

SAMARBEJDS- HÅNDBOGEN

10 konkrete faglige
værktøjer for medarbejdere
i Studenterrådgivningen



STUDENTERRÅDGIVNINGEN

SAMARBEJDSHÅNDBOGEN

Håndbogen er tænkt som en opslagsbog, du skal kunne bruge aktivt, som støtte og inspiration til dit arbejde. Det kan være i situationer, hvor du har brug for konkrete værktøjer, kan skabe dig et hurtigt overblik over, hvad du skal have fokus på eller blot hvad der er godt at vide og dermed være sig bevidst, før du skal i gang med at håndtere en konkret opgave.

- Etablering af samarbejde med uddannelsesinstitutioner på de videregående uddannelser
- Procesfacilitering
- Præsentationsteknik

Studenterrådgivningen, 2017

INDHOLD

01	Værktøj 1: Kompetenceprofiler	3
02	Værktøj 2: Hvilke forudsætninger skal være tilstede i et godt samarbejde?	7
03	Værktøj 3: Strategi for samarbejdet	10
04	Værktøj 4: Dagsorden for samarbejds møder	11
05	Værktøj 5: Organisationsdiagrammer som research til samarbejdsprocessen	14
06	Værktøj 6: Præsentationsteknik – hvordan gør vi før, under og efter?	17
07	Værktøj 7: Basis- og tilkøbsaktiviteter (uden og mod beregning)	22
08	Værktøj 8: Rådgiveren som konsulent og procesdesigner	25
09	Værktøj 9: Kontraktudarbejdelse	27
10	Værktøj 10: Klæde kolleger på til at løfte opgaven	
	Kontakt os	33

“Det er vigtigt i opstartsfasen at få etableret en hurtig kontakt med den ansvarshavende medarbejder hos samarbejdspartner, så man så tidligt som muligt i processen får forventningsafstemt, hvad man som medarbejder i Studenterrådgivningen forventes at levere.”

Rådgiver om den gode samarbejdsproces

VÆRKTØJ 1

Kompetenceprofil for samarbejds-
koordinatorer og aktivitetsudførende
medarbejdere

Det kræver viden om og strategisk forståelse for den uddannelsesinstitution, der skal etableres samarbejde med – fra de studerende til medarbejdere og til ledelsen. Det er kommunikation, som skal målrettes til forskellige målgrupper og gøres relevant for netop deres perspektiv i de aktiviteter vi skal levere.

SAMARBEJDSKOORDINATORS AKTIVITETER

Samarbejds møder

- **Behovsafdækning** | Består i at kunne spørge ind til uddannelsesstedets virkelighed (hvad fungerer og hvilke udfordringer opleves der?)
- **En god samarbejdsrelation** | Etableres ved at forventningsafstemme gennem det at være spørgende og lyttende
- **Mødeledelse og facilitering**
- **Identificering af problemstillinger**
- **Tilbyde løsninger** | Via vores ydelser
- **Udvis professionalisme** | Betyder at kende sine kompetencer samt begrænsninger (hvad kan vi og hvad kan vi ikke?)¹
- **Strategisk organisatorisk forståelse** | Hvem skal jeg