

Titel	Kommunikation i praksis			
Fagområde (sæt kryds)	Økonomi/ ress.styring	x Kommunikation og formidling	IT /Digitalisering	Salg og Markedsføring
Model (sæt kryds hvis muligt)	TOP-UP - specialisten	BYG-UD - generalisten	x Genvej – Merit/RKV	Bliv-klar
Erhvervsskole og kontaktperson / kontaktoplysninger	Jan Bredvig – Campus Vejle Jabr@campusvejle.dk – Mobil: 72 16 27 83 Karin Engholm-Nørby – EUC Nordvest ke@eucnordvest.dk – Mobil: 28 83 23 37 Anette Vestergaard Bengtson – Tradium avb@tradium.dk – Mobil: 29 66 78 84			
Akademi-udbyder og kontaktperson / kontaktoplysninger	Bo Reinholdt Glerup - UCL bogl@ucl.dk – Mobil: 29 74 82 29 Gerd Madsen – UCL gema@ucl.dk – mobil: 65434703			
Formål med denne kombination af AMU og AU	At understøtte AMU-målgruppens muligheder for at løfte deres kompetenceniveau, ved at lade dem kombinere amu og akademi. Deltagerne vil blive mere effektive og opnå bedre resultater med deres kommunikation.			
Målgruppe / kundegruppe Beskriv hvem forløbet henvender sig til	Målgruppen er faglært eller ufaglært HK'er og arbejder inden for den offentlige forvaltning med servicering af borgerne og virksomheder. Det kræver kompetencer hvor medarbejderne er præcise i deres ordvalg og kan afstemme indhold og form af kommunikationen efter modtagers forventninger og forudsætninger. En stor del af kommunikationen er gjort elektronisk og mange myndighedsafgørelser formidles skriftligt, hvilket stiller krav til medarbejdernes evne til at skrive klart og tydeligt. Den mundtlige kommunikation enten via telefon eller ansigt til ansigt skal være kendetegnet ved at imødekomme borgernes situation – herunder skal medarbejderne kunne håndtere konflikter, der kan opstå i forbindelse med afgørelser og sagsbehandlinger.			
Ønsket udbytte (fx adgang til AU, eller forkortet AU- modul)	Ved at forkorte akademi modul, til fire dage, vil være mere overskueligt for målgruppen. Desuden vil der ved et samlet forløb, tilsikres at der vil være sammenhæng og ingen gentagelser. I nogle tilfælde at gøre AMU-målgruppen klar til at studere på akademi niveau.			
AMU-mål og navn på alle anvendte AMU-mål	49579 Dialog og samarbejde i den offentlige forvaltning 44396 Præsentationsteknik i administrative funktioner (kval. ramme 5) 47299 Skriftlig kommunikation – sprog og sprogbrug.			

Tilrettelæggelse af AMU-forløb Beskriv antal dage, fordeling over antal uger, indhold osv	Uddannelsesplan		Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag
	Ugeplan	1	AMU	AMU		AMU	AMU
		2	AMU	AMU	AMU		
		3		AU			
		4		AU			
		5	AU			AU	
		6	Opgave				Eksamen
Indhold: <p>49579 Dialog og samarbejde i den offentlige forvaltning Deltageren kan indgå i et samspil og samskabelse med borgeren og/eller andre samarbejdspartnere på en respektfuld og professionel måde, i deres kontakt med den offentlige forvaltning. Deltageren får viden om vigtigheden af at kende sine kollegers kompetencer og have et fagligt overblik over sin arbejdsplads, så deltageren kan agere navigatør for borgeren og/eller andre samarbejdspartnere for at yde den bedste service. Deltageren kan møde borgeren og/eller andre samarbejdspartnere på en konstruktiv og imødekommende måde og kan kommunikere, samarbejde og finde veje sammen med borgeren og/eller andre samarbejdspartnere i et samspil med kolleger og andre myndigheder. Desuden kan deltageren, via viden om teknikker til håndtering af konflikter og viden om borgerens og/eller samarbejdspartnerens ressourcer, behov og ønsker, håndtere konflikter og bevidst anvende viden om kropsholdning og -sprog i forhold til at nedtrappe konflikter.</p> <p>44396 Præsentationsteknik i administrative funktioner Deltageren kan i forbindelse med administrative funktioner selvstændigt planlægge, forberede, gennemføre en effektiv præsentation af et konkret emne eller projekt ved anvendelse af hensigtsmæssige præsentationsteknikker og præsentationsværktøjer, udvalgt på baggrund af målgruppen for præsentationen. Efter præsentationen kan deltageren evaluere forløbet, ved brug af selvevaluering eller gennem deltagerevaluering.</p> <p>47299 Skriftlig kommunikation – sprog og sprogbrug. Deltageren kan i forbindelse med varetagelse af administrative funktioner skrive på et retskrivningsmæssigt og grammatisk korrekt dansk og bruge sproget til at formulere veldisponerede, forståelige og målrettede tekster. Endvidere har deltageren kendskab til kilder, og kan anvende disse til at hente orientering om nye sproglige udviklinger, fx anvende elektroniske og andre opslagsværker med henblik på at have opdateret viden om sproget og sprogbrug.</p>							
Akademi-modul /uddannelse	Modul: Kommunikation i praksis (obligatorisk fag, 10 ETCS) Uddannelse: Kommunikation og formidling.						

