## Øvelse 5: **Hvordan skaber vi en god relation til brugeren?** Drejebog til facilitator.

Formål med øvelsen: Øvelsen giver rådgiverne konkrete redskaber til arbejdet med at etablere og vedligeholde en god relation til brugeren.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Klokken** | **Tid** | **Indhold** | **Forberedelse** |
|  | 5 min. | **Introduktion til øvelsen:**  Fortæl, at forskning peger på, at relationen mellem bruger og rådgiver har større betydning for brugerens udbytte af samtalen end f.eks. hvilken metode, vi anvender i telefonrådgivningen. Derfor er det så vigtigt, at vi får skabt og vedligeholder en god relation til brugeren. Det er det, denne øvelse handler om.  Fortæl, at rådgiverne vil blive præsenteret for tre forskellige redskaber til at forstå og arbejde med relationen til brugeren. De vil komme til at lytte efter, hvordan de tre redskaber kommer i spil i en fiktiv rådgivningssamtale med en ung kvinde. Og derudover vil de reflektere over og drøfte egne erfaringer med at etablere og fastholde en god relation til brugere. |  |
|  | 5 min. | **Individuel refleksion:**  Bed rådgiverne om at tænke på en samtale, de har haft, som var udfordrende pga. relationen til brugeren. Det vil sige en samtale, hvor de gik skævt af hinanden eller relationen på anden måde blev udfordret. Måske opstod der misforståelser, vrede, antipati, uklarheder eller lignende? Kan de ikke komme på en samtale fra rådgivningen, må det også gerne være fra andre sammenhænge i deres liv.  Bed dem tage noter til deres historie til egen brug, så de kan huske deres overvejelser senere i øvelsen. |  |
|  | 10 min. | **Deling af erfaring to og to – første runde:**  Bed rådgiverne dele deres historier to og to. |  |
|  | 15 min. | **Præsentation i plenum:** Præsentér nu med udgangspunkt i PowerPoint-slides de tre redskaber nedenfor og beskriv, hvordan de kan brugs i arbejdet med relationen til brugeren over telefonen nemlig:   * Domæneteori * Metakommunikation * Aktiv lytning (s. 49-60).   Uddel handouts, som rådgiverne kan kigge i, mens de lytter.  Forklar, at I nu skal lave en lytteøvelse, som skal skærpe opmærksomheden på, hvad man kan lytte efter og gribe til i samtalen for at etablere og vedligeholde den gode relation. | Klargør fremviser, så du kan vise PowerPoint-slides om de tre redskaber.  Print handout til alle rådgivere. |
|  | 10 min. | **Lytteøvelse i plenum:**  Del rådgiverne op i tre grupper. Grupperne skal lytte efter hver sit ”redskab” i lydfilen:   * Gruppe 1 skal lytte efter hvilke domæner, der tales ud fra og hvornår. * Gruppe 2 skal lytte efter hvordan eller hvorvidt, rådgiveren i casen bruger metakommunikation. * Gruppe 3 skal lytte efter hvordan og hvorvidt, rådgiveren gør brug af aktiv lytning.   Afspil nu lydfilen: Rådgivningssamtale med unge kvinde. Lydfilen varer 6:35 min. | Sørg for udstyr til at afspille lyd fra nettet. |
|  | 15 min. | **Drøftelse i plenum:**  Spørg rådgiverne, hvad de observerede i samtalen. Start med, hvorvidt de hørte nogle forskellige domæner, som var på spil? Og tal derefter om hvorvidt og hvordan, der blev brugt metakommunikation og aktiv lytning. |  |
|  | 20 min. | **Deling af erfaringer to og to – anden runde:**  Bed nu rådgiverne vende sig mod deres samtalepartner fra før og tale om, hvorvidt en opmærksomhed på domæneteorien, metakommunikation eller aktiv lytning kunne have været en hjælp i deres svære samtale – og i givet fald hvordan. |  |
|  | 15 min. | **Opsamling i plenum:** Bed rådgiverne dele de vigtigste pointer, erkendelser eller nye idéer, som de tager med sig efter oplægget og gruppedrøftelserne. |  |