

Well-Youth!

MODUL 4 **EMOSJONELL INTELLIGENS OG** **SELVINNSIKT**

Utviklet av IREA



Co-funded by
the European Union



Erasmus +

Europakommisjonens støtte til produksjonen av denne publikasjonen innebærer ikke en godkjenning av innholdet, som kun gjenspeiler forfatterens synspunkter, og det nasjonale programkontoret og Kommisjonen kan ikke holdes ansvarlig for eventuell bruk av informasjonen i denne publikasjonen.

INNHold

TEMA 1. INTRODUKSJON TIL EMOSJONELL INTELLIGENS	3
1.1. Definisjon av emosjonell intelligens (EI)	3
1.2. Forståelse av emosjonell intelligens (EI)	7
1.3. Betydningen av emosjonell intelligens (EI)	12
TEMA 2. SELVBEVISSTHET OG SELVREGULERING	16
2.1. Å forstå sine egne følelser	16
2.2. Teknikker for selvregulering og emosjonell kontroll	20
TEMA 3. EMPATI OG SOSIALE FERDIGHETER	25
3.1. Å bygge empati og medfølelse	25
3.2. Utvikle effektive kommunikasjons- og mellommenneskelige ferdigheter	29
TEMA 4. BRUK AV EMOSJONELL INTELLIGENS I DET VIRKELIGE LIV	34
4.1. Bruk av emosjonell intelligens (EI) til å håndtere relasjoner	34
4.2. Håndtering av konflikter og stress gjennom emosjonell intelligens	38



TEMA 1. INTRODUKSJON TIL EMOSJONELL INTELLIGENS

1.1. Definisjon av emosjonell intelligens (EI)

Emosjonell intelligens (EI) er evnen til å gjenkjenne, forstå, håndtere og bruke følelser hos seg selv og andre på en effektiv måte. Det dreier seg om et sett med ferdigheter som hjelper den enkelte med å navigere i komplekse sosiale situasjoner, ta velbegrunnede beslutninger og bygge sterke relasjoner. Emosjonell intelligens er avgjørende for personlig og profesjonell suksess, ettersom den påvirker hvordan vi samhandler med andre, håndterer stress og løser problemer.

Komponenter i emosjonell intelligens

Emosjonell intelligens deles vanligvis inn i fem hovedkomponenter, slik de er definert av Daniel Goleman, en ledende ekspert på området:

1. Selvbevissthet:

- **Definisjon:** Evnen til å gjenkjenne og forstå sine egne følelser og deres innvirkning på tanker og atferd.
- **Viktige aspekter:**
 - **Emosjonell bevissthet:** Identifisere og merke følelser nøyaktig.
 - **Egenvurdering:** Forståelse av personlige styrker og svakheter.
 - **Selvtillit:** Å ha en sterk følelse av egenverdi og egne evner.
- **Eksempel:** Å kjenne at du føler deg engstelig før en presentasjon og forstå hvordan denne engstelsen kan påvirke prestasjonen din.

2. Selvregulering:

- **Definisjon:** Evnen til å håndtere egne følelser på en sunn og konstruktiv måte, opprettholde kontroll og tilpasningsevne.
- **Viktige aspekter:**



- **Selvkontroll:** Håndtering av forstyrrende følelser og impulser.
 - **Pålitelighet:** Opprettholde integritet og ærlighet.
 - **Samvittighetsfullhet:** Å ta ansvar for egne prestasjoner.
 - **Tilpasningsevne:** Å være fleksibel når det gjelder å håndtere endringer og nye situasjoner.
- **Eksempel:** Å forholde seg rolig og fattet under en opphetet diskusjon, i stedet for å reagere impulsivt.

3. Motivasjon:

- **Definisjon:** Å utnytte følelser til å forfølge mål med energi og utholdenhet.
- **Viktige aspekter:**
 - **Prestasjonslyst:** Streber etter å forbedre seg eller oppfylle en standard for fremragende kvalitet.
 - **Engasjement:** Samsvarer med organisasjonens mål og personlige verdier.
 - **Initiativ:** Vilje til å gripe muligheter og ta tak i utfordringer.
 - **Optimisme:** Å opprettholde et positivt syn, selv i møte med tilbakeslag.
- **Eksempel:** Å holde motivasjonen oppe og fokusere på langsiktige mål til tross for midlertidige tilbakeslag eller hindringer.

4. Empati:

- **Definisjon:** Evnen til å forstå og dele andres følelser og til å oppfatte og respondere på deres følelsesmessige behov.
- **Viktige aspekter:**
 - **Forståelse for andre:** Å gjenkjenne og forstå andres følelser og perspektiver.
 - **Utvikle andre:** Gi støtte og tilbakemeldinger for å hjelpe andre til å vokse.



- **Serviceorientering:** Forutse, gjenkjenne og møte andres behov.
- **Utnytte mangfoldet:** Verdsette og utnytte ulike perspektiver og bakgrunner.
- **Eksempel:** Du kan føle når en kollega sliter, og tilby støtte eller tilpasse kommunikasjonsstilen din slik at den passer bedre til vedkommendes behov.

5. Sosiale ferdigheter:

- **Definisjon:** Evnen til å håndtere relasjoner og bygge nettverk, og til å navigere effektivt i komplekse sosiale sammenhenger.
- **Viktige aspekter:**
 - **Påvirkning:** Å overtale andre til å forstå og slutte seg til ditt perspektiv.
 - **Kommunikasjon:** Effektiv formidling av ideer og informasjon.
 - **Konflikthåndtering:** Håndtere uenigheter og konflikter på en konstruktiv måte.
 - **Lederskap:** Inspirere og veilede enkeltpersoner eller team.
 - **Endringskatalysator:** Initierer og håndterer endringer.
 - **Bygge bånd:** Å skape og opprettholde positive relasjoner.
 - **Samarbeid og samhandling:** Å samarbeide godt med andre for å nå felles mål.
- **Et eksempel:** Lede et team gjennom en periode med endringer ved å kommunisere visjonen og motivere teammedlemmene på en effektiv måte.

Hvorfor emosjonell intelligens er viktig

1. Personlig velvære:

- **Emosjonell regulering:** Hjelper med å håndtere stress, angst og andre negative følelser, noe som fører til bedre mental helse.



- **Relasjonskvalitet:** Forbedrer kvaliteten på relasjoner ved å fremme forståelse, empati og effektiv kommunikasjon.

2. Profesjonell suksess:

- **Lederskap:** Ledere med høy EI kan inspirere, motivere og veilede teamene sine mer effektivt.
- **Teamarbeid:** Bidrar til bedre samarbeid, konfliktløsning og samhandling i team.
- **Beslutningstaking:** Gjør det mulig å ta bedre beslutninger ved å ta hensyn til emosjonelle og sosiale faktorer, ikke bare logiske.

3. Sosial interaksjon:

- **Nettverksbygging:** Bygger sterkere profesjonelle og personlige nettverk gjennom effektive mellommenneskelige ferdigheter.
- **Konfliktløsning:** Håndterer og løser konflikter på en måte som opprettholder positive relasjoner og finner løsninger som er fordelaktige for begge parter.

Utvikle emosjonell intelligens

Emosjonell intelligens kan utvikles og forbedres ved hjelp av ulike metoder, blant annet

- **Selvrefleksjon:** Reflektere jevnlig over egne følelsesmessige reaksjoner og atferd.
- **Tilbakemeldinger:** Søk og bruk tilbakemeldinger fra andre for å forstå hvordan følelsene dine påvirker dem.
- **Opplæring og workshops:** Deltakelse i opplæringsprogrammer og workshops om EI.
- **Mindfulness-øvelser:** Bruk av mindfulness og meditasjon for å forbedre selvinnsikt og selvregulering.
- **Øvelser i empati:** Øv empati gjennom aktiv lytting, perspektivtaking og forståelse av ulike synspunkter.

Ved å utvikle emosjonell intelligens kan den enkelte øke sin personlige vekst, forbedre sine profesjonelle prestasjoner og bygge mer meningsfulle relasjoner.



1.2. Forståelse av emosjonell intelligens (EI)

Emosjonell intelligens (EI) er evnen til å gjenkjenne, forstå, håndtere og bruke følelser hos seg selv og andre på en effektiv måte. Dette konseptet er avgjørende for personlig utvikling og profesjonell suksess, og påvirker hvordan vi samhandler med andre, håndterer stress og tar beslutninger. For å forstå EI må man sette seg inn i begrepets komponenter, fordeler og hvordan det kan utvikles og brukes i ulike aspekter av livet.

Nøkkelkomponenter i emosjonell intelligens

1. Selvbevissthet:

- **Definisjon:** Evnen til å oppfatte og forstå egne følelser og hvordan de påvirker tanker og atferd.
- **Aspekter:**
 - **Emosjonell bevissthet:** Å gjenkjenne din egen følelsesmessige tilstand og identifisere de underliggende årsakene.
 - **Selvvurdering:** Forstå dine sterke og svake sider, verdier og mål.
 - **Selvtillit:** Å ha en sterk følelse av egenverdi og egne evner.
- **Eksempel:** En person merker at han eller hun føler seg nervøs før en offentlig presentasjon. Ved å reflektere over denne følelsen innser vedkommende at den skyldes manglende forberedelser, og jobber med å forbedre presentasjonsferdighetene sine.

2. Selvregulering:

- **Definisjon:** Evnen til å kontrollere og håndtere følelser på en sunn og konstruktiv måte.
- **Aspekter:**
 - **Selvkontroll:** Håndtering av forstyrrende følelser og impulser.
 - **Pålitelighet:** Å være ærlig og opprettholde integritet.



