

Øversigt over øvelser til "Telefonrådgivning – en grundbog"

- **Øvelse 1: Hvad er rådgivning?**

Øvelsen giver rådgiverne en fælles forståelse af, hvad rådgivning er og ikke er i netop jeres rådgivningstilbud.

Tidsforbrug uden pauser: ca. 75 min.

- **Øvelse 2: Hvad er det særlige ved telefonrådgivning?**

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

Tidsforbrug uden pauser: ca. 80 min.

- **Øvelse 3: Om at bruge metaforer.**

Øvelsen giver rådgiverne inspiration til, hvordan de kan formulere temaer og problematikker, som er relevante for jeres rådgivning, i et let forståeligt billedsprog.

Tidsforbrug uden pauser: ca. 30 min.

- **Øvelse 4: Hvordan arbejder vi med empowerment?**

Øvelsen sikrer, at det er tydeligt for alle rådgivere, hvad I forstår ved empowerment i jeres rådgivning, og at de ved, hvordan de kan arbejde med empowerment i deres rådgivningspraksis.

Tidsforbrug uden pauser: ca. 35 min.

- **Øvelse 5: Hvordan skaber vi en god relation til brugeren?**

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

Tidsforbrug uden pauser: ca. 95 min.

- **Øvelse 6: Hvorfor bruger vi metoder i rådgivningen?**

Øvelsen giver rådgiverne erfaring med, hvordan forskellige rådgivningsmetoder gør, at vi får øje på forskellige aspekter af og muligheder i brugerens situation.

Samtidig skaber øvelsen en samtale om, hvilken eller hvilke metoder, som vil være særligt anvendelige at arbejde med i netop jeres rådgivningstilbud – eller om der er metoder, som kunne supplere den/ de metoder, I allerede bruger.

Tidsforbrug uden pauser: ca. 135 min. + 10 min. pr. gruppe.

- **Øvelse 7: Når noget går skævt i samtalen**

Øvelsen giver rådgiverne redskaber til at få øje på noget af det, der kan gøre, at relationen til brugeren går skævt. Samtidig får de erfaring med, hvordan de kan arbejde på at rette op på relationen, hvis det sker.

Tidsforbrug uden pauser: ca. 80 min.

- **Øvelse 8: Hvordan forbereder vi os til vagten?**

Øvelsen gør rådgiverne bevidste om, hvad de selv gør for at forberede sig til vagten, og de inspirerer hinanden til nye måder at forberede sig mentalt til at være på vagt.

Tidsforbrug uden pauser: ca. 55 min.

- **Øvelse 9: Hvad belaster i min rådgivningspraksis?**

Øvelsen giver rådgiverne viden om, hvad de kan blive påvirket af i deres telefonrådgivning, og understøtter en samtale om, hvordan de håndterer det, som er svært.

Tidsforbrug uden pauser: ca. 140 min.

- **Øvelse 10: Vores værdier og mine etiske dilemmaer**

Øvelsen giver rådgiverne klarhed over hvilke værdier, rådgivningen bygger på, og hvordan de kommer til udtryk i rådgivningen. Derudover vil rådgiverne dele deres erfaringer med etiske dilemmaer, som de oplever i rådgivningen.

Tidsforbrug uden pauser: ca. 95 min.

- **Øvelse 11: Tre juridiske pligter**

Øvelsen giver rådgiverne viden om, hvad underretnings-, afværge- og tavshedspligten er, og sikrer, at rådgiverne kender rådgivningens procedurer i forbindelse med forpligtelserne.

Tidsforbrug uden pauser: ca. 130 min.