

Understøttelse af nye fleksible muligheder på AMU

Kommunikation i praksis

Anette Vestergaard Bengtson - Tradium

Peter Skovager og Jan Bredvig - Campus Vejle

Karen Engholm-Nørby - EUC Nordvest

- Karen Engholm-Nørby – EUC Nordvest (10 år)
- Uddannet i engelsk, fransk, spansk
- Masterfag i Voksenlæring
- MBA – strategisk ledelse
- Underviser på AU i Ledelse og AU Kommunikation samt en række AMU-mål
- 10 års erhvervserfaring – som sprognør
- 30 år i erhvervsskolesystemet som henholdsvis underviser / konsulent / leder

Målgruppen:

Forløbet henvender sig til faglærte eller ufaglærte, der arbejder indenfor offentlig forvaltning med servicering af borgere og virksomheder

Tankerne bag:

- Erfaringerne fra AU fortæller, at der er brug for at få kigget på kommunikationen
- Vi har ikke haft meget aktivitet i den målgruppe
- Det vil give en lettere overgang til Akademiuddannelse, så vi kan få flere uddannet på højere niveau
- Servicering af borgere og virksomheder fordrer, at man har et solidt kendskab til kommunikative virkemidler
- En stor del af kommunikationen foregår i dag skriftligt / telefonisk

Forventet udbytte:

Det er vores klare forventning, at deltagerne bliver klædt på til bedre at håndtere samspillet med borgere, klienter, kunder m.v.

- mindske antallet af misforståelser – og hvis de opstår.....
- indgå konstruktivt i eventuelle konflikter
- klar kommunikation med målrettet ordvalg
- afstemt i forhold til modtager
- skrive gode og forståelige tekster
- bevidst om sin egen påvirkning – herunder bl.a. kropssprog som virkemiddel

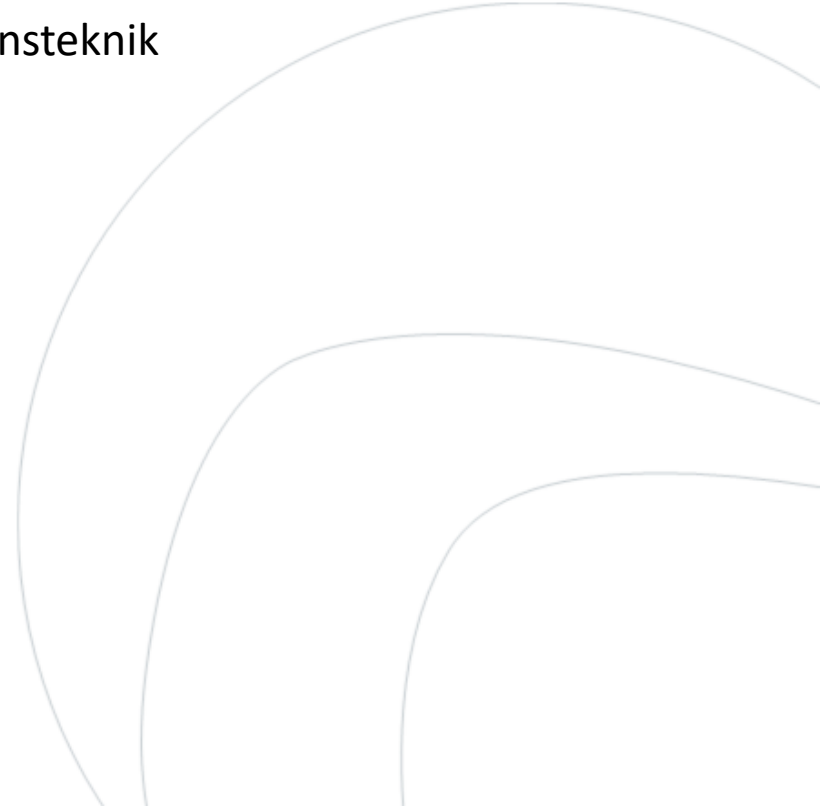
AMU mål:

- 49579 Dialog og samarbejde i den offentlige forvaltning**
her handler det om at møde den anden part konstruktivt og respektfuldt

- 47299 Skriftlig kommunikation – sprog og sprogbrug**
her handler det om skriftlighed – retstavning og korrekt dansk, disponere forståelige og målrettede tekster

