslutade vi också om valideringsverktygen. Den portugisiska partnern introducerade den teoretiska grunden och föreslog vilken typ av verktyg att använda: kortfattade och pragmatiska verktyg, enkla att använda för ledare och deltagare.

Vi beslutade om en uppsättning av fem delar för validering:

- en portfolio,
- ett utvärderingsformulär för ledarna,
- ett självbedömningsformulär för deltagarna,
- ett utvärderingsformulär för hela verktyget/modulen,
- ett officiellt certifikat.

Dessa instrument är länkade till de 18 verktygen som har utvecklats och presenteras som ett separat dokument i form av ledarmanual.

Skrivbordsstudien, ledarmanualen och valideringsinstrumenten finns tillgängliga på projektets webbplats skillsforyou.eu samt på projektresultatplattformen (PRP).

Projektet presenterades under ett internationellt evenemang för spridning i Bryssel och alla partner har organiserat ett nationellt evenemang för att introducera andra utbildare till verktygen och valideringsinstrumenten.

Vi hoppas uppriktigt att utbildare från hela Europa kommer att se våra utbildningsverktyg som användbara så att deltagarna kommer att upptäcka och utveckla sina mjuka färdigheter i sökandet efter ett jobb, vidareutbildning och framgångsrik integration.

1.

Kundservice

Verktyg 1 – Direkt kommunikation

Verktyg 2 – Hantera kunder via telefon

Verktyg 3 – Hantera problem och klagomål

Introduktion

Kundservice är tillhandahållande av tjänster till kunder före, under och efter ett köp. Det är att ta hand om kundens behov genom att tillhandahålla och leverera professionell, hjälpsam, högkvalitativ service och hjälp före, under och efter att kundens krav är uppfyllda.

Kundservice-kompetenser:

- Vara uppmärksam på detaljer
- Förmåga att hålla sig positiv
- Förmåga att hantera vissa situationer med en klient eller medarbetare
- Ärlig kommunikation
- Empati och medkänsla
- Produktkunskap
- Artighet, glädje och taktkänsla

Kundtjänstmodulen består av tre verktyg. Den första ger en inblick i de grundläggande principerna för direkt kommunikation med kunder. Följande verktyg beskriver hur man hanterar kunder i telefonen. Det slutliga verktyget presenterar råd och exempel för att ge deltagarna förmåga att hantera problem och klagomål.

I dessa verktyg har vi tänkt på vår målgrupp av deltagare - personer med låg kompetens och låg läskunnighet. Det är baserat på enkla aktiviteter som är lätta att förstå. I slutet av varje verktyg finns en kontrollista över mål där eleverna kan verifiera utvecklingen av deras lärande.

1.1. Verktyg 1: Direkt kommunikation

1.1.1. Praktisk Information

MODUL	Kundservice
VERKTYG	Direkt kommunikation
HJÄLPMEDEL	Arbetsblad, tärningar, papper
INNEHÅLL	Lära sig hur man betar sig i direkt kommunikation med kunder.
KONCEPT	Ge enkla tips till deltagarna så då kan få grundläggande färdigheter i direkt kommunikation med kunder.
UNDERVISNINGSTIMMAR	5
LÄRANDEMÅL	Deltagaren kommer att kunna: <ul style="list-style-type: none"> • Använda grundläggande socialt språk • Skapa kontakt med kunder
BEDÖMNINGSMATERIAL FÖR VALIDERING	<ul style="list-style-type: none"> • Förstår definitionen av kundservice • Kan definiera kundservice • Förstår kroppsspråk • Kan skilja på olika typer av kroppsspråk • Förstår vad som är ok och inte i direkt kommunikation med kunder • Vet användbara fraser för kundservice
BEDÖMNINGSVKTYG	<ul style="list-style-type: none"> • Arbetsblad • Utvärderingsformulär för ledaren • Utvärderingsformulär för deltagaren • Portfolio

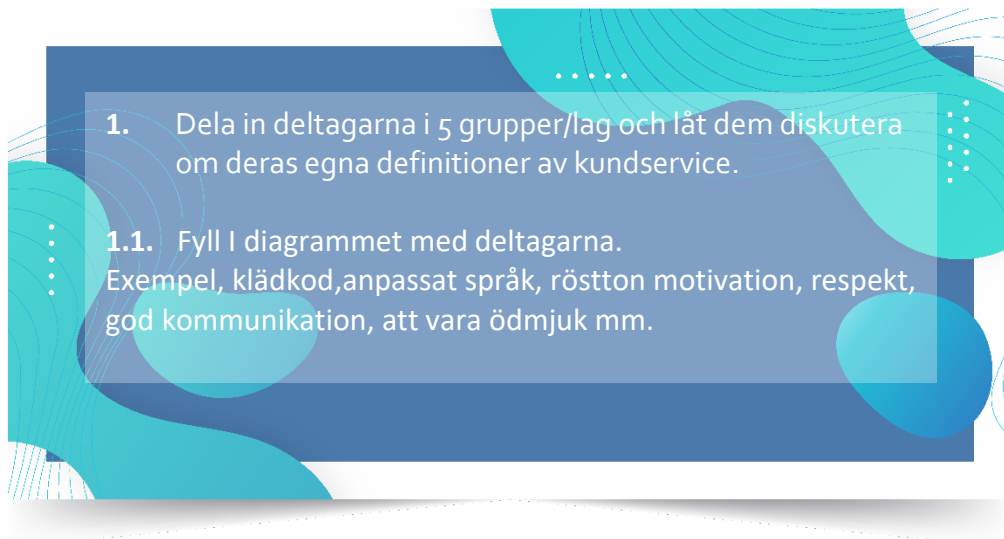
1.1.2. Kund Service – Direkt kommunikation

Aktivitet 1

Här är vår definition av “Kundservice”:

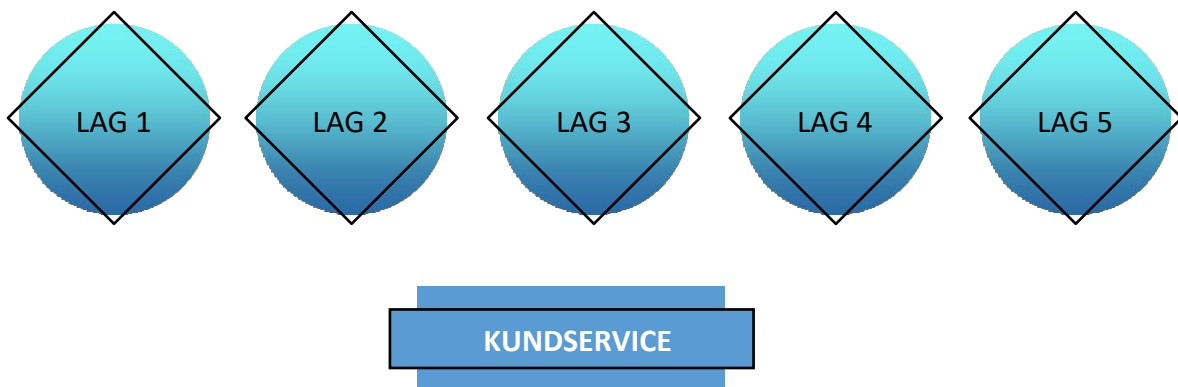
“Kundservice är tillhandahållande av tjänster till kunder före, under och efter ett köp. Det handlar om att ta hand om kundens behov genom att tillhandahålla och leverera professionell, hjälpsam, högkvalitativ service och hjälp före, under och efter kundens krav är uppfyllda.”

Håller ni med om den här definitionen? Vad skulle kunna läggas till eller ändras?



.....

1. Dela in deltagarna i 5 grupper/lag och låt dem diskutera om deras egna definitioner av kundservice.
 - 1.1. Fyll i diagrammet med deltagarna.
Exempel, klädkod, anpassat språk, röstton, motivation, respekt, god kommunikation, att vara ödmjuk mm.



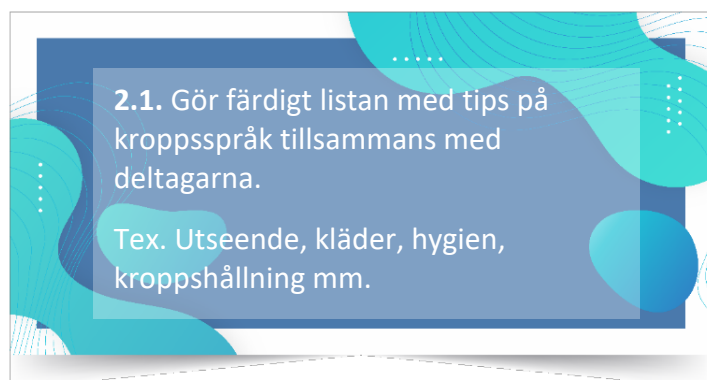
Aktivitet 2

Det finns några viktiga funktioner som måste arbetas med, såsom kroppsspråk. Samtidigt som ni talar säger kroppsspråket mycket om oss och om kunden.

Här är några tips i direktkontakt med en kund. Lägg till några fler som kan vara användbara/viktiga:

Tips på kroppsspråk:

- Behåll ögonkontakt.
- Le.
- Ha en öppen kroppsställning.
- Öva på säkra handslag.
- Håll distans till kundens personliga utrymme.
- _____
- _____
- _____
- _____



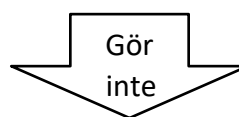
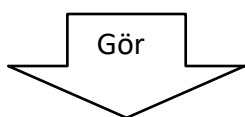
1. Välj rätt bild:





Aktivitet 3

Kommunikation är inte bara att kunna tala ett särskilt språk. Här följer några aspekter som man måste vara medveten om när det handlar om kundservice:



• Respektera kunden	• Komplitera inte i onödan
• Var ärlig	• Var inte likgiltig
• Ta ansvar	• Behandla inte kunder som transaktioner
• Försök alltid att tänka ur kundens perspektiv	• Ignorera inte kundens feedback
• Visa tacksamhet	• Var inte rädd för klagomål

3.1. Role Play:

Ex.1 Uttalande: "Du är totalt okunnig. Får jag prata med chefen."

Möjlig situation: Kunden blev upprörd eftersom det slutgiltiga priset för varan blev högre än vad som stod på prislappen.

Svar: "Du har rätt! Vi ber om ursäkt för vårt misstag, vi löser det."

Fler exempel finns i bilaga 1.

Placera dig i den svåra kundens skor (grupp arbete)

Föreställ dig ett oförskämt, krävande eller vagt uttalande som en kund kunde säga baserat på sina egna erfarenheter. Sedan ska någon i laget skriva det på ett papper och lämna det till laget till vänster.

Med det papper som det andra laget har gett er, kommer ni att få 5-10 minuter att utveckla både en bakgrundshistoria och ett svar till kunden.

Aktivitet 4

Bra kommunikation är en konst. Att finslipa den är skickligt. De här fraserna kommer hjälpa er till att öka er kundservice medan ni arbetar med er egen färdighet.

6 användbara fraser för kundservice

När ni möter kunden	“Välkommen till ... Jag heter ... Hur kan jag hjälpa dig?”
När det behövs mer information	“Som jag har förstått det hittills så... Det skulle vara bra om du kunde berätta lite mer om...”
När du bekräftar kunden	“Jag förstår att situationen känns svår/jobbig, men låt mig försöka hitta en lösning”.
När du lugnar kunden	“Du har helt rätt. Låt oss titta på detta”.
När du ger instruktioner	“Allt du behöver göra är...”
När du ber om tid på ett artigt sätt	“Vill du vänta en minut eller två medan jag hämtar dina uppgifter?”

I ett direkt möte med en kund måste vi komma ihåg att konversationen måste vara flytande och tydlig. Det finns olika steg att följa:

- Grundläggande socialisering [hälsningar och introduktioner (1); småpratskonversation (2); erbjuda hjälp (3); säga hejdå (4)]
- Allmän konversation [be om förtydligande (5); ge förslag (6); ge respons på förslag (7)]

Identifiera sammanhanget med följande meningar/ uttryck med siffrorna 1 till 7.

God morgon. Trevligt att träffas.	1	Jag är ledsen men jag förstod inte riktigt.	
Är det inte en bättre idé att... ?		Är det första gången du besöker oss?	
Låt mig hjälpa dig med det där.		Kan du vara snäll och upprepa det du sa?	
Tack för att du tittade förbi.		Varsågod och sitt.	
Mitt förslag är... Skulle det passa dig?		Ursäkta, kan jag hjälpa dig?	
Det var trevligt att träffas.		Skulle du vilja ha lite kaffe eller te?	
Jag förstår hur du tänker.		Kan du tala lite långsammare, tack?	
Härligt väder, eller hur?		Det var så trevligt att träffa dig.	
Tack för att du kom hit idag. Jag heter...		Varför gör du/ vi inte...?	
Jag förstår hur du känner dig. Jag är ledsen att du upplever det så.		Jag håller inte med, därför att...	

Aktivitet 5

Kommunikation kan definieras som "en process genom vilken information utbyts mellan individer genom ett gemensamt system av symboler, tecken eller beteende".¹⁰

Du har två tärningar för två spelare. En representerar beteendet hos kunderna och det andra beteendet hos den anställda.

Rulla tärningarna, och du simulerar en situation enligt vad bilden/känslan visar.

Exempel: du kan ha en arg kund och en nervös tjänsteman. Spela upp en dialog med rollspel som utforskar känslorna, glöm inte att betona kroppsspråket.



¹⁰ "communication", Merriam Webster Dictionary, Accessed 2019, <https://www.merriam-webster.com/dictionary/communication>

Kontrollera din utveckling

Hur mycket har jag lärt mig om kundservice?

I slutet på den här modulen kan jag/jag kan: (kolla vad du har lärt dig)

- Jag är medveten om vikten av kundservice.
- Jag är medveten om kroppsspråkets betydelse.
- Jag kan använda de rätta fraserna/språket i mötet med en kund.

Bilaga 1

Rollspel

Ex.1

Uttalande: "Vad fasen gör du här, talar du inte svenska?"

Möjlig situation: Kunden bad om en laktosfri rätt eftersom hen är allergisk.

Respons: "Jag ber tusen gånger om ursäkt. Låt mig ta tillbaka det till köket och jag kommer tillbaka om ett ögonblick med din beställning. Oroa dig inte, jag kommer att vara extra försiktig den här gången ... och drycken bjuder vi på."

Ex.2

Uttalande: " Du är väldigt inkompetent, har du någon aning om hur det här fungerar?"

Möjlig situation: Kunden gick till affären för att köpa elektronisk utrustning och bad den anställda att förklara utrustningsfunktionerna.

Respons: "Jag är mycket ledsen, du har helt rätt. Skulle du vilja vänta en minut och jag kommer att ringa min kollega, han är tekniker."

Rollspel

Information: Tärning 1 representerar kundens känslor och tärning 2 representerar den anställdas attityd/känslor.

– Rulla tärningarna.

Ex 1: Tärning 1: en arg/upprörd kund/Tärning 2: en anställd som inte respekterar avståndet mellan hen och kundens privata utrymme.

Möjlig situation: en kund bad om rumsservice som inte gjordes ordentligt. Frukosten serverades inte i tid.

Exempel på dialog:

Kund: "Jag har redan sagt att er service inte är bra!! Jag kräver att få prata med chefen! "

Anställd (rör vid kunden): " Snälla du, lugna dig. Jag kommer lösa problemet, ge mig några minuter".

Kund: "Stopp! Rör mig inte! Du respekterar inte mitt personliga utrymme! Jag kommer också klaga på din brist på respekt!".

Anställd: " Jag är ledsen för det, jag försökte bara få dig att känna dig mer bekväm ...".

Kund: "Jag behöver inte dina ursäkter! Jag behöver bara att min begäran respekteras och görs i tid. Jag är en väldigt upptagen person och tid är pengar!".

Anställd: (rör fortfarande kunden) "Än en gång, jag be rom ursäkt och jag kan försäkra dig o matt det inte kommer att hända igen".

Kund: (nästan skriker) "Jag har redan sagt det! Rör mig inte! Du får mig att känna mig obekvä!! Er service är värdelös och din attityd gör mig galen!!".

Ex 2: Tärning 1: en glad kund/ Tärning 2 en anställd som behandlar kunden ordentligt har och ett bra handslag.

Möjlig situation: en kund köpte en fin present till sin fru/make med hjälp av en hjälpsam anställd som gav mycket professionell hjälp.

Exempel på dialog

Kund: "Tack så mycket för din hjälp, jag är så tacksam. Utan din hjälp skulle jag inte hittat den här perfekta gåvan ".

Anställd: "Varsågod, det var ett nöje att hjälpa dig att välja denna födelsedagspresent. Jag är säker på att den kommer att bli mycket uppskattad".

Kund: "Jag är mycket nöjd! Jag kommer rekommendera denna butik till alla mina vänner. Er service och vänlighet är enastående".

Bilaga 2

Kund



Anställd



1.2. Verktyg 2: Hantera kunder via telefon

1.2.1. Praktisk Information

MODUL	Kundservice
VERKTYG	Hantera kunder via telefon
HJÄLPMEDEL	Arbetsblad
INNEHÅLL	Lära sig att hantera kunder via telefon
KONCEPT	Ge enkla tips och visa lite multimedialt innehåll så att eleven kan nå grundläggande färdigheter för att hantera kunder på telefonen
UNDERVISNINGSTIMMAR	3
LÄRANDEMÅL	Deltagaren kommer att kunna: <ul style="list-style-type: none"> - Var artig på telefonen - Göra sig förstådd - Gör avtal
BEDÖMNINGSMATERIAL FÖR VALIDERING	<ul style="list-style-type: none"> - Förstå vikten av en riktig service när du besvarar ett telefonsamtal. - Veta hur man fyller i ett formulär när man tar ett telefonsamtal. - Känna till hur man använder de rätta fraserna när man arbetar med en kund i telefonen. - Veta hur man gör avtal med kunder.
BEDÖMNINGSVKTYG	<ul style="list-style-type: none"> - Arbetsblad - Utvärderingsformulär för ledaren - Utvärderingsformulär för deltagaren - Portfolio

1.2.2. Kundservice – Hantera kunder via telefon

Aktivitet 1

Se noggrant följande [video](#)¹¹ och var uppmärksam på vad ni ska göra och vad ni inte ska göra när ni besvarar ett telefonsamtal från en kund.

Diskutera med ledaren och gruppen om vikten av bra service när ni svarar på ett samtal.



Lyssna noggrant på ljudfilen och fyll i formuläret.

Datum/Tid:	
Namn på den som ringer:	
Namn på företaget:	
Telefonnummer:	
Meddelande:	
Mottaget av:	

1.2. Hjälpmedel: Ljudfil och/eller transkription (bilaga 3)

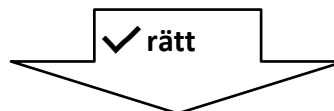
Rätta svar:

- **Datum/tid:** Introducera deltagarna för datum och tid
- **Namn på den som ringer:** Justine Thomas.
- **Namn på företaget:** Trivesco.
- **Phone number:** 390 929 2107
- **Meddelande:** omboka mötet med Sylvie Peterson till ett annat datum.
- **Mottaget av:** Amy

¹¹ When the Phone Rings: Telephone Skills for Better Service, Kantola Training Solutions, last modified July 17, 2012, <https://www.youtube.com/watch?v=Nq65EmDpBA0>

Aktivitet 2

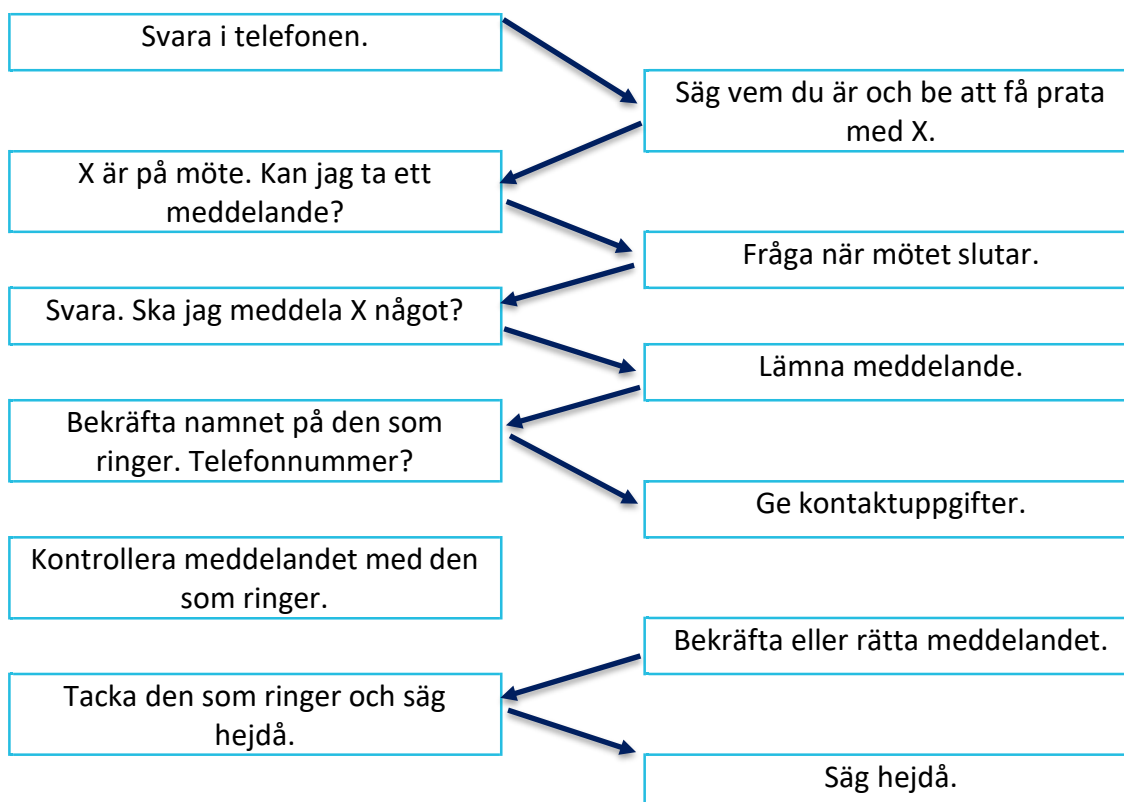
När du arbetar med kundservice måste du undvika de fem följande fraserna och ersätta dem med "rätt" fraser.



"Jag vet inte":	"Vilket bra förslag! Låt mig kolla upp det."
"Det kan vi inte göra"	"Så här kan vi göra." (föreslå några positiva alternativ.)
"Du måste..."	"Du behöver..." (Ta order hellre än att ge dem.)
"En sekund"	"Har du möjlighet att vänta?" (Vänta på respons.)
"Nej"	Tänk innan du svarar. Undvik ordet "Nej" och börja med nästkommande ord istället

Rollspel: föreställ dig en situation med en kund som ber om ersättning eller reparation av en tjänst hemma (kan vara internettjänsten eller eltjänsten).

- Glöm inte att använda de korrekta fraserna när ni talar med kunden.
- Ni har 10 minuter på er att förbereda er dialog.
- Använd flödesschemat nedan.



Aktivitet 3

Det är väldigt viktigt att veta hur man gör avtal med kunderna. Här är några nyckeluttryck som kan användas vid avtal.

Användbara fraser	
Avtal om ett möte <ul style="list-style-type: none"> – Kan vi boka en tid? – Har du möjlighet på måndag? – Skulle nästa torsdag passa dig? – Vad sägs om kl. 14 på tisdag? 	Föreslå en ny tid <ul style="list-style-type: none"> – Jag är ledsen, men jag är uppbokad då. – Vad sägs om tisdag morgon istället? – Torsdag morgon skulle passa bättre för mig.
Komma överens om tid <ul style="list-style-type: none"> – Jag måste bara se i min kalender. – Ja, tisdag passar bra för mig. – Låter bra. Då säger vi tisdag kl. 14 	Bekräfta <ul style="list-style-type: none"> – Vi träffas nästa torsdag på ditt kontor kl. 11. – Kan du skicka en bekräftelse via mail? – Här är mitt mobilnummer om du behöver nå mig. – Jag ser fram emot att ses.

3.1. Matcha frågorna med svaren

1. Kan vi ordna ett möte nästa tisdag klockan 9?	a. Måndag? Ja, det passar bra för mig.
2. Är fredag den 18:e lämpligt för dig?	b. Klockan ett passar mig, men skulle vi kunna ses på mitt kontor istället.
3. Kan vi bestämma ett möte till torsdag eftermiddag?	c. Jag är ledsen, jag har redan ett möte den morgonen. Vad sägs om klockan 13.30 istället?
4. Har du möjlighet att ha ett möte nästa måndag?	d. Jag är ledig för en lång weekend då. Kan jag ringa dig när jag är tillbaka?
5. Vad sägs om klockan ett på mitt kontor?	e. Ja, det låter bra. Är klockan två ok?

1.	2.	3.	4.	5.
-----------	-----------	-----------	-----------	-----------



Kontrollera din utveckling

Hur mycket har jag lärt mig om kundservice?

I slutet på den här modulen kan jag/jag kan: (kolla vad du har lärt dig)

- Jag kan ringa ett professionellt samtal till en kund
- Jag kan använda ett varierat språk när jag ringer en kund.

Bilaga 3

Dialog från telefonsamtalet i punkt 1.2

Amy: God morgon. Du pratar med Amy.

Justine: God morgon. Har jag kommit till Daneline kontoret?

Amy: Ja. Vad kan jag göra för dig?

Justine: Kan jag få tala med Sylvie Petersen?

Amy: Hon är inte här, tyvärr.

