

Forstå og formidle beskjeder

R-004 | Deltakerark | Renhold og servicetjenester | Muntlige ferdigheter

Denne øvelsen handler om å lytte, stille spørsmål og gi en beskjed videre. Læreren leser først en fiktiv arbeidsbeskjed høyt. Noter det du oppfatter, uten å se selve meldingen.

LYTTEØVELSE - VAKTSKIFTE

Læreren leser meldingen én gang i normalt tempo og en gang til ved behov.

Skriv bare stikkord. Du kan be om å få noe gjentatt.

Ingen opplysninger i øvelsen gjelder en virkelig arbeidsplass.

Del A - Lytt og finn innholdet

1. Hvilket rom handler beskjeden om?

2. Fra hvilket klokkeslett er rommet tilgjengelig?

3. Hvor står utstyret?

4. Hva må avklares før planen endres?

Forstå og formidle beskjeder

R-004 | Deltakerark – side 2

Del B - Spør og gjenfortell

Arbeid i par: En er avsender, den andre er mottaker. Etterpå bytter dere roller. Bruk de fiktive rollekortene nedenfor.

Rollekort A – avsender

Du formidler denne fiktive beskjeden: Møterom 204 er opptatt til kl. 14.00. Utstyret er i bod C. Den gamle planen viser kl. 13.00. Be mottakeren avklare tidspunktet med teamleder.

Rollekort B – mottaker

Du har den gamle arbeidsplanen: Møterom 204 kl. 13.00. Lytt til avsenderen. Gjenta hva du har forstått, og still minst ett oppklaringsspørsmål.

5. Skriv to spørsmål som kan avklare en uklar beskjed.

6. Gjenfortell beskjeden med egne ord til en partner. Partneren skal bekrefte eller korrigere innholdet.

Del C - Håndter uenighet i informasjonen

7. Den gamle oversikten sier kl. 13.00, mens ny beskjed sier fra kl. 14.00. Hva vil du si for å unngå en misforståelse?

8. Skriv én ting du gjorde for å vise at du lyttet, og én ting du vil øve mer på.

Min egen vurdering

☐ Jeg lyttet etter viktige opplysninger.

☐ Jeg stilte et oppklarende spørsmål.

☐ Jeg gjenfortalte informasjon med egne ord.

Dette er fiktivt øvingsmateriell. Du trener grunnleggende ferdigheter, ikke selve yrket.