- **Samvittighetsfullhet:** Å ta ansvar for egne handlinger og prestasjoner.
- **Tilpasningsevne:** Tilpasser seg skiftende omstendigheter og håndterer nye utfordringer på en effektiv måte.
- **Et eksempel:** Under et stressende prosjekt holder en medarbeider seg rolig og fokusert, bruker avspenningsteknikker for å håndtere stresset og tilpasser arbeidsstrategien for å overholde tidsfrister.

3. Motivasjon:

- **Definisjon:** Drivkraften til å forfølge mål med energi og utholdenhet.
- **Aspekter:**
 - **Drivkraft til å oppnå resultater:** Streber etter foretrefelighet og forbedring.
 - **Engasjement:** Samsvarer med organisasjonens mål og personlige verdier.
 - **Initiativ:** Å ta proaktive skritt og gripe muligheter.
 - **Optimisme:** Å opprettholde et positivt syn, selv i møte med utfordringer.
- **Et eksempel:** En student som er motivert av et mål om å ta eksamen med toppkarakterer, fortsetter å studere flittig, til tross for personlige vanskeligheter og faglige utfordringer.

4. Empati:

- **Definisjon:** Evnen til å forstå og dele andres følelser.
- **Aspekter:**
 - **Forståelse for andre:** Å gjenkjenne og sette pris på andres følelser og perspektiver.
 - **Utvikle andre:** Gi støtte og tilbakemeldinger for å fremme andres vekst.



- **Serviceorientering:** Forutse og imøtekomme andres behov.
- **Utnytte mangfoldet:** Verdsettelse og utnyttelse av ulike perspektiver.
- **Et eksempel:** En leder legger merke til at et teammedlem sliter med et personlig problem. De tilbyr støtte og tilpasser arbeidsmengden for å imøtekomme medarbeiderens situasjon, og viser forståelse og omsorg.

5. Sosiale ferdigheter:

- **Definisjon:** Evnen til å håndtere relasjoner og navigere effektivt i sosiale kompleksiteter.
- **Aspekter:**
 - **Innflytelse:** Å overtale og motivere andre til å oppnå ønskede resultater.
 - **Kommunikasjon:** Formidling av ideer og informasjon på en tydelig og effektiv måte.
 - **Konflikthåndtering:** Håndtere uenigheter og konflikter på en konstruktiv måte.
 - **Lederskap:** Inspirere og veilede enkeltpersoner eller team.
 - **Katalysator for endring:** Driver og leder endringer i en organisasjon.
 - **Bygge bånd:** Etablering og pleie av relasjoner.
 - **Samarbeid og samhandling:** Å samarbeide godt med andre for å nå felles mål.
- **Eksempel:** Under et teammøte bruker en leder effektive kommunikasjons- og samarbeidsevner til å integrere ulike synspunkter og oppnå konsensus om en prosjekttilnærming.

Fordelene med emosjonell intelligens

1. Forbedrede personlige relasjoner:



- **Forbedret kommunikasjon:** Bedre forståelse og artikulering av følelser fører til mer effektiv og empatisk kommunikasjon.
- **Konfliktløsning:** Evnen til å håndtere og løse konflikter på en konstruktiv måte styrker personlige og profesjonelle relasjoner.

2. Profesjonell suksess:

- **Effektivt lederskap:** Ledere med høy EI kan motivere og inspirere teamene sine, håndtere stress og navigere i komplekse organisasjonsforhold.
- **Teamarbeid:** Bidrar til bedre samarbeid og forståelse i team, noe som fører til økt produktivitet og trivsel på jobben.

3. Psykisk helse og velvære:

- **Stressmestring:** Effektiv emosjonsregulering bidrar til å håndtere stress og forebygge utbrenthet.
- **Selvfølelse:** Økt selvinnsikt og selvtillit bidrar til bedre selvfølelse og personlig tilfredshet.

4. Beslutningstaking:

- **Balanserte beslutninger:** EI gjør det mulig for enkeltpersoner å ta beslutninger som er basert på både rasjonell tenkning og emosjonelle overveielser, noe som fører til mer balanserte og effektive valg.

Utvikle emosjonell intelligens

1. Selvbevissthetsøvelser:

- **Skriv dagbok:** Skriv jevnlig om følelser, triggere og reaksjoner for å forstå mønstre og øke selvinnsikten.
- **Oppmerksomt nærvær:** Øv deg på mindfulness-meditasjon for å bli mer oppmerksom på dine følelsesmessige tilstander og reaksjoner.

2. Teknikker for selvregulering:

- **Avspenningsøvelser:** Bruk teknikker som dyp pusting, progressiv muskelavspenning eller visualisering for å håndtere stress og kontrollere følelsesmessige reaksjoner.



- **Kognitiv restrukturering:** Utfordre og omformulere negative eller irrasjonelle tanker for å forbedre emosjonell regulering.

3. Aktiviteter for å bygge empati:

- **Aktiv lytting:** Øv deg på å lytte oppmerksomt og empatisk til andre, med fokus på deres følelser og perspektiver.
- **Perspektivtaking:** Delta i øvelser som innebærer å vurdere situasjoner fra andres ståsted for å øke empatien.

4. Forbedring av sosiale ferdigheter:

- **Opplæring i kommunikasjonsferdigheter:** Ta kurs eller workshops om effektiv kommunikasjon for å forbedre mellommenneskelig samhandling.
- **Øvelse i konfliktløsning:** Utvikle ferdigheter i konflikthåndtering og -løsning gjennom rollespill eller meklingstrening.

Bruksområder for emosjonell intelligens

1. På arbeidsplassen:

- **Lederskap:** Et hjelper ledere med å lede teamene sine effektivt, skape motivasjon og lede endring.
- **Teamdynamikk:** Forbedrer samarbeidet, reduserer konflikter og forbedrer teamets prestasjoner.

2. I privatlivet:

- **Relasjoner:** Styrker personlige relasjoner ved å fremme bedre kommunikasjon, empati og emosjonell støtte.
- **Egenomsorg:** Støtter personlig velvære gjennom effektiv stressmestring og emosjonell regulering.

3. I utdanning:

- **Studentenes suksess:** Forbedrer studentenes evne til å håndtere stress, samarbeide og kommunisere effektivt.
- **Undervisning:** Hjelper lærere med å få kontakt med elevene, håndtere dynamikken i klasserommet og støtte elevenes emosjonelle utvikling.

Å forstå og utvikle emosjonell intelligens innebærer å anerkjenne dens betydning i ulike aspekter av livet og aktivt arbeide med å forbedre de ferdighetene som bidrar til emosjonell og sosial effektivitet. Ved å fokusere på komponentene i EI og anvende relevante strategier kan den enkelte oppnå større personlig tilfredsstillelse, profesjonell suksess og sunne relasjoner.

1.3. Betydningen av emosjonell intelligens (EI)

Emosjonell intelligens (EI) er avgjørende for både personlig og profesjonell suksess. Den omfatter evnen til å gjenkjenne, forstå, håndtere og utnytte følelser effektivt hos seg selv og andre. EI har stor betydning for ulike aspekter av livet, blant annet relasjoner, psykisk velvære, karriereutvikling og generell effektivitet.

1. Forbedrer personlige relasjoner

- **Forbedret kommunikasjon:** EI gjør det mulig å forstå og uttrykke følelser bedre, noe som fører til en mer effektiv og empatisk kommunikasjon. Dette bidrar til å skape sterkere forbindelser og redusere misforståelser.
- **Konfliktløsning:** Høy EI bidrar til konstruktiv konflikthåndtering ved å gjøre det mulig å håndtere uenigheter med empati og forståelse. Dette forbedrer kvaliteten på personlige relasjoner og styrker båndene.
- **Empati og støtte:** Ved å gjenkjenne og sette pris på andres følelser kan personer med høy EI gi meningsfull støtte og vise medfølelse, noe som øker tilfredsheten og tilliten i forholdet.

2. Fremmer profesjonell suksess

- **Effektivt lederskap:** Ledere med høy EI kan inspirere, motivere og veilede teamene sine på en mer effektiv måte. De er dyktige til å håndtere gruppedynamikk, løse konflikter og skape et positivt arbeidsmiljø.
- **Samarbeid i team:** EI fremmer samarbeid ved å forbedre kommunikasjonen, forstå ulike perspektiver og legge til rette for samarbeid. Team med emosjonelt intelligente medlemmer jobber mer samkjørt og effektivt.

- **Karriereutvikling:** Personer med høy EI er flinkere til å navigere i utfordringer på arbeidsplassen, bygge profesjonelle nettverk og tilpasse seg organisatoriske endringer. Dette fører ofte til karriereutvikling og jobbtilfredshet.

3. Støtter mental helse og velvære

- **Stressmestring:** Effektiv emosjonell regulering hjelper den enkelte med å håndtere stress og forebygge utbrenthet. Høy EI gjør det mulig å takle utfordringer på en balansert måte og opprettholde mental velvære.
- **Selvfølelse:** Økt selvinnsikt og selvtillit bidrar til bedre selvfølelse. Å forstå og akseptere egne følelser og styrker fører til et mer positivt selvbilde.
- **Motstandsdyktighet:** EI fremmer motstandskraft ved å hjelpe enkeltpersoner med å tilpasse seg endringer, komme seg etter tilbakeslag og opprettholde et positivt syn i vanskelige tider.