Justine: Kan jag lämna ett meddelande?

Amy: Absolut, Gör gärna det.

Justine: Jag heter Justine Thomas. Jag arbetar för Trivesco. Det handlar om byggplanen för nästa vecka. Jag vill schemalägga ett nytt datum. Mitt kontaktnummer är 390 – 929 – 2107.

Amy: Kan du bokstavera företagets namn är du snäll?

Justine: Självklart, T – R – I – V – E – S – C – O.

Amy: Tack. Var det något mer?

Justine: Nej, tack. Hejdå.

Amy: Hejdå.

1.3. Verktyg 3: Hantera klagomål och lösa problem

1.3.1. Praktisk Information

MODUL	Kundservice
VERKTYG	Hantera klagomål och lösa problem
HJÄLPMEDEL	Handouts
INNEHÅLL	Lära sig att hantera problem och klagomål
KONCEPT	Ge enkla metoder så att eleven kan nå grundläggande färdigheter för att hantera problem och klagomål
UNDERVISNINGSTIMMAR	2
LÄRANDEMÅL	Deltagaren kommer att kunna: <ul style="list-style-type: none"> - Lära sig om "LAST-metoden" - Skriv ett ursäktande brev med hjälp av de fem "C" som är viktiga för kundservice
BEDÖMNINGSMATERIAL FÖR VALIDERING	<ul style="list-style-type: none"> - Förstår vikten av att ge ett artigt svar när man hanterar problem och klagomål. - Förstår LAST-metoden. - Förstår de fem C som är viktiga inom kundservice. - Vet hur man skriver ett ursäktande brev.
BEDÖMNINGSVERTYG	<ul style="list-style-type: none"> - Arbetsblad - Utvärderingsformulär för ledaren - Utvärderingsformulär för deltagaren - Portfolio

1.3.2. Kundservice – Hantera klagomål och lösa problem

Aktivitet 1

Inom kundservice är en av de vanligaste svårigheterna att hantera problem och klagomål. För att lyckas i en sådan svår uppgift följ dessa enkla regler:



De här enkla reglerna är kända under namnet **LAST metoden**.

Glöm aldrig att det är viktigt att mildra dåliga nyheter och att ursäkta är mycket viktiga i ett direkt möte med kund eller telefonsamtalsituation. Här är några fraser som hjälper dig med den uppgiften;

- ✓ *Jag är rädd för att vi har gjort ett misstag.*
- ✓ *Det verkar som att din order har blivit ihopblandad med en annan.*
- ✓ *Det ser ut som att de glömde bifoga instruktionerna.*
- ✓ *Det har troligtvis blivit något missförstånd.*

Aktivitet 2

Oavsett din roll i ett företag är kundservice det första steget för att göra ett gott och varaktigt intryck. Här är de 5 C i kundservice som hjälper dig i alla situationer:

5 C i kundservice

- **Clear (klart)** - Håll meningarna korta och direkta. Ha välorganiserade punkter.
- **Complete (fullständig)** - Ta med all information du behöver av kunden, inklusive referensnummer och kontaktuppgifter.
- **Concise (kortfattad)** - Slösa inte på kundens tid med för mycket extra information. Kom ihåg att din kund också är en upptagen person.
- **Courteous (artig)** - Använd ett artig språk som passar sammanhanget
- **Correct (korrekt)** - Distrahera inte kunden med fel i grammatik, interpunktion och stavning. Läs alltid ditt brev eller e-post innan du skickar det.

När du skriver till en kund för första gången är det bäst att använda en formell stil. Här är vanliga hälsningar och avslut som används i brev och e-post.

	BREV	E-POST
När du inte vet mottagarens namn	Till den det berör/ Hej _____ Med vänliga hälsningar	Hej _____ Med vänliga hälsningar
När du vet namnet	Herr/Fröken/ Fru Andersson /Hej _____ Med vänliga hälsningar	Hej (+förnamn och efternamn) _____ Med vänliga hälsningar
När du känner personen väl	Hej (+förnamn) _____ Hälsningar	Hej (+förnamn) _____ Hälsningar

2.2. Läs det här typiska ursäktande brevet och komplettera med fraserna här under.

Vi förstår verkligen _____ Än en gång, vi ber om ursäkt

Tack för att du upplyste oss om _____ Problemet är nu löst

Vi försäkrar dig om att vi gör allt vi kan

Kära herr. Webber

_____ att din order från förra månaden inte levererats till dig.

_____ frustrationen det orsakat.

_____ för att din order ska nå dig så snart som möjligt. Förseningen beror på ett problem i vårt datasystem. _____ och din order är nu skickad med expressleverans.

_____ för alla problem detta orsakat er.

Vi värdesätter dig som kund och hoppas verkligen att du fortsättningsvis kommer att beställa från oss.

Med vänliga hälsningar

Mark Beckham

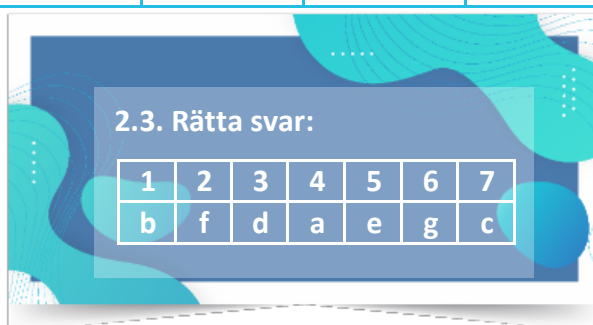
2.2. Rätta svar:

1. Tack för att du upplyste oss om
2. Vi förstår verkligen
3. Vi försäkrar dig om att vi gör allt vi kan
4. Problemet är nu löst
5. Än en gång, vi ber om ursäkt

2.3. Matcha två delar för att göra fraser:

1. Jag ser fram emot	a. för att du valt vårt företag
2. Vi är glada att	b. träffa dig nästa vecka
3. Om du har	c. besöka dig personligen
4. Tack	d. några fler frågor
5. Det var ett rent nöje att	e. tala med dig
6. Om du är nöjd	f. ha dig som kund
7. Jag kommer att	g. med resultatet

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
----	----	----	----	----	----	----



Gör färdigt meningarna från brev och epost med orden i rutan.

återkommer möjligt höra endast från glada återkoppling svar

1. Som _____ till ditt telefonsamtal skickar jag informationen du bad om.
2. Vi skulle bli _____ av att hjälpa dig med all din ekonomiska planering.
3. Tack för ditt brev _____ 29 juni.
4. Jag _____ till dig så snart som möjligt.
5. Vi ser fram emot att _____ från dig snart.
6. Jag är tacksam om du kunde kontakta mig så snart som _____.
7. Ser fram emot ditt _____.
8. Jag skriver _____ för att berätta datumen för nästa öppna hus.

2.4. Rätta svar:

1. Återkoppling; 2. Glada; 3. Från; 4. Återkommer; 5. Höra; 6. Möjligt; 7. Svar; 8. endast

Kontrollera din utveckling

Hur mycket har jag lärt mig om kundservice?

I slutet på den här modulen kan jag/jag kan: (kolla vad du har lärt dig)

- Jag kan följa LAST-reglerna
- Jag är medveten om kundservice 5 C
- Jag kan hantera klagomål på ett professionellt sätt
- Jag kan skriva ett ursäktande brev/epost

2. INTERKULTURELL KOMMUNIKATION

Verktyg 1 – Spindeln i nätet

Verktyg 2 – Rollspel

Verktyg 3 – Profilering/presentation

Introduktion¹²

*Intercultural communication (or cross-cultural communication) is a discipline that studies communication across different cultures and social groups, or how culture affects communication. It describes the wide range of communication processes and problems that naturally appear within an organization or social context made up of individuals from different religious, social, ethnic, and educational backgrounds. In this sense it seeks to understand how people from different countries and cultures act, communicate and perceive the world around them.*¹³

Med kommunikation menar vi alla budskap som en person skickar till en annan. Enligt denna definition: är något beteende, verbalt eller icke-verbalt, i närvaro av andra som vi är medvetna om, kommunikation.

När vi formulerar en definition med avseende på kultur, handlar det om mångfald eller skillnader i beteende. Varje samhälle har sin egen kultur med specifik verbal och icke-verbal kommunikation, kommunikationsstilar, värderingar, normer, seder och regler för lämpligt och olämpligt beteende.

En global definition av interkulturell kommunikation kan därför ses på följande sätt: processen att utbyta meddelanden mellan personer som uppfattar, tänker och agerar annorlunda utifrån sin egen kulturella bakgrund.

¹² Texts and exercises from this chapter are all sourced directly from: drs. Pfann M. S. T., Frentrop M., "SPREK JE UIT! Actieve Taaltraining" Docentenhandleiding, IVC Den Helder, last modified 2014.

¹³ Wikipedia Contributors, Intercultural Communication, last modified 2019,
https://en.wikipedia.org/wiki/Intercultural_communication

2.1. Verktyg 1: Spindeln i nätet

2.1.1. Praktisk information

MODUL	Interkulturell kommunikation
VERKTYG	Spindeln I nätet
HJÄLPMEDEL	Papper, färgpennor, olika typer av band och garn
INNEHÅLL	Deltagarna görs medvetna om viktiga influenser av människor och institutioner i sina liv och bedömer om de vill ändra dessa. De kommer också att överväga hur man använder stödjande kontakter för att uppnå sina mål.
KONCEPT	Medvetenhet - ökad positiv användning av era nätverk. Att våga att gå in i konfrontation. Att övertyga människor och institutioner att samarbeta för att uppnå era mål.
UNDERVISNINGSTIMMAR	4
LÄRANDEMÅL	Deltagaren kommer att: <ul style="list-style-type: none"> - Bli medveten om viktiga influenser av människor och institutioner i sitt liv och bedömer om de vill ändra dessa. C - överväga hur man använder stödjande kontakter för att uppnå sina mål.
BEDÖMNINGSMATERIAL FÖR VALIDERING	<ul style="list-style-type: none"> - Utvärderingsformulär för ledaren - Utvärderingsformulär för deltagaren - Portfolio
BEDÖMNINGSVERTYG	<ul style="list-style-type: none"> - Presentation

Uppgift 1

Deltagarna skapar ett ekogram. De lär sig att ange vilka samband det finns med människor och institutioner i sina nuvarande liv. De lär sig också att indikera kvaliteten på dessa förbindelser genom att använda färger och olika typer av linjer. Deltagaren är central. Linjerna ritas först på ett arbetsblad. Deltagarna utför sitt ekogram med hjälp av de andra deltagarna och olika typer av rep och band.

‘Spindeln i nätet’ är ett sätt att titta på viktiga personer eller institutioner i deltagarens liv. Deltagaren är i centrum och placerar de andra runt hen. Hen sätter sitt namn i mittcirkeln.

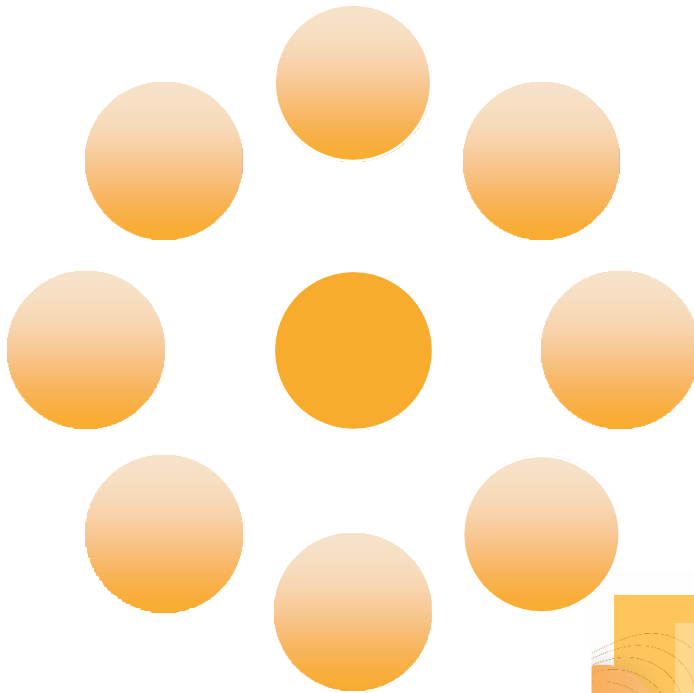
Som människa, har ni alla olika roller: till exempel barn, make, mamma, flickvän, mormor, kollega, granne. Från varje roll kopplar ni en sträng mot den motsatta personen. Det är så din roll som barn är motsatt: din pappa och mamma. Hur delas rollerna upp? Är det en rättvis fördelning eller drar någon på andra sidan strängen hårdare? Ni identifierar det här och ser hur ni kan ändra det för att uppnå målet: Hur kan jag använda personerna runt mig för att uppnå mitt/mina mål.

Deltagaren diskuterar hens ekogram med en annan deltagare; vem drar in hen, hur känns det? Hur kan hen hantera detta?

Uppgift 2:

Deltagarna utför ekogram i rollspel. Rollerna är sammankopplade med hjälp av trådar och band. En deltagare är central och representerar sitt ekogram. De andra deltagarna spelar rollerna. Den centrala figuren kan välja olika längder, tjocklekar och färger av band eller rep. Varje roll-innehavare håller ena änden av repet eller bandet.

Vad är avståndet mellan hen och de andra deltagarna, hur tjock är linjen? Hur känns det för hen att vara sammankopplad på det här sättet och för personen, som spelar rollen att vara någon i hens nätverk? Kan hen hålla alla trådar i hens händer?



Linjerna kan också färgas:
Röd: smärta, stress; **Grön:** trygg, stark; **Orange:** blandad, måttlig; **Svart:** neutral

Om fler cirklar behövs kan de läggas till i cirkeln. Alla cirklar måste inte fyllas i.

Pilarna mellan den centrala deltagaren och rollerna kan dras på olika sätt:

	Är en koppling som går mot båda hållen. Det finns stöd eller stress från båda hållen.
	Är en koppling som bara går i en riktning. Det finns då ingen interaktion i stödet. Exempel på en koppling som bara går åt ett håll: deltagaren hjälper grannen vid behov, grannen är inte till hjälp själv, hen stödjer inte deltagaren.
	Svag
	Stark
	Stressig
	Bruten (t ex genom död, flykt, kamp)

2.2. Verktug 2: Rollspel

2.2.1. Praktisk information

MODUL	Interkulturell kommunikation
VERKTYG	Rollspel
HJÄLPMEDEL	Stolar och bord, kort och olika rekvisita
INNEHÅLL	Att lära sig att lösa svåra situationer. Lär er hur ni hanterar andra. Lär er att stå upp för er själva. Att lära sig att arbeta tillsammans. Språkkunskaper.
KONCEPT	Höja medvetandet till positiv användning av ditt nätverk. Våga gå in i en konfrontation. Övertyga människor och institutioner att samarbeta för att förverkliga dina mål.
UNDERVISNINGSTIMMAR	3
LÄRANDEMÅL	Deltagaren kommer att: <ul style="list-style-type: none"> - Reagera och ta initiativ under övningen - Utöka språket och även använda kroppsspråk
BEDÖMNINGSMATERIAL FÖR VALIDERING	<ul style="list-style-type: none"> - Utvärderingsformulär för ledaren - Utvärderingsformulär för deltagaren - Portfolio
BEDÖMNINGSVKTYG	<ul style="list-style-type: none"> - Presentation

2.2 Rollspel

Aktivitet 1

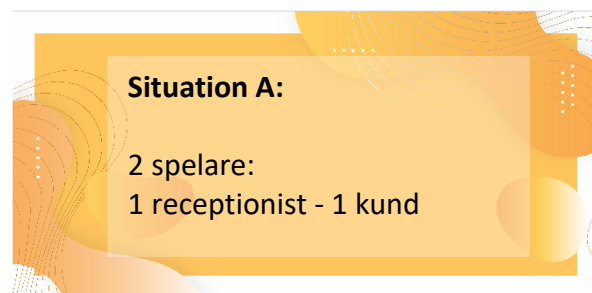
Deltagarna spelar rollspel i denna session. De arbetar med motsvarande kort.

Varje kort har ett nummer och en bokstav. Numret anger platsen, bokstaven, situationen. Kortet visar ett foto som visualiserar situationen. Detta foto är inspirationen för deltagarna. Det måste övertyga dem att våga spela rollspelet.

Kortet indikerar också, i form av pjäser (skratt-emoji), hur många spelare som utför situationen. En situation beskrivs i en separat kolumn på kortet. Deltagarna följer situationen och improviserar själva lösningen.

Välj kontinuerligt en ny deltagare, alla kommer att få sin tur. De som inte spelar är publiken. Använd kläder och föremål som motsvarar numren (platsen). Styr så lite som möjligt.

RECEPTIONEN



Receptionisten har haft en upptagen dag. Hen är trött och känner sig inte bra. Vid slutet av eftermiddagen kommer en kund som är envis och ovänlig till receptionen.

Hur hanterar receptionisten denna situation?



Situation B:

2 spelare:
1 receptionist - 1 kund

Kunden har övervunnit ett hinder. Hen vågar äntligen att öppna dörren och gå till receptionen. Hen vill ha information om en kurs. Receptionisten behandlar hen som om hen inte är där och gör det på ett arrogant sätt.

Hur hanterar kunden denna situation?



Situation C:

3 spelare:
1 receptionist - 1 kund - 1 chef

Situationen är på väg att spåra ur. Kunden känner sig dåligt behandlad av receptionisten och frågar efter chefen.

Hur hanterar chefen denna situation?

Rollspelskort (Receptionen)



RECEPTIONEN

Situation A:

2 spelare:
1 receptionist - 1 kund

Kunden har övervunnit ett hinder. Hen vågar äntligen att öppna dörren och gå till receptionen. Hen vill ha information om en kurs. Receptionisten behandlar hen som om hen inte är där och gör det på ett arrogant sätt. **Hur hanterar receptionisten denna situation?**



RECEPTIONEN

Situation B:

2 spelare:
1 receptionist - 1 kund

Kunden har övervunnit en barriär. Hen vågar äntligen öppna dörren och gå till disken. Hen vill ha information om kursen. Receptionisten behandlar hen som om hen inte är där och gör det arrogant.

Hur hanterar kunden denna situation?

RESTAURANGEN



Situation A:

2 spelare:
1 servitör - 1 kund

Servitören har sin första arbetsdag. Han känner sig osäker men döljer detta. Kunden ställer frågor om menyn men får inte ett tydligt svar och blir arg.

Hur reagerar servitören?



Situation B:

2 spelare:
1 servitör - 1 kund

Kunden klagar mycket lågmält. Det finns också kommentarer på maten som serveras av servitören. Soppan är för kall, salladen är ljummen och biffen är för rå. Servitören gör sitt bästa och tar tillbaka allt till köket.

Hur fortsätter det?



Situation C:

3 spelare:

1 servitör - 1 kund - 1 kock

Om servitören kommer med en ny order till den klagande kunden och det återigen inte är bra, kan hen inte hantera det vidare.

Hen bestämmer sig för att kalla på kocken. Hur slutar detta?

Rollspelskort (Restaurangen)



RESTAURANGEN

Situation A:

2 spelare:
1 servitör – 1 kund

Servitören har sin första arbetsdag. Han känner sig osäker men döljer detta. Kunden ställer frågor om menyn men får inte ett tydligt svar och blir arg.

Hur reagerar servitören?

RESTAURANGEN

Situation B:

2 spelare:
1 servitör – 1 kund

Kunden klagar mycket lågmält. Det finns också kommentarer på maten som serveras av servitören. Soppan är för kall, salladen är ljummen och biffen är för rå. Servitören gör sitt bästa och tar tillbaka allt till köket.

Hur fortsätter det?

RESTAURANGEN

Situation C:

3 spelare:
1 servitör – 1 kund – 1 kock

Om servitören kommer med en ny order till den klagande kunden och det återigen inte är bra, kan hen inte hantera det vidare.

Hen bestämmer sig för att kalla på kocken. Hur slutar detta?

2.3. VERKTYG 3: Profilering/ presentation

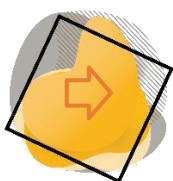
2.3.1. Praktisk Information

MODUL	Interkulturell kommunikation
VERKTYG	Profilering/ presentation
HJÄLPMEDEL	Stora färgade kartongark, datorer, skrivare, tidskrifter, minneskort, markörer, pennor.
INNEHÅLL	Förbereda en presentation av sig själv/profilera sig
KONCEPT	Deltagarna lär sig att profilera/presentera sig
UNDERVISNINGSTIMMAR	3
LÄRANDEMÅL	Deltagaren kommer att: <ul style="list-style-type: none"> - lära sig att profilera sig inför en publik.
BEDÖMNINGSMATERIAL FÖR VALIDERING	<ul style="list-style-type: none"> - Utvärderingsformulär för ledaren - Utvärderingsformulär för deltagaren - Portfolio
BEDÖMNINGSVKTYG	<ul style="list-style-type: none"> - Presentation

Aktivitet 1

Profilering/ presentation

I denna lektion kommer deltagarna att lära sig att förbereda en snabb-presentation. En snabb-presentation är en kort presentation om er själva som framhäver era kärn-egenskaper och era prestationer, till exempel era examensbevis och arbetslivserfarenhet.



Ni kan sätta ihop er presentation genom att svara på följande frågor:

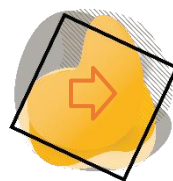
Vem är jag? (personlig information, till exempel: Jag är ... /Jag är ... år gammal/ Jag kommer från /Jag är ... år i Nederländerna. /Jag är gift med ... och jag har ... barn.)

Vad är typiskt för mig?

Vad är min dröm/dröm jobb? Vad är jag bra på?

Vilka steg ska jag ta för att uppnå min dröm?

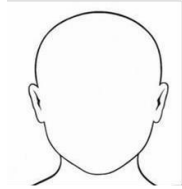
Vem/Vad kan hjälpa mig med detta? De personer och institutioner som kan hjälpa er att uppnå era drömmar.



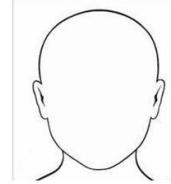
Gör en översikt över era kvaliteter som behövs för ert drömjobb och era personliga kärn-egenskaper

Antag att ni vill bli snickare. Vilka egenskaper behöver ni för att kunna göra ert jobb korrekt?

Vilka av era egna personliga kärn-egenskaper är också viktiga?



Qualities necessary for the job



Qualities of yourself



Berätta om era erfarenheter, betyg och diplom



Avsluta er snabb-presentation med en fråga

Varje deltagare skapar en snabb-presentation enligt sina egna förmågor. Om deltagaren är kreativ, men inte datorskunnig, skulle hen kunna göra det bättre genom att välja en presentation som stöds av ett kollage av bilder och text på stora pappersark.

En deltagare som har datorskapskunskaper kan göra en PowerPoint-presentation. Att göra en kort-film eller rollspel kan också vara en möjlighet.

När snabb-presentationen är klar har deltagarna möjlighet att presentera sin presentation för varandra för att öva.

3. LEARNING TO LEARN - LÄRA SIG HUR MAN LÄR

Verktyg 1 - Kompetenskort

Verktyg 2 - Tankebilder

Verktyg 3 - OsmAnd Appen

Introduktion

Att lära sig hur man lär sig är förmågan att driva och fortsätta att lära sig, att organisera sitt eget lärande, bland annat genom effektiv hantering av tid och information, både individuellt och i grupp. Denna kompetens inbegriper medvetenhet om sin inlärningsprocess och behov, identifierar tillgängliga möjligheter och förmågan att övervinna hinder för att kunna lära sig framgångsrikt. Denna kompetens innebär att vinna, bearbeta och assimilera ny kunskap och kompetens samt söka och använda vägledning. I lärande hur man lär sig involveras deltagarna att bygga vidare på förkunskaper och livserfarenheter för att använda och tillämpa kunskaper och färdigheter i olika sammanhang: hemma, på jobbet, i utbildning och träning. Motivation och självförtroende är avgörande för en persons kompetens.¹⁴

Vi presenterar tre verktyg som stöder ledare för att hjälpa deltagarna att utveckla sina inlärningsförmåga. Dessa tre olika komponenter bygger ett sammanhängande program, men kan ändå användas separat från varandra.

De tre komponenterna försöker få eleverna att hitta svar på följande frågor:

Vem är jag? Hur kan jag lära mig? Var är jag?

Vem är jag?

För att kunna lära sig på ett bra sätt bör deltagarna känna till några viktiga saker om sig själva: deras styrkor, deras utmaningar, deras personliga och/eller professionella mål. Genom att använda kompetenskorten kommer ledaren hjälpa eleverna att hitta svar.

Hur kan jag lära mig?

Eftersom målgruppen är sårbara individer introducerar vi ett lättillgängligt verktyg: tio tankebilder. Dessa visuella modeller hjälper ledaren att starta en tankeprocess med deltagarna.

Var är jag?

Det är ofta ett stort steg för våra sårbara deltagare att komma till handling: de vet inte vart de måste gå, vem de måste kontakta, etc. Genom att använda OsmAnd appen hjälper ledaren dem att gå vidare till nästa steg.

