

Innhold

| | |
|---|----|
| Forord | 9 |
| Kapittel 1 Innledning | 11 |
| Kommunikasjon og konflikthåndtering i samspill mellom mennesker | 12 |
| Kort om kommunikasjon | 14 |
| Kort om konfliktsituasjoner | 14 |
| Bevisstgjøring og læring | 16 |
| Bokas oppbygning | 17 |
| Kapittel 2 Oppfatningsprosessen i vekterykket | 19 |
| Å tenke raskt med «system 1» | 19 |
| Å tenke sakte med «system 2» | 20 |
| Oppfatningsprosessen | 22 |
| Sanse | 22 |
| Tolke | 23 |
| Vurdere og handle | 26 |
| Vekterblikket | 30 |
| Oppsummering | 32 |
| Oppgaver | 32 |
| Kapittel 3 Kommunikasjon | 35 |
| Tegn: Verbale og nonverbale | 36 |
| Handlinger: ytringer og lyttinger | 38 |
| Prosesser | 39 |
| Turtaking | 40 |
| Samtidig tilbakemelding | 40 |

| | |
|---|-----------|
| Å ta den andres perspektiv | 40 |
| Kontekster | 42 |
| Oppsummering | 44 |
| Oppgaver | 45 |
| Kapittel 4 Konflikt | 47 |
| Konfliktgrad | 48 |
| Tre ulike elementer ved konflikt | 48 |
| Årsaker til konflikt | 49 |
| Ulike årsaker til konflikt | 49 |
| Konfliktatferd | 51 |
| I etterkant | 52 |
| Indre konflikt | 53 |
| Destruktive og produktive uenigheter | 53 |
| Oppsummering | 54 |
| Oppgaver | 55 |
| Kapittel 5 Stress og risiko | 57 |
| Hva er stress? | 58 |
| Årsaker til stress | 60 |
| Reaksjoner på stress | 61 |
| Risiko | 64 |
| Risiko og vurderinger | 65 |
| Mestre stress | 66 |
| Stressmestring – hva kan vekteren gjøre | 67 |
| Stressmestring – hva kan arbeidsgiver gjøre | 70 |
| Oppsummering | 71 |
| Oppgaver | 72 |
| Kapittel 6 Konflikthåndtering og kommunikasjon | 75 |
| Konflikthåndtering og betydningen av kommunikasjon | 76 |
| Ulike tilnærminger til kommunikasjon | 77 |
| Tillit og rettferdighet i vekterens relasjoner | 78 |
| På jobb – hvordan håndtere konfliktsituasjoner | 79 |
| Det første møtet – kontaktetableringen | 79 |
| Konflikthåndtering underveis | 80 |
| Å løse konflikter | 91 |
| I etterkant av konflikten | 97 |
| Metakommunikasjon | 97 |

| | |
|--|------------|
| Et eksempel på hensiktsmessig og uhensiktsmessig konflikthåndtering | 98 |
| Eksempel på konflikt | 98 |
| Oppsummering | 101 |
| Oppgaver. | 102 |
| Kapittel 7 Kurs- og læringsaktiviteter for vektere. | 105 |
| Hva er didaktikk? | 106 |
| Den didaktiske relasjonsmodellen | 106 |
| Læreforutsetninger | 107 |
| Rammefaktorer | 108 |
| Mål | 109 |
| Innhold | 110 |
| Læringsaktiviteter | 110 |
| Klasseromsundervisning | 112 |
| PowerPointpresentasjon | 112 |
| Spørsmål og dialog | 113 |
| Formidlingen – oppnå felles forståelse | 114 |
| Konkretisering | 114 |
| Gruppeoppgaver | 114 |
| Digital undervisning | 115 |
| Øvelser | 115 |
| Vurdering/evaluering | 118 |
| Oppsummering | 119 |
| Oppgaver. | 120 |
| To eksempler på konflikthåndtering. | 121 |
| Eksempel 1 | 121 |
| Uhensiktsmessig håndtering | 121 |
| Hensiktsmessig håndtering | 122 |
| Kommentar | 123 |
| Eksempel 2 | 124 |
| Uhensiktsmessig håndtering | 124 |
| Hensiktsmessig håndtering | 125 |
| Kommentar | 126 |
| Referanser | 129 |
| Stikkord | 135 |