

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. praktikmålene for kommunikation og undervisningsmålene for skolefaget.

Besvar spørgsmålene nedenfor, så konkret som muligt

1. Hvilke målgrupper kommunikerer du med på din praktikvirksomhed (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 praktikmål

- Telefonbetjening og skriftlig kommunikation ved hjælp af digitale værktøjer med vægt på brugerservice og vejledning.
- Almindeligt forekommende kommunikationsopgaver over for praktikstedets brugere, leverandører og samarbejdspartnere, fx digital post og sociale medier og videolink.
- Formidle information over for kolleger, kunder/borgere, fx gennemføre en præsentation eller fremlægge et budskab.
- 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.

Kilde: <https://www.uddannelsesnaevnet.dk/erhvervsuddannelser/kontoruddannelsen/offentlig-administration/praktikken-hovedforlobet>

Undervisningsmål

- Eleven forstår betydningen af strategisk kommunikation og kan følge og tilpasse egen kommunikation til en given kommunikationsstrategi - og kommunikationssituation
- Eleven kan vurdere og justere egne tekster i forhold til sprogpolitikker/skrivevejledninger
- Eleven behersker modeller for planlægning af kommunikation
- Eleven kan anvende systematikker til målgruppeanalyse og forstår betydningen af altid at tage udgangspunkt i en analyse af målgruppen, når hun skriver tekster, samt vigtigheden af at skrive modtagerorienteret i moderne offentlig kommunikation.
- Eleven har kendskab til genretræk for hyppigt brugte tekstgenrer i offentlig kommunikation (som fx mails, breve og nyheder til intranettet) og kan tilpasse egne tekster i forhold til de særlige betingelser i den offentlige forvaltning
- Eleven behersker forskellige dispositionsprincipper i forhold til breve, blanketter, rapporter og anden korrespondance
- Eleven behersker korrekt brug af forskellige former for skriftsprog, der fremmer kommunikation og kan identificere skriftsprog der hindrer kommunikation
- Eleven forstår, hvordan man begår sig skriftligt på de sociale medier i professionelt sammenhænge og anvende forskellige digitale medier