¹⁴ Council of Europe. Recommendation 2006/962/EC on key competences for lifelong learning.
<http://keyconet.eun.org/learning-to-learn>

3.1. Verktyg 1: Kompetenskort

3.1.1. Praktisk Information

MODUL	Learning to learn – lära sig hur man lär
VERKTYG	Kompetenskort ¹⁵
HJÄLPMEDEL	Utskrivna kompetenskort
INNEHÅLL	Lär känna dig själv och utforska dina styrkor och svagheter.
KONCEPT	Applicera positiv kommunikationsförmåga (uppskattande dialog och olika kommunikationstekniker) så att deltagaren kommer att motiveras för att utforska och uppskatta hens talanger och utmaningar.
UNDERVISNINGSTIMMAR	5
LÄRANDEMÅL	<p>Deltagaren kommer att vara:</p> <ul style="list-style-type: none"> – medveten om hens styrkor – medveten om sina utmaningar – medveten om sina lärandebehov – kunna identifiera tillgängliga möjligheter – kunna identifiera och övervinna hinder för att börja lära sig framgångsrikt – kunna vinna, bearbeta och assimilera ny kunskap och färdigheter – kunna söka och använda sig av vägledning – få självmedvetenhet att hantera varierande situationer, stress och rädsla.
BEDÖMNINGSMATERIAL FÖR VALIDERING	<p>Deltagaren kan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - reflektera över sina färdigheter och anpassa sitt beteende - designa och skapa en kompetensfil och tillväxtplan - Använd feedback från kamrater på ett konstruktivt sätt

¹⁵ "Competence cards for Immigration Counselling", Bertelsmann Stiftung, Forschungsinstitut Betriebliche Bildung gGmbH, last modified 2016, <https://www.bertelsmann-stiftung.de/en/publications/publication/did/competence-cards/>

**BEDÖMNINGS-
VERKTYG**

- Utvärderingsformulär för ledaren
- Utvärderingsformulär för deltagaren
- Portfolio
- Personlig utvecklingsplan

3.1.1. Ledarens manual för kompetenskorten

LAYOUT OF THE CARDS

Det finns 46 kompetenskort inom de tre områdena sociala, personliga, tekniska och metodiska färdigheter, 11 intressekort, 9 kort med ytterligare instruktioner och 3 kompletterande kort. Korten är serienummerade baserat på kompetensområden och färdigheter.

Varje färdighet illustreras av en bild som beskrivs av en mening i enkelt språk och översatt till nederländska, grekiska, makedonska, portugisiska och svenska.

Ytterligare förklaringar och material finns på baksidan av korten.

Kort märkta med en röd ram är fokuserade på arbetssituationer.

HUR KAN MAN ARBETA MED DESSA KORT?

Att använda korten är en interaktiv process under vilken deltagarna och ledarna arbetar nära varandra.

Kortets främre sida riktar sig främst till deltagaren, med illustrationen av färdigheterna, meningen i enkelt språk och översättningen.

Baksidan av korten, med den extra förklaringen, frågorna och ytterligare material riktas mer mot ledaren.

Resultaten av samtalet kan dokumenteras i en personlig utvecklingsplan för vidare rådgivning.

Korten kan användas i en grupp, i en enskild konversation mellan ledaren och deltagaren eller mellan två deltagare.

Det är inte nödvändigt att använda alla kompetenskort. Genom att välja korten kan ledaren erbjuda ett program skräddarsytt för den enskilda deltagaren. Om ni använder alla kort måste ni också investera mer tid i kursen än de beräknade 5 timmarna.

REKOMMENDATIONER FÖR ANVÄNDNING AV KOMPETENSKORTEN

Enkelt sätt att starta en konversation

Korten kan användas som ett enkelt sätt att starta konversationen eller för att fördjupa sig i olika färdigheter. Detta är särskilt användbart för elever med begränsade språkkunskaper. Korten är också lämpliga som en introduktion för mindre motiverade deltagare eller personer som inte är säkra på riktningen av deras framtida väg. En framgångsrik introduktion kan följas av den vanliga processen för sociala förmågor och färdighetsanalys eller alternativ 2.

Bestämning av färdigheter

Kortuppsättningen innehåller de tre viktigaste kompetensområdena för att bestämma informellt och icke-formellt förvärvade färdigheter. Det finns olika alternativ för att utföra en fullständig analys av sociala förmågor och färdigheter:

Alternativ 1:

- Deltagarna ser korten och väljer 10-15 kompetenskort som de anser vara deras styrkor. Dessa diskuteras sedan med ledaren och eventuellt ytterligare specialiseringskort läggs till. I slutet av övningen kan de första färdigheterna bestämmas, baserat på vilket yrke deltagaren siktar emot.

Alternativ 2:

- Kortuppsättningen kan också användas i endast ett kompetensområde och de färdigheter som listas där. Specialiseringskort kan ge mer information om motsvarande färdigheter.

Alternativ 3:

Kortuppsättningen kan också användas som en komplett uppsättning. Detta resulterar i en varierad bild av deltagarnas respektive färdigheter. Förfarandet är detsamma som i alternativ 1 och 2.

Fördröjd användning

Kompetenskortet kan användas i början av en rådgivningsprocess som utgångspunkt för att analysera deltagarens potential. Om andra problem måste

hanteras först kan kortuppsättningen också återges efter en längre tid och bestämningen av färdigheter kan återupptas. I det här fallet är dokumentationsmallen användbar för att dokumentera resultaten från den redan startade potentiella analysen.

Profileringskort

Kortuppsättningen kan också användas för att bestämma de styrkor som spelar stor roll för arbetsmarknaden och specifika arbetsplatser under profileringsprocessen. För detta ändamål kan korten med röda ramar väljas markant.

3.2. Verktyg 2: Tankebilder

3.2.1. Praktisk Information

MODUL	Learning to learn – lära sig hur man lär
VERKTYG	Tankebilder ¹⁶
HJÄLPEDEL	Arbetsblad, tomma papper, färgglada pennor
INNEHÅLL	Visualisera reflektionsprocesser på ett kreativt sätt och gå igenom alla steg i en reflektionsprocess.
KONCEPT	Tankebilder finns i olika visuella modeller, som hjälper till att starta tankeprocesser med deltagarna. Tankebilder försöker få deltagarna att tänka aktivt och på ett problemlösande sätt från olika perspektiv. Att arbeta som ett lag och diskutera utan att döma är nödvändigt. Det finns 10 visuella modeller som leder till en personlig tankeprocess. Strukturen i modellen definierar strukturen av tänkande.
UNDERVISNINGSTIMMAR	3
LÄRANDEMÅL	Eleven kommer att: <ul style="list-style-type: none"> - kunna vinna, bearbeta och assimilera ny kunskap och färdigheter - Lära sig att bygga på tidigare kunskaper och livserfarenheter - Använda och tillämpa kunskaper och färdigheter i olika sammanhang: hemma, på jobbet, i utbildning och övning; - förbättra sin egen inlärningskapacitet
BEDÖMNINGSMATERIAL FÖR VALIDERING	Eleven kan: <ul style="list-style-type: none"> - starta reflektionsprocessen - utveckla effektiva reflektionsstrategier - visualisera stegen i reflektionsprocessen och gå från tanke till handling.
BEDÖMNINGSVKTYG	<ul style="list-style-type: none"> - Utvärderingsformulär för ledaren - Utvärderingsformulär för deltagaren - Portfolio

¹⁶ Michel van de Ven, Denkbeelden: praktijkboek voor visuele strategieën, Uitgeverij OMJS, 2015

3.2.2. Ledarens manual för tankebilder

Att lära sig med tankebilder är att lära utifrån visuella inlärningsstrategier. En visuell inlärningsstrategi är ett verktyg för att organisera och strukturera information, tankar och idéer i bilder. Vi börjar från tio olika visuella inlärningsmodeller som vi beskriver nedan. Varje modell utmanar deltagarna att göra sitt tänkande tydligt och synligt. På så sätt tydliggörs information och sammanfogas. De tio tankebilderna passar in i varje undervisningsaktivitet.

Eleverna kan arbeta med sina egna tankar eller tillsammans med andra. Under förutsättning att de genomförs korrekt och noggrant, leder visuella inlärningsstrategier till snabbare och mer insiktsfullt lärande och till högre kunskapsnivå. De leder också till engagerade och motiverade elever.

Du kan använda tankebilder i olika sammanhang: med textfragment, med ordlistor, med berättelser, videoklipp, låtar, utskrifter mm

Det finns tio idéer som görs tillgängliga i tio affischer som kan hängas i klassrummet under en längre tid eller till och med permanent. Detta gör alla tio idéer synliga och igenkännliga för deltagare och ledare. Förutom en schematisk representation av den visuella inlärningsmodellen innehåller varje affisch en indikation på vad kartan kan användas till och en inledande fråga.

På de följande sidorna presenterar vi tio idéer genom en kort beskrivning, ett praktiskt exempel och några tips och tricks.

Tankebilder kan tillämpas på två sätt:

- i grupp: tränaren kan med hjälp av olika verktyg och övningar hjälpa eleverna i gruppen att bekanta sig med inlärningsstrategierna.
- individuellt: tränaren kan hjälpa till att identifiera problem som orsakar svårigheterna i elevens inlärningsprocess. De inlärningsstrategier som eleven inte helt förstår kan utvecklas med vägledning från tränaren.

Circle	Tree	Flow	Hoops	Bubble
Brace	Mind	Multi-Flow	Double bubble	Bridge

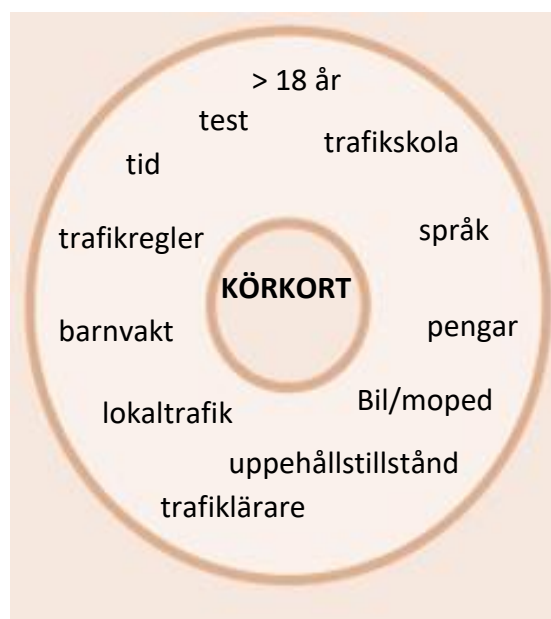
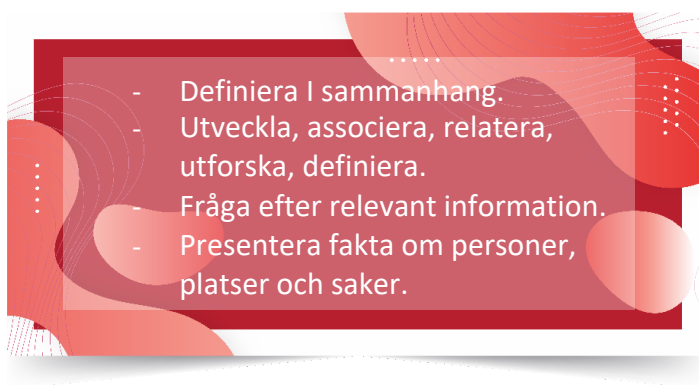
Cirkelkartan (Circle)

Cirkeln är en välanvänd didaktisk arbetsmetod, som ofta används som en startaktivitet av en lektion. Med cirkeln ska deltagarna "brainstorma" brett om ett ämne eller definiera ett

ord eller en tankebild utan att tänka på relationer. När idéerna har lagts fram börjar deltagarna själva se och känna igen kopplingarna.

Cirkeln kan enkelt användas som en startaktivitet för en andra tankebild. Informationen som hittas kan redigeras ytterligare här. Du kan till exempel lägga händelser i ordning med Flödeskartan. Genom att kombinera cirkeln med flödet aktiverar man två tänkande processer, nämligen brainstorming och ordningstänkande.

Exempel: Du vill skaffa körkort. Vad måste du tänka på?



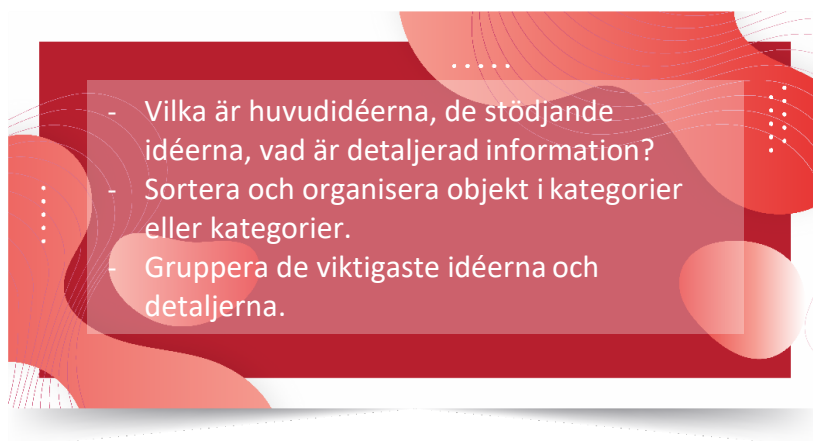
TIPS & TRICKS

1. Placera t.ex. ett ord, nummer, bild, symbol i den innersta cirkeln föra att tydliggöra det centrala temat.
2. Skriv eller rita så många idéer och punkter som möjligt i de yttre cirkelarna som kommer upp spontant.
3. Du kan använda ord, ritningar, bilder mm i cirkelarna.
4. Du kan ringa in resultaten med olika färger för att dela upp resultaten.

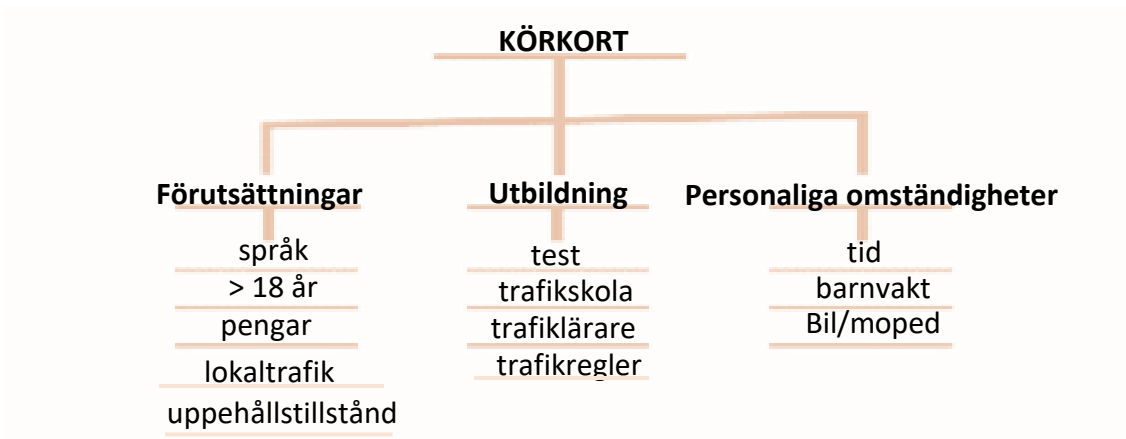
Trädkartan (Tree Map)

Trädet är en visuell modell som i första hand syftar till att klassificera tänkandet. Med trädet sorterar eleverna objekt och organiserar dem i kategorier eller sektioner. I många övningar bidrar trädet direkt till vokabulärutveckling.

Trädet är inte bara lätt att använda som en egen övning, utan också som uppföljningsaktivitet efter cirkeln. Dessa två tänkande bilder kan enkelt kombineras. Med cirkelns brainstorming till exempel om alla sorters saker, kommer man med trädet att upptäcka i vilka kategorier de hittade objekten kan klassificeras. Genom att kombinera cirkeln i en undervisningsaktivitet med trädet aktiverar du två tänkande processer, nämligen brainstorming och klassificering.



Exempel: Vi har nu bollat olika idéer om att skaffa körkort. Kan vi nu skapa någon ordning bland dessa idéer?



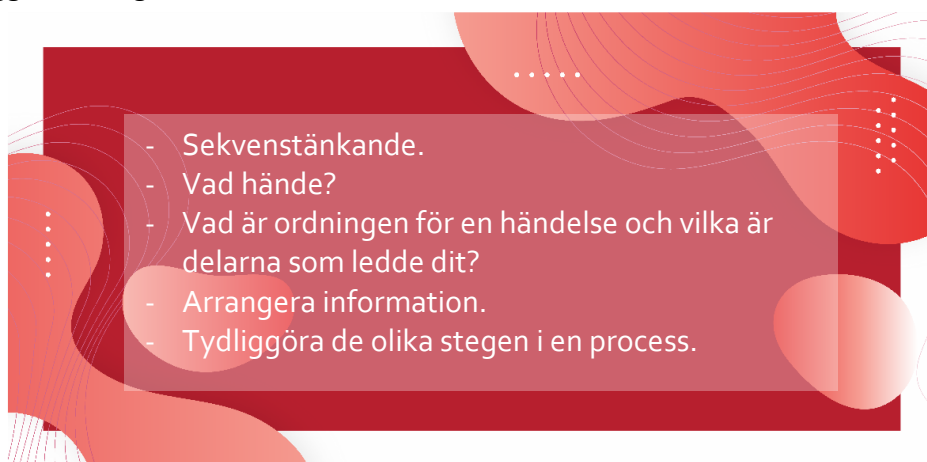
TIPS & TRICKS

Du kan använda trädet antingen deduktivt eller induktivt. "Deduktiv" betyder att du börjar från början: från huvudidén till kategori till objekt. Induktiva fungerar motsatt: beroende på vissa specifikationer eller egenskaper definierar du kategorier.

Flödeskartan (Flow Map)

Flödet gör de olika stegen i processer och händelser genomskinliga och är inriktade på att använda en tänkande process. Eleverna upplever flödet som en "enkel" men framför allt mycket tydlig visuell modell

Flödet kan också användas i förlopp som konflikter mellan eleverna. Med ett flöde kan processer och situationer inom den sociala utvecklingen upplösas i underliggande steg.



Exempel: Lyssna på den här historien (short story¹⁷.) Kan du rekonstruera historien?

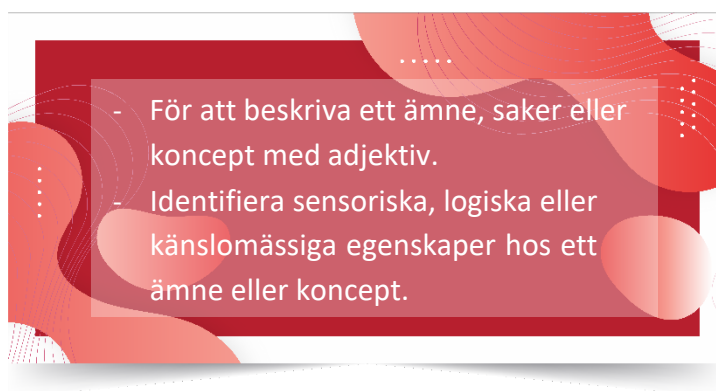


TIPS & TRICKS

1. Skriv de viktigaste delarna i de stora rutorna.
2. Använd de mindre rutorna till de underliggande stegen.

Bubbelkartan (Bubble Map)

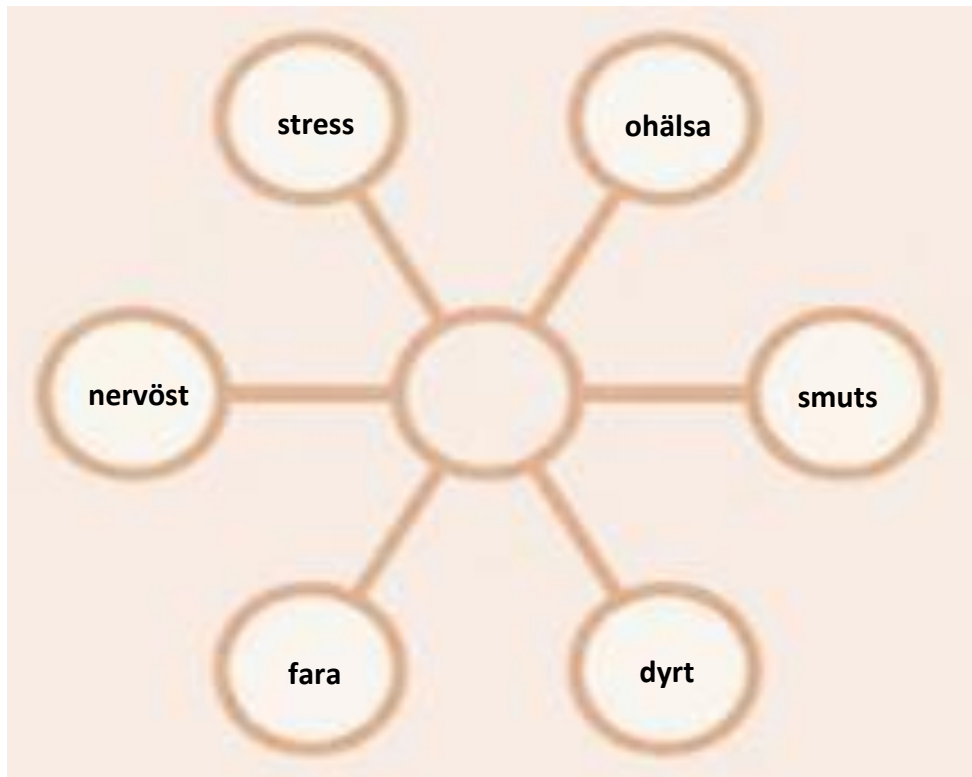
Tankebilden bubbla används för att låta deltagarna beskriva egenskaper för ämnen, föremål eller bilder. Du kan bara fylla en bubbla med adjektiv.



Bubbelkartan bidrar i alla former till vokabulär utveckling för deltagarna. Kartan passar också bra för utvärdering eller aktivering av förkunskaper. Den är också lämplig för att utvärdera eller aktivera förkunskaper. Deltagarna kan använda bubbelkartan för att förbereda presentationer och arbetsstycken. Bubbelkartan stimulerar det vetenskapliga tänkandet hos deltagarna.

¹⁷ Jerry Decided To Buy A Gun, mfox10ful, last modified January 6, 2012, <https://www.youtube.com/watch?v=7hKROpfeY6s&feature=youtu.be>

Exempel: Vilka tankar framkallar bilden i mitten hos dig?



TIPS & TRICKS

1. Bubbekartan är ett utmärkt verktyg för flytande vokabulär.
2. Börja med de fem sensoriska känslorna: lukt, syn, hörsel, känsel, smak.
3. Du kan också använda logiska egenskaper (t ex stor, tung, lång...).
4. Du kan också använda logiska egenskaper (t ex stor, tung, lång...).

Ringkartan (Hoops Map)

Ringarna används för att jämföra objekt, personer eller situationer. Vad är likheterna och skillnaderna? Ringarna kan användas i många situationer. Till exempel i början av en lektion, för att aktivera förkunskaper. Eller bara i slutet för att se vilka deltagare som har plockat upp kunskaperna.

Att söka efter likheter och skillnader kräver att deltagarna tänker kritiskt på information som de redan har samlat in men ännu inte analyserat. Deltagarna kan

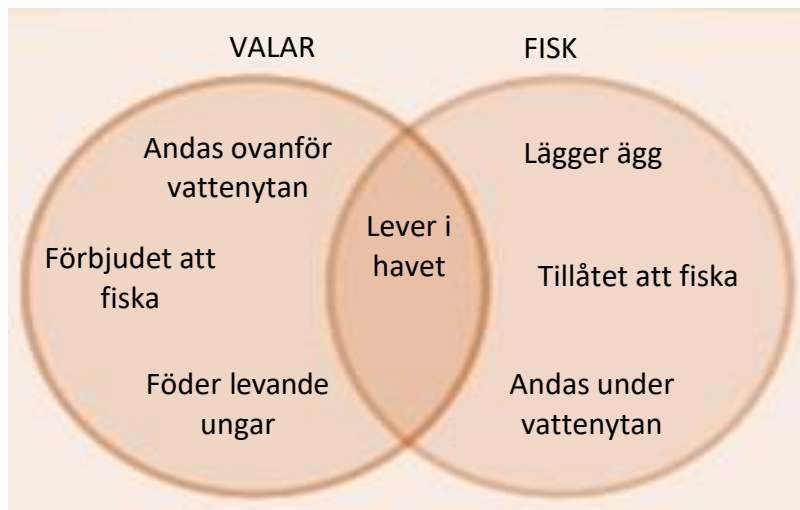
kanske ge många detaljer om ett ämne eller tankebild. Men för att jämföra med ett annat ämne eller tankebild, måste deltagarna tänka djupare.

Att upptäcka likheter och skillnader är en av de mest effektiva didaktiska strategierna för att uppnå läranderesultat. Ringkartan och dubbelbubbelkartan är nära besläktade med varandra; men det finns en klar skillnad. Ringkartan fokuserar tänkande på likheter och skillnader,

dubbelbubbelkartan fokuserar hjärnan på att jämföra och tänka i motsatser.

Exempel: Vad är likheterna och skillnaderna mellan fiskar och valar?

- Strukturerar frågan vilka likheter och skillnader det finns mellan objekt, koncept, personer eller händelser.
- Jämför två saker med varandra.
- Särskiljer saker från varandra.

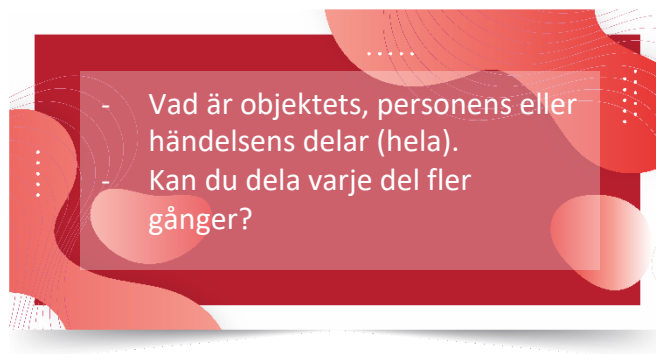


TIPS & TRICKS

1. Vi rekommenderar att du börjar en brainstorm först genom att använda två cirklar. Det hjälper till att fokusera på likheter och skillnader och inte på att föreslå nya objekt.
2. Ytterligare fråga: Vilka är de viktigaste likheterna?