4. Forbedrer beslutningstakingen

- **Balanserte beslutninger:** EI bidrar til å ta informerte beslutninger ved å integrere emosjonell innsikt med rasjonell analyse. Dette fører til mer balanserte og effektive valg, der man tar hensyn til både emosjonelle og logiske faktorer.
- **Problemløsning:** Høy EI forbedrer evnen til problemløsning ved å gjøre den enkelte i stand til å bevare roen under press, vurdere flere perspektiver og tilnærme seg utfordringer på en kreativ måte.

5. Forbedrer sosial interaksjon

- **Nettverksbygging:** EI forbedrer sosiale ferdigheter og bidrar til å bygge og vedlikeholde profesjonelle og personlige nettverk. Personer med høy EI er flinkere til å ta initiativ til og pleie relasjoner.
- **Kulturell sensitivitet:** EI fremmer forståelse for ulike perspektiver og kulturelle bakgrunner, noe som fremmer inkluderende og respektfull samhandling.
- **Påvirkning og overtalelse:** Effektiv bruk av EI bidrar til å påvirke og overtale andre, noe som er verdifullt i forhandlinger, presentasjoner og lederroller.

6. Tilrettelegger for læring og personlig vekst

- **Selvrefleksjon:** EI oppmuntrer til selvrefleksjon og selvforbedring. Personer med høy EI er mer tilbøyelige til å engasjere seg i kontinuerlig læring og personlig utvikling.
- **Tilpasningsdyktighet:** Høy EI gjør det mulig å tilpasse seg skiftende omstendigheter og ta imot nye erfaringer med en positiv innstilling.
- **Motivasjon og målsetting:** EI fremmer indre motivasjon og målsetting ved å samkjøre personlige verdier med ambisjoner, noe som fører til større personlige prestasjoner og tilfredshet.

7. Bruksområder innen ulike domener

- **Utdanning:** I utdanningssammenheng hjelper EI elevene med å håndtere stress, samarbeide med medelever og kommunisere effektivt. Lærere med høy EI kan få bedre kontakt med elevene og skape et støttende læringsmiljø.
- **Helsevesenet:** I helsevesenet bidrar EI til bedre kommunikasjon, empati og emosjonell støtte til pasientene. Helsepersonell med høy EI er bedre rustet til å håndtere de emosjonelle kravene som rollen deres innebærer.
- **Kundeservice:** Høy EI forbedrer kundeinteraksjonene ved at de ansatte kan håndtere kundehenvendelser og klager med empati og profesjonalitet, noe som fører til høyere kundetilfredshet.

Eksempler på emosjonell intelligens i praksis

1. Personlig forhold:

- **Scenario:** Under en familiesammenkomst legger Sarah merke til at broren er uvanlig stille og innesluttet. Ved å bruke empatien sin spør hun forsiktig om hvordan han har det og tilbyr støtte, noe som styrker forholdet deres og gir ham den emosjonelle støtten han trenger.

2. Ledelse på arbeidsplassen:

- **Scenario:** Som teamleder observerer Alex at teamet hans sliter med en prosjektfrist. Han bruker sine selvreguleringsferdigheter til å håndtere sitt eget stress og kommuniserer åpent med teamet,

oppmuntrer dem og tar tak i bekymringene deres, noe som fører til bedre teammoral og prosjektsuksess.

3. Kundeservice:

- **Scenario:** Emma, en kundeservicerepresentant, mottar en klage fra en opprørt kunde. Ved å bruke empati og aktiv lytting anerkjenner hun kundens frustrasjon, beklager uleiligheten og finner en løsning, noe som resulterer i en fornøyd og lojal kunde.

Konklusjon

Emosjonell intelligens er en viktig ferdighet som forbedrer ulike aspekter av livet, fra personlige relasjoner og profesjonell suksess til mental helse og sosial interaksjon. Ved å utvikle EI kan man forbedre kommunikasjon, konfliktløsning, beslutningstaking og generell effektivitet i både personlige og profesjonelle sammenhenger. Å investere i utvikling av EI fører til mer meningsfulle relasjoner, større karrieremessige prestasjoner og et mer balansert og tilfredsstillende liv.

TEMA 2. SELVBEVISSTHET OG SELVREGULERING

2.1. Å forstå sine egne følelser

Å forstå egne følelser er et grunnleggende element i emosjonell intelligens (EI), og innebærer å gjenkjenne og forstå sine egne følelsesmessige tilstander. Denne selvinnsikten hjelper deg med å håndtere følelser effektivt, ta informerte beslutninger og forbedre mellommenneskelige relasjoner. Her er et dypdykk i hvordan man kan forstå sine følelser:

1. Hva er følelser?

Følelser er komplekse psykologiske tilstander som involverer fysiologiske responser, kognitive tolkninger og atferdsuttrykk. De utløses vanligvis av spesifikke hendelser eller situasjoner, og kan påvirke hvordan vi tenker, oppfører oss og samhandler med andre.

De viktigste aspektene ved følelser:

- **Fysiologiske reaksjoner:** Forandringer i kroppen som økt hjerterefrekvens, svetting eller endringer i ansiktsuttrykk.
- **Kognitive tolkninger:** Hvordan vi oppfatter og tolker emosjonelle stimuli basert på våre tanker og overbevisninger.
- **Atferdsuttrykk:** Hvordan vi handler eller reagerer som respons på følelsene våre, inkludert verbal og ikke-verbal kommunikasjon.

2. Typer av følelser

Grunnleggende følelser: Grunnleggende følelser som er universelle og oppleves på tvers av ulike kulturer. Disse inkluderer:

- **Lykke:** En positiv følelse som kjennetegnes av glede, nytelse og tilfredshet.
- **Tristhet:** En negativ følelse forbundet med savn, skuffelse eller sorg.
- **Frykt:** En emosjonell reaksjon på opplevde trusler eller farer, ofte ledsaget av angst.
- **Sinne:** En sterk følelsesmessig reaksjon på opplevd urettferdighet eller frustrasjon, preget av irritasjon eller fiendtlighet.

- **Avsky:** En reaksjon på noe ubehagelig eller støtende, som fører til unngåelse.
- **Overraskelse:** En følelsesmessig reaksjon på uventede hendelser, som kan være positiv eller negativ.

Komplekse følelser: Mer nyanserte følelser som oppstår som følge av kombinasjoner av grunnleggende følelser eller spesifikke kontekster. Eksempler inkluderer:

- **Sjalusi:** En blanding av frykt, sinne og tristhet, ofte knyttet til opplevde trusler mot et verdifullt forhold.
- **Skyldfølelse:** En følelse av anger eller ansvar for en ugjerning, ofte med en følelse av anger og selvbebreidelse.
- **Stolthet:** En positiv følelse knyttet til prestasjoner og egenverdi, ofte ledsaget av en følelse av å ha oppnådd noe.

3. Gjenkjenne følelsene dine

Selvobservasjon: Vær oppmerksom på dine følelsesmessige reaksjoner i ulike situasjoner. Legg merke til hvordan følelsene dine manifesterer seg fysisk (f.eks. anspente muskler, rask hjerterytme) og mentalt (f.eks. tankemylder, humørsvingninger).

Skriv dagbok om følelser: Før en dagbok der du regelmessig skriver ned dine følelsesmessige opplevelser. Noter konteksten, utløsende faktorer, intensitet og varighet av følelsene dine. Denne praksisen hjelper deg med å identifisere mønstre og forstå følelsesmessige reaksjoner over tid.

Kroppsbevissthet: Lær deg å gjenkjenne fysiske tegn forbundet med ulike følelser. For eksempel kan angst gi seg utslag i tetthet i brystet, mens opphisselse kan føre til økt energi og rastløshet.

4. Forstå årsakene til følelser

Utløsende faktorer: Identifiser spesifikke hendelser eller situasjoner som utløser dine følelsesmessige reaksjoner. Utløsende faktorer kan være eksterne (f.eks. en uenighet med en venn) eller interne (f.eks. et minne eller en tanke).

Underliggende behov og verdier: Følelser oppstår ofte som følge av uoppfylte behov eller verdier. Frustrasjon kan for eksempel være et uttrykk for et

behov for anerkjennelse eller rettferdighet, mens tristhet kan være et uttrykk for tap av tilknytning eller mening.

Mønstre og vaner: Gjenkjenn tilbakevendende følelsesmessige mønstre eller vaner. Du kan for eksempel legge merke til at visse situasjoner konsekvent fremkaller følelser av angst eller sinne, noe som kan hjelpe deg å forstå de underliggende årsakene.

5. Håndtere følelsene dine

Teknikker for emosjonsregulering:

- **Mindfulness og meditasjon:** Øv deg på mindfulness for å bli mer bevisst på dine følelsesmessige tilstander og redusere reaktiviteten. Teknikker som dyp pusting, kroppsskanning og meditasjon kan bidra til å roe ned og fokusere sinnet.
- **Kognitiv restrukturering:** Utfordre og omformuler negative eller irrasjonelle tanker som bidrar til uønskede følelser. For eksempel ved å erstatte "Jeg mislykkes alltid" med "Jeg kan lære av denne erfaringen og forbedre meg".
- **Avspenningsøvelser:** Bruk avspenningsteknikker som progressiv muskelavspenning, dyp pusting eller visualisering for å håndtere følelsesmessig intensitet og stress.

Å uttrykke følelser på en konstruktiv måte:

- **Sunn kommunikasjon:** Uttrykk følelsene dine åpent og ærlig på en respektfull måte. Bruk "jeg"-utsagn for å kommunisere hva du føler og hva du har behov for, for eksempel: "Jeg blir opprørt når tidsfrister ikke overholdes, fordi det påvirker arbeidsplanen min."
- **Problemløsning:** Ta tak i de grunnleggende årsakene til følelsene dine ved å finne praktiske løsninger. Hvis du for eksempel føler deg overveldet av oppgaver, kan du prioritere dem og dele dem opp i håndterbare trinn.

