**Hjemmesidemateriale til kapitlet om kommunikationsrådgivning**

**PPT-præsentation**

Udkast til PPT er vedhæftet

. . . . . . . . . . . . . . . .

**Eksempler**

Et eksempel på brug af videorådgivningsmetoden er fra en international virksomhed – en butikskæde – der ville forbedre medarbejderes interaktionskompetencer. Virksomheden bad rådgiverne om at hjælpe med det, og de startede med at indsamle videomateriale fra udvalgte butikker. Dette materiale blev bearbejdet og efterfølgende omsat til vigtige pointer og videoklip. Disse blev vist for medarbejdere, der selv udviklede erkendelser om ny bedre praksis i mødet med kunden.

. . . . . . . . . . . . . . . .

**Øvelser**

**Øvelse 1: Hjælp os med vores video- og telefonmøder**

**Formål med øvelsen**

* At træne de studerende i at koble teori med praksis.
* At få de studerende til at reflektere over, hvordan man kan bruge dele af teorierne i denne bog til at løse problemer i den konkrete praksis i en virksomhed.
* At give de studerende mulighed for at bruge deres viden om kommunikationsrådgivning til at udtænke og planlægge en konkret rådgivningsopgave.

**Opbygning af øvelsen**

I denne øvelse skal de studerende løse en konkret opgave for en international virksomhed. De skal derefter diskutere problematikken – og beslutte sig for, hvordan de vil gå til opgaven.

De studerende får en henvendelse fra en fiktiv kommunikationsdirektør i en stor international virksomhed. Kommunikationsdirektøren har brug for at få hjælp til at få organisationens video- og telefonmøder mellem afdelingerne i København, London, Wien og Toronto til at fungere bedre.

De studerende skal i grupper diskutere denne problemstilling, og hvordan de som rådgivere ville kunne undersøge problematikken yderligere og hjælpe med at løse problemet. Endelig skal de planlægge rådgivningsprocessen, karakterisere de involverede arbejdsopgaver, placere møder og i det hele taget få overblik.

**Køreplan**

* De studerende deles ind i grupper på fire studerende – og alle grupper stilles den samme opgave:
* ”Kommunikationsdirektøren for et stort internationalt firma henvender sig til jer for at få sparring på et kommunikationsproblem. I organisationen oplever man nemlig, at de ansatte i afdelingerne i København, London, Wien og Toronto hyppigt klager til deres nærmeste leder over, at videomøderne og telefonmøderne mellem de forskellige afdelinger ikke fungerer optimalt. For denne virksomhed er det essentielt, at den interne kommunikation fungerer godt – ellers har man ikke mulighed for at drive forretningen på optimal vis. Kommunikationsdirektørens spørgsmål til jer lyder: ”Kan I klare den opgave – og hvordan vil I i givet fald gå til værks?”
* I skal nu i grupper diskutere:
  + Hvad handler problematikken om?
  + Hvad ved I, og hvad ved I ikke? Hvordan vil I få fat i de manglende oplysninger?
  + Hvordan vil I undersøge problemet?
  + Lav dernæst et overblik over den arbejdsproces og rådgivningsproces, I lige nu anser for at være mest optimal. Formulér mål og undersøgelsesspørgsmål – og placer arbejdsopgaver, undersøgelser, møder osv. på en tidsplan.
* Hver gruppe skriver og tegner på store A3-post-it, som derefter hænges op i klasserummet.
* Alle besøger på skift hver gruppes plancher – og grupperne har 10 minutter til at fortælle om deres ideer.
* Til slut diskuteres strategierne, arbejdsprocesserne og udfordringerne i plenum.

**Materiale**

A3-post-it og sprittusch

. . . . . . . . . . . . . . . .

**Øvelse 2: Præsenter jeres strategi for kommunikationsdirektøren**

**Formål med øvelsen**

* At træne de studerende i at koble teori og praksis.
* At få de studerende til at reflektere over, hvordan man optræder effektivt i rollen som rådgiver.
* At få de studerende til at reflektere over og argumentere for, hvordan man mest hensigtsmæssigt præsenterer sine ideer og strategier for en given rekvirent –

og reflektere over, hvordan man generelt bør optræde i denne relation.

* At give de studerende mulighed for at prøve at sidde i en simuleret rådgivningssituation.