Stagkartan (Brace Map)

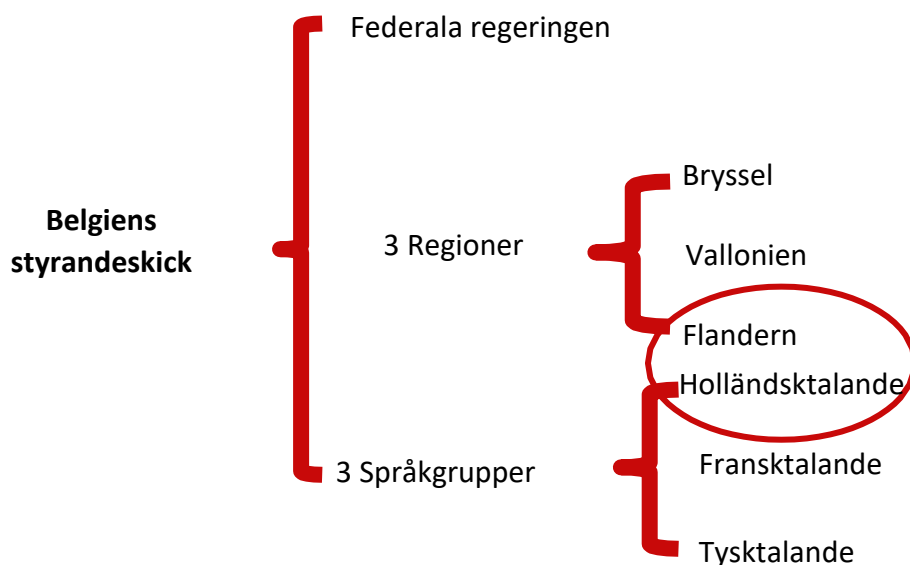
Stagkartan syftar till att få en tydlig bild av hela förhållandet. En jämförelse kan göras med ett pussel. Om du kombinerar de separata bitarna får du en helhet. Kartor är också ett slags visuellt



pussel: gränserna delar upp en karta i provinser eller länder. Delarna bildar tillsammans en helhet.

Varje stag symboliserar ett likatecken (=): alla delar tillsammans bildar helheten. Stagkartan bidrar också till språklig utveckling. Deltagarna behöver specifika ord för att beskriva hela - ett objekt, en person eller en händelse. Stagen följer alltid läsriktningen. Visuellt är Stagkartan alltid byggt från vänster till höger, från hela till del.

Exempel: (samhällsundervisningen) Hur många styrandeskick har Belgien?



TIPS & TRICKS

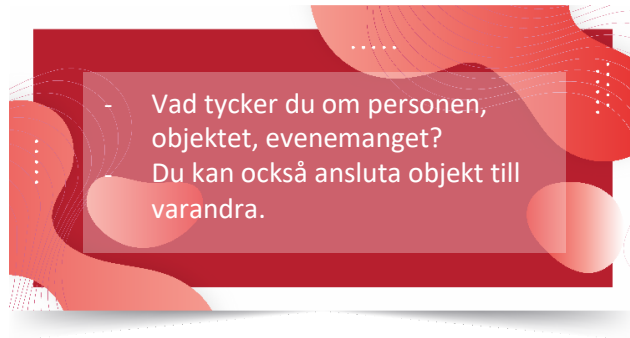
1. Staget följer alltid läsriktningen.
2. Staget placeras alltid från vänster till höger, från hela till del.

Tankekartan (Mind Map)

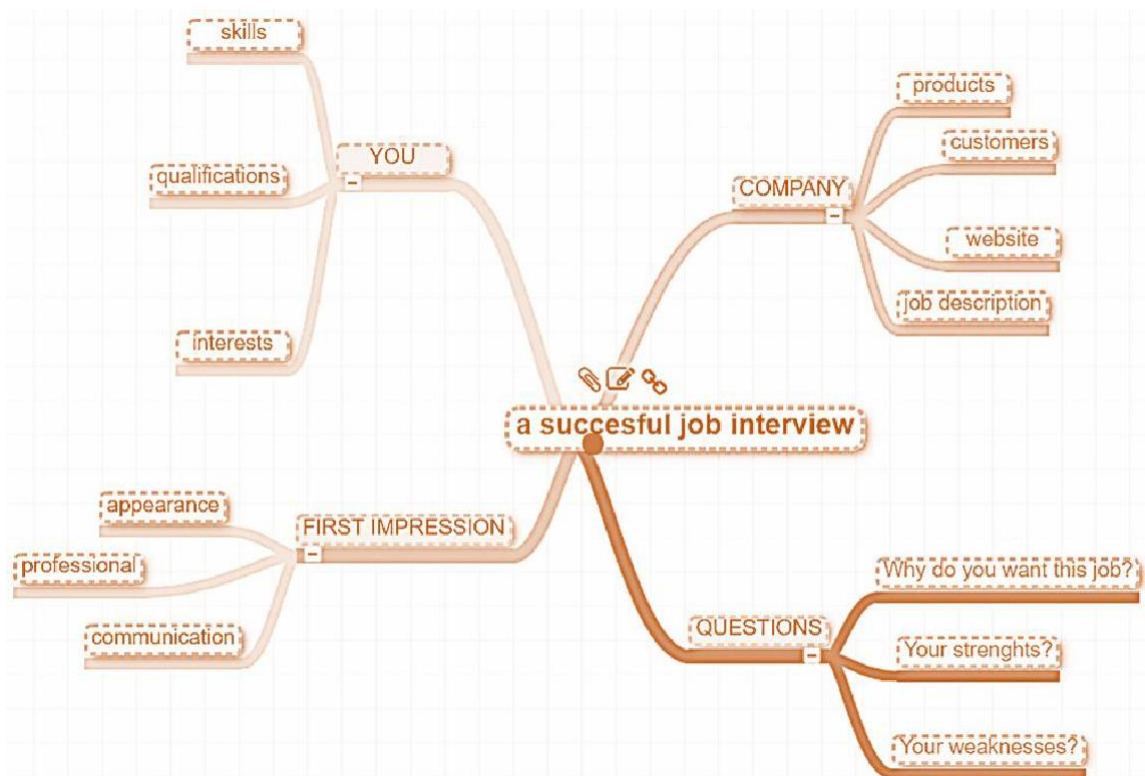
Tankekartan är främst inriktad på brainstorming och ett logiskt arrangemang av information i huvud- och sidproblem. Tankekartan är en kraftfull teknik som tilltalar till flera tankeprocesser och förmågor i vår

hjärna. Det är ett effektivt sätt att hämta och lagra information i våra hjärnor. Om den används ordentligt leder tankekartan till bättre lärande, stöd för visuellt minne, överblick och stimulering av kreativitet.

Deltagarna organiserar information med tankekartan på ett logiskt sätt; här spelar deltagarnas associationer en viktig roll.



Exempel: Vad är en framgångsrik arbetsintervju?



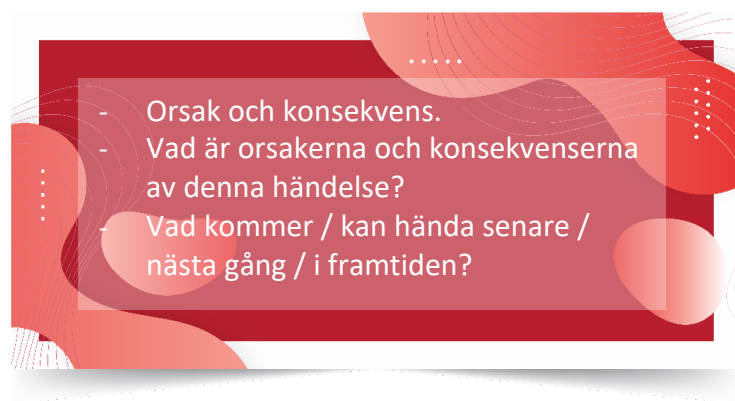
Made with <https://app.mindmapmaker.org>

TIPS & TRICKS

1. Uppmuntra eleverna att använda bilder på en tankekarta. På så sätt kan de konvertera sina idéer i icke-verbala representationer.
2. Vi föreslår att eleverna ska arbeta i grupp. Det kan bli diskussion om vissa förslag från deltagarna. Detta gör beslutet att välja ett visst ord välgrundat.
3. Gör så många grenar som möjligt.

Multiflödeskartan (Multi-Flow Map)

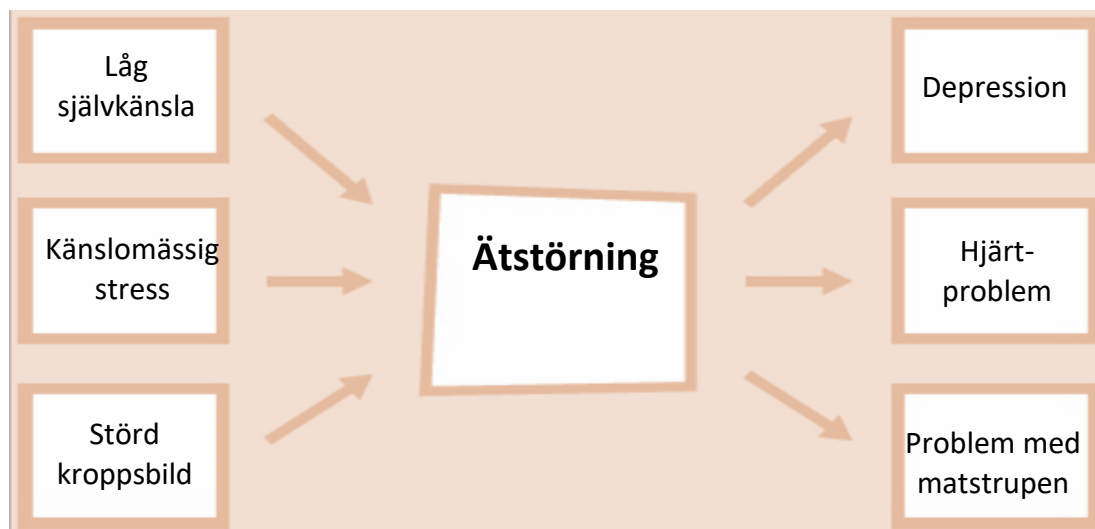
Med multi- flödeskartan kan du kartlägga orsakerna och konsekvenserna av en händelse. Multi-Flödet är ett utmärkt didaktiskt verktyg för att starta en konversation eller diskussion mellan eleverna. Kombinationen



av diskussion och visuella modeller leder då till bättre förståelse och djupare lärande.

Multi-Flödet är lämplig för erfarenhetsbaserade uppgifter. Det här är intressant om du vill diskutera en händelse vars orsaker och konsekvenser är svåra att skilja, till exempel orsaker och konsekvenser av.

Exempel: Vad är orsakerna och följderna av en ätstörning?



TIPS & TRICKS

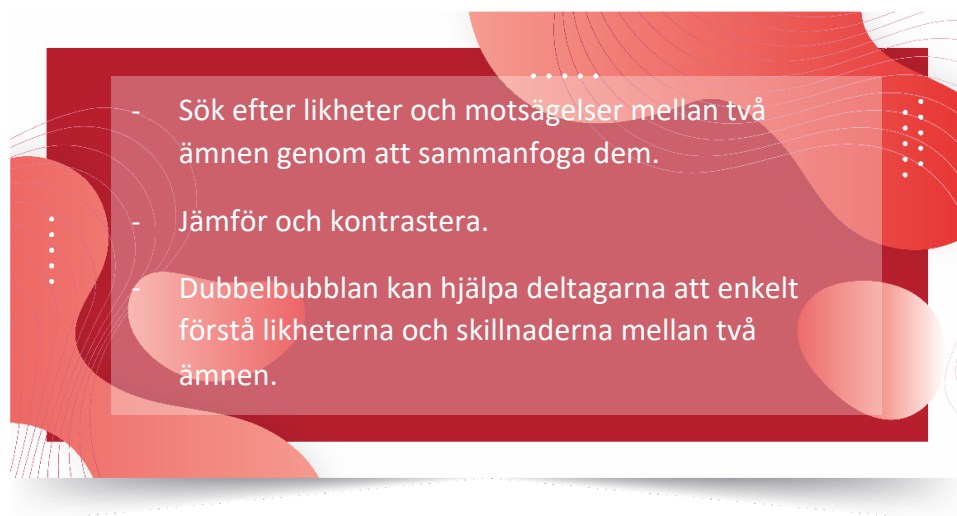
1. Börja alltid med något som hänt. Så snart alla vet vad det handlar om kan ni starta en diskussion.
2. Händelser, särskilt när de är faktiska eller socio-emotionella, stimulerar eleverna att tänka vidare och djupare om orsakerna och konsekvenserna tillsammans.
3. Eventuella händelser: *jordbävning, brand, tsunami, bilolycka, global uppvärmning ...*

Dubbelbubbelkartan (Double Bubble Map)

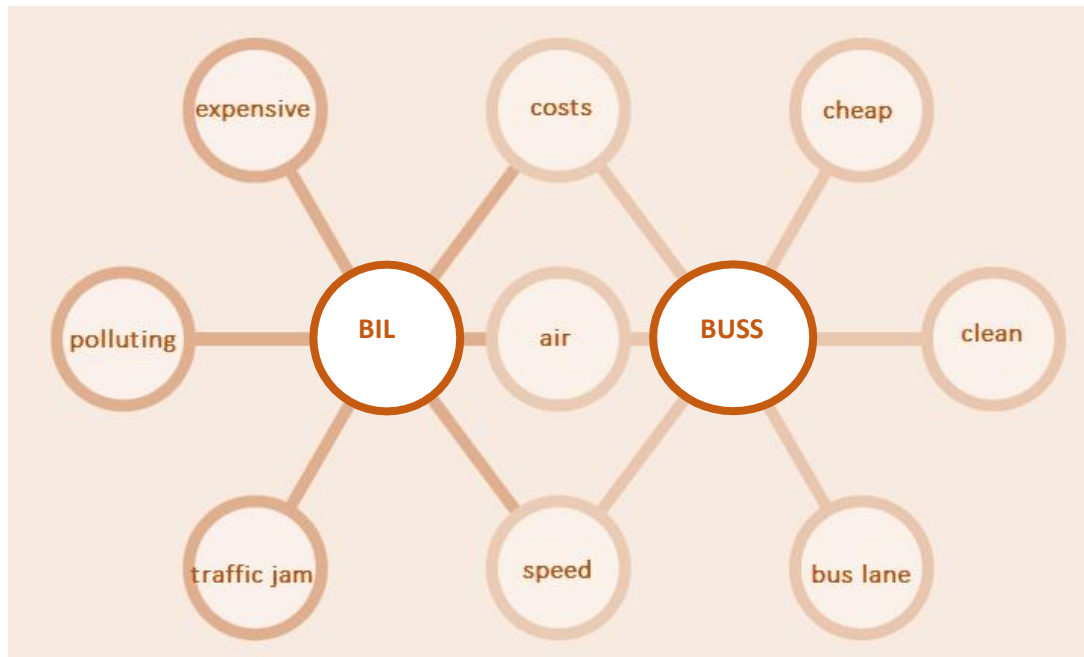
Med dubbelbubbelkartan ställer två ämnen mot varandra. De två ämnena kommer att jämföras och kontrasteras, till exempel brandman mot polis, bil mot cykel. Att jämföra och kontrastera kräver att deltagarna tänker kritiskt på information som de redan har samlat in, men ännu inte analyserat. De kan känna till många detaljer om en person eller en matematisk tänkande bild.

Men för att kontrastera dem med detaljer måste de tänka djupare på den information de har.

En väsentlig skillnad från ringarna är att med dubbelbubblan kan du sätta en karaktär mot den andra. Du kan se dubbelbubblan som en nyans till ringarna. ringkartan handlar om likheter och skillnader, dubbelbubblan handlar om likheter och motsatser/relaterade skillnader.



Exempel: Jämför och hitta likheter och motsatser mellan att resa med buss eller bil.



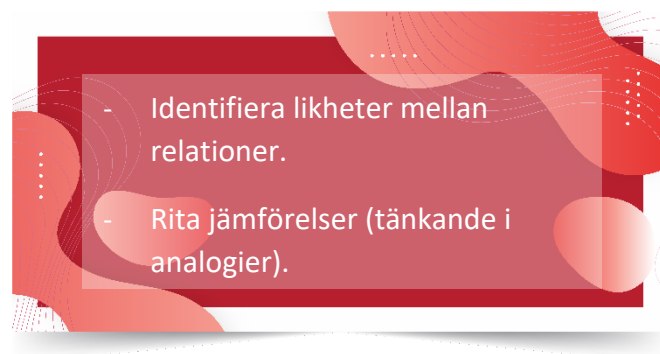
TIPS & TRICKS

1. Med dubbelbubblan kan du jämföra objekt, idéer, människor, kulturer, planer - faktiskt allt - med varandra och sätta dem mot varandra.
2. För att aktivera förkunskaper ska eleverna först använda andra tankebilder. Med dubbelbubblan jämför de andra tankebilderna och skjuter ihop dem.
3. I princip ställs varje aspekt mot en annan och så skapas en viss balans.

Brokartan (Bridge Map)

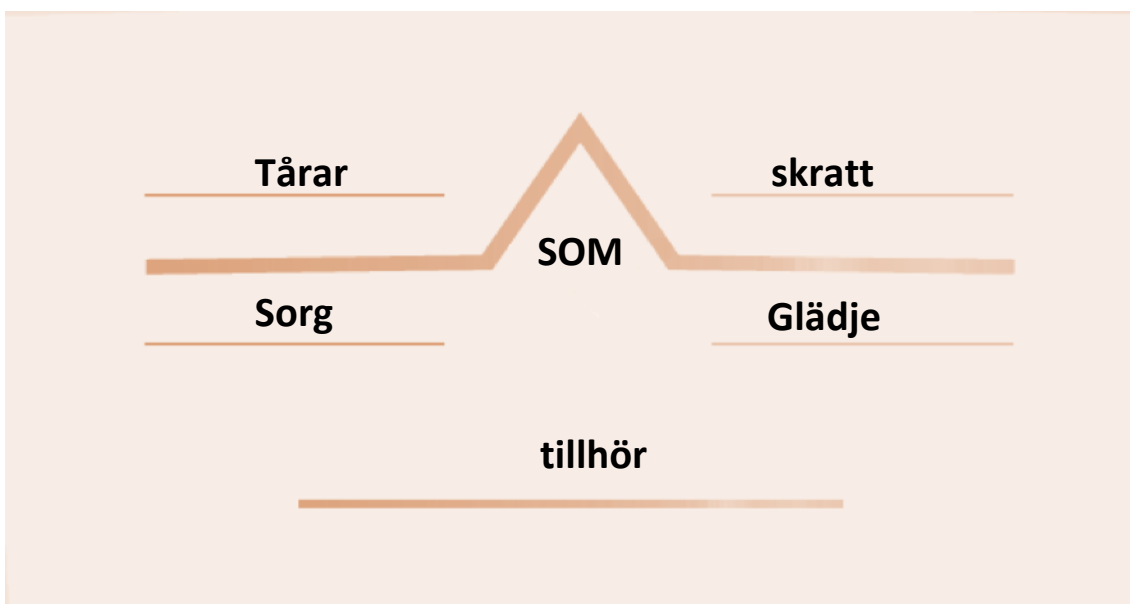
Brokartan hjälper eleverna att känna igen förhållandet mellan idéer genom att göra jämförelser. Bron kan användas för att visualisera likheter eller

matchningar mellan idéer. Du kan också tydligt visa jämförelser med det. Det är viktigt



att visa deltagarna hur bron hjälper dem att förstå analogi mellan relationerna till vänster och höger om bron. För deltagarna är det särskilt svårt att beskriva anslutningsfaktorn i en bro. De har redan lärt sig att beskriva förhållandet mellan idéer, men inte ännu en kopplingsfaktor mellan förbindelserna till vänster och höger om bron.




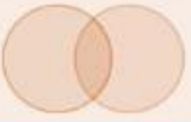






Exempel: Kan du kombinera orden skratt, tårar, glädje, sorg? Vilken anslutningsfaktor använder du?



TIPS & TRICKS

1. Börja med förhållandet eller anslutningsfaktorn. Placera detta förhållande på den nedre linjen.
2. Anslutningsfaktorn är länken mellan det övre och det nedre ordet på varje sida av bron; de kombineras med ett verb.
3. Exempel på anslutande faktorer: tillhör, är färgen på, låter som, passar, är ett annat ord för, är motsatsen till ...

Översikt av tio tankebilder

Circle map		Brainstorming & defining in a context	How could you describe or define the object, person or event? What is the situation?
Tree map		Classifying	What are the main ideas, supporting ideas and what is detailed information?
Flow map		Sequence thinking	What happened? What is the sequence of events? What are the underlying steps?
Hoops Map		Comparing and thinking in similarities and differences	What are the similarities and differences between these objects, persons or events? Which characteristics do you value most?
Bubble Map		Describing characteristics	How would you describe the object, person or event?
Brace Map		The whole - the parts - relations	What are the parts of the object, person or event? Can you subdivide each part again?
Mind Map		Brainstorming	What do you think about the object, person or event? You may also connect things together.
Multi-Flow Map		Cause and consequence	What are the causes and consequences of this event? What will happen in the future?
Double Bubble Map		Comparing and thinking in similarities and contradictions	What are the similarities and contradictions between these objects, persons or events? Which characteristics do you value most?
Bridge Map		Analogy thinking	What is the analogy used? Which metaphor do you recognize in this?

3.3. Verktyg 3: OsmAnd appen

3.3.1. Praktisk information

MODUL	Learning to learn – lära sig hur man lär
VERKTYG	OsmAnd appen ¹⁸
HJÄLPMEDEL	Telefon, surfplatta eller bärbar dator
INNEHÅLL	Utforska och lokalisera POI's (Points of Interest, platser av intresse) I din närmiljö.
KONCEPT	Deltagarna kommer att utforska relevanta organisationer under deras sökning efter utbildning och arbete, till exempel utbildningsinstitutioner, offentliga tjänster, bibliotek, anställningskontor, banker, körskolor
UNDERVISNINGSTIMMAR	2 (plus tid för nedladdning och installation)
LÄRANDEMÅL	Deltagaren kommer att: <ul style="list-style-type: none"> - kunna vinna, bearbeta och assimilera ny kunskap och färdigheter - Lära sig att bygga på tidigare lärande och livserfarenheter. - Använd och tillämpa kunskaper och färdigheter i olika sammanhang: hemma, på jobbet och utbildning - utforska och utöka sitt personliga nätverk - kunna hitta sin väg i lokal trafik - hitta och kontakta relevanta partners eller organisationer
BEDÖMNINGSMATERIAL FÖR VALIDERING	Deltagaren kan: <ul style="list-style-type: none"> - hitta och kontakta relevanta partners eller organisationer - Använd ett digitalt verktyg för att utöka sin närmiljö
VALIDERINGSVERKTYG	<ul style="list-style-type: none"> - Utvärderingsformulär för ledaren - Utvärderingsformulär för deltagaren - Portfolio

¹⁸ OsmAnd BV, Global Mobile Map Viewing and Navigation for Online and Offline OSM Maps, last modified 2018, <https://osmand.net/>

3.3.2. Ledarens manual för OsmAnd appen

OsmAnd är en kart- och navigationsapplikation med tillgång till gratis och globala OpenStreetMap (OSM) data. All kartdata kan lagras på enhetens minneskort för offline användning. Via enhetens GPS erbjuder OsmAnd vägledning, med visuell och röstledning, för bil, cykel och fotgängare. Alla huvudfunktioner fungerar både online och offline; på Android och iOS.

Installera OsmAnd appen


1. Gå till URL www.osmand.net
2. Klicka på rätt butik:
 - a. Google Play för Android.
 - b. App Store för iOS (iPhone eller iPad).
3. När du valt butik, tryck på "Download" eller "Install".
4. Efter installationen kan du öppna OsmAnd.
5. Välj 'Get started'.
6. Ladda ner kartan av ditt land och översikt av världskartan.