Søker støtte:

- **Terapi og rådgivning:** Vurder å søke profesjonell hjelp hvis du sliter med intense eller vedvarende følelser. Terapeuter kan gi deg verktøy og strategier for å forstå og håndtere dine følelsesmessige opplevelser.

- **Sosial støtte:** Ta kontakt med venner, familie eller støttegrupper for å få emosjonell støtte og perspektiv. Å dele følelsene dine med andre kan gi deg lindring og innsikt.

6. Fordelene med å forstå følelsene dine

Bedre selvinnsikt: En dypere forståelse av følelsene dine øker selvbevisstheten, noe som gjør deg i stand til å ta mer informerte beslutninger og reagere mer effektivt i ulike situasjoner.

Forbedrede relasjoner: Når du erkjenner og håndterer følelsene dine, blir du bedre i stand til å kommunisere og knytte kontakt med andre, noe som bidrar til sunnere og mer støttende relasjoner.

Bedre stressmestring: Å forstå dine emosjonelle utløsende faktorer og reaksjoner hjelper deg med å håndtere stress mer effektivt, noe som fører til bedre generelt velvære.

Informert beslutningstaking: Når du er bevisst på følelsene dine, kan du ta hensyn til emosjonell innsikt når du tar beslutninger, noe som fører til mer balanserte og gjennomtenkte valg.

Personlig vekst: Kontinuerlig refleksjon og forståelse av følelsene dine bidrar til personlig vekst og selvforbedring, og hjelper deg å navigere mer effektivt gjennom livets utfordringer.

Eksempler på forståelse av egne følelser

Scenario 1: Stress på arbeidsplassen

- **Situasjon:** Alex føler seg overveldet av en stor arbeidsmengde og hyppige tidsfrister.
- **Identifisering av følelser:** Alex gjenkjenner følelser av angst og frustrasjon.
- **Forståelse:** Alex innser at disse følelsene stammer fra en opplevelse av manglende kontroll og overdrevne krav.
- **Handling:** Alex bestemmer seg for å diskutere håndtering av arbeidsmengden med sin overordnede og tar i bruk teknikker for tidsstyring for å redusere stress.

Scenario 2: Personlige relasjoner

- **Situasjon:** Emma føler seg såret og sint etter en uenighet med en nær venn.
- **Identifisering av følelser:** Emma identifiserer følelsene smerte og sinne.
- **Forståelse:** Emma forstår at disse følelsene bunner i en følelse av svik og uoppfylte forventninger.
- **Handling:** Emma uttrykker følelsene sine til venninnen ved hjelp av "jeg"-utsagn og jobber med å løse de underliggende problemene for å gjenopprette forholdet.

Scenario 3: Akademiske utfordringer

- **Situasjon:** Jamie er engstelig for kommende eksamener og akademiske prestasjoner.
- **Identifisering av følelser:** Jamie identifiserer følelser av angst og tvil på seg selv.
- **Forståelse:** Jamie innser at disse følelsene er knyttet til frykt for å mislykkes og høye personlige forventninger.
- **Tiltak:** Jamie utarbeider en studieplan, søker støtte fra en veileder og praktiserer avslapningsteknikker for å håndtere angsten.

Å forstå følelsene dine er et viktig aspekt ved emosjonell intelligens, og det bidrar til økt selvinnsikt, bedre relasjoner og generelt bedre velvære. Ved å gjenkjenne og forstå dine emosjonelle reaksjoner kan du håndtere dem mer effektivt, noe som fører til et mer balansert og tilfredsstillende liv.

2.2. Teknikker for selvregulering og emosjonell kontroll

Selvregulering er en viktig del av emosjonell intelligens (EI), som innebærer å håndtere og kontrollere følelsene sine på en sunn og produktiv måte. Effektiv selvregulering bidrar til å opprettholde emosjonell balanse, håndtere stress og forbedre det generelle velværet. Her er flere teknikker for selvregulering og emosjonell kontroll:

1. Mindfulness og meditasjon



- **Mindfulness:** Denne øvelsen innebærer å være oppmerksom på øyeblikket uten å dømme. Det hjelper deg med å bli oppmerksom på din følelsesmessige tilstand og reaksjoner når de oppstår.
 - **Teknikk:** Øv deg på mindfulness-meditasjon hver dag i 5-10 minutter. Fokuser på pusten, kroppslige fornemmelser eller et bestemt objekt. Når tankene dine vandrer, kan du forsiktig bringe fokuset tilbake til nåtiden.
- **Kroppsskanningsmeditasjon:** En type mindfulness-øvelse der du fokuserer på ulike deler av kroppen og legger merke til eventuelle spenninger eller ubehag.
 - **Teknikk:** Legg deg ned eller sett deg godt til rette. Lukk øynene og skann kroppen mentalt fra topp til tå, og vær oppmerksom på følelsene. Slipp alle spenninger du finner.

2. Dype pusteøvelser

- **Formål:** Dyp pusting bidrar til å roe ned nervesystemet og redusere stress og angst.
 - **Teknikk:** Øv deg på å puste dypt ved å puste sakte inn gjennom nesen i fire minutter, hold pusten i fire minutter og pust sakte ut gjennom munnen i fire minutter. Gjenta i flere minutter.
- **Diafragmapusting:** Fokuser på å puste dypt inn i mellomgulvet i stedet for overfladisk inn i brystet.
 - **Teknikk:** Legg den ene hånden på brystet og den andre på magen. Pust dypt inn gjennom nesen, og kjenn at magen hever seg mer enn brystet. Pust langsomt ut gjennom munnen.

3. Kognitiv restrukturering

- **Formål:** Kognitiv restrukturering hjelper deg med å endre negative eller irrasjonelle tanker som bidrar til emosjonelle plager.
 - **Teknikk:** Identifiser negative tanker og utfordre gyldigheten av dem. Hvis du for eksempel tenker "Jeg mislykkes alltid", kan du spørre deg selv om dette virkelig er sant, og vurdere bevis for det motsatte. Erstatt tanken med et mer balansert perspektiv, for eksempel "Jeg har møtt utfordringer før og lært av dem."

- **Omformulering:** Endre perspektivet ditt på en situasjon slik at du ser den i et mer positivt eller nøytralt lys.
 - **Teknikk:** Hvis du blir frustrert over en forsinkelse, kan du se på situasjonen som en mulighet til å ta igjen andre oppgaver eller ta et øyeblikk for deg selv.

4. Emosjonell dagbokskrivning

- **Formål:** Å skrive dagbok hjelper deg med å bearbeide følelser, identifisere mønstre og reflektere over utløsende faktorer og reaksjoner.
 - **Teknikk:** Skriv om dine følelsesmessige opplevelser, inkludert kontekst, utløsende faktorer og hvordan du reagerte. Reflekter over mønstre, og vurder alternative måter å håndtere lignende situasjoner på i fremtiden.
- **Skriv takknemlighetsjournaler:** Fokuser på positive sider ved livet ditt for å flytte det emosjonelle fokuset ditt fra negativt til positivt.
 - **Teknikk:** Skriv ned tre ting du er takknemlig for hver dag. Reflekter over hvorfor disse tingene er meningsfulle for deg.

5. Avspenningsteknikker

- **Progressiv muskelavslapping (PMR):** Innebærer at man spenner og deretter slapper av i ulike muskelgrupper for å løse opp fysiske spenninger og stress.
 - **Teknikk:** Begynn fra tærne og arbeid deg opp til hodet. Spenn hver muskelgruppe i ca. 5 sekunder, og slapp deretter sakte av i 20-30 sekunder. Vær oppmerksom på kontrasten mellom spenning og avspenning.
- **Visualisering:** Bruk mentale bilder for å skape et beroligende eller positivt scenario i tankene dine.
 - **Teknikk:** Lukk øynene og forestill deg et fredelig sted eller et positivt utfall av en utfordrende situasjon. Fokuser på de sensoriske detaljene og følelsene som er forbundet med bildene.

6. Selvsnakk og bekreftelser

- **Formål:** Positivt selvsnakk og affirmasjoner bidrar til å styrke selvtilliten og håndtere negative følelser.
 - **Teknikk:** Erstatt negativt selvsnakk med positive affirmasjoner. Hvis du for eksempel er engstelig for en presentasjon, kan du bruke affirmasjoner som "Jeg er godt forberedt og dyktig" for å bygge opp selvtilliten.
- **Indre dialog:** Overvåk og juster den indre dialogen din slik at den blir mer støttende og konstruktiv.
 - **Teknikk:** Når du merker at du snakker negativt om deg selv, kan du stoppe opp og omformulere tankene dine på en mer positiv eller nøytral måte.

7. Teknikker for stressmestring

- **Tidsstyring:** Effektiv tidsstyring for å redusere stress og forhindre overveldelse.
 - **Teknikk:** Bruk verktøy som oppgavelister, prioriteringsmetoder (f.eks. Eisenhower Matrix) og planleggingsteknikker for å organisere oppgaver og håndtere arbeidsmengden din.
- **Fysisk aktivitet:** Tren regelmessig for å bedre humøret og redusere stress.
 - **Teknikk:** Legg inn aktiviteter som turgåing, jogging eller yoga i rutinen din. Fysisk aktivitet frigjør endorfiner, som bidrar til å håndtere stress og forbedre humøret.

