Øvelse 2: Hvad er det særlige ved telefonrådgivning?  
Drejebog til facilitator.

Formål med øvelsen: Øvelsen skærper rådgivernes opmærksomhed på, hvilke særlige krav det stiller til rådgiveren at hjælpe andre over telefonen.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Klokken** | **Tid** | **Indhold** | **Forberedelse** |
|  | 20 min. | **Introduktion til øvelsen:**  Vis PowerPoint-slidet med citat fra Foreningen Spiseforstyrrelser og Selvskade, der handler om det at lytte, og bed en af deltagerne om at læse, som inspiration til den kommende øvelse.  Gennemgå herefter telefonrådgiverens vigtigste redskaber, som er hhv.:   * at lytte (også til det usagte) og * at (sam)tale.   Kom omkring det at udvise tilbageholdenhed, stemmens klang, taletempo og auditivt parasprog, som også beskrives i grundbogen (s. 36-40).  Præsentér nu formålet med øvelsen. Forklar også, at deltagerne gennem øvelsen både vil komme til at dele deres erfaringer med, hvornår det vanskeliggør samtalen, at den foregår over telefonen, og de vil få skærpet deres opmærksomhed på, hvordan det er at lytte uden at kunne se sin samtalepartner.  Fortæl, at deltagerne bliver sat sammen to og to: En talende og en lyttende.  Den talende skal:   * fortælle, hvornår han/hun har oplevet, at det var svært at rådgive over telefonen og give et konkret eksempel.   Den anden skal:   * lytte, spørge ind (som var det en rådgivningssituation) og efterfølgende reflektere over de spørgsmål, som står på vedkommendes handout. | Gør projektor klar til at vise slide med citat. |
|  | 5 min. | **Individuel refleksion:**  Giv alle deltagere 5 minutter til at kommer i tanker om en situation, hvor de oplevede, at det vanskeliggjorde samtalen, at den foregik over telefonen – eller hvor det stillede nogle særlige krav til dem som rådgivere. Det kan både være en samtale, som gik godt og en samtale, hvor rådgiveren ikke oplevede, at samtalen gik godt. |  |
|  | 30 min. | **Øvelse to og to:**  Bed nu halvdelen af deltagerne tage deres stol og sætte sig med ansigtet ind mod væggen. Disse deltagere får handoutet ”Spørgsmål til talende deltager”, som de skal tale ud fra.  Bed de resterende deltagere tage deres stol og sætte sig med ryggen til en af de deltagere, som har sat sig ved væggen. Disse deltagere får handoutet ”Spørgsmål til lyttende deltager”. Understreg, at de først må kigge på deres handout efter samtalen.  Fortæl deltagerne, at de har 10 minutter til, at den talende deltager fortæller og den lyttende spørger ind, og 10 minutter til at den lyttende efterfølgende deler sine refleksioner over spørgsmålene på sit handout med den talende. | Print handouts med spørgsmål til talende og lyttende deltagere. |
|  | 25 min. | **Opsamling i plenum:**  Saml deltagerne i plenum igen og bed dem komme med deres input til spørgsmålet:   1. Hvornår er det svært kun at have høresansen som redskab i rådgivningssamtalen?   Ved hver udfordring, som rådgiverne nævner, beder du de andre deltagere om at byde ind med, om de kender den udfordring, som nævnes, og hvordan de tidligere har håndteret det. |  |