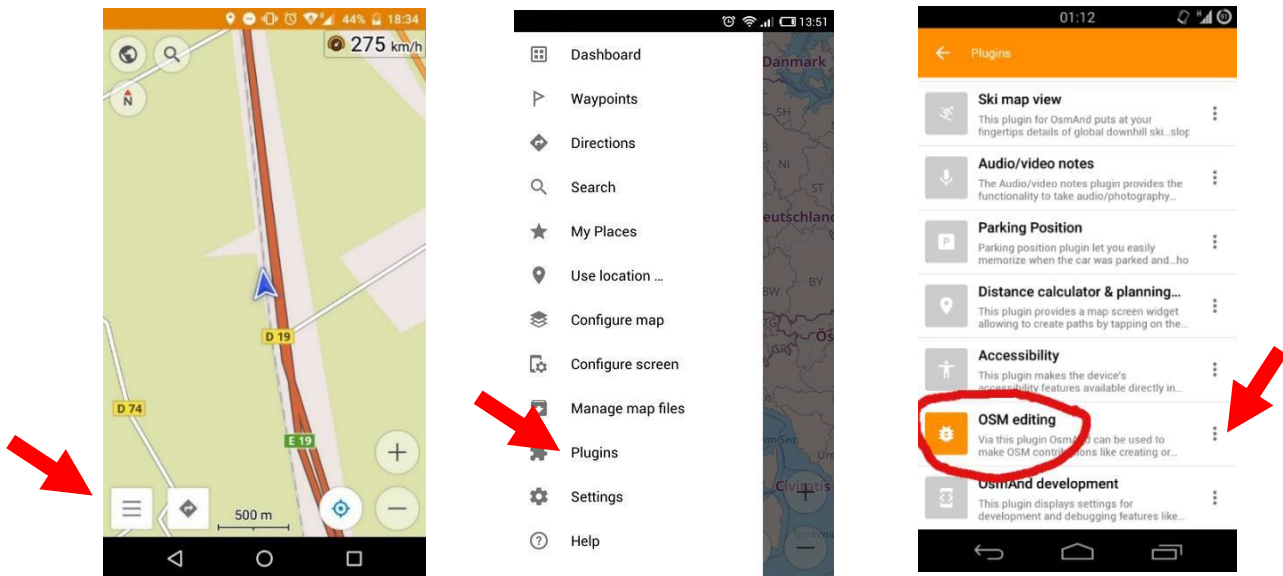


Nu kan du börja använda OsmAnd appen.

OSM-inställningar: lägga till POI (Points of Interest) på din telefon (lokalt)

Om du vill lägga till egna POI behöver du aktivera en plugin i OSMand: OSM Editing. Då kan du skapa nya objekt och positioner, "points of interest" eller POI på kartan.

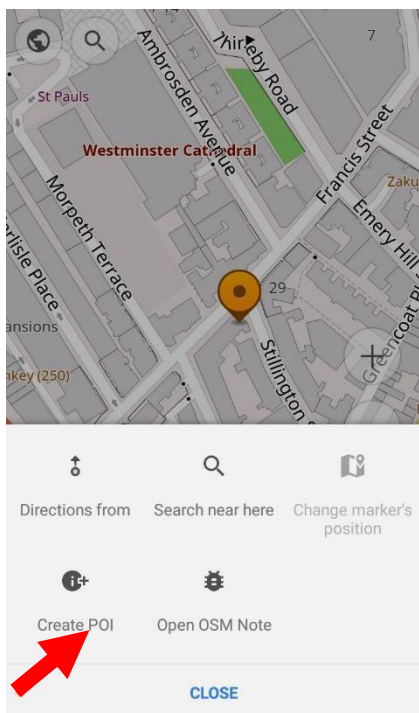
Gå till menyn  längst ner till vänster → Plugins → tryck på de tre punkterna höger om OSM Editing → Enable.




Tillbaka på kartan:

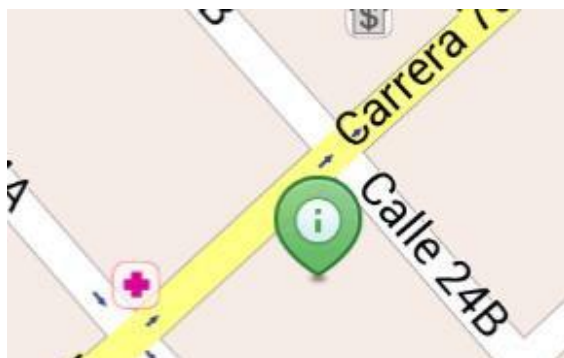
Tryck på kartan där den nya POI har placerats. Det kommer dyka upp ett nytt fönster längst ner:

1. Tryck på 'Actions'.
2. Välj 'Create POI'.
3. Lägg till namn eller andra detaljer som adress, telefonnummer, öppettider, websida, etc.
4. Tryck på 'Save' längst ner



Nu kan du se din POI på kartan.

Genom att trycka på , ser du all information om din nya POI.



4. MOTIVATION

Verktyg 1 - Min personliga handbok

**Verktyg 2 - Självmedvetenhet och reflektion
om extern och intern motivation**

Verktyg 3 - Triggers och rutiner.

Introduktion

Motivation kommer från psykologiska impulser som fungerar som en motiverande kraft för att föra handlingar till ett önskat mål. Motivation är den avgörande faktorn när vi försöker uppnå våra mål. Det lockar vår passion och styr och hanterar de åtgärder som tar oss framåt. Motivation hjälper oss att göra val och bestämma tidsramar, göra oss uppehållna och engagerade och får oss att känna sig mer glada under de aktiviteter vi utför för att komma dit vi vill.

Motivation är ofta resultatet av vår åtgärd, inte orsaken till det. Att komma igång, även med små steg, är ett sätt att naturligt skapa motivation.

De flesta människor har motivation. Det är bara hur vi styr motivationen som skiljer sig åt. Vissa människor verkar ha en motivation för allt de gör medan andra ser svårigheter överallt. Om vi finner sätt att övervinna de hinder och motstånd vi känner för något som vi uppfattar som tråkigt, irriterande och svårt, känner vi oss så nöjda med resultatet och vill göra det igen. Således har vi skapat en bestående, glädjande rutin.

Motivationsmodulen består av tre verktyg. Den första fokuserar på kreativitet och en introduktion av vad som är motivation för deltagarna. Alla skapar sin egen personliga handbok. Denna bok kommer att användas under hela kursen. I det andra verktyget ger vi deltagarna teoretisk kunskap om skillnaderna mellan extern och intern motivation. Det slutliga verktyget fokuserar på triggers och vanor.

Vi har också valt att bygga lektion-strukturen för varje verktyg på samma sätt, för att starta processen med att bygga rutiner under verksamheten. En annan sak som vi tror kan leda till ökad intern motivation är att variera teori passen med gruppsamtal och eget arbete, grupparbete och läxor. Det senare är viktigt för att få en chans att träna på nya insikter mellan lektionerna och få praktisk kunskap om de olika verktygen.

4.1. Verktyg 1: Min personliga handbok

4.1.1. Praktisk information

MODUL	Motivation
VERKTYG	Min personliga handbok
HJÄLPMEDEL	plastmappar, papper, dekorationsmaterial, färgade papper och pennor
INNEHÅLL	Självmedvetenhet och utforskande av motivation.
KONCEPT	Den personliga handboken är en bok där deltagarna skriver ner tankar och resultat från att testa olika verktyg. Denna bok kommer att användas under hela kursen. Det här verktyget hjälper deltagarna att påbörja och vänja sig med att skriva ner reaktionsmönster, problemområden, självreflekterande tankar, nya idéer, nya lösningar, resultat från tester etc. och hjälpa dem att hitta en väg till deras interna motivation.
UNDERVISNINGSTIMMAR	2,5
LÄRANDEMÅL	Deltagaren kommer att: <ul style="list-style-type: none"> - skapa en personlig handbok - vara medveten om sina tankar om sin egen definition av motivation - börja reflektera över vilken effekt musik, kreativitet och motion kan ha på sin egen motivation.
BEDÖMNINGS-MATERIAL FÖR VALIDERING	Deltagaren: <ul style="list-style-type: none"> - har skapat en personlig handbok - kan reflektera över sina egna tankar om motivation
BEDÖMNINGSVERKTYG	<ul style="list-style-type: none"> - Personlig handbok - Utvärderingsformulär för ledaren - Utvärderingsformulär för deltagaren - Portfolio

4.1.2. Ledarens manual för; personlig handbok

Instruktioner

Texten i kursiv är ett exempel på vad ni kan säga till deltagarna.

a. Starta till musik

- Låt deltagarna komma in och sitta i en ring av stolar ett tag och lyssna på musik.

Förslag på Musik: Yantee – Creativity, 7 min, by Snatam Kaur¹⁹

b. Samling i cirkeln

Sänk musiken och ställ frågorna:

- *Hur kändes det att börja dagen/lektionen på detta sätt? Vad tänkte ni på?*
- *Hur påverkades ni av denna musik? Positivt eller negativt? På vilket sätt?*
- *Hur kan denna typ av musik användas?*

Låt deltagarna överväga dessa frågor, svara och diskutera i cirkeln.

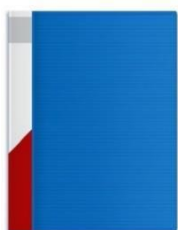
c. Genomgång av dagens lektion i cirkeln

- Beskriv syftet med lektionen.
- *Idag ska ni skapa en personlig handbok (visa ett exempel - se nedan)) och jag kommer att förklara för er hur man gör det.*
- *“Det här är en mycket viktig bok och ni ska skriva personliga saker i den. Gör det så personligt som möjligt, skapa något unikt för er själva. Den här boken blir ett av era egna verktyg för att vara medveten om vilken motivation ni har och hur ni kan använda motivation för att nå ett önskat mål.”*



¹⁹“Waah Yantee - Creativity - Snatam Kaur“, tarsitrs, last modified January 4, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=TkzyWpCFx6U>

- Använd en plastmapp - se bilden nedan. Vi rekommenderar denna typ av mapp så att ni kan lägga lösa blad i den.
- Erbjud deltagarna olika arbetsmaterial som kan användas som dekoration för handboken, till exempel färgat papper, pennor, glitter, klistermärken etc.



d. Individuellt arbete med den personliga handboken

Låt den kreativa träningen börja och sätt på samma musik som tidigare.

e. Pausa - lätt träning med fingrarna – 20

sec. Video²⁰

f. Individuellt arbete - fortsättning

g. Samling i cirkeln

Låt deltagarna samlas i cirkeln och låt

dem visa sin personliga handbok till varandra. Fråga deltagarna hur träningen kändes.

- *Hur kändes övningen?*
- *Var det lätt?*
- *Var det svårt?*
- *Gillade ni det eller inte?*
- *Är ni nöjda med resultatet?*

h. Avsluta genom att skriva något i den personliga handboken

- Till exempel en gemensam definition av vad motivation är (Motivation = ett intresse eller en motiverande kraft för att få åtgärder till ett önskat mål). Låt dem lägga till en personlig definition (deras första - den kan förändras under kursen).

En idé kan vara att skriva en daglig definition i handboken. Till exempel:



²⁰ https://www.youtube.com/watch?v=_ehWSI8nUNU

Motivation

is what gets you started

Habit

is what keeps you going

i. Samling i cirkeln

Slutsats – “knyta ihop säcken”

- Gör en sammanfattning av dagens arbete genom att diskutera dessa frågor:
 - *Vad har vi jobbat med idag?*
 - *Vad har vi lärt oss idag?*
 - *Hur kan vi använda vår nya kunskap och självmedvetenhet för att öka vår inre motivation?*
- Låt deltagarna skriva ned sina tankar i sina personliga handböcker.

4.2. 2: Självmedvetenhet och reflektion om extern och intern motivation

4.2.1. Praktisk Information

MODUL	Motivation
VERKTYG	Självmedvetenhet och reflektion om extern och intern motivation
HJJÄLPMEDEL	Projektor eller smartboard, arbetsblad, personliga handboken
INNEHÅLL	Förstå skillnaderna mellan extern och intern motivation för att ta reda på vilka av dessa två driver er framåt i livet. Börja ändra extern motivation mot intern motivation.
KONCEPT	Ge deltagarna teoretisk kunskap om skillnaderna mellan extern och intern motivation. Reflektera och förstå våra egna reaktionsmönster till extern och intern motivation och hur det kan förändra vårt sätt att hantera saker som kan kännas tråkiga eller svåra.
UNDERVISNINGSTIMMAR	3 + 1
LÄRANDEMÅL	Deltagaren kommer att: <ul style="list-style-type: none"> - Lära sig om olikheterna hos extern och intern motivation - Lära sig om olika drivkrafter - Vara medveten om vilka drivkrafter som påverkar hans egen motivation
BEDÖMNINGS-MATERIAL FÖR VALIDERING	Deltagaren kan: <ul style="list-style-type: none"> - reflektera över vilken som är extern och intern motivation - återspegla sina egna drivkrafter - ändra sin inställning mot tråkiga sysslor så att de blir lättare att göra
BEDÖMNINGSVERTYK	<ul style="list-style-type: none"> - Personlig handbok - Utvärderingsformulär för ledaren - Utvärderingsformulär för deltagaren - Portfolio

4.2.2. Ledarens manual för självmedvetenhet och reflektion över extern och intern motivation.

Instruktioner

- Texten i kursivt är exempel på vad ni kan säga till deltagarna.
- Förberedelse och material för detta verktyg: Projektor eller smartboard för att visa frågorna.
- Skriv ut arbetsbladen med frågor till varje deltagare. (ni ser frågorna nedan, samt i de bifogade filerna).
- Deltagarna behöver deras personliga handböcker för att skriva ner deras svar och reflektioner/tankar.

a. Starta till musik

- Låt deltagarna komma in och sitta i en ring av stolar ett tag och lyssna på musik (höj volymen).

Förslag på musik: Klassisk musik *Gustav Mahler, Adagietto from Symphony no. 5*²¹. Börja med musiken innan de kommer in och låt dem lyssna till slutet av denna symfoni.

b. Samling i cirkeln

- Sänk musiken och ställ frågorna:
 - Vad tanker du på när du lyssnar på den här musiken?
 - Påverkar det dig på något sätt - positivt eller negativt? Eller inte alls?
 - Hur kan denna typ av musik användas?
(Kan vara till exempel: För att överväga ditt liv och din personlighet. Att överväga vilka saker som är viktiga i livet och varför.)

- Låt deltagarna överväga dessa frågor, svara och diskutera i cirkeln.

c. Genomgång av dagens lektion

Beskriv syftet med sessionen

- *Idag ska vi lära oss om två olika drivkrafter som kan påverka vår motivation och tankesätt när det gäller att hantera saker i våra liv som kan känna sig svåra, tunga eller tråkiga. Vi kommer också att ta reda på vilka av dessa krafter som är mest förekommande i era liv och hur de påverkar er motivation.*

²¹ "Gustav Mahler – Adagietto from Symphony no.5", cmonclair27, last modified January 24, 2010, https://www.youtube.com/watch?v=VWPACef2_eY

d. Individuellt arbete med frågor om självmedvetenhet

- Deltagarna arbetar individuellt med frågor och svar i sin personliga handbok. Ge minst fem minuter för att svara på varje fråga.
- Visa den första frågan på whiteboarden, helst genom att använda en projektor och ge denna instruktion:
 - *Tänk på frågan på whiteboarden.*
- Deltagarna får ett papper med en fråga där de kan kryssa i och skrivaner sina tankar/svar. Papperet sätts senare in i deras personliga handbok.

Fråga 1:

Vilka faktorer kan få dig att påbörja och utföra en aktivitet (en syssla) på jobbet, i skolan eller hemma som känns tung/knepig/tråkig?

Du kan välja vilken tid på dagen för att göra sådana aktiviteter/sysslor.

När föredrar du att göra tråkiga sysslor?

- på morgonen
- före lunch
- efter lunch,
- på eftermiddagen
- på kvällen
- på natten

Du kan välja personer att arbeta med

Hur föredrar du att arbeta?

- ensam
- med en eller två andra
- I en större grupp

Du kan få något om du påbörjar och avslutar aktiviteten (sysslan) eller så kan du förlora något om du inte gör den.

Vilken av dessa vinster eller förluster kan hjälpa dig mest

- materiella eller ekonomiska vinster*
- en chans för egen utveckling*
- en chans till en bättre jobbposition*
- bättre arbetsförhållanden*
- popularitet*
- andra människors uppskattning*
- risk för en jobb-nackdel*
- risken att behöva stå framför en överordnad och förklara varför du inte har gjort jobbet*
- andra vinster eller förluster, vad?*

.....

.....

.....

- Hjälper det om du har egna förväntningar på resultatet?*
- Hjälper det om du har andras förväntningar på resultatet?*
- Hjälper det dig att bestämma dig och fortsätta oavsett om du känner dig motiverad eller inte?*
- Hjälper det om du har en tidsfrist?*
- Andra faktorer, vad?*

.....

.....

.....

Fråga 2:

Vilka faktorer kan hindra dig från att starta ett nytt beteende trots att du redan har bestämt dig för att gå vidare?

-
- Kostnader - förlust av pengar*
 - Ingen tid*
 - Familjekrav*
 - Trötthet*
 - Dålig hälsa*
 - För höga förväntningar/mål*
 - Inget stöd från vänner eller familj*
 - Andra faktorer, vad?*

.....

.....

.....

Fråga 3

Vad kan få dig att göra det ändå?

-
- Hot av olika slag*
 - Det känns slutligen bättre att genomföra agerandet än att vänta ännu längre*
 - Tidsfrister*
 - Du vet att du kommer att känna dig inspirerad om du bara börjar*
 - Du vet att du kommer att lära dig mycket i processen*
 - Påverkan från kollegor eller kunder*
 - Tidigare resultat från att agera som gjorde att du kände dig nöjd*
 - Andra skäl, vad?*

.....

.....

.....

e. Fortsättning med individuellt arbete följt av arbete i par eller små grupper

- Deltagarna arbetar i små grupper med ovanstående frågor, diskuterar sina tankar kring sina egna reaktionsmönster och skriver ned nya tankar i sina personliga handböcker.

f. Paus med lätt träning till musik Mozart - Clarinet Concerto In A Major K 622

Adagio

Till exempel²²: <https://www.youtube.com/watch?v=hiV9lg26vm4&t=104s>

alternativ: visa videon utan ljud och spela Mozart istället. Vid slutet av träningen - gör fria rörelser för att sträcka på kroppen.

g. Samling i cirkeln

Teoriföreläsning om extern och intern

- Gå igenom de viktigaste skillnaderna mellan intern och extern motivation.

Extern motivation innebär att beteendet förbättras genom någon form av extern belöning, till exempel att få pengar för att göra en uppgift eller att studera för bättre betyg och inte för att lusten att lära sig är anmärkningsvärd. Extern motivation kan lätt uppfattas som kontrollerande.

Intern motivation kommer från en handling som förstärks av sig själv när vi ser ett resultat av våra egna handlingar, som att vår hälsa blir bättre genom att träna regelbundet. Intern motivation kan komma från våra egna behov, intressen och nyfikenhet och kan kopplas till sådana värderingar som självkänsla, tillfredsställelse, och att uppgiften i sig känns givande. Människor behöver känna sig kompetenta, relaterade och autonoma. Intern motivation utvecklas ur stöd av dessa behov. Motiverat lärande kan uppstå när en individ

²² HälsANS Pausgympa ANS, Angereds Närsjukhus, last modified March 2, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=hiV9lg26vm4&t=104s>

känner sig fri att göra val i processen, när aktiviteten är utmanande och när utmaningen kan erövras.

h. Gruppsamtal om temat på teoriföreläsningen

- Ge exempel på olika slags motivations incitament (använd frågorna ovan) och diskutera om de huvudsakligen är externa eller interna.
- Diskutera situationer där de har upplevt yttre motivation och hur det fick dem att känna.
- *Hjälper din externa motivation, som du vet det nu, att göra ditt jobb på lång sikt?*
Ställ samma fråga om intern motivation.
- Prata om att ändra inställningen mot tråkiga sysslor.
- *På vilket sätt kan vi förändra vårt tillvägagångssätt mot tråkiga sysslor?*
Här är några idéer som du kan försöka:

A. Arbeta med ditt ordval

Till exempel: När du tänker "Jag måste diska" försöker du ändra orden "Jag måste" till "Jag väljer" eller "Jag vill".

B. Vad har sysslan för värde? Ta reda på och behåll den tanken.

Till exempel: Om du har mycket diskmedel att tvätta, tänk dig att din diskbank är ren och blank och hur du kommer att känna efteråt.

C. Förhåll inte - bestäm dig för att göra lite i taget.

Börja omedelbart, även om det känns tungt och tråkigt och gör sysslan i bara 10 minuter nu och fortsätt med små steg senare tills du är redo. Om det känns överväldigande - använd en trigger (se verktyg 3).

i. Samling i cirkeln

- **Hemläxa:** Låt deltagarna prova metoderna (A-C ovan) och träna hemma. På uppföljningsmötet: låt deltagarna berätta för varandra hur metoderna fungerade. Skriv ner resultaten i de personliga handböckerna.

j. Sammanfattning – "knyt ihop säcken"

- Gör en sammanfattning av dagens arbete genom att svara eller genom att diskutera dessa frågor:
 - *Vad har vi jobbat med idag?*
 - *Vad har vi lärt oss idag?*

- *Hur kan vi använda vår nya kunskap och självmedvetenhet för att öka vår inre motivation?*
 - Låt deltagarna skriva ned sina tankar i sina personliga handböcker.

4.3. Verktyg 3: Triggers och rutiner

4.3.1. Praktisk information

MODUL	Motivation
VERKTYG	Triggers och rutiner
HJÄLPMEDEL	Projektor eller smartboard, personliga handbok
INNEHÅLL	För att förstå vad triggers är och hur de kan användas för att starta aktiviteter som vi ofta förhalar. Att praktiskt använda några triggers för att bygga nya rutiner.
KONCEPT	Låt deltagarna försöka använda olika triggers och ändra vissa vanor. Vara medveten om att triggers och förändrade vanor kan leda till nya rutiner och öka den interna motivationen.
UNDERVISNINGSTIMMAR	2,5 +1
LÄRANDEMÅL	Deltagaren kommer att: <ul style="list-style-type: none"> - Lära sig om triggers - Få självinsikt för att hantera uppskjutande - Kunna prova olika triggers - Vara medveten om sina egna morgonrutiner - Börja ändra rutiner för ett långsiktigt mål
BEDÖMNINGS-MATERIAL FÖR VALIDERING	Deltagaren kan: <ul style="list-style-type: none"> - använda triggers - fastställa långsiktiga mål - ändra rutiner för ett långsiktigt mål
BEDÖMNINGSVERKTYG	<ul style="list-style-type: none"> - Personlig handbok - Utvärderingsformulär för ledaren - Utvärderingsformulär för deltagaren - Portfolio

4.3.2. Ledarens manual för triggers och rutiner

Instruktioner

- Texten i kursivt är ett exempel på vad ni kan säga till deltagarna.
- Förberedelse och material för detta verktyg: Projektor eller smartboard för att visa bilderna.
Deltagarna behöver sina personliga handböcker för att skriva ner sina svar och tankar.

a. Starta till musik

- Låt deltagarna komma in och sitta i en ring av stolar en stund och lyssna på musik.

Förslag på musik: Mozart for studying, concentration, relaxation²³

<https://www.youtube.com/watch?v=shoVsQhou-8>

b. Samling i cirkeln

- Sänk musiken och ställ frågorna:
 - *Vad tycker du om när du lyssnar på den här musiken?*
 - *Påverkar det dig på något sätt - positivt eller negativt? Eller inte alls?*
 - *Hur kan denna typ av musik användas? Vad tror du?*
 - *Kan den här musiken hjälpa dig att komma igång med något du behöver göra?
Vilken musik skulle du ha valt?*

Låt deltagarna överväga dessa frågor, svara och diskutera i cirkeln.

c. Genomgång av dagens lektion

- Beskriv syftet med sessionen

Teoriföreläsning om triggers

– Idag ska vi lära oss om vad triggers är och hur de fungerar. Vi kommer också att titta på våra morgonrutiner och testa om byte av dem kan ha en positiv inverkan på den interna motivationen?

Om vi vill höja den interna motivationen framgångsrikt måste vi komma igång med det arbete som behöver göras, även om motivationen ännu inte finns. Det kan vara svårt att ta det första steget. För att starta så enkelt som möjligt kan du

²³ "6 Hours of Mozart for Studying, Concentration, Relaxation", HALIDONMUSIC, last modified January 10, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=shoVsQhou-8>

använda olika typer av triggers, en aktivitet som är så lätt att uppnå som du inte behöver tveka att göra alls. Ju lättare triggeren är desto större är chansen att du kommer igång med den aktivitet du känner motstånd mot.

Triggeren ska utformas på ett sätt som automatiskt kopplar dig till huvudaktiviteten du vill göra. Triggeren själv borde inte behöva någon motivation från dig alls. När du använder det, borde du inte behöva tänka eller vänta på motivation för att fortsätta den aktivitet du är resistent mot.

Ett exempel: Om du har bestämt dig för att gå ut en promenad varje dag, men när man börjar med denna åtgärd, känns den som en bergsvägg, bör det bli mycket lättare om man bara bestämmer sig för att gå på gångskor. Åtgärden är inte svår i sig. Det kräver ingen större motivation. När skorna är på fötterna är steget att gå ut inte långt. Strax efter några steg utanför kommer motivationen att fånga dig och hela aktiviteten kommer att må bättre och bättre ju längre du går. Att gå på gångskor i detta fall är den trigger som hjälper dig att gå ut på promenad. Efteråt känner du dig tillfredsställd och den känslan hjälper dig att ta en promenad de kommande dagarna också. Det är viktigt att upprepa åtgärden rutinmässigt, kanske tre gånger i veckan på vissa dagar. Sedan efter några veckor har du skapat ett behov av promenader som du inte längre kan vara utan. Rutinen har blivit vanlig och njutbar.

Andra typer av triggers kan vara tidsbundna, platsbaserade, som börjar med vissa händelser, i känslomässiga tillstånd eller vara företagsbaserade. exempel; du bestämmer dig för att göra vissa upplägg vid en viss tid varje dag eller varje gång du kommer till en viss plats, varje gång du stänger datorn eller när du känner dig låg eller spenderar tid tillsammans med någon.

d. Gruppsamtal om temat på teoriföreläsningen

- Fråga om deltagarna använder några triggers redan. Kan de komma med några andra idéer som kan fungera som triggers att komma igång?
- *Vad brukar du göra/använda för att komma igång?*
 - Visa sedan tre bilder av aktiviteter som kan få människor att skjuta upp starten på dem.



e. Fortsättning på gruppsamtal

- Be deltagarna att välja den aktivitet de tenderar att skjuta upp (från de tre bilderna ovan). (De kan också välja en annan aktivitet).
- Visa/följ sedan några exempel på triggers (praktiskt om möjligt) till deltagarna och fråga om någon av dessa kan fungera för dem för att komma igång:

A. Sätt på musik varje gång du behöver göra något tråkigt/jobbigt och flytta dig till den plats där aktiviteten ska göras - låt musiken hjälpa dig att starta aktiviteten!