8. Søker støtte

- **Profesjonell hjelp:** Vurder terapi eller rådgivning for å få ekstra støtte til å håndtere følelser og utvikle ferdigheter i selvregulering.
 - **Teknikk:** Samarbeid med en terapeut for å utforske og ta tak i underliggende emosjonelle problemer og utvikle mestingsstrategier.
- **Sosial støtte:** Ta kontakt med venner, familie eller støttegrupper for å få emosjonell støtte og råd.

- **Teknikk:** Del følelsene dine med personer du stoler på, og søk deres perspektiv eller veiledning når du skal håndtere utfordrende følelser.

9. Sunne livsstilsvalg

- **Ernæring:** Ha et balansert kosthold for å støtte følelsesmessig velvære.
 - **Teknikk:** Spis variert og næringsrik mat, inkludert frukt, grønnsaker og fullkornsprodukter. Unngå for mye koffein og sukker, som kan påvirke humøret og energinivået.
- **Søvn:** Sørg for tilstrekkelig søvn av god kvalitet for å sikre god fysisk og emosjonell helse.
 - **Teknikk:** Etabler en regelmessig søvnrutine, skap et avslappende miljø og praktiser god søvnhygiene for å forbedre søvnkvaliteten.

Eksempler på selvregulering i praksis

1. Stress på arbeidsplassen:

- **Scenario:** Maria føler seg overveldet av mange tidsfrister og oppgaver.
- **Teknikker:** Maria bruker tidsstyringsverktøy for å prioritere oppgavene sine, hun puster dypt i pausene for å håndtere stress, og hun setter av tid til fysisk trening for å bedre humøret.

2. Personlig konflikt:

- **Scenario:** John har en uenighet med en nær venn.
- **Teknikker:** John bruker kognitiv restrukturering for å utfordre sitt opprinnelige sinne, bruker mindfulness for å holde seg rolig under samtalen, og bruker effektive kommunikasjonsferdigheter for å løse konflikten på en konstruktiv måte.

3. Prestasjonsangst:

- **Scenario:** Lisa føler seg engstelig før hun skal holde et foredrag.
- **Teknikker:** Lisa visualiserer ved å se for seg en vellykket presentasjon, bruker positive affirmasjoner for å styrke selvtilliten og gjør avslappingsøvelser før hun går på scenen.

Selvregulering og emosjonell kontroll er viktige ferdigheter for å opprettholde følelsesmessig balanse, forbedre mellommenneskelige relasjoner og oppnå personlige og profesjonelle mål. Ved å ta i bruk disse teknikkene kan man forbedre evnen til å håndtere følelser på en effektiv måte og leve et mer tilfredsstillende og balansert liv.

TEMA 3. EMPATI OG SOSIALE FERDIGHETER

3.1. Å bygge empati og medfølelse

Empati og medfølelse er viktige komponenter i emosjonell intelligens (EI) som fremmer positive relasjoner og forbedrer sosiale interaksjoner. De innebærer å forstå og dele andres følelser, samt å handle for å støtte og lindre deres lidelser. Her er en omfattende guide til hvordan du kan utvikle empati og medfølelse:

1. Forståelse av empati og medfølelse

Empati: Evnen til å forstå og dele en annen persons følelser. Det innebærer

- **Kognitiv empati:** Å gjenkjenne og forstå en annen persons perspektiv eller følelser.
- **Emosjonell empati:** Føler hva en annen person føler, og opplever ofte lignende følelser.
- **Medfølelse empati:** Å handle for å lindre en annen persons lidelse basert på din forståelse og felles følelser.

Medfølelse: Et dypere nivå av empati som inkluderer et ønske om å hjelpe andre og lindre deres lidelse. Det innebærer

- **Empatisk bekymring:** Å føle omsorg for andre og et ønske om å støtte dem.
- **Handlingsorientert:** Tar konkrete skritt for å hjelpe eller støtte andre, utover bare å føle empati.

2. Teknikker for å bygge empati

Aktiv lytting:



- **Formål:** Å forstå og anerkjenne en annen persons tanker og følelser uten å dømme.
- **Teknikk:** Øv deg på aktiv lytting ved å gi taleren din full oppmerksomhet, ha øyekontakt og gi verbal og ikke-verbal tilbakemelding. Gjenta det du har hørt for å sikre at du har forstått, for eksempel: "Det høres ut som om du føler deg overveldet av arbeidsmengden."

Perspektivtaking:

- **Formål:** Å se situasjoner fra en annen persons synsvinkel.
- **Teknikk:** Gjør øvelser som hjelper deg å se deg selv i en annens sted. Still deg selv spørsmål som: "Hvordan ville jeg følt meg i deres situasjon?" eller "Hvilke faktorer kan påvirke deres atferd?"

Empatisk kommunikasjon:

- **Formål:** Å uttrykke forståelse og støtte på en effektiv måte.
- **Teknikk:** Bruk "jeg"-utsagn for å dele dine følelser og perspektiver på en måte som viser empati. For eksempel: "Jeg ser hvor vanskelig denne situasjonen er for deg, og jeg ønsker å hjelpe deg så godt jeg kan."

Å lese emosjonelle signaler:

- **Formål:** Å fange opp og forstå ikke-verbale tegn på følelser.
- **Teknikk:** Vær oppmerksom på kroppsspråk, ansiktsuttrykk og tonefall. Øv deg på å gjenkjenne disse signalene i ulike sammenhenger for å forbedre evnen til empati.

Utvide sosiale interaksjoner:

- **Formål:** Å styrke din evne til å forholde deg til ulike perspektiver og erfaringer.
- **Teknikk:** Ta kontakt med mennesker med ulik bakgrunn og livserfaring. Delta i samfunnsaktiviteter, frivillig arbeid eller kulturelle arrangementer for å utvide forståelsen og empatien din.

3. Teknikker for å bygge medfølelse

Å praktisere vennlighet:

- **Formål:** Å utvikle en vane med å vise omsorg og omtanke for andre.

- **Teknikk:** Utfør tilfeldige vennlige handlinger, for eksempel ved å gi en hjelpende hånd, skrive en støttende lapp eller rett og slett tilby et lyttende øre. Observer hvordan disse handlingene påvirker både andre og deg selv.

Medfølelse selvsnakk:

- **Formål:** Å fremme medfølelse med seg selv og utvide denne medfølelsen til andre.
- **Teknikk:** Erstatt selvkritiske tanker med støttende og forståelsesfulle tanker. Hvis du for eksempel gjør en feil, kan du praktisere selvmedfølelse ved å si: "Det er greit å gjøre feil. Jeg kan lære av dette og gå videre."

Frivillig arbeid og hjelp til andre:

- **Formål:** Å engasjere seg aktivt i å støtte og oppmuntre andre.
- **Teknikk:** Meld deg som frivillig for saker eller organisasjoner som er i tråd med dine verdier. Å hjelpe andre i nød kan gi deg en dypere følelse av medfølelse og tilknytning.

Å utvikle emosjonell motstandsdyktighet:

- **Formål:** Å opprettholde medfølelse selv i utfordrende situasjoner.
- **Teknikk:** Bygg opp motstandsdyktighet ved å ta vare på deg selv, håndtere stress effektivt og søke støtte når det trengs. Emosjonell motstandskraft hjelper deg med å bevare medfølelsen uten å bli overveldet.

Refleksjon over felles menneskelighet:

- **Formål:** Å gjenkjenne felles opplevelser og følelser som forbinder oss alle.
- **Teknikk:** Reflekter over felles menneskelige erfaringer som glede, lidelse og kamp. Å forstå at alle har lignende følelsesmessige opplevelser kan styrke din følelse av empati og medfølelse.

4. Praktiske eksempler på hvordan man bygger empati og medfølelse

Scenario 1: Støtte på arbeidsplassen

- **Situasjon:** En kollega sliter med et personlig problem og er tydelig opprørt.
- **Øv deg på empati:** Bruk aktiv lytting for å forstå situasjonen deres. Tilby støtte ved å anerkjenne følelsene deres og spørre om det er noe du kan gjøre for å hjelpe.
- **Praktiser medfølelse:** Tilby deg eventuelt å hjelpe til med arbeidsoppgavene deres eller gi en trøstende gest, for eksempel et støttende brev eller et tilbud om å ta over for dem hvis det trengs.

Scenario 2: Interaksjon med kundeservice

- **Situasjon:** En kunde uttrykker frustrasjon over et serviceproblem.
- **Øv deg på empati:** Lytt til kundens bekymringer, bekreft følelsene deres og vis forståelse. Bruk setninger som: "Jeg forstår at dette kan være frustrerende for deg."
- **Utøve medfølelse:** Ta skritt for å løse problemet eller tilby en løsning som tar hensyn til deres bekymringer. Følg opp for å sikre at de er fornøyde, og vis ekte omsorg.

Scenario 3: Konflikt i personlige relasjoner

- **Situasjon:** En venn er opprørt over en uenighet dere har hatt.
- **Øv deg på empati:** Reflekter over deres perspektiv og anerkjenn hvordan dine handlinger kan ha påvirket dem. Ta en rolig diskusjon for å forstå følelsene deres.
- **Øv deg på medfølelse:** Be oppriktig om unnskyldning og diskuter hvordan forholdet kan forbedres. Tilby støtte for å løse eventuelle underliggende problemer.

5. utfordringer og betraktninger

Opprettholde grenser: Det er viktig å balansere empati og medfølelse med egenomsorg. Hvis du overbelaster deg selv eller tar på deg andres følelser i for stor grad, kan det føre til utbrenthet. Øv deg på å sette sunne grenser for å beskytte ditt eget velvære, samtidig som du tilbyr støtte.