	<p>Indhold</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mødekommunikation • Kommunikationsmodeller • Samtaleværktøjer • Planlægnings- og formidlingsværktøjer, herunder præsentationsteknik • Online kommunikation • Målgruppeorientering • Skriftlig kommunikation • Konflikt håndtering
<p>Tilrettelæggelse af AU-modulet:</p> <p>Ved afkortet forløb beskrives antal dage, indhold – samt hvilke områder i studieordningen, der undervises i.</p> <p>Tilpasset lektionsplan vedlægges. Studieordning med markeringer vedlægges</p>	<p>Akademi modulet afkortes fra 8 undervisningsdage til 4.</p> <p>Forløbet er beskrevet i vedlagte lektionsplan</p> <p>Forløbet er afkortet således at AU forløbet supplerer AMU-forløbet. Dog er der et overlap i forhold til dialog og Konflikt håndtering, da denne del fylder meget i AU-forløbet og fordi det er nødvendigt at sætte det ind i en større teoretisk ramme.</p> <p>AU forløbet kommer derfor til at koncentreres om</p> <p>Grundlæggende kommunikationsteori Kommunikations psykologi Samtale og konflikt håndtering Organisations kommunikation</p>
<p>RKV / Merit:</p> <p>Kræver forløbet anvendelse af RKV eller merit?</p> <p>Hvis ja, så beskriv hvordan</p>	<p>Hvis du ønsker at starte på akademimodulet kommunikation i praksis, hvor du ikke opfylder de ordinære adgangsbetingelser, kan du via en realkompetencevurdering blive sidestillet med ansøgere der opfylder adgangsbetingelserne og herved få adgang til uddannelsen.</p> <p>Vi vurderer om din viden, færdigheder og kompetencer modsvarer de ordinære krav, der stilles til adgang på dette modul.</p>
<p>Salgstekst til markedsføring af det samlede forløb</p> <p>(til brug på hjemmesider, tryksager mm)</p>	<p>Er det ved at være et par år siden du sidst sad skolebænken, men nu vil du i gang igen? Bliv godt rustet til at læse på akademiniveau, og bliv klædt godt på til første eksamen på akademiuddannelsen Kommunikation og formidling.</p> <p>En stor del af kommunikationen er gjort elektronisk og mange myndighedsafgørelser formidles skriftligt, hvilket stiller krav til medarbejdernes evne til at skrive klart og tydeligt. Den mundtlige kommunikation enten via telefon eller ansigt til ansigt skal være kendetegnet ved at imødekomme borgernes situation – herunder skal medarbejderne kunne håndtere konflikter, der kan opstå i forbindelse med afgørelser og sagsbehandlinger</p>

Lektionsplan

Uddannelse og hold	Akademiuddannelsen: Kommunikation og formidling
Dato samt navn på underviser der har udfyldt indholds- og strukturoversigten	
Titel på fag / projekt	Kommunikation i praksis, obl.modul
Omfang i ECTS	10
Hvad skal den studerende have lært ved fags- / projektsafslutning?	Modulets formål er at kvalificere den studerende til at varetage verbale, skriftlige og digitale kommunikationsopgaver i forskellig kontekst. Ligeledes er målet, at med udgangspunkt i den enkelte kommunikationsopgave kan den studerende analysere og vurdere opgaven med henblik på en løsning af denne
Indhold	<ul style="list-style-type: none"> • Mødekommunikation • Kommunikationsmodeller • Samtaleværktøjer • Planlægnings- og formidlingsværktøjer, herunder præsentationsteknik • Online kommunikation • Målgruppeorientering • Skriftlig kommunikation • Konflikthåndtering
Metode	<p>Forløbet er afkortet således at AU forløbet supplerer AMU-forløbet. Dog er der et overlap i forhold til dialog og Konflikthåndtering, da denne del fylder meget i AU-forløbet og fordi det er nødvendigt at sætte det ind i en større teoretisk ramme.</p> <p>AU forløbet kommer derfor til at koncentrere sig om Grundlæggende kommunikationsteori Kommunikations psykologi Samtale og konflikthåndtering Organisations kommunikation</p>

Pensum / litteratur	Kommunikation i praksis Af Marianne Leth Jørnø og Heidi Andersen ISBN: 9788759332894 Kommunikation og personlig udvikling Af Anne Latour og Jørgen Filtenborg ISBN: 9788771291230
Rekvisitter og udstyr	Projekter, plancher, Post It, Videokamera, telefon
Prøveform / bedømmelse	Mundtlig, 7-trins skala
Øvrige overordnede informationer ⑥	Vejledning om eksamen og projekt finder sted løbende i forløbet. Dag 1 gennemgås alle formalia ifm. eksamen, og der udleveres en detaljeret beskrivelse af hvordan projektet skal opbygges, samt hvordan den mundtlige eksamen foregår, jvf. studieordningen.

	Tema	Indhold
Dag1	Intro til kommunikation Grundlæggende kommunikationsteori	Fem grundantagelser om kommunikation Relationsparadigmet Interaktionsparadigmet Transmissionsparadigmet
Dag2	Din krop taler Hjernens dagsorden	Kropssprog Positiv psykologi/ AI
Dag 3	Samtaleværktøjer og konflikter	Johari Transaktion Assertion Konflikttrappen Aktiv lytning konfliktstile konflikthåndtering
Dag4	Organisationen kommunikerer	Interessenter Integreret kommunikation Planlægning Målgruppe Apelformer Kanal og medievalg