Vårt förslag på musik – Wake me up before you go go²⁴.

<https://www.youtube.com/watch?v=plqZ7qMze7A>

B. Stäng din TV, dator och/eller din mobil och flytta till den plats där arbetet väntar på dig. Gör inte någonting innan du har startat den aktivitet du normalt skjuter upp!

C. Ring en vän/släkting och gör aktiviteten medan du pratar med dem eller bjud in dem till en gemensam aktivitet!

D. Besluta att göra aktiviteten i endast 10 minuter. Förhoppningsvis gör det här att du vill fortsätta aktiviteten direkt. Annars kan du fortsätta senare i ytterligare 10 minuter tills du har avslutat ditt arbete.

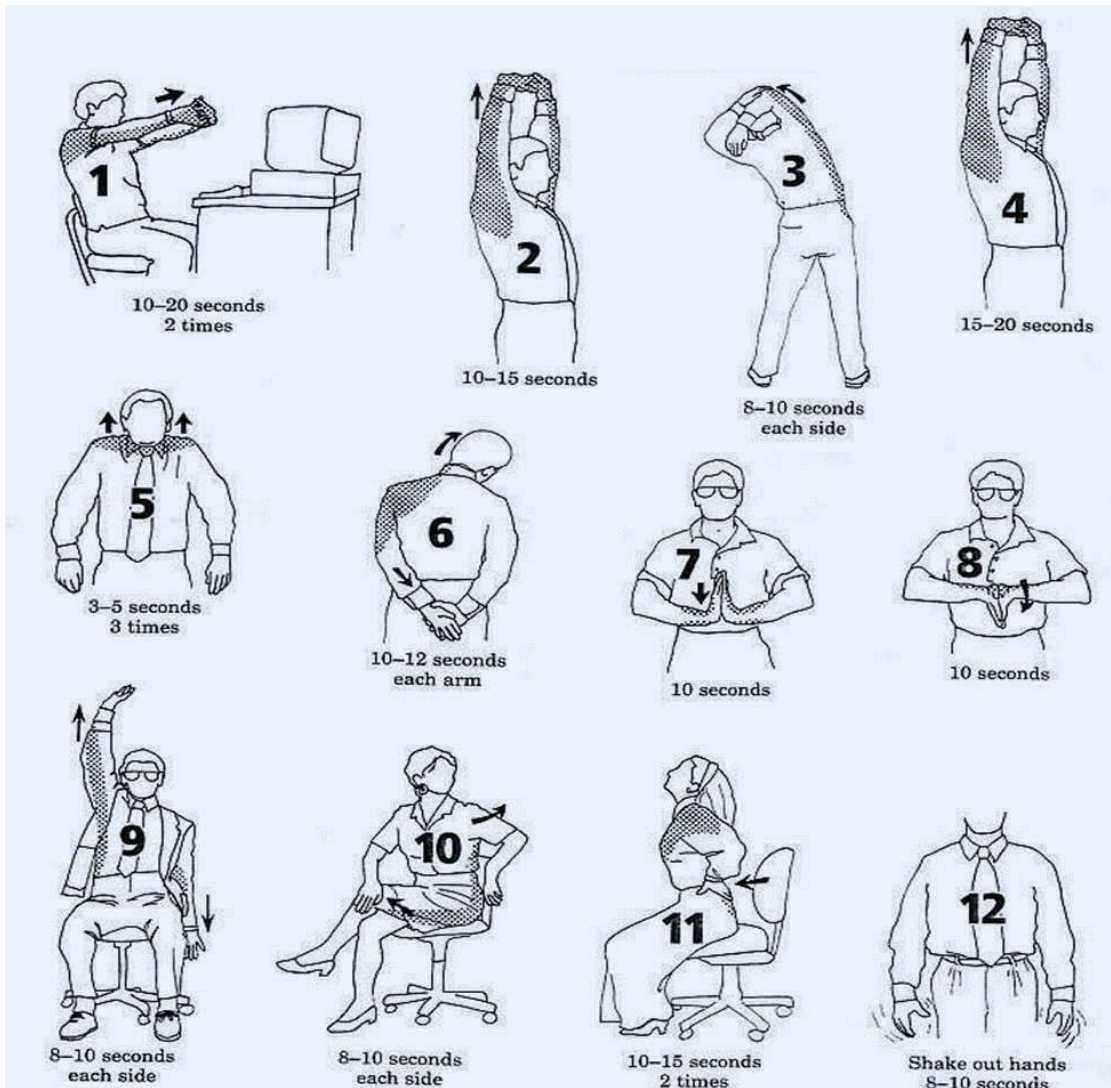
E. Förslag från deltagarna.

- Diskutera i cirkeln och låt deltagarna skriva ned den aktivitet de tenderar att skjuta upp och triggern, som de tycker kan hjälpa dem, i sin personliga handbok.

Hemläxa Låt deltagarna prova triggern hemma. Vid nästa tillfälle diskutera om och hur det fungerade och låt dem skriva ner sina observationer i sin personliga handbok.

²⁴ "Wham! - Wake Me Up Before You Go-Go (Official Video)", Wham!, last modified October 24, 2009, <https://www.youtube.com/watch?v=plgZ7gMze7A>

f. Paus med lätt träning



g. Samling i cirkeln med en teoriföreläsning om vanor

- *Nu ska vi titta på våra morgonvanor.*
 - Fråga deltagarna:
- *Hur var er morgon?*
- *Försök att komma ihåg allt ni gjorde från att vakna tills ni kom in i klassrummet.*
 - Ledaren skriver sedan ett exempel på hans morgonrutiner på whiteboarden så här:
 1. Stängde av väckarklockan
 2. Snoozade tre gånger
 3. Skyndade till toaletten

4. Tittade på mitt trötta ansikte i spegeln i tre minuter
5. Tvättade mitt ansikte snabbt eftersom jag inte hade tid att duscha
6. Jag kände mig trött, så jag vilade 10 minuter på soffan och kollade på Facebook
7. Gick upp och tog en kopp snabbkaffe tillsammans med en kanelbulle
8. Rökte en cigarett
9. Borstade mina tänder
10. Borstade mitt hår
11. Tog på mig smycken
12. Sminkade mig snabbt
13. Kontrollerade att allt jag behövde var i väskan
14. Hittade inte nycklarna så jag sprang runt och sökte
i fem minuter
15. Hittade nycklarna
16. Kontrollerade utetemperaturen
17. Tog på mig min jacka och skor
18. Sprang till bussen eftersom jag var sen
19. Missade bussen och fick vänta på nästa
20. Kom sent till skolan
21. Sprang in i klassrummet och satte mig i cirkeln

- Fråga nu deltagarna:
 - *Hur skulle du känna dig om det var din morgon?*
 - Gå igenom och utvärdera varje morgonrutin på whiteboard tillsammans, en i taget. Vilka känslor skapar de? Sätt emojis i slutet av varje rutin på whiteboard.



Det kan finnas mer än en emoji för en rutin, beroende på deltagarnas åsikter.

h. Eget arbete

- Låt deltagarna skriva sina egna morgonrutiner i sina personliga handböcker. De ska inte värdera sina rutiner, skriv bara ner en lista.
- Ledaren talar om vikten av att man först sätter ett långsiktigt mål innan man värderar sina morgonrutiner och frågar sedan deltagarna:
 - *Hur vill du vara och fungera inom sex månader från nu?*
- Deltagarna skriver ner en sak som de verkligen vill förändra om sina morgonrutiner. Med sina långsiktiga mål i åtanke utvärderar deltagarna varje nuvarande morgonrutin genom att lägga ut emojis bredvid var och en av dem.

i. Samling i cirkeln

- Prata om de olika långsiktiga målen i gruppen. Varje deltagare säger något om deras individuella mål.
- **Hemläxa:** Be deltagarna att välja och ändra en morgonrutin som de för närvarande inte är nöjda med eller som kan bli bättre. Ledaren kan bidra med förslag som kan leda till deras långsiktiga mål, till exempel: Om deltagaren vill sluta stressa och vara i tid - de kan försöka ställa in väckarklockan en halvtimme innan de brukar göra det. Om de har problem med sin frukostrutin och/eller vill gå ner i vikt - kunde de laga en hälsosam frukost kvällen innan. Deltagarna kan också försöka egna idéer som motsvarar deras mål.
- Låt deltagarna berätta för varandra på ett uppföljningsmöte hur förändringen av en morgonrutin fungerade. Påminn dem om att skriva ner sina tankar i den personliga handboken.

j. Sammanfattning – “knyta ihop säcken”

- Gör en sammanfattning av dagens arbete, genom att diskutera dessa frågor:
 - *Vad har vi jobbat med idag?*
 - *Vad har vi lärt oss idag?*
 - *Hur kan vi använda vår nya kunskap och självmedvetenhet för att öka vår inre motivation?*
- Låt deltagarna skriva ned sina tankar i sina personliga handböcker.

5. TEAMWORK

Verktvg 1 - Belbins grupproller

Verktvg 2 - Kommunikationskort

Verktvg 3 - NLP tekniker

Introduktion

*Teamwork är processen att samarbeta med en grupp människor för att uppnå ett mål*²⁵.

Teamwork/lagarbete ses som en avgörande del av ett företag, eftersom det ofta är nödvändigt för kollegor att arbeta bra tillsammans och försöka sitt bästa i alla lägen. Lagarbete innebär att människor kommer att försöka samarbeta, använda sina individuella färdigheter och ge konstruktiv feedback, trots eventuell personlig konflikt mellan individer.

Med lagarbete blandas individuella styrkor så att de kompletterar varandra och därigenom förenar människor med en känsla av gemensam vision så att deras styrkor tillämpas i en riktning mot meningsfulla mål.

Vi introducerar tre verktyg som hjälper deltagarna att förstå definitionen av lagarbete och lagmedlem, dessutom stödja utvecklingen av deras teamwork-färdigheter. Det finns tre olika moduler som syftar till att utveckla olika teamwork-färdigheter som kan användas tillsammans eller separat. Övningar i varje verktyg kan också blandas och separata lektioner kan göras av dem beroende på nivån på deltagarna och deltagarnas behov.

De tre verktygen består av:

1. **DEFINIERA TEAMWORK.** Verktöget syftar till att definiera Teamwork-konceptet, upptäcka styrkor och attityder hos lagmedlemmar och att öka förståelsen för olika roller i gruppen.
2. **KOMMUNIKATION ÄR NYCKELN.** Verktöget syftar till att förbättra lagkommunikationen genom att introducera konceptet "3 kommunikationstyper" och utveckla deltagarens kommunikationsförmåga med praktiska övningar.
3. **FÖREBYGGA KONFLIKTER OCH LÖSA PROBLEM.** Verktöget introducerar enkla "NLP-tekniker" och feedbackmodeller för att hjälpa eleverna att utveckla sina konflikthanterings- och problemlösningsfärdigheter.

²⁵ "teamwork". Business Dictionary, Accessed 2019,
<http://www.businessdictionary.com/definition/teamwork.html>

5.1. Verktyg 1: Belbins grupproller

5.1.1. Praktisk information

MODUL	Teamwork
VERKTYG	9 Belbin Team Roles ^{26 27}
HJÄLPMEDEL	Stora pappersark, skrivpapper, pennor, färgpennor
INNEHÅLL	<ul style="list-style-type: none"> - Lär känna begreppen Teamwork/lagarbete och lagmedlem - Öka förståelsen för styrkor och attityder som krävs för att vara en lagspelare - Upptäck styrkorna och attityderna hos "perfekt" lagmedlem - Förstå rollerna i gruppen
KONCEPT	Deltagarna kommer att upptäcka sina egna styrkor och områden att förbättra för att bli en bättre lagmedlem samt upptäcka vilken roll de och andra deltagare spelar i gruppen. Deltagarna kommer att vara medvetna och motiverade att förbättra de områden/färdigheter de saknar för att bli en bättre lagmedlem.
UNDERVISNINGSTIMMAR	3
LÄRANDEMÅL	<p>Deltagaren kommer att:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lära sig om lagarbete och lagmedlemmar - bli medveten om sina styrkor - bli medveten om sina områden som behöver förbättras - bli medveten om ens egen roll i grupparbetet - bli medveten om ens egna inlärningsbehov
BEDÖMNINGS-MATERIAL FÖR VALIDERING	<p>Deltagaren kan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Förklara konceptet lagarbete och lagmedlem - Reflektera över sina styrkor och attityder som lagmedlem - Reflektera över områden för förbättring

²⁶ "The Nine Belbin Team Roles", BELBIN Associates, last modified May 16, 2019, <https://www.belbin.com/about/belbin-team-roles/>

²⁷ "Belbin's team roles. How understanding team roles can improve team performance", Mind Tools Ltd, last modified May 26, 2019, https://www.mindtools.com/pages/article/newLDR_83.htm

BEDÖMNINGSVERKTYG

- Förklara roller i grupp
 - identifiera sin egen roll i grupparbete
 - reflektera över ens egna behov av inläring och skapa en inlärningsplan
-
- Utvärderingsformulär för ledaren
 - Utvärderingsformulär för deltagaren
 - Portfolio

5.1.2. Ledarens Manual för Belbins grupproller

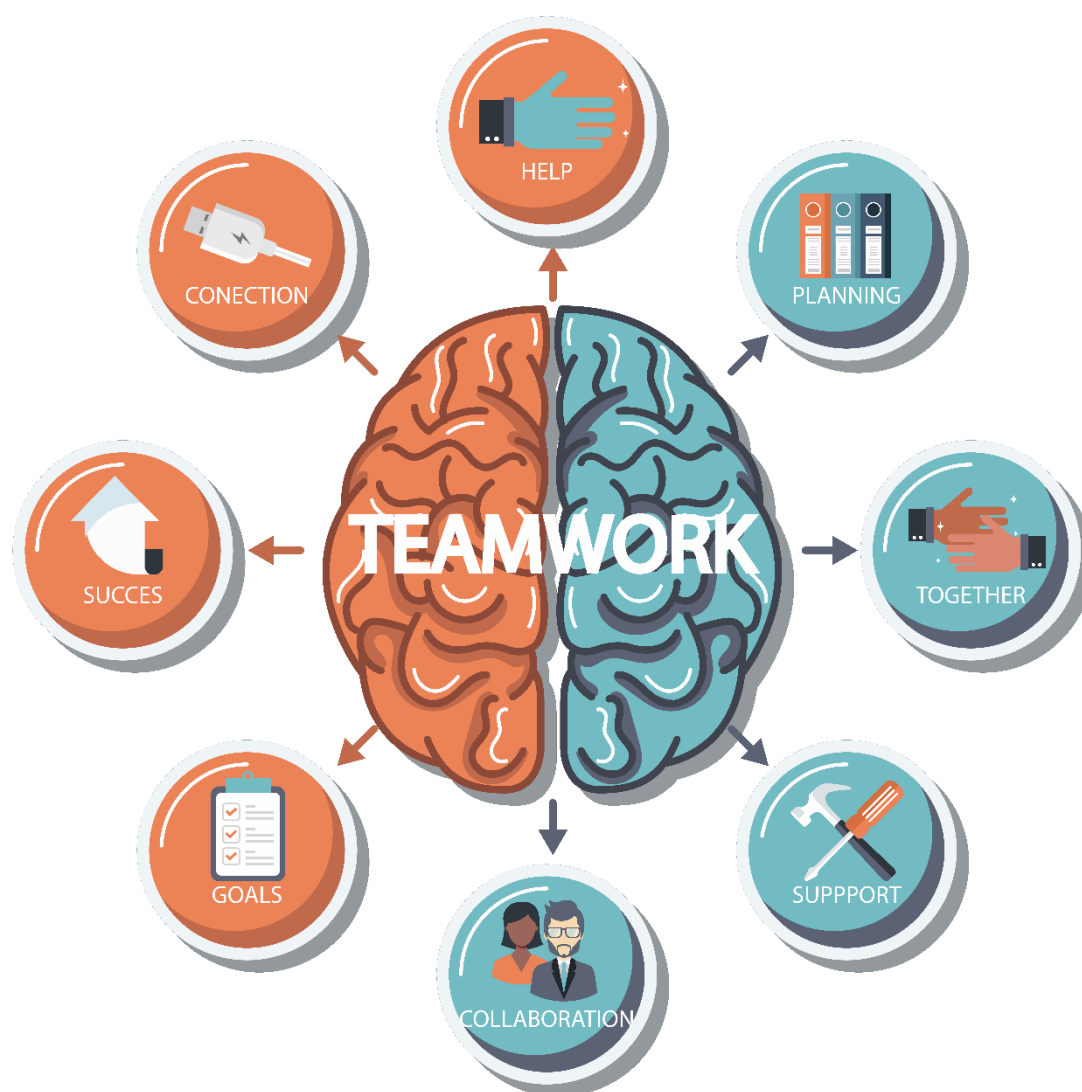
Deltagarna måste introduceras för begreppet lagarbete och lagmedlem först för att kunna förstå rollerna i grupparbetet och identifiera sin egen roll samt reflektera över vilka styrkor/attityder som visades av hen och kollegorna under övningarna och vad som leder dem till framgång/misslyckande.

Aktivitet 1

Teamwork definition

Denna övning hjälper gruppen att utforska sina tankar om ett gemensamt ämne/problem och hjälper till att hitta en gemensamma grund, vilket är nödvändigt för att öka kunskaperna.

1. Berätta för deltagarna att deras uppgift är att tänka en minut och sedan dela med sin grupp det ord som beskriver "TEAMWORK/LAGARBETE" för dem.
2. Därefter, efter att deltagarna har lyssnat på olika ord från den större gruppen, be dem att göra en definition av teamwork och identifiera nyckelelement i teamwork.
3. Rita definition och egenskaper på det vita tavlan eller blädderblockpapper eller be deltagarna att göra det. Exempel:



Aktivitet 2

Perfekt lagmedlem

Övningen kräver bara några enkla verktyg; stora pappersark, skrivpapper, pennor och färgpennor.

1. Deltagarna delas in i lag om 3-6 personer (beroende på gruppstorlek) och instrueras att dela med sin grupp sina individuella styrkor och de positiva attribut som de känner skulle bidra till att deras lag lyckas. De måste skriva ner dessa styrkor och attribut på ett papper.
2. Efter gruppdiskussionen får varje lag ett stort pappersark, skrivpapper, markörer och en penna. Lagen bör sedan instrueras att göra den "perfekta gruppmedlemmen" genom att kombinera varje lagmedlems

styrkor och positiva egenskaper till en imaginär person. Denna "person" bör också få ett namn, ha en bild ritad av den och ha sina olika färdigheter/egenskaper märkta. Laget ska också skriva en berättelse om denna person och lyfta fram alla saker som deras imaginära person kan göra med alla sina fantastiska egenskaper.

3. I slutet av övningen ska varje lag dela sin person med gruppen och berätta den åtföljande historien.

Denna övning hjälper deltagarna att upptäcka sina styrkor och anpassa sig till den svaghet som de känner att de eller en gruppmedlem kan ha genom att förstå att de som grupp kan ha fler styrkor och uppnå bättre resultat än om de bara skulle arbeta ensamma.

Exempel på ritning:



Aktivitet 3

Träna på att arbeta i lag - är du en lagspelare?

Spaghettornet (Du kan också göra denna övning med papper (tidning, tidskrifter, etc.) och tejp):

- Ledaren introducerar 9 grupproller från Belbin och ger dem papper med informationen om rollerna. Deltagarna får tid att läsa och ställa frågor för klargörande. Efter det börjar övningen.
- Deltagarna delas in i lag.
- Varje lag tar 1/3 av lådan med spagetti och 1 marshmallow. Målet är att bygga ett torn som kan stå utan extra stöd med marshmallow på toppen. Teamet har 15 minuter att diskutera strategi och bygga ett torn. Vinnarlaget är laget som har byggt det högsta tornet.
- Målet är att deltagarna ska inse hur deras beteende och roll i ett team är, förstå att lagarbetet är effektivt om alla lagmedlemmar är aktiva och samarbetar samt att förbättra färdigheterna för att skapa mer självsäkra, avslappnade och konstruktiva lag.

ÖVERSIKTSAKTIVITET:

Placera 9 skyltar med titlar på dessa roller på olika platser i rummet. Gå kort genom alla aktiviteter/övningar som deltagarna gjorde, och be deltagarna att placera sig på de olika platserna beroende på vilken roll de spelade i laget under de aktiviteter som ägde rum under aktiviteten. För varje aktivitet måste deltagarna välja plats. Varje gång de är på sina respektive platser, diskutera vad deras roll betydde för laget:

- *Var din roll hjälpsam och gynnsam för laget och resultatuppnåendet?*
- *Har du ändrat din roll under olika aktiviteter, eller stannade du alltid i samma roll?*
- *Skulle du välja samma roll om du var tvungen att göra aktiviteterna igen?*

5.2. Verktyg 2: Kommunikationskort

5.2.1. Praktisk Information

MODUL	Teamwork
VERKTYG	Kommunikationskort ^{28 29}
HJÄLPMEDEL	White board/blådderblock, papper, kommunikationskort
INNEHÅLL	Lär känna de tre kommunikationstyperna Öka medvetenheten om ens egen kommunikation och beteende i lag Utveckla bättre kommunikations- och problemlösningsfärdigheter
KONCEPT	Effektiv kommunikation och problemlösning är avgörande mellan alla medlemmar, oavsett vilken roll varje person spelar. Oavsett om det är mellan två lagkamrater på ett idrottslag eller två medarbetare på ett kontor, öppen och direkt kommunikation, är förmågan att lösa nya problem avgörande för framgång. Utan dessa två viktiga färdigheter kommer grupper bara att slösa bort tid och energi på att göra arbete som inte krävs på grund av bristande förståelse för vad som behöver göras.
UNDERVISNINGSTIMMAR	4
LÄRANDEMÅL	Deltagaren kommer att: <ul style="list-style-type: none"> - lära sig om de tre kommunikationstyperna - bli medveten om sin egen kommunikation - styrkor och områden som behöver förbättras - bli medveten om sin egen och andras kommunikation i ett lag - se kommunikation som ett verktyg för att främja effektivt lagarbete och nå mål - utveckla färdigheter inom kommunikation och problemlösning

²⁸ Zambas, J. "The Importance of Effective Communication in the Workplace", *DQ Media*, last modified February 5, 2019, <https://www.careeraddict.com/the-importance-of-effective-communication-in-the-workplace>

²⁹ Bosworth, P. "The power of good communication in the workplace", *Leadership choice*, last modified February 13, 2019, <https://leadershipchoice.com/power-good-communication-workplace/>

BEDÖMNINGS-
MATERIAL FÖR
VALIDERING

BEDÖMNINGSVERKTYG

Deltagaren kan:

- Förklara de tre kommunikationstyperna och ge exempel
- Förstå vikten av effektiv kommunikation i lagarbete
- Reflektera över sina egna kommunikationsstyrkor och svagheter i laget
- Reflektera över andras kommunikation i laget
- Kommuniera effektivt för att lösa nya problem
- Utvärderingsformulär för ledaren
- Utvärderingsformulär för deltagaren
- Portfolio

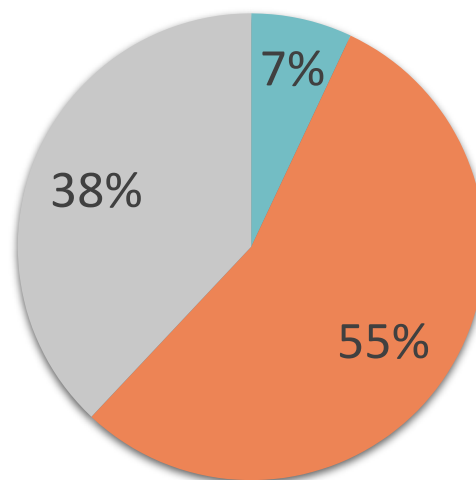
5.2.2. Ledarens Manual for Kommunikationskort

INTRODUKTION TILL KOMMUNIKATION

- Ge deltagarna en kort introduktion om vikten av god kommunikation i laget. Några korta artiklar att titta på:
- Ge exempel. Du kan också be deltagarna dela exempel från deras liv på god och dålig kommunikation.
- Introducera tre typer av kommunikation:

ICKEVERBAL KOMMUNIKATION

■ Spoken words ■ Non verbal ■ Tone of voice



Kommunikation, i ett direkt, fysiskt samtal, sker på tre nivåer: verbalt (talat språk), röst (tonläge) och icke-verbalt (kroppsspråk).

Skillnaden här mellan röst och ickeverbalt beror på mycket specifika egenskaper som kommunikationen genom rösten har.

De olika procentsatserna som presenteras återspeglar inte direkt en viss grad av betydelse. Istället representerar de hur mycket kommunikation som helhet sker via dessa tre olika kanaler.

Dessutom, och i motsats till viss missuppfattning som dessa värden kan komma från, överför icke-verbala element inte meddelandet. Istället bidrar dessa icke-verbala element till att stödja talarens inställning till vad de säger och hur hens tro eller

övertygelse presenteras för lyssnarna. Var och en av denna typ av kommunikation har sina olika element. Denna tabell är endast för ledaren - den ska inte visas för deltagarna.