Unngå medlidenhetstretthet: Kontinuerlig eksponering for andres lidelse kan føre til medlidenhetstretthet. For å håndtere dette bør du ta regelmessige pauser, ta vare på deg selv og søke støtte når du trenger det.

Navigere i kulturelle forskjeller: Empati og medfølelse kan variere fra kultur til kultur. Vær oppmerksom på kulturelle forskjeller i følelsesuttrykk og kommunikasjon, og gå til interaksjoner med åpenhet og respekt.

Konklusjon

Å bygge empati og medfølelse innebærer å forstå og dele andres følelser, og å handle for å støtte dem. Ved å øve på aktiv lytting, perspektivtaking og medfølende handlinger kan du forbedre din evne til å skape kontakt med andre og fremme positive relasjoner. Å utvikle disse ferdighetene kommer ikke bare andre til gode, men beriker også din egen emosjonelle velvære og mellommenneskelige effektivitet.

3.2. Utvikle effektive kommunikasjons- og mellommenneskelige ferdigheter

Effektiv kommunikasjon og gode mellommenneskelige ferdigheter er avgjørende for å bygge og opprettholde sunne relasjoner, både personlig og profesjonelt. Det handler ikke bare om hvordan vi formidler informasjon, men også om hvordan vi lytter, tolker og reagerer på andre. Her er en detaljert guide til hvordan du kan utvikle disse ferdighetene:

1. Grunnleggende om effektiv kommunikasjon

Aktiv lytting:

- **Formål:** Å forstå og engasjere seg fullt ut i talerens budskap.
- **Teknikk:** Fokuser på taleren uten å avbryte. Bruk verbale bekræftelser som "Jeg forstår" eller "Jeg forstår" og ikke-verbale signaler som å nikke. Gjenta det du har hørt for å bekrefte at du har forstått, for eksempel: "Så det du sier, er ...".

Klart og konsist uttrykk:

- **Formål:** Å formidle budskapet ditt tydelig og unngå misforståelser.
- **Teknikk:** Bruk et enkelt og direkte språk. Organiser tankene dine før du snakker, og unngå sjargong eller altfor komplekse termer. Vær spesifikk og presis for å sikre klarhet.

Ikke-verbal kommunikasjon:

- **Formål:** Å støtte og forsterke verbale budskap gjennom kroppsspråk, ansiktsuttrykk og tonefall.
- **Teknikk:** Hold passende øyekontakt, bruk et åpent og innbydende kroppsspråk, og sørg for at tonen stemmer overens med budskapet ditt. Vær oppmerksom på kulturelle forskjeller i ikke-verbal kommunikasjon.

Empatisk kommunikasjon:

- **Formål:** Å vise forståelse og omtanke for andres følelser.
- **Teknikk:** Bruk empatiske utsagn som: "Jeg forstår hvorfor du føler det slik" eller "Det høres ut som om du går gjennom en vanskelig tid". Bekreft den andre personens følelser og opplevelser.

Selvsikkerhet:

- **Formål:** Å uttrykke egne tanker og behov på en trygg måte, samtidig som man respekterer andre.
- **Teknikk:** Bruk "jeg"-utsagn for å kommunisere følelsene og behovene dine tydelig, for eksempel: "Jeg blir frustrert når tidsfrister ikke overholdes. Jeg trenger en plan for å håndtere arbeidsmengden." Vær direkte, men samtidig respektfull.

2. Forbedring av mellommenneskelige ferdigheter

Å bygge relasjoner:

- **Formål:** Å skape en positiv og tillitsfull kontakt med andre.
- **Teknikk:** Vis genuin interesse for andre ved å stille spørsmål og delta aktivt i samtaler. Finn fellesnevner og bruk speilingsteknikker for å tilpasse deg den andre personens kommunikasjonsstil.

Konfliktløsning:

- **Formål:** Å ta opp og løse uenigheter på en konstruktiv måte.
- **Teknikk:** Tilnærm deg konflikter med en problemløsende innstilling. Bruk aktiv lytting for å forstå alle perspektiver, uttrykk bekymringene dine på en rolig måte, og samarbeid for å finne løsninger som er akseptable for begge parter.



Nettverksbygging:

- **Formål:** Å bygge og vedlikeholde profesjonelle og personlige forbindelser.
- **Teknikk:** Delta på nettverksarrangementer, følg opp kontakter og delta i meningsfulle samtaler. Bruk sosiale medier og profesjonelle plattformer for å holde kontakten og tilføre nettverket ditt verdi.

Mottak og levering av tilbakemeldinger:

- **Formål:** Å gi og motta konstruktive tilbakemeldinger på en effektiv måte.
- **Teknikk:** Når du gir tilbakemelding, vær spesifikk, fokuser på atferd snarere enn personlige egenskaper, og kom med forslag til forbedringer. Når du mottar tilbakemeldinger, bør du lytte åpent, be om avklaring ved behov og bruke tilbakemeldingene til å forbedre deg.

Emosjonell intelligens i samspill:

- **Formål:** Å navigere i sosiale interaksjoner med større bevissthet om følelser.
- **Teknikk:** Øv deg på selvinnsikt for å forstå dine egne følelsesmessige reaksjoner og bruk empati for å få kontakt med andre. Håndter følelsene dine effektivt for å reagere gjennomtenkt i sosiale situasjoner.

3. Praktiske øvelser for å utvikle kommunikasjonsferdigheter

Rollespill:

- **Formål:** Å øve på og forbedre kommunikasjonsferdigheter i ulike scenarier.
- **Teknikk:** Delta i rollespilløvelser der du tar på deg ulike roller i en samtale eller konfliktsituasjon. Øv deg på å svare effektivt og ta imot tilbakemeldinger fra andre.

Workshops om kommunikasjon:

- **Formål:** Å forbedre kommunikasjonsferdigheter gjennom strukturert læring.
- **Teknikk:** Delta på workshoper eller kurs med fokus på kommunikasjonsteknikker. Delta aktivt og bruk det du lærer i virkelige situasjoner.

Selvrefleksjon:

- **Formål:** Å evaluere og forbedre kommunikasjonsrutinene dine.
- **Teknikk:** Etter en samtale bør du reflektere over hva som gikk bra og hva som kan forbedres. Vurder å ta opp samtalene (med tillatelse) for å gå gjennom kommunikasjonsstilen din og identifisere områder der du kan forbedre deg.

Lesing og læring:

- **Formål:** Å få innsikt i effektive kommunikasjonsstrategier.
- **Teknikk:** Les bøker eller artikler om kommunikasjonsferdigheter og mellommenneskelige relasjoner. Bruk strategiene og teknikkene du lærer, i samspillet med andre.

Mindfulness-øvelser:

- **Formål:** Å øke fokus og tilstedeværelse i samtaler.
- **Teknikk:** Øv deg på mindfulness-teknikker som dyp pusting eller meditasjon for å forbedre evnen til å være til stede og oppmerksom i samspillet.

4. Eksempler på effektiv kommunikasjon og mellommenneskelige ferdigheter

Eksempel 1: Teamsamarbeid

- **Situasjon:** Et prosjektteam sliter med ulike meninger om en leveranse.
- **Kommunikasjonsferdigheter:** Bruk aktiv lytting for å forstå hvert enkelt teammedlems perspektiv. Legg til rette for en diskusjon der alle får komme med sine meninger. Oppsummer de viktigste punktene, og samarbeid om å finne et kompromiss eller en løsning.

Eksempel 2: Kundeinteraksjon

- **Situasjon:** En kunde uttrykker misnøye med en tjeneste.
- **Kommunikasjonsferdigheter:** Utøv empatisk kommunikasjon ved å anerkjenne klientens bekymringer og bekrefte følelsene deres. Bruk et klart og konsist språk for å forklare hvordan problemet skal løses, og legg frem en handlingsplan.

Eksempel 3: Personlig relasjon

- **Situasjon:** En venn føler seg forsømt på grunn av din travle timeplan.
- **Kommunikasjonsferdigheter:** Bruk selvsikker kommunikasjon for å uttrykke ditt engasjement for vennskapet og diskutere hvordan dere kan tilbringe kvalitetstid sammen. Ta opp følelsene deres med empati og foreslå en plan for å forbedre forholdet.

Eksempel 4: Prestasjonsvurdering

- **Situasjon:** Gi tilbakemelding til en medarbeider om prestasjonene hans eller hennes.
- **Kommunikasjonsferdigheter:** Gi konstruktive tilbakemeldinger ved hjelp av konkrete eksempler og med fokus på atferd i stedet for personlige egenskaper. Gi konkrete forslag til forbedringer og uttrykk tillit til medarbeiderens evne til å utvikle seg.

5. utfordringer og betraktninger

Å overvinne kommunikasjonsbarrierer:

- **Utfordringer:** Språkforskjeller, kulturelle misforståelser og ulike kommunikasjonsstiler kan skape barrierer.
- **Løsninger:** Vær oppmerksom på disse barrierene, og be om avklaring når det er nødvendig. Tilpass kommunikasjonsstilen din for å imøtekomme andres preferanser og behov.

Håndtering av emosjonelle reaksjoner:

- **Utfordringer:** Sterke følelser kan påvirke kommunikasjonseffektiviteten.
- **Løsninger:** Øv deg på selvreguleringsteknikker for å håndtere følelser og opprettholde en rolig oppførsel under interaksjoner.