**Opbygning af øvelsen**

I denne øvelse skal projektet, ideerne og strategien, der blev udarbejdet i øvelse 1, præsenteres for kommunikationsdirektøren. Gruppen skal forberede dette møde og lægge en strategi for, hvad de vil sige, hvornår og hvordan… Og de skal også lave evt. PPT, papirer eller andet, de har brug for til mødet.

Møderne afholdes i klasserummet som rollespil, hvor en frivillig studerende agerer den kommunikationsdirektør, som gruppen skal præsentere sine ideer for. Efterfølgende er der diskussion i plenum.

**Køreplan**

* Behold grupperne fra den første øvelse.
* ”I har tidligere udviklet ideer til, hvordan man kunne undersøge og løse det problem med de interne video- og telefonmøder, som vi arbejdede med i øvelse 1. Nu henvender kommunikationsdirektøren sig igen, og I bliver bedt om at præsentere jeres ideer for ham på et møde om en uge”
* I skal nu i grupperne diskutere:
  + Hvordan vil I gribe denne opgave an – og hvorfor?
  + Hvordan vil I præsentere jeres idé – og hvorfor? Begrund alle jeres valg.
  + Forbered mødet – både hvad I vil sige, og hvis I skal have PPT, papirer eller andet med.
* Om nogle timer/et par dage/en uge laver vi et rollespil, hvor alle grupper skal deltage i hver deres møde med kommunikationsdirektøren.
* Efter forberedelsestiden:   
  Mødet finder sted ved et mødebord i midten af klasserummet. Det bliver filmet – og alle medstuderende sidder rundt om og observerer.
* Når mødet er slut, er der en fælles diskussion om, hvad der gik godt i samtalen, og hvad gruppen kunne forbedre og måske gøre anderledes.
  + Først kan den involverede gruppe få ordet og redegøre for, hvad der var deres strategi ift. mødet. Her må de *ikke* kommentere på, hvordan det faktisk gik.
  + Dernæst får observatørerne ordet og giver deres input omkring, hvad der gik godt, og derefter om hvad de mener kunne forbedres.
  + Derefter en fælles diskussion mellem gruppe, observatører og underviser.
  + De vigtigste pointer kan fastholdes på tavlen, via en flip-over eller via en padlet (padlet.com)

**Materiale**

Optageudstyr så samtalerne kan blive optaget.

. . . . . . . . . . . . . . . .

**Øvelse 3: At rådgive rådgiverne**

**Formål med øvelsen**

* At koble viden og teori om kommunikationsrådgivning med faktisk rådgivning.
* At træne de studerende i at observere andres rådgivningspraksis – og analyse hvad de gør godt, og hvad de bør forbedre.
* At få de studerende til at reflektere over, hvordan man optræder effektivt i rollen som rådgiver.
* At give de studerende mulighed for at prøve at sidde i en ægte rådgivningssituation – og dermed træne dem i at tænke og agere som rådgivere i praksis.

**Opbygning af øvelsen**

I denne øvelse skal hver gruppe analysere og rådgive en af de andre grupper. Det, der skal analyseres og rådgives om, er, hvordan den pågældende gruppe løste rådgivningsopgaven i øvelse 2.

Denne øvelse er altså en reel rådgivningsopgave – og rådgivningssamtalerne afholdes i klasserummet, mens de andre studerende observerer.

**Køreplan**

* Behold grupperne fra de to første øvelser, og tildel hver gruppe videooptagelserne af en anden gruppes rådgivningssamtale fra øvelse 2.
* I skal nu i grupper analysere den rådgivningssamtale, som den anden gruppe var involveret i forleden.
  + Gennemse videoen og notér ned, hvad der gik godt, og hvad gruppen kunne have gjort bedre
  + Prioriter jeres argumenter og bliv enige om, hvordan og i hvilken rækkefølge I vil præsentere den anden gruppe for jeres evaluering af samtalen.
  + Forbered samtalen.
* Alle grupper skal nu give feedback til den gruppe, de har rådgivet. Samtalerne finder sted i midten af klasserummet, og alle de andre studerende observerer og noterer, hvad grupperne gør godt, og hvad de kunne gøre bedre.
* Til slut kan alle pointer igen samles.
  + Er vi blevet klogere på, hvad den gode rådgiver gør?
  + Skal der tilføjes ting til de lister, vi lavede for god rådgivning i forbindelse med øvelse 2?
  + De vigtigste pointer kan fastholdes/tilføjes på tavlen, via en flip-over eller via en padlet (padlet.com)