

Forberedelse til skoleophold E

Omfang

2.400-4.800 tegn med mellemrum

Aflevering

Du uploader dit dokument i afleveringsmappen på Mitnielsbrock – skoleophold E - senest fredagen, inden du starter på skoleopholdet. Øvelsen er individuel, og du skal bruge din forberedelse i undervisningen på skoleophold E.

Opgaven

Skoleophold E hedder "Mundtlig kommunikation og konflikthåndtering" - og vi skal arbejde med at identificere og håndtere konflikter.

Det vil gøre dit udbytte af faget større - og måske også motivere dig yderligere – hvis du på forhånd har forberedt dig til skoleopholdet via spørgsmålene og øvelserne nedenfor. På næste side kan du se hhv. oplæringsmålene for kommunikation og undervisningsmålene for skolefaget.

Besvar spørgsmålene nedenfor, så konkret som muligt

1. Hvilke målgrupper kommunikerer du med på din oplæringsvirksomhed (interne og/eller eksterne)
2. Hvilke beslutninger kan du tage, der påvirker din målgruppe?
3. Hvilke potentielle uenigheder kan der opstå mellem dig og din målgruppe?
4. Prøv at beskrive en konkret situation, hvor der opstod en uenighed mellem dig og din målgruppe
 - Hvem deltog i samtalen
 - Hvad drejede uenigheden om
 - Hvordan udviklede samtalen sig
 - Hvordan blev uenigheden løst
5. Undersøg, om der i personalepolitikken på din virksomhed står noget om, konflikter på arbejdspladsen – enten internt eller med brugere
6. Beskriv, hvordan du i din oplæring har lært at håndtere uenigheder og konflikter med interne og eksterne brugere

Relevante oplæringsmål

- Eleven behersker telefonbetjening og skriftlig kommunikation ved hjælp af digitale værktøjer med vægt på brugerservice og vejledning (oplæringsmål 10).
- Eleven behersker almindeligt forekommende kommunikationsopgaver over for lærestedets brugere, leverandører og samarbejdspartnere, fx digital post og sociale medier og videolink (oplæringsmål 12).
- Eleven kan formidle information over for kolleger, kunder/borgere, fx gennemføre en præsentation eller fremlægge et budskab (oplæringsmål 14).
- Eleven kan deltage i tværgående samarbejde med inddragelse af forskellige personer og evt. også personer med anden faglig baggrund, fx ved projekter eller arbejdsopgaver af længere varighed med fokus på kvalitet i opgaveløsningen (oplæringsmål 23).

Kilde: <https://www.uddannelsesnaevnet.dk/erhvervsuddannelser/hent-skemaer/oplaeringsplaner>

Undervisningsmål

- Eleven kan anvende relevante kommunikationsmodeller til mundtlig kommunikation.
- Eleven kan bruge forskellige former for kommunikation målrettet målgruppen med det formål at få budskabet frem.
- Eleven behersker egen rolle i en kommunikationssituation og hvilken betydning fremtoning og sprogbrug har for kommunikationens udfald.
- Eleven har kendskab til betydningen af konflikthåndtering både internt og eksternt og kan beherske grundprincipper for konflikthåndtering, herunder fx assertion i forhold til interne og eksterne samarbejdspartner.
- Eleven kan identificere professionel serviceorienteret adfærd og skelne mellem konfliktfremmende og dæmpende adfærd.
- Eleven kan anvende teknikker til håndtering af konflikter med baggrund i forståelsen af menneskers psykologiske spil og forskellige roller og udvise forståelse for krisereaktioner.