Balanse mellom selvsikkerhet og respekt:

- **Utfordringer:** Det kan være utfordrende å være selvsikker og samtidig respektere andre.
- **Løsninger:** Bruk "jeg"-utsagn for å uttrykke behovene dine tydelig og direkte, samtidig som du tar hensyn til andres følelser og perspektiver.

Effektiv kommunikasjon og mellommenneskelige ferdigheter er avgjørende for å skape positive relasjoner og oppnå suksess på ulike områder i livet. Ved å jobbe aktivt med disse ferdighetene kan du forbedre samspillet ditt, bygge sterkere relasjoner og navigere mer effektivt i sosiale situasjoner.



TEMA 4. BRUK AV EMOSJONELL INTELLIGENS I DET VIRKELIGE LIV

4.1. Bruk av emosjonell intelligens (EI) til å håndtere relasjoner

Emosjonell intelligens (EI) er avgjørende for å håndtere og pleie relasjoner, både personlige og profesjonelle. Ved å utnytte prinsippene i EI kan man bygge sterkere og mer empatiske relasjoner, løse konflikter på en konstruktiv måte og fremme sunnere samspill. Her er en omfattende guide til hvordan du kan bruke EI til å håndtere relasjoner på en effektiv måte:

1. Forståelse og anvendelse av EI i relasjoner

Selvbevissthet:

- **Formål:** Å forstå dine egne følelser, styrker og svakheter, og hvordan de påvirker samspillet ditt.
- **Anvendelse:** Reflekter over dine følelsesmessige reaksjoner i ulike situasjoner. Gjenkjenn mønstre og utløsende faktorer i atferden din. Hvis du for eksempel ofte føler deg frustrert i teammøter, kan du vurdere hvordan følelsene dine påvirker samspillet, og jobbe for å håndtere dem mer effektivt.

Selvregulering:

- **Formål:** Å håndtere og kontrollere følelsene dine, slik at de ikke påvirker relasjonene dine negativt.
- **Anvendelse:** Øv deg på teknikker som dyp pusting eller kognitiv restrukturering for å bevare roen i stressende situasjoner. Hvis for eksempel en samtale med en kollega blir opphetet, kan du bruke selvreguleringsstrategier for å bevare roen og ta opp problemet på en konstruktiv måte.

Empati:

- **Formål:** Å forstå og dele andres følelser, noe som fremmer kontakt og gjensidig respekt.

- **Anvendelse:** Lytt aktivt til andre og bekreft følelsene deres. Hvis en venn for eksempel er opprørt over et personlig problem, kan du vise empati ved å anerkjenne følelsene deres og tilby støtte. Bruk setninger som: "Jeg skjønner at denne situasjonen er veldig utfordrende for deg."

Sosiale ferdigheter:

- **Formål:** Å kommunisere effektivt og håndtere interaksjoner for å bygge og opprettholde sterke relasjoner.
- **Anvendelse:** Bruk effektive kommunikasjonsteknikker, som aktiv lytting og selvhevdelse, for å navigere i samtaler og bygge en god relasjon. Når du gir tilbakemeldinger, bør du for eksempel formulere dem på en konstruktiv måte og fokusere på spesifikk atferd i stedet for personlige egenskaper.

2. Praktiske strategier for å håndtere relasjoner ved hjelp av EI

Å bygge tillit:

- **Formål:** Å skape et grunnlag av pålitelighet og gjensidig respekt i relasjoner.
- **Strategi:** Vær konsekvent i handling og kommunikasjon. Hold det du lover, og vær åpen om intensjonene dine. Hvis du for eksempel forplikter deg til å hjelpe en kollega med et prosjekt, må du sørge for å holde løftet og kommunisere åpent om eventuelle endringer.

Løse konflikter:

- **Formål:** Å ta opp uenigheter og finne løsninger som fungerer for alle involverte parter.
- **Strategi:** Gå inn i konflikter med en problemløsende innstilling. Bruk aktiv lytting for å forstå hver parts perspektiv, og uttrykk dine egne synspunkter på en rolig og respektfull måte. Hvis du for eksempel er uenig med et teammedlem, kan du lytte til deres bekymringer, uttrykke dine egne tanker uten å klandre noen, og jobbe sammen for å finne et kompromiss.

Forbedre samarbeidet:

- **Formål:** Å samarbeide effektivt med andre mot felles mål.

- **Strategi:** Fremme et miljø preget av åpen kommunikasjon og gjensidig støtte. Oppmuntre til samarbeid ved å anerkjenne andres bidrag og jobbe sammen for å nå felles mål. I løpet av et gruppeprosjekt bør du for eksempel jevnlig ta kontakt med teammedlemmene, tilby hjelp og feire felles prestasjoner.

Gi konstruktive tilbakemeldinger:

- **Formål:** Å tilby veiledning og støtte til forbedring og samtidig opprettholde positive relasjoner.
- **Strategi:** Gi tilbakemeldinger ved hjelp av en balansert tilnærming. Fokuser på spesifikk atferd, og kom med konkrete forslag til forbedringer. I stedet for å si: "Rapporten din var dårlig utført", kan du for eksempel si: "Jeg la merke til noen feil i rapporten. La oss gå gjennom den sammen og se hvordan vi kan forbedre den."

Vise takknemlighet og anerkjennelse:

- **Formål:** Å anerkjenne og verdsette andres innsats og bidrag.
- **Strategi:** Uttrykk takknemlighet og anerkjennelse regelmessig. Bruk muntlig ros, skriftlige notater eller andre former for anerkjennelse for å vise takknemlighet. Du kan for eksempel takke et teammedlem for det harde arbeidet med et prosjekt, og fremheve spesifikke aspekter ved det de gjorde bra.

3. Eksempler på bruk av EI for å håndtere relasjoner

Eksempel 1: Håndtering av en vanskelig samtale med et teammedlem

- **Situasjon:** Du må ta opp et prestasjonsproblem med et teammedlem.
- **EI-applikasjon:** Bruk selvregulering for å håndtere eventuell frustrasjon. Utvis empati ved å ta hensyn til teammedlemmens perspektiv og potensielle utfordringer de kan stå overfor. Kommuniser tilbakemeldingene dine på en tydelig og konstruktiv måte, med fokus på spesifikk atferd og tilbud om støtte til forbedring.

Eksempel 2: Styrke en personlig relasjon

- **Situasjon:** En nær venn går gjennom en vanskelig tid.
- **Anvendelse av EI:** Vis empati ved å lytte aktivt og gi emosjonell støtte. Bruk sosiale ferdigheter til å tilby praktisk hjelp eller selskap.

Kommuniser at du bryr deg og er villig til å hjelpe, og forsterk styrken i relasjonen.

Eksempel 3: Hvordan navigere på et profesjonelt nettverksarrangement

- **Situasjon:** Du deltar på et nettverksarrangement og har behov for å komme i kontakt med potensielle kontakter.
- **Anvendelse av EI:** Bruke sosiale ferdigheter til å innlede samtaler, lytte aktivt til andre og delta i meningsfull dialog. Utøve empati ved å vise genuin interesse for andres erfaringer og behov. Følg opp med personlig kommunikasjon for å bygge og vedlikeholde profesjonelle relasjoner.

Eksempel 4: Ledelse av et tverrfunksjonelt team

- **Situasjon:** Du leder et tverrfunksjonelt team med ulike perspektiver.
- **Anvendelse av EI:** Bruk selvinnsikt til å forstå lederstilen din og hvordan den påvirker gruppedynamikken. Utøv empati for å sette pris på og integrere ulike synspunkter. Legg til rette for samarbeid ved å oppmuntre til åpen kommunikasjon og respektere hvert enkelt teammedlems bidrag.

4. utfordringer og betraktninger

Balanse mellom empati og objektivitet:

- **Utfordring:** Det kan være utfordrende å balansere empati med behovet for objektiv beslutningstaking.
- **Løsning:** Øv deg på selvregulering for å opprettholde objektivitet samtidig som du viser empati. Bruk strukturerte tilnærminger til beslutningstaking som tar hensyn til både emosjonelle og praktiske aspekter.

Håndtering av emosjonelle grenser:

- **Utfordring:** Overinvolvering i andres følelser kan føre til følelsesmessig utbrenthet.
- **Løsning:** Sett sunne emosjonelle grenser ved å ta vare på deg selv og søke støtte når det trengs. Fokuser på å gi støtte uten å ta på deg andres følelsesmessige byrder.

Å navigere i kulturelle forskjeller:

- **Utfordring:** Kulturelle forskjeller kan påvirke hvordan følelser og kommunikasjon kommer til uttrykk.
- **Løsning:** Vær kulturelt bevisst, og tilpass tilnærmingen din slik at du respekterer ulike normer og praksiser. Forsøk å forstå den kulturelle konteksten for andres følelser og kommunikasjonsstiler.

Konklusjon

Emosjonell intelligens brukes til å håndtere relasjoner ved hjelp av selvinnsikt, selvregulering, empati og sosiale ferdigheter for å fremme positive og produktive interaksjoner. Ved å ta i bruk praktiske strategier og håndtere potensielle utfordringer kan man bygge sterkere relasjoner, løse konflikter på en effektiv måte og forbedre både personlige og profesjonelle forhold. Ved å utvikle disse EI-ferdighetene kan man bidra til mer tilfredsstillende samspill og et sunnere og mer støttende nettverk av relasjoner.