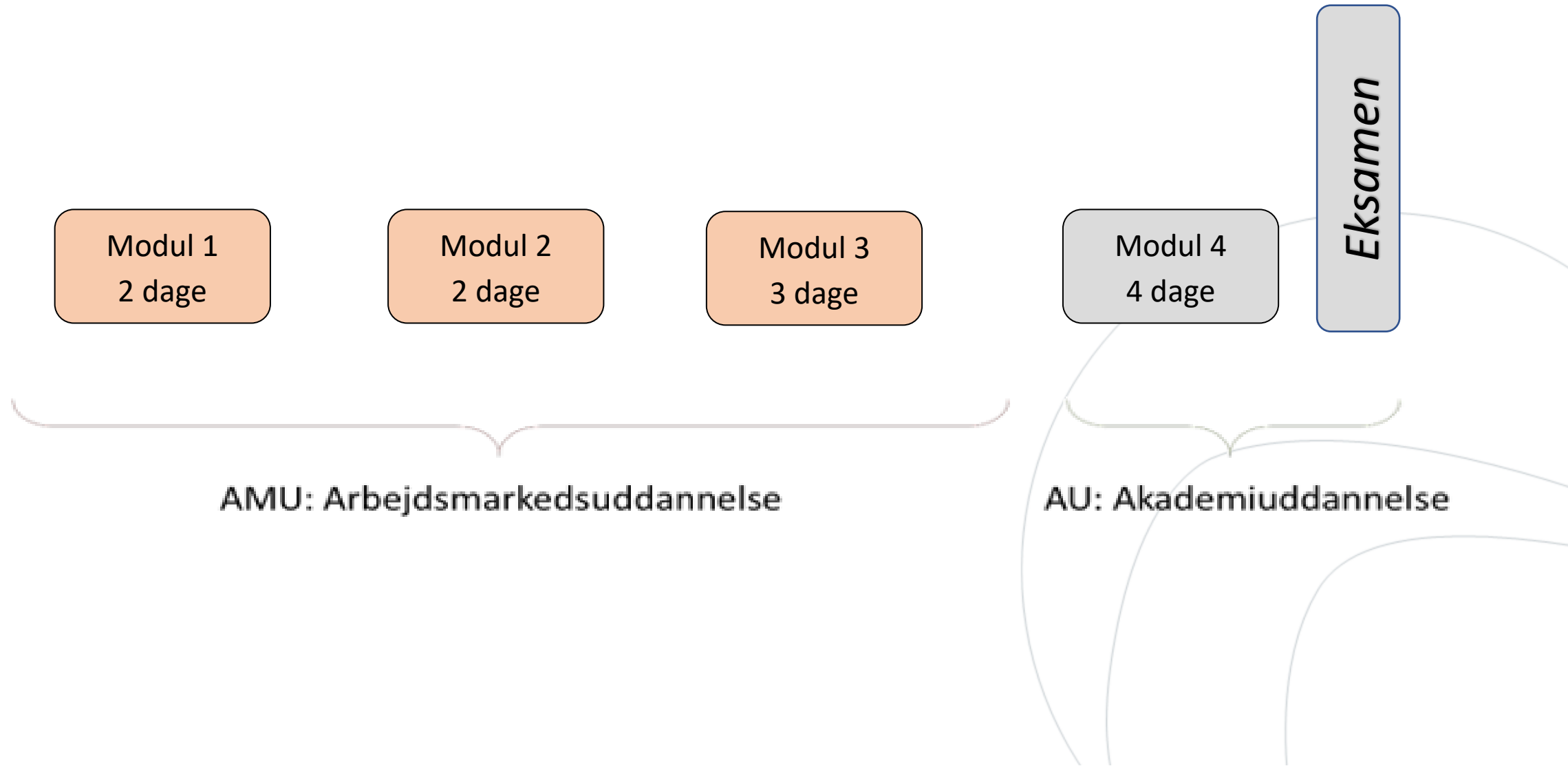
- 44396 Præsentationsteknik i administrative funktioner**
her handler det om at præsentere sin tekst/besked/oplæg eller andet – målrettet modtagerne samt efterfølgende at reflektere over forløbet og evaluere sin præstation

AU faget:

- Mødekommunikation
 - Kommunikationsmodeller
 - Samtaleværktøjer
 - Planlægnings- og formidlingsværktøjer, herunder præsentationsteknik
 - Online kommunikation
 - Målgruppeorientering
 - Skriftlig kommunikation
 - Konflikthåndtering
- 

Afkortet AU fag supplerer AMU-forløbet og koncentrerer sig om:

Grundlæggende kommunikationsteori:	fx 5 grundantagelser om kommunikation og 3 paradigmer
Kommunikationens psykologi:	fx Kropssprog og positiv psykologi
Samtale og konflikthåndtering:	fx samtaleværktøjer, konfliktstile og – håndtering, aktiv lytning
Organisationskommunikation:	fx interessenter, appelformer, kanal- og medievalg



Et udbud af forløbet kræver:

1. Samarbejde mellem AMU-udbyder og AU-udbyder
 1. Koordinering af tidspunkter og materiale
 2. Samarbejde om markedsføring, salgsarbejdet, afvikling
 3. Aftale om økonomien