Ickeverbal	Röst	Verbalt
<ul style="list-style-type: none"> • Energinivå • Ögonkontakt • Kroppshållning • Rörelser • Fart • Distans • Andning • Mimik 	<ul style="list-style-type: none"> • Tonfall • Rytym • Takt • Volym 	<ul style="list-style-type: none"> • Ordförråd • Grammatik regler • Ämnen • Uppmuntrande verbaliseringar (aha, hmm ...)

Aktivitet 1

Tre (3) nivåer av kommunikation

- Dela deltagarna i 3 lag. Varje lag kommer att arbeta med: 1) verbal kommunikation, 2) ickeverbal kommunikation och 3) röst kommunikation.
- Varje lag får en lista över "egenskaper" och måste välja vilken som tillhör deras kommunikationstyp.
- Fråga vilka grupperna har valt och skriv ner det på den vita tavlan/blädderblocket.
- Alla deltagare diskuterar om något inte är korrekt och måste ändras.
- Gå igenom listan igen och gör korrigeringar om det behövs. Om det fanns några misstag, fråga deltagarna varför de trodde att egenskapen tillhör en kommunikationstyp istället för den andra (rätt).

I slutet ska listorna se ut så här:

Ickeverbal	Röst	Verbal
<ul style="list-style-type: none"> • Energinivå • Ögonkontakt • Kroppshållning • Rörelser • Fart • Distans • Andning • Mimik 	<ul style="list-style-type: none"> • Tonfall • Rytym • Takt • Volym 	<ul style="list-style-type: none"> • Ordförråd • Grammatik regler • Ämnen • Uppmuntrande verbaliseringar (aha, hmm ...)

Aktivitet 2

Öva på 3 kommunikationstyper

- Fråga deltagarna vilka som vill vara med i denna övning - 2 frivilliga som behövs för varje situation.
- Utse en tilldelatagare A och en till deltagare B.
- Ge varje deltagare en kopia av följande scenario. Du kan också skapa ett eget scenario eller spela upp flera.
- Deltagare A kommer att läsa sina meningar högt, men deltagare B kommer att kommunicera sina meningar på ett ickeverbalt sätt. Ge dem tid att tänka på hur de vill göra det.
- Ge A en hemlig känslomässig distraktion som är skriven på ett papper. Till exempel kan deltagare A ha bråttom, bli frustrerad eller kanske bli besviken.
- Efter dialogen, be varje deltagare att gissa vilken känsla som påverkade deltagare A och vad deltagare B ville säga med sin ickeverbala kommunikation.

Dialog A:

S: Har du sett min penna? Jag kommer inte ihåg var jag la den.

B: Vilken?

A: Den gröna. Den du lånade.

B: Är det den här?

S: Nej. Det är den du lånade - grön.

B. Det gjorde jag inte!

S: Kanske är den under stolen. Kan du titta?

B: OK - ge mig en minut.

S: Hur länge kommer det att ta?

B: "Geez", varför så otålig? Jag hatar när du blir bossig.

S: Glöm det. Jag hittar den själv.

B: Vänta - jag hittade den!

Dialog B:

S: Hej, skrivaren är slut på papper. Vet du var jag kan hitta mer papper?

B: Kolla i skåpet bredvid skrivaren.

S: Jag kollade i skåpet, det finns inget papper. Har du beställt det som jag bad dig?

B: Bad du mig beställa papper?

A: Ja, för en vecka sedan!

B. Jag glömde det helt.

S: Du bör skriva ner sådana saker! Det är väldigt oansvarigt av dig!

B: "Geez", jag är ledsen, jag hade mycket arbete den här veckan! Jag kommer att göra det nu.

S: Hur lång tid tar det att leverera?

B: 1 eller 2 dagar!

S: Glöm det. Jag kommer att köpa det själv.

B: Vänta – jag hittade lite papper här, du kan använda det här.

A: Tack, men beställ papper!

B: Jag kommer göra det!

Aktivitet 3

Förbättra kommunikation på jobbet/problemlösningsförmågor

- Dela deltagarna i 3 lag.
- Be den första gruppen välja scenariot från korten (KORT A) och spela upp det för resten av gruppen (bilaga 1). De behöver inte hitta en lösning för ett skrivet problem.
- Enligt det scenario som valts av den första gruppen, ge motsvarande kort (KORT B) till andra gruppen och de kommenterar situationen med de viktigaste frågorna på kortet.
- Be den 3:e gruppen att spela upp samma situation med förslag från andra gruppen och med den möjliga positiva lösningen.
- Avsluta aktiviteten genom att ha gruppdiskussion om aktiviteten och hur den relaterar till verkliga situationer.

ÖVERSIKTSAKTIVITET: Utvärdering med "handmetoden"

Ge deltagarna ett papper och pennor. Be deltagarna att rita runt handen och skriv in följande på fingrarna på sin hand:

- Tummen - något bra, något de tyckte om
- Pekfingret - något som ändrade/utmanade deras synvinkel
- Långfingret - något dåligt, något som de inte tyckte om
- Ringfingret - något de kommer att komma ihåg extra från aktiviteten eller något som förvånade dem
- Lillfingret - viss skicklighet de vill lära sig mer om.
- Handflatan - (en förutsägelse för framtiden) vad ska de göra nu? Hur kan de använda förvärvad kunskap för att bli en bättre medlem av arbetslaget och förbättra sin kommunikationsförmåga?

5.3. Verktyg 3: NLP tekniker

5.3.1. Praktisk Information

MODUL	Teamwork
VERKTYG	NLP tekniker ^{30 31 32 33 34}
HJÄLPMEDEL	Stenciler
INNEHÅLL	Bekanta sig med NLP-tekniker för att fortsätta förbättra kommunikationsförmågan (perceptuella positioner, aktivt lyssnande, feedbackmodell). Lär dig hur du ger och får konstruktiv feedback.
KONCEPT	Som nämnts tidigare är effektiv kommunikation mellan alla teammedlemmar avgörande för att uppnå mål. Neuro-linguistic programmering (NLP) är en strategi för kommunikation, personlig utveckling och psykoterapi skapad av Richard Bandler och John Grinder i Kalifornien, USA på 1970-talet. Eftersom NLP är ett mycket brett ämne, har vi valt flera tekniker som används i NLP för att förbättra kommunikationen.
UNDERVISNINGSTIMMAR	4
LÄRANDEMÅL	Deltagaren kommer att: <ul style="list-style-type: none"> - Lära sig om NLP-tekniker - Lära sig att se saker/situationer ur andra perspektiv för att undvika/lösa konflikter - Förbättra sina aktiva lyssnarfärdigheter - Förbättra sina kunskaper om att ge feedback

³⁰ "Active listening. Hear what people are really saying", Mind Tools Ltd., last modified Accessed June 4, 2019, <https://www.mindtools.com/CommSkil/ActiveListening.htm>

³¹ Barnard, D. "Active listening skills, examples and exercises", Virtual speech, last modified September 20, 2017, <https://virtuallspeech.com/blog/active-listening-skills-examples-and-exercises>

³² "Perceptual Positioning", Qube Learning Institute, last modified February 7, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=nzcd4ta3BDs>

³³ Carroll, M. "Using perceptual positions, NLP academy, last modified November 29, 2018, https://www.nlpacademy.co.uk/articles/view/using_perceptual_positions/

³⁴ "The Situation – Behavior – Impact Feedback Tool", Mind Tools Ltd., last modified Accessed May 10, 2019, <https://www.mindtools.com/pages/article/situation-behavior-impact-feedback.htm>

BEDÖMNINGS-
MATERIAL FÖR
VALIDERING

BEDÖMNINGSVERKTYG

- Förstå vikten av öppen kommunikation i teamet

Deltagaren kan:

- Förklara vad perceptuella positioner är
 - Förklara vad aktivt lyssnande är och känner till aktiv lyssningsteknik
 - Ge konstruktiv feedback med hjälp av feedbackmodellen
 - Förstå vikten av öppen kommunikation i teamarbete
-
- Utvärderingsformulär för ledaren
 - Utvärderingsformulär för deltagaren
 - Portfolio

5.3.2. Ledarens Manual för NLP tekniker

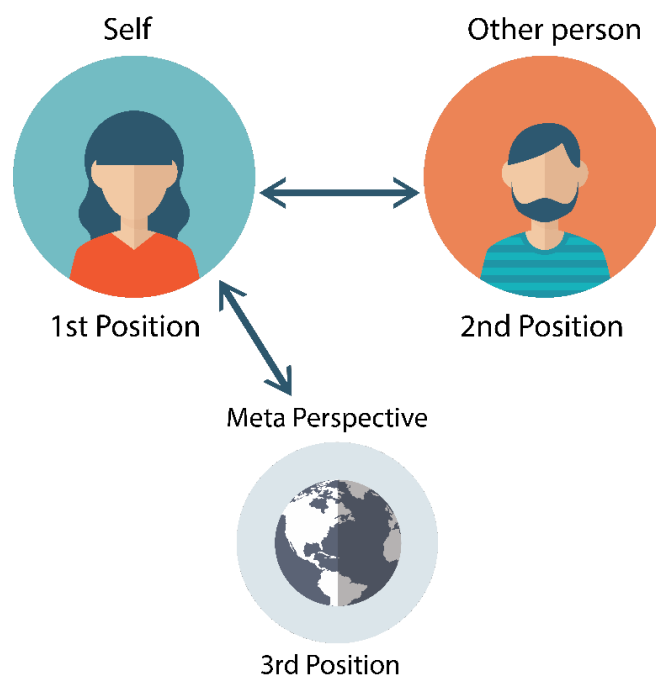
Introduktion till perceptuella positioner

Det finns ett vanligt uttryck som kallas "att se saker ur ett annat perspektiv". Om vi tar detta bokstavligen betyder det att vi faktiskt har möjlighet att uppleva saker ur andra perspektiv, eller att vi kan kalla det perceptuella positioner istället för genom våra egna ögon. Kanske är det så att vi har möjligheten att "gå utanför oss själva" och se saker utifrån, eller ur en annan persons perspektiv.

I NLP (Neuro Linguistic Programming) ändrar vi faktiskt perspektiv, att vi ser saker ur en annans perspektiv eller ser händelser utifrån.

I NLP hänvisar vi till 3 perceptuella positioner, det vill säga 1:a, 2:a och 3:e position:

- Jag är i 1:a positionen när jag upplever världen runt mig ur mitt eget perspektiv.
- Jag är i 2:a positionen när jag upplever världen ur en annans perspektiv.
- Jag är i 3:e position när jag upplever mig själv och den andra personen utifrån, som en neutral observatör.



Hur kan detta användas?

Ett sätt att använda detta är att bli medveten om vilket perspektiv du har på saker och situationer. Det kan också hjälpa till att lösa konflikter och svåra situationer. Till exempel kan det vara viktigt att gå till andra platsen för att uppleva en annans syn på samma situation och gå till tredje platsen kan användas för att få ett övergripande perspektiv på händelsen.

Aktivitet 1

Perceptuella positioner

Be deltagarna att:

- Tänk på en situation där du samtalade med din kollega/familjemedlem/vän/etc. och det inte riktigt fungerade som du ville.
- Föreställ dig tre stolar på golvet och placera dig själv i en av dem. Det är din första position.
- Föreställ dig att din medarbetare/familjemedlem/vän/etc. sitter i stolen mittemot dig, i den andra positionen.
- Gå nu till den tredje positionsstolen, det vill säga vid sidan och i lika avstånd från de två andra positionerna. Gör dig själv så neutral som möjligt och se situationen från utifrån.
- Gå sedan till den andra positionsstolen (den andra personen) och föreställ dig att du är den andra personen.
- Vilken information får du om situationen som du upplever härifrån? Du har 5 minuter att skriva ner det.
- Gå nu tillbaka till tredje positionen och sedan tillbaka till första positionen (dig själv).
- Hur upplever du situationen nu? Du har 5 minuter att skriva ner det.

Efter uppgiften be deltagarna dela sina tankar - har deras syn på hela situationen förändrats efter att de gjort den här övningen? Vad tycker de – skulle det vara användbart att föreställa sig själva i någon annans sits innan man agerar i någon situation? Skulle det förändra hur de reagerar/hanterar vissa situationer?

Introduktion till aktivt lyssnande

Aktivt lyssnande är en viktig färdighet som tar både tid och övning att förvärva. Det är en kritisk del av produktiva diskussioner eftersom det möjliggör ett respektfullt utbyte av idéer, åsikter och känslor. Aktivt lyssnande uppmuntrar den andra personen att säga mer om frågan och gå från det ytliga problemet/frågan till det djupare/verkliga problemet/frågan. Genom aktivt lyssnande kan vi hjälpa den andra personen att få mer tydlighet och hitta sin egen lösning. Aktivt lyssnande har visat sig vara väsentlig skicklighet i konfliktlösning.

Tekniker på aktivt lyssnande:

- Ögonkontakt
- Uppmärksammande kroppsspråk (lutar sig mot den andra personen, öppen hållning, nickar när det är lämpligt)
- Matchande kroppsspråk för den person som talar (se: byggnadsrapport)
- Parafraas - Omarbeta ett meddelande, men vanligtvis med färre ord (t.ex. A: Jag förstår bara inte, en minut ber hon mig att göra detta, och nästa minut att göra det. B: Hon förvirrar dig verkligen)
- Förklaring - för att sätta vagt material i skarpare fokus
- Ställa öppna frågor
- Sammanfatta - organisera och dra samman vad som sades (t.ex. historiens tre huvudpunkter är ...)
- Visa empati - reflektion av känslor och behov hos den person som talar (t.ex. A: Det är så deprimerande när du försöker göra ditt bästa och ingen verkar se dina ansträngningar. B: Du känner dig ledsen för du behöver erkännande för det du " har gjort)

Ytterligare tips för aktivt lyssnande:

- Antag inte att du vet vad den andra personen menar
- Se till att du har förstått det
- Erbjud uppmuntran och stöd.

- Fråga när det är lämpligt hur personen mår. Anta inte att du vet hur personen mår
- Visa empati
- Var helt uppmärksam och fokuserad på den andra personen. Tänk inte på något annat. Planera inte vad du ska säga medan du lyssnar
- Avbryt inte eller kommentera irrelevant
- Leta efter känslor och behov
- Om du måste ange dina åsikter, säg dem först efter att den andra personen har slutat prata
- Kalibrera verbala såväl som icke-verbala ledtrådar
- Inte döma och anklaga

Vad aktivt lyssnande INTE är:

- Att komma överens/inte komma överens
- Erbjuder råd
- moraliserande
- kritisera
- Trösta eller lugnande
- Använda logik och rationell förklaring
- Undvika problemet
- Underskatta problemet

Aktivitet 2

Aktivt lyssnande

När du har introducerat en grupp för definitionen och tekniker för aktivt lyssnande kan du implementera kunskapen.

- Dela upp gruppen i par, A & B
- Ta alla B ut ur rummet och be dem att vänta utanför
- Informera alla A om att de ska lyssna på sin partner, varje gång deras partner säger något som väcker deras "inre röst", dvs. att de vill ställa en fråga, får

dem att tänka på något osv. ... ska de hålla upp handen i 2 sekunder sedan lägg ner den igen.

- Be dem göra detta under hela konversationen - A får inte interagera med B, ställa frågor, bekräfta förståelse osv. A är tyst, räcker bara upp handen varje gång deras inre röst väcks.
- Informera därefter B utanför att de ska prata med A om något av intresse, en upplevelse, deras sista semester något positivt som har hänt dem under de senaste sex månaderna. De har tre minuter att prata.
- Ta B tillbaka in i rummet och låt de sedan prata i tre minuter.
- Efter de tre minuterna, fråga B hur de kände sig när de pratade med A, vilka känslor som framkallades osv.... vanliga svar på det är "känner sig inte lyssnade på, förstod inte varför de räckte upp handen, tappade mitt tankesätt eftersom de uppenbarligen inte lyssnade, etc.
- Gör övningen igen, denna gång så att A kan interagera, ställa frågor, engagera sig i konversationen etc. och jämföra de två konversationerna, vilken var mer tillfredsställande, etc.

Introduktion till feedbackmodell

Termen feedback/återkoppling hänför sig till direkta, objektiva, enkla och respektfulla observationer som en person gör om en annans beteende.

Feedback betyder att rapportera tillbaka och ge ny insikt som kan skapa ett annat fokus och därmed ett nytt beteende. Mycket effektivt sätt att ge feedback är att fokusera på vad feedbackmottagaren redan gör bra och på vad hon/han kan göra ännu bättre.



Feedback ≠ kritik Feedback ≠ beröm

Feedback = rapportera tillbaka, ge ny insikt, nytt perspektiv

Feedback = handling av ärlighet, respekt och omsorg

Feedback = ökar tillväxten

Feedbackmodellen

Brist på feedback har identifierats som ett av de 3 främsta hindren för effektiv arbetsprestanda (tillsammans med förväntningar och färdigheter).

De vanligaste misstagen när du ger feedback är att bedöma och kritisera, inte erkänna positiva eller tvärtom undvika att ge feedback på grund av personens obehag (t.ex. rädsla för att skada någons känslor).

Exempel: "När du avbröt andra elever var effekten att de kände sig frustrerade över att de inte kunde uttrycka sina åsikter. Jag föredrar om du lyssnar på andra när de talar utan att störa."

"När du lovade att skicka mig den rapporten senast klockan 2 och du inte gjorde det, kunde jag inte fortsätta med mitt arbete och jag blev orolig om jag kan lita på dig. Skicka mig dina rapporter i tid."

"När du gör ironiska kommentarer om mig framför andra, mår jag dåligt. Jag skulle föredra om du berättade för mig allt du har att säga till mig direkt och privat."

De två första elementen i feedbackformeln (observerbart beteende och inverkan av beteendet) är också effektiva samtidigt som de ger positiv feedback, t.ex. "När du frivilligt deltog i välgörenhetsåtgärden var effekten av att jag och hela teamet kände att du verkligen var engagerad och brinner för vår organisations värderingar. Jag uppskattar det verkligen"

- Observera beteende: Börja med att ge en tydlig beskrivning av konkret observerbart beteende och presentera det på ett faktiskt sätt. (Inga tolkningar, bara fakta!)
- Påverkan av beteendet: Förklara varför informationen är viktig för hen, för dig och/eller för organisationen. Genom att göra det ger du en grund för förändring.
- Önskvärt beteende: erbjuda några idéer om alternativt beteende

Ytterligare tips för att ge feedback

- Tänk på vad du vill säga innan du säger det (var medveten om din avsikt, vilket meddelande du vill skicka och vilket resultat du förväntar dig).
- Ge feedback på de områden som personen kan ändra.
- Se till att din avsikt är att hjälpa, inte att skada eller tvinga till förändring.
- Var samtidigt direkt och respektfull.
- Ge positiv såväl som negativ feedback.
- Se till att konversationen är tvåvägsdialog.
- Kom ihåg att lämna dina starka negativa känslor innan du ger feedback så att de inte stör.

- Öva mötet med någon annan först för att träna och för att få förslag.
- Be personen som du ska ge feedback om det är bra tid för hen.
- Var medveten om ditt kroppsspråk medan du ger feedback. Kanske tenderar du att vara för stram och snäv eller för mjuk? Äkta leende kan hjälpa, men använd inte leende för att dölja ditt obehag.
- Håll ögonkontakt medan du ger feedback.
- Om du känner dig anspänd när du ger feedback är det OK att säga att det är en svår situation för dig.
- Erkänna betydelsen av förhållandet (när det är lämpligt), t.ex. " jag vill vara ärlig mot dig om något som har stört mig. Jag uppskattar verkligen vår relation och vill inte att den här frågan kommer i vägen "
- Kom ihåg: Ingen kan ändra en annan person, människor förändrar sig själva.

Aktivitet 3

Ge feedback

När du har introducerat en grupp för feedbackmodellen och get tips för att ge feedback kan du implementera kunskapen i praktiken.

Gör grupper om 4 och ge feedback i nedan beskrivna situationer med hjälp av feedbackformeln. Varje team har 10 minuter att förbereda sina svar. Välj en person som kommer att läsa svaren för de andra.

- Du är lagmedlem i en multikulturell arbetsgrupp. En av dina medarbetare gör ofta rasistiska skämt mot de andra medarbetarna.
- Din kollega får ofta privata telefonsamtal under arbetstid, svarar på dem och talar högt. Det stör dig och påverkar din koncentration och arbetsprestanda.
- Din chef ger dig mer arbete än till andra utan ersättning eller annan bonus.
- Din kollega som du arbetar med i ett projekt avvisar alla dina idéer utan att ge dig förklaring.

ÖVERSIKTSAKTIVITET: FRÅGEHATTEN

- Ge varje gruppledmedlem ett litet papper och en penna.
- Be deltagarna att skriva ner en fråga de har.
- Frågan kan relateras till vad de har lärt sig idag, eller något som kom upp, en idé de har för eftertanke eller annat.
- Du kan välja ett tema specifikt eller låta det vara öppet för deltagarna att ställa frågor som de tycker är relevanta.
- Samla alla frågor i hatten/lådan/hinken efter några minuter, eller vad du än har.
- Ge hatten till en person som väljer en fråga slumpmässigt. Den som valde frågan kommer att försöka ge svaret på frågan. Det kanske blir en diskussion.
- Hatten passeras runt cirkeln tills alla har dragit och svarat på en fråga.

Denna översiktsaktivitet gör det möjligt för deltagarna att gå igenom all information/metoder de fick under aktiviteten, ställa specifika frågor eller förtydliga.

Bilaga 1. KOMMUNIKATIONSKORT

<p>KORT A</p> <p>SITUATION 1</p>	<p>Du har arbetat på ett nytt företag för ungefär 3 månader. Du tycker om arbetet men inte kollegorna. Tom har upprepade gånger kritiserat ditt arbete utan egentlig orsak. Du bestämmer dig till slut att du fått nog och att prata om det med din chef eftersom det inte get resultat av att själv prata med Tom.</p> <p>Du träffar din chef Jane. Under mötet känns det so matt hon inte lyssnar på dig. Hon kollar hela tiden på sin telefon, Facebook och Instagram. Du blir frustrerad över att hon inte verkar bry sig och du vet inte längre vad du ska göra</p>
--	--

<p>KORT B</p> <p>SITUATION 1</p>	<p>Utgångspunketer att tänka utifrån</p> <ul style="list-style-type: none">• Den anställda• Jane, chefen• Tom, kollegan <p>Nyckelfrågor:</p> <ul style="list-style-type: none">• Vilken ickeverbal signal ger Jane den anställda genom sin tydliga intressenivå?• Hur kan den anställda agera annorlunda? Hur skulle kommunikationen kunna förbättras?• Vilka steg kan den anställda ta för att det ska bli bra?
--	--

KORT A

SITUATION 2

Du kommer till restaurangen där du arbetar med ett väldigt dåligt humor. Anledningen till det är att du på vägen dit var nära till att vara med i en bilolycka pga att någon annan körde vårdslöst. Din kollega, Tim, påminner dig om att det är du som är ansvarig för att lasta av grönskerna från leveransbilen. Bilen är redan där och chauffören har bråttom. Du skriker till Tim att du kommer lasta av bilen när när du hart id och är redo för det. Din chef, Elena, går förbi och hör allt. Hon ber dig komma med till hennes kontor för att prata om situationen.

KORT B

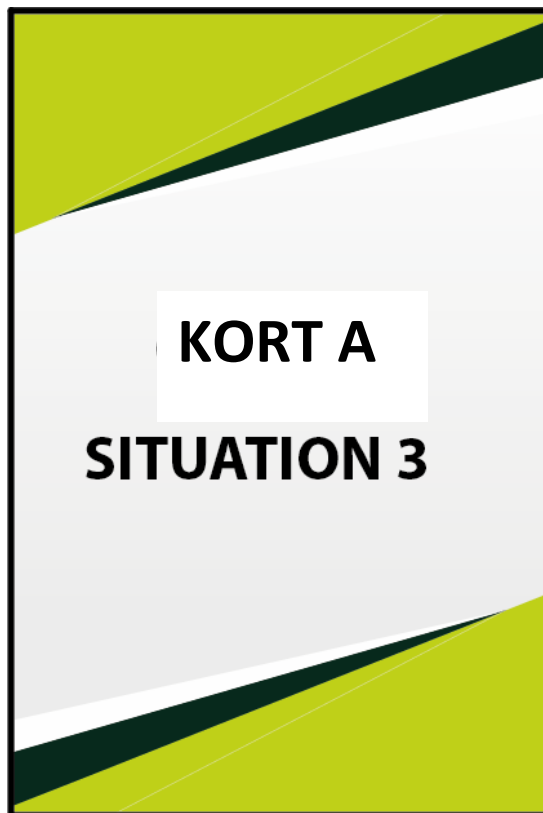
SITUATION 2

Utgångspunketer att tänka utifrån

- Den anställda
- Elena, chefen
- Tim, kollegan
- Chauffören

Nyckelfrågor:

- Hur påverkar den anställdes röstläge mot kollegan och uppgiften?
- Hur skulle den anställda ha kunnat agera annorlunda? Vad behöver hen göra för att förbättra situationen?
- Hur skulle kommunikationen förbättras?



Du ber din kollega, Jessica, att stanna på konditoriet och köpa en födelsedagstårta till ett firande från hela arbetslaget till en annan kollega som fyller år. Konditoriet ligger efter Jessicas väg till jobbet men för dig blir det en omväg. Jessica glömde att åka förbi där på väg till jobbet och vägrar sedan att åka och hämta tårten. Du får därför göra det själv, fastnar i trafiken och kommer för sent till ett viktigt möte. Din chef blir arg på dig



Utgångspunketer att tänka utifrån

- Den anställda
- chefen
- Jessica, kollegan

Nyckelfrågor:

- Hur skulle den anställda kunnat hantera detta annorlunda? Vilka steg kan hen ta för att förbättra situationen?
- Hur hade Jessica, kollegan kunnat hantera situationen bättre? Vilka steg kan hon ta för att förbättra situationen?
- Hur kan kommunikationen förbättras för att undvika liknande situationer i framtiden?

KORT A SITUATION 4

Du är en del av ett arbetslag som förbereder en presentation. Sista mötet är nu på morgonen kl 9. Det är fyra deltagare i gruppen: Daniel, Chris, Maria och du själv. Du kommer till mötesrummet 8.55, Daniel är redan där. Chris kommer 9.02. Ni fortsätter vänta på Maria så att ni kan börja arbeta. Ingen har hört från henne. Du börjar bli irriterad och orolig. De andra är arga och pratar om hur stressade de är. 9.20 bestämmer ni gemensamt att börja utan Maria. Maria kommer 9.28 utan ursäkt eller förklaring och hoppar in i arbetet. De andra är upprörda men säger ingenting om det och fortsätter arbeta.

KORT B SITUATION 4

Utgångspunketer att tänka på

- Den anställda
- Daniel och Chris
- Maria, kollegan som är sen

Nyckelfrågor:

- Hur skulle kollegorna som var i tid kunnat agera annorlunda? Vad skulle de kunna säga till Maria?
- Hur skulle Maria kunnat agerat annorlunda? Vad behöver hon göra för att förbättra situationen?
- Hur kan kommunikationen förbättras för att undvika liknande situationer i framtiden?

KORT A SITUATION 5

Du arbetar i en djuraffär. Ditt ansvar är att ta hand om djuren i affären (mata, dem göra rent burarna osv.). Du har haft samma uppgifter i tre år. Din chef, Angela, berättar för dig att du nu ska stå i kassan, ta hand om kunder och svara i telefon. Det ingår egentligen inte i din arbetsbeskrivning. Du vet att det är bra att vara flexibel för att göra dig till en mer värdefull medarbetare men känner dig tveksam till de nya arbetsuppgifterna. Du är väldigt blyg och trivs bra med att bara arbeta med att ta hand om djuren. Det är väldigt jobbigt för dig att prata med okända.

KORT B SITUATION 5

Utgångspunkter att tänka på

- Den anställda
- Angela, chefen
- Kunderna
- Djuren

Nyckelfrågor:

- Hur kan den anställde hantera den här önskan från chefen?
- Vilka frågor kan den anställde ha till chefen?
- Vad kan Angela göra för att underlätta för den anställde att ta sig an de nya uppgifterna?

6. KONFLIKT- HANTERING

Verktyg 1 - Känna igen och hantera olika typer av gruppkonflikt: auditiv

Verktyg 2 - Känna igen och hantera olika typer av gruppkonflikt: visuell

Verktyg 3 - Känna igen och hantera olika typer av gruppkonflikt: kinestetisk

Introduktion

Konflikter är en oundviklig del av livet. Var och en av oss har egna åsikter, idéer och föreställningar. Vi har egna sätt att se på saker och vi agerar enligt vad vi tycker är rätt. Därför befinner vi oss ofta i konflikt i olika scenarier; det kan involvera andra individer, grupper av människor eller en kamp inom oss själva. Följaktligen påverkar konflikten våra handlingar och beslut på ett eller annat sätt. Konflikt klassificeras här i följande fem typer:

Rollkonflikt - Konflikter orsakade av de enskilda gruppmedlemmens egenskaper. De kan vara relativt permanenta egenskaper: intolerans, respektlös syn på mångfald och liknande, men ofta relaterar de till tillfälliga egenskaper som är reaktioner på personens nuvarande livssituation - spänning, nervositet, hett temperament.

Pseudokonflikt - Konflikter som uppstår genom missförstånd bland gruppmedlemmar. De kan lösas genom kommunikation eller genom en förhandlingsprocess som avslöjar intressen och behov samt lösningar som kommer att tillfredsställa båda parter.

Värderingskonflikt - Konflikter som uppstår på grund av olika bestämmningar av visst innehåll. Teamet består av personer med olika yrken, kunskaper och utbildning. Olika yrken har ofta olika åsikter om samma fenomen. Första steget mot att övervinna dessa konflikter skulle vara att skapa en samsyn genom kommunikation. Sedan att tillsammans fundera på vilken åsikt som leder till den mest produktiva lösningen av det faktiska problemet.

Sakkonflikt - Konflikter orsakade av dåligt urval av arbetsmetoder (t.ex. hur beslutet fattas i laget) eller oförmåga att komma överens om valet av metod. För att lösa dessa konflikter är första steget att betona likheten i mångfalden och sedan leda laget för att välja de lämpligaste metoderna med tanke på det särskilda problemet.

Auktoritetskonflikt - Konflikter mellan gruppen och organisationen (överordnade eller andra grupper i organisationen). För att övervinna dessa

konflikter används kommunikations- och förhandlingskunskaper och vi är inriktade på att söka kompromisser.

Konflikter kan tyckas vara ett problem för vissa, men det är inte så konflikter bör uppfattas. Å andra sidan är det en möjlighet till utveckling och kan vara ett effektivt sätt att öppna upp bland grupper eller individer.

Denna modul innehåller aktiviteter som kan visa på olika typer av konflikter som kan uppstå i gruppen, ger övningar för att känna igen olika typer av konflikter, uppmuntrar den befintliga kunskapen inom kommunikation, lärande om hur man lär sig (olika inlärningssätt) och hjälper till att övervinna konflikter i den dagliga funktionen av en grupp. De material som behövs för verksamheten är:

- *bladderblock*
- *pennor*
- *Arbetsmaterial för deltagarna "Typer av konflikter i gruppen och sätt att övervinna dem";*
- *Seriebilder med olika typer av konflikter och Plats för dramatisering av olika konflikter*

Innan du utför de tre verktygen är det väldigt viktigt att ledaren introducerar genom en aktivitet: "Mänskliga maskiner". Deltagarna är indelade i tre grupper enligt deras inlärningsstilar (förutbestämda) - auditiv – får en bild av en hårtork; visuellt - de får en bild av en dator; kinestetiska - de får en bild av en mixer. Deras uppgift är att med sina kroppar, alla tillsammans, utan tal (endast efterlikna maskinens ljud är tillåtet) för att presentera maskinen, medan de andra grupperna svarar/gissar. Efter avslutad aktivitet är det väldigt användbart att ha en diskussion:

- *Hur kändes det för dig?*
- *Var det svårt för dig att agera i en grupp eller skulle du hellre velat göra det själv? Varför?*
- *Vilken annan maskin tycker du skulle vara lätt att representera som en grupp? Varför?*

Introduktionsaktiviteten är organiserad som ett grupparbete. Följande sida ger arbetsbladet för indelning av deltagare i tre grupper.

Materialet som behövs för introduktionsaktiviteten

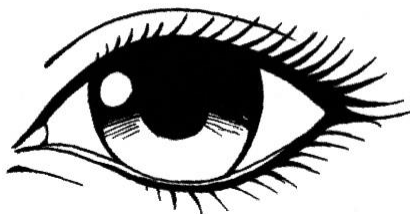
Grupp ÖRA- Auditivt lärande



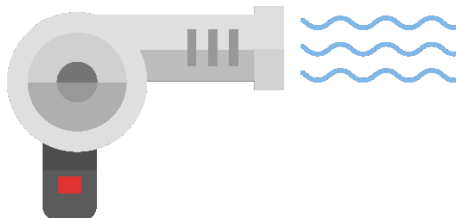
Grupp HAND – Kinestetiskt lärande



Grupp ÖGA- Visuellt lärande



Material som behövs för introduktionsaktiviteten, "Mänskliga maskiner"



6.1. Verktyg 1: Känna igen och hantera olika typer av gruppkonflikt:

auditiv

6.1.1. Praktisk Information

MODUL	Konflikthantering
VERKTYG	Känna igen och hantera olika typer av gruppkonflikt: auditiv
HJÄLPMEDEL	Blädderblock, pennor, stenciler
INNEHÅLL	Lär känna din förmåga att lära och förstå andra, att bli mer effektiva kommunikatörer för att skapa bättre relationer.
KONCEPT	Aktiviteten ger förklaring av konflikttyperna och hur man kan övervinna dem. En av deltagarna läser högt medan andra följer läsningen, var och en för sig själva. Därefter presenterar de tillsammans de olika typerna av konflikter och metoder på blädderblock - med hjälp av former, färger, ritningar, symboler och liknande.
UNDERVISNINGSTIMMAR	4
LÄRANDEMÅL	Deltagaren kommer att kunna: <ul style="list-style-type: none"> - känna igen olika typer av konflikttyper - få kunskap om hur man kan övervinna olika konflikttyper - bli medveten om olika metoder för att övervinna konflikter - uppfatta vikten av att lära sig om konflikter - uppfatta vikten av att kommunicera för att lösa konfliktsituationer - bli medveten om eventuella trender eller mönster när konflikter uppstår bland deltagarna
BEDÖMNINGSMATERIAL FÖR VALIDERING	Deltagaren kan: <ul style="list-style-type: none"> - värdera sitt eget beteende i olika konfliktsituationer - arbeta med de andra deltagarna för att skapa en miljö där alla behandlar varandra med respekt - känna igen sin egen konflikthanteringsstil - använda feedback på ett konstruktivt sätt
BEDÖMNINGSVRKYG	<ul style="list-style-type: none"> - Utvärderingsformulär för ledaren - Utvärderingsformulär för deltagaren - Portfolio

6.1.2. Ledarens manual för “Känna igen och hantera olika typer av gruppkonflikt: auditiv”

Grupp “öra” :

De är försedda med text som innehåller en förklaring av konflikttyperna och hur man kan övervinna dem. Deras uppgift är att en av dem läser högt medan de andra följer läsningen, var och en för sig själva. Därefter presenterar de tillsammans de olika typerna av konflikter och hur man kan övervinna dem - grafiskt, med hjälp av former, färger, ritningar, symboler och liknande - med hjälp av blädderblock.

En medlem i gruppen presenterar dem för alla. Denna grupp presenterar först.

Arbetsblad för grupp “öra” :

Framför er har ni en text med en förklaring av olika konflikttyper och hur man kan övervinna dem. Er uppgift är att läsa texten högt medan de andra följer med i läsningen, var och en för sig själv. Därefter ska ni presentera de olika konflikttyperna och metoder för att lösa konflikter - grafiskt, med hjälp av former, färger, ritningar, symboler och liknande.

En medlem i gruppen presenterar sedan för de andra grupperna. Denna grupp presenterar först.

Olika typer av konflikter och möjliga sätt att lösa dem på;

1. **Rollkonflikt** - Konflikter orsakade av de enskilda gruppmedlemmarnas egenskaper. De kan vara relativt permanenta egenskaper: intolerans, respektlös syn på mångfald och liknande, men ofta relaterar de till tillfälliga egenskaper som reaktioner på personens nuvarande livssituation - spänning, nervositet, hett temperament. Den här typen av konflikt löses genom kommunikation.

2. **Pseudokonflikt** – Konflikter som uppstår genom missförstånd bland gruppmedlemmar. De kan lösas genom kommunikation eller genom en förhandlingsprocess som avslöjar intressen och behov samt lösningar som kommer att tillfredsställa båda parter.
3. **Värderingskonflikt**- Konflikter som uppstår på grund av olika bestämmningar av visst innehåll. Teamet består av personer med olika yrken, kunskaper och utbildning. Olika yrken har ofta olika åsikter om samma fenomen. Första steget mot att övervinna dessa konflikter skulle vara att skapa en samsyn genom kommunikation. Sedan att tillsammans fundera på vilken åsikt som leder till den mest produktiva lösningen av det faktiska problemet.
4. **Sakkonflikt** - Konflikter orsakade av dåligt urval av arbetsmetoder (t.ex. hur beslutet fattas i laget) eller oförmåga att komma överens om valet av metod. För att lösa dessa konflikter är första steget att betona likheten i mångfalden och sedan leda laget för att välja de lämpligaste metoderna med tanke på det särskilda problemet.
5. **Auktoritetskonflikt** - Konflikter mellan gruppen och organisationen (överordnade eller andra grupper i organisationen). För att övervinna dessa konflikter används kommunikations- och förhandlingskunskaper och vi är inriktade på att söka kompromisser.

Diskussion:

- Hur kändes det för er?
- Vad var svårast att göra i gruppen, vad var lättast?
- Var det svårt att komma på olika sätt att lösa konflikter? Varför?
- Vilken av grupperna har hittat sin lärandestil i övningen? Hur? Varför?
- Hur kan ni använda de här kunskaperna i ert vardagliga liv eller på arbetet?

6.2. Verktyg 2: Känna igen och hantera olika typer av gruppkonflikt: visuell

6.2.1. Praktisk Information

MODUL	Konflikthantering
VERKTYG	Känna igen och hantera olika typer av gruppkonflikt: visuell
HJÄLPMEDEL	Stenciler
INNEHÅLL	Lär känna din förmåga att lära och förstå andra, att bli mer effektiva kommunikatörer för att skapa bättre relationer.
KONCEPT	I den här aktiviteten presenteras deltagarna för 5 konflikttyper genom serier och samma bilder utan dialoger med tomma dialogrutor. I gruppen måste de förstå vilken konflikttyp som presenteras, de diskuterar hur det kom till och hur det kan lösas. Sedan lägger de nya dialoger till de situationer som föreslår hur man ska hantera konflikten.
UNDERVISNINGSTIMMAR	4
LÄRANDEMÅL	Deltagaren kommer att kunna: <ul style="list-style-type: none"> - känna igen olika typer av konflikttyper - få kunskap om hur man kan övervinna olika konflikttyper - bli medveten om olika metoder för att övervinna konflikter - uppfatta vikten av att lära sig om konflikter - uppfatta vikten av att kommunicera för att lösa konfliktsituationer - bli medveten om eventuella trender eller mönster när konflikter uppstår bland deltagarna

BEDÖMNINGS-
MATERIAL FÖR
VALIDERING

BEDÖMNINGS-
VERKTYG

Deltagaren kan:

- värdera sitt eget beteende i olika konfliktsituationer
 - arbeta med de andra deltagarna för att skapa en miljö där alla behandlar varandra med respekt
 - känna igen sin egen konflikthanteringsstil
 - använda feedback på ett konstruktivt sätt
-
- Utvärderingsformulär för ledaren
 - Utvärderingsformulär för deltagaren
 - Portfolio

6.2.2. Ledarens manual för “Känna igen och hantera olika typer av gruppkonflikt: visuell”



Grupp “öga” :

Deltagarna presenteras för 5 situationer av konflikttyper genom serier och samma bilder utan dialoger med tomma dialogrutor.

I gruppen måste de förstå vilken konflikttyp som presenteras, de diskuterar hur det kom till och hur det kan lösas. Sedan lägger de nya dialoger till situationerna som föreslår hur man kan hantera konflikten. De skapar egna serier, och visar de andra grupperna i slutet av aktiviteten. De går igenom serierna och kan lägga till egna förslag till dialogerna.



Arbetsblad för grupp “öga” :

Framför er finns 5 situationer av konflikttyper presenterade som serier och samma bilder utan dialoger med tomma dialogrutor. I gruppen bör ni se vilken konflikt som det handlar om, diskutera hur det kom till och hur det kan lösas. Sedan lägger ni till nya dialoger i situationerna där ni föreslår hur ni kan hantera konflikten.

Ni presenterar serierna för de andra grupperna, och i slutet av aktiviteten granskar de dem utan dialoger och kan lägga till egna förslag till dialoger.

Serie med dialog (Exempel 1)



Serie med dialog (Exempel 2)



Serie med dialog (Exempel 3)



Serie med dialog (Exempel 4)



Serie med dialog (Exempel 5)



Serie utan dialog (Exempel 1)



Serie utan dialog (Exempel 2)



Serie utan dialog (Exempel 3)



Serie utan dialog (Exempel 4)



Serie utan dialog (Exempel 5)



Diskussion:

- Hur kändes det för er?
- Vad var svårast att göra i gruppen, vad var lättast?
- Var det svårt att komma på olika sätt att lösa konflikter? Varför?
- Vilken av grupperna har hittat sin lärandestil i övningen? Hur? Varför?
- Hur kan ni använda de här kunskaperna i ert vardagliga liv eller på arbetet?

6.3 Verktyg 3: Känna igen och hantera olika typer av gruppkonflikt:

kinestetisk

6.3.1 Praktisk information

MODUL	Konflikthantering
VERKTYG	Känna igen och hantera olika typer av gruppkonflikt: kinestetisk
HJÄLPMEDEL	stenciler
INNEHÅLL	Lär känna din förmåga att lära och förstå andra, att bli mer effektiva kommunikatörer för att skapa bättre relationer.
KONCEPT	I den här aktiviteten presenteras 5 olika konfliktsituationer som deltagarna ska dramatisera. De behöver komma överens om vem som ska ha vilken roll och hur de ska demonstrera den.
UNDERVISNINGSTIMMAR	3
LÄRANDEMÅL	Deltagaren kommer att kunna: <ul style="list-style-type: none"> - känna igen olika typer av konflikttyper - få kunskap om hur man kan övervinna olika konflikttyper - bli medveten om olika metoder för att övervinna konflikter - uppfatta vikten av att lära sig om konflikter - uppfatta vikten av att kommunicera för att lösa konfliktsituationer - bli medveten om eventuella trender eller mönster när konflikter uppstår bland deltagarna

BEDÖMNINGS-
MATERIAL FÖR
VALIDERING

BEDÖMNINGS-
VERKTYG

Deltagaren kan:

- värdera sitt eget beteende i olika konfliktsituationer
 - arbeta med de andra deltagarna för att skapa en miljö där alla behandlar varandra med respekt
 - känna igen sin egen konflikthanteringsstil
 - använda feedback på ett konstruktivt sätt
-
- Utvärderingsformulär för ledaren
 - Utvärderingsformulär för deltagaren
 - Portfolio

6.3.2 Ledarens manual för “Känna igen och hantera olika typer av gruppkonflikt: kinestetisk”



Grupp “hand” :

Deltagarna får 5 beskrivningar av olika konfliktsituationer som de ska dramatisera/demonstrera. De behöver komma överens om vem som ska ha vilken roll och hur de ska demonstrera konfliktsituationen. Grupp “öra” får i uppgift att efter varje demonstration berätta (gissa) vilken sorts konflikt det handlar om och grupp “öga” får i uppgift att ge förslag på hur konflikten ska lösas.



Arbetsblad för grupp “hand” :

Framför er finner ni 5 beskrivningar på olika konfliktsituationer som ni ska dramatisera/demonstrera. Kom överens om vem som ska ha vilken roll och hur ni ska demonstrera situationerna. Fundera även på förslag till lösningar av konflikterna. Efter varje demonstration kommer grupp “öra” att berätta vilken konflikttyp som spelades upp och grupp “öga” ger förslag på hur konflikten ska lösas.

Konfliktsituationer

1. Under de senaste veckorna får Markus utbrott vid varje möte. Han blir lätt arg på någon annan i gruppen. Han var inte sån förut.
2. Eftersom Milla uttryckte sin syn på att lösa problemet med distribution av färsk fisk, sa Theo att en till aspekt av problemet inte bör ignoreras - fraktpriset från en sådan avlägsen destination. Hon grät och pratade inte med honom i slutet av mötet.
3. När de skulle besluta om parkens planteringar sa Peter att rosor inte kan planteras i övre delen, eftersom det inte finns tillräckligt bra jord föra att de ska kunna växa där. Anna svarade att enligt kunskap om botanik är det exakt i den jorden rosor mår som bäst. Stefan är säker på att denna typ av jord inte kommer att vara bra för rosorna.
4. När det slutliga beslutet att välja den bästa säljande produkten var det många olika åsikter. Ledaren för laget fattade ett beslut med en majoritet av rösterna. Medlemmarna av laget är missnöjda. De tror att inte alla föreslagna alternativen är tillräckligt granskade.
5. Chefen vill ändra gruppens beslut att skapa en daglig meny i restaurangerna, som har fungerat bra i tre år och ger nöjda gäster.

Diskussion:

- Hur kändes det för er?
- Vad var svårast att göra i gruppen, vad var lättast?
- Var det svårt att komma på olika sätt att lösa konflikter? Varför?
- Vilken av grupperna har hittat sin lärandestil i övningen? Hur? Varför?
- Hur kan ni använda de här kunskaperna i ert vardagliga liv eller på arbetet?

REFERENSER

- "6 Hours of Mozart for Studying, Concetration, Relaxation", HALIDONMUSIC, last modified January 10, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=shoVsQhou-8>
- "Active listening. Hear what people are really saying", Mind Tools Ltd., last modified Accessed June 4, 2019, <https://www.mindtools.com/CommSkill/ActiveListening.htm>
- Barnard, D. "Active listening skills, examples and exercises", Virtual speech, last modified September 20, 2017, <https://virtualspeech.com/blog/active-listening-skills-examples-and-exercises>
- Bastian Solutions: Material Handling Systems, Equipment & Consulting <https://www.bastiansolutions.com/> [accessed 4th June 2019]
- "Belbin's team roles. How understanding team roles can improve team performance", *Mind Tools Ltd*, last modified May 26, 2019, https://www.mindtools.com/pages/article/newLDR_83.htm
- Bosworth, P. "The power of good communication in the workplace", Leadership choice, last modified February 13, 2019, <https://leadershipchoice.com/power-good-communication-workplace/>
- Carroll, M. " Using perceptual positions, NLP academy, last modified November 29, 2018, https://www.nlpacademy.co.uk/articles/view/using_perceptual_positions/
- Cedefop, Skills panorama glossary, <https://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en/glossary/s>
- "communication". Merriam Webster Dictionary, Accessed 2019, <https://www.merriam-webster.com/dictionary/communication>
- "Competence cards for Immigration Counselling", Bertelsmann Stiftung, Forschungsinstitut Betriebliche Bildung gGmbH, last modified 2016, <https://www.bertelsmann-stiftung.de/en/publications/publication/did/competence-cards/>
- Council of Europe. Recommendation 2006/962/EC on key competences for lifelong learning. <http://keyconet.eun.org/learning-to-learn>

- engVideo, Free English Video Lessons, www.engvid.com [accessed 4th June 2019]
- European Commission, A new skills agenda for Europe, last modified on June 10 2016, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1223>
- European Commission, “Upskilling Pathways – New opportunities for adults”, last modified on December, 2016, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1224&langId=en>
- "Gustav Mahler – Adagietto from Symphony no.5“, cmonclair27, last modified January 24, 2010, https://www.youtube.com/watch?v=VWPACef2_eY
- HälsANS Pausgymna ANS, Angereds Närsjukhus, last modified March 2, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=hiV9Ig26vm4&t=104s>
- Investopedia: Sharper insight, better investing. InterActiveCorp, www.investopedia.com [accessed 4th June 2019]
- Jerry Decided To Buy A Gun, mfox10ful, last modified January 6, 2012, <https://www.youtube.com/watch?v=7hKROpfeY6s&feature=youtu.be>
- Michel van de Ven, Denkbeelden: praktijkboek voor visuele strategieën, Uitgeverij OMJS, 2015
- OpenStreetMap contributors, Learn Open Street Map, <https://learnosm.org>
- OsmAnd BV, Global Mobile Map Viewing and Navigation for Online and Offline OSM Maps, last modified 2018, <https://osmand.net/>
- “Perceptual Positioning”, Qube Learning Institute, last modified February 7, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=nzcd4ta3BDs>
- Pfann M. S. T., Frentrop M., “SPREEK JE UIT! Actieve Taaltraining” Docentenhandleiding, IVC Den Helder, Last modified 2014.
- Richey, Rosemary (2009) *Express Series: English for customer care*, Oxford: Oxford University Press.
- “teamwork”. Business Dictionary, Accessed 2019, <http://www.businessdictionary.com/definition/teamwork.html>
- Tech Republic: News, Tips, and Advice for Technology Professionals, CBS Interactive, www.techrepublic.com [accessed 4th June 2019]

- “The Nine Belbin Team Roles”, BELBIN Associates, last modified May 16, 2019, <https://www.belbin.com/about/belbin-team-roles/>
- “The Situation – Behavior – Impact Feedback Tool”, *Mind Tools Ltd.*, last modified Accessed May 10, 2019, <https://www.mindtools.com/pages/article/situation-behavior-impact-feedback.htm>
- “Waah Yantee - Creativity - Snatam Kaur”, tarsitrs, last modified January 4, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=TkzyWpCFx6U>
- “Wham! - Wake Me Up Before You Go-Go (Official Video)”, Wham!, last modified October 24, 2009, <https://www.youtube.com/watch?v=plgZ7gMze7A>
- When the Phone Rings: Telephone Skills for Better Service, Kantola Training Solutions, last modified July 17, 2012, <https://www.youtube.com/watch?v=Nq65EmDpBA0>
- Wikipedia Contributors, Intercultural Communication, last modified 2019, https://en.wikipedia.org/wiki/Intercultural_communication
- Zambas, J. “The Importance of Effective Communication in the Workplace”, *DQ Media*, last modified February 5, 2019, <https://www.careeraddict.com/the-importance-of-effective-communication-in-the-workplace>
- Zendesk: Customer Support Ticket System & Support Platform, www.zendesk.com [accessed 4th June 2019]

R eTraVaSSEV

Ledarens Manual till Soft Skills

2019