4.2. Håndtering av konflikter og stress gjennom emosjonell intelligens

Emosjonell intelligens (EI) er et kraftfullt verktøy for å håndtere konflikter og stress på en effektiv måte. Ved å utnytte EI kan man navigere i utfordrende situasjoner med større bevissthet, empati og ro, noe som til syvende og sist fører til mer konstruktive løsninger og bedre trivsel. Her er en omfattende guide til håndtering av konflikter og stress ved hjelp av EI:

1. Forståelse av EI i konflikt- og stresshåndtering

Selvbevissthet:

- **Formål:** Å gjenkjenne egne følelser og hvordan de påvirker reaksjonene dine på konflikter og stress.
- **Anvendelse:** Identifiser utløsende faktorer som fører til stress eller konflikt. Hvis du for eksempel merker at stramme tidsfrister øker stressnivået ditt, kan det å erkjenne dette hjelpe deg med å utvikle strategier for å håndtere reaksjonene dine bedre.

Selvregulering:

- **Formål:** Å håndtere og kontrollere dine emosjonelle reaksjoner i stressende situasjoner eller konflikter.

- **Anvendelse:** Bruk teknikker som dyp pusting, mindfulness eller kognitiv omformulering for å holde deg rolig og fattet. Hvis det for eksempel oppstår en uenighet, kan du ta deg tid til å puste dypt før du reagerer for å unngå at situasjonen eskalerer.

Empati:

- **Formål:** Å forstå og sette pris på følelsene og perspektivene til andre som er involvert i en konflikt eller en stressende situasjon.
- **Anvendelse:** Lytt aktivt og bekreft andres følelser. Hvis en kollega for eksempel er frustrert over et prosjekt, kan du vise empati ved å anerkjenne bekymringene deres og samarbeide om å løse de underliggende problemene.

Sosiale ferdigheter:

- **Formål:** Å kommunisere effektivt og bygge relasjoner selv i utfordrende situasjoner.
- **Anvendelse:** Bruk tydelige, respektfulle kommunikasjons- og konfliktløsningsstrategier. Ta for eksempel opp konflikter med en samarbeidstilnærming, søk vinn-vinn-løsninger og hold fokus på felles mål.

2. Teknikker for å håndtere konflikter ved hjelp av EI

Aktiv lytting:

- **Formål:** Å forstå andres perspektiver og bekymringer fullt ut.
- **Teknikk:** Gi taleren din full oppmerksomhet, unngå å avbryte, og reflekter over det vedkommende sier. Hvis du for eksempel er uenig med en kollega, kan du lytte til synspunktet deres uten å svare umiddelbart. Oppsummer bekymringene deres for å vise at du forstår.

Å finne et felles grunnlag:

- **Formål:** Å bygge en god relasjon og finne løsninger som er akseptable for begge parter.



- **Teknikk:** Identifiser felles mål eller interesser for å skape et grunnlag for samarbeid. I en konflikt med et teammedlem kan du for eksempel fokusere på felles mål, som for eksempel at et prosjekt skal lykkes, for å lede diskusjonen mot en løsning.

Problemløsning i fellesskap:

- **Formål:** Å samarbeide for å ta opp og løse konflikter.
- **Teknikk:** Involver alle parter i idémyldringen om potensielle løsninger, og evaluer dem i fellesskap. Hvis det for eksempel er uenighet om ressursallokering, kan du involvere alle interessenter i arbeidet med å finne et kompromiss som ivaretar alles behov.

Håndtering av følelser i konfliktsituasjoner:

- **Formål:** Å forhindre at følelsene eskalerer konflikten.
- **Teknikk:** Bruk selvreguleringsteknikker for å holde deg rolig og fokusert. Hvis du for eksempel føler at sinnet stiger under en diskusjon, kan du ta en kort pause for å samle tankene før du fortsetter samtalen.

Uttrykk deg klart og respektfullt:

- **Formål:** Å formidle dine behov og bekymringer uten å gå i forsvarsposisjon.
- **Teknikk:** Bruk "jeg"-utsagn for å uttrykke hva du føler og hva du har behov for. For eksempel: "Jeg er bekymret når tidsfrister ikke overholdes, fordi det påvirker teamets prestasjoner. Kan vi diskutere hvordan vi kan forbedre tidslinjen vår?"

3. Teknikker for å håndtere stress ved hjelp av EI

Mindfulness og avspenning:

- **Formål:** Å håndtere stress og opprettholde følelsesmessig balanse.
- **Teknikk:** Øv deg på mindfulness-teknikker som meditasjon, dyp pusting eller progressiv muskelavspenning for å redusere stressnivået. Hvis du for eksempel bruker noen minutter hver dag på å meditere, kan det hjelpe deg å holde deg rolig og fokusert under press.

Tidsstyring og prioritering:

- **Formål:** Å redusere stress ved å håndtere oppgaver på en effektiv måte.

- **Teknikk:** Bruk tidsstyringsteknikker som Eisenhower-matrisen eller prioritering for å organisere og ta tak i oppgavene. Kategoriser for eksempel oppgavene i "haster" og "viktig" for å sikre at du tar deg av de høyest prioriterte oppgavene først.

Søker støtte:

- **Formål:** Å håndtere stress ved å utnytte sosial støtte og ressurser.
- **Teknikk:** Be kolleger, venner eller mentorer om råd eller hjelp. Hvis du for eksempel er overveldet av et prosjekt, kan du søke støtte fra et teammedlem som kan hjelpe deg med å dele på arbeidsmengden.

Utvikling av motstandsdyktighet:

- **Formål:** Å komme tilbake etter stress og tilbakeslag.
- **Teknikk:** Oppbygg motstandskraft ved å bevare et positivt syn, sette realistiske mål og lære av utfordringer. Se for eksempel på tilbakeslag som en mulighet til å vokse, og bruk dem til å utvikle bedre strategier for fremtidige oppgaver.

Å praktisere egenomsorg:

- **Formål:** Å opprettholde det generelle velværet og redusere stress.
- **Teknikk:** Innlemme aktiviteter som fremmer fysisk, emosjonell og mental helse, for eksempel regelmessig trening, sunn mat og tilstrekkelig søvn. Etabler for eksempel en rutine som inkluderer trening og avslapning for å holde stressnivået i sjakk.

4. Praktiske eksempler på håndtering av konflikter og stress

Eksempel 1: Konflikt på arbeidsplassen

- **Situasjon:** To teammedlemmer er uenige om retningen på et prosjekt.
- **Anvendelse av EI:** Bruk aktiv lytting for å forstå hvert teammedlems perspektiv. Legg til rette for et møte der begge parter kan uttrykke sine bekymringer og samarbeide om å finne et kompromiss som er i tråd med prosjektmålene.

Eksempel 2: Stress på grunn av arbeidsmengde

- **Situasjon:** Du føler deg overveldet av mange tidsfrister.

- **Ei-applikasjon:** Bruk teknikker for tidsstyring for å prioritere oppgaver. Bruk mindfulness for å håndtere stress, og søk støtte fra leder eller kolleger for å omfordele arbeidsmengden.

Eksempel 3: Familietvist

- **Situasjon:** Et familiemedlem er opprørt over en hendelse som nylig har skjedd.
- **Anvendelse av Ei:** Vis empati ved å lytte til deres bekymringer og bekrefte følelsene deres. Bruk selvregulering for å håndtere dine egne følelser og ta opp problemet på en rolig måte, med fokus på å finne en løsning som respekterer begge parter behov.

Eksempel 4: Kundekonflikt

- **Situasjon:** En kunde er misfornøyd med resultatet av et prosjekt.
- **Anvendelse av Ei:** Bruk empatisk kommunikasjon for å forstå kundens bekymringer. Samarbeid med kunden for å identifisere problemene, og samarbeid om å finne en løsning som imøtekommer kundens behov og forventninger.

5. Utfordringer og betraktninger

Håndtering av miljøer med høyt stressnivå:

- **Utfordring:** Stressende omgivelser kan gjøre det vanskelig å håndtere følelser på en effektiv måte.
- **Løsning:** Ta i bruk stressreducerende teknikker og utvikle et støttende nettverk som kan hjelpe deg med å håndtere pressede situasjoner.

Balanse mellom empati og objektivitet:

- **Utfordring:** Overdreven empati kan noen ganger hindre objektiv beslutningstaking.
- **Løsningen:** Balansere empati med klare, objektive analyser for å sikre at beslutningene er rettferdige og praktiske.

Håndtere emosjonelle utløsere:

- **Utfordring:** Følelsesmessige triggerer kan påvirke evnen din til å håndtere konflikter og stress.

- **Løsning:** Identifiser personlige emosjonelle triggere og utvikle strategier for å håndtere dem, for eksempel ved hjelp av selvreguleringsteknikker eller ved å søke profesjonell støtte.

Konklusjon

Håndtering av konflikter og stress gjennom emosjonell intelligens innebærer å bruke selvinnsikt, selvregulering, empati og sosiale ferdigheter for å håndtere vanskelige situasjoner på en effektiv måte. Ved å bruke praktiske teknikker og ta tak i utfordringer på en proaktiv måte kan man lettere navigere i konflikter, håndtere stress mer effektivt og fremme sunnere og mer positive interaksjoner i både personlige og profesjonelle sammenhenger. Å utvikle disse EI-ferdighetene forbedrer ikke bare relasjonshåndteringen, men bidrar også til generelt velvære og motstandskraft.

Well-Youth!



European
Association for
Adult
Development



virtualcampus



Co-funded by
the European Union



Erasmus +

Europakommisjonens støtte til produksjonen av denne publikasjonen innebærer ikke en godkjenning av innholdet, som kun gjenspeiler forfatterens synspunkter, og det nasjonale programkontoret og Kommisjonen kan ikke holdes ansvarlig for eventuell bruk av informasjonen i denne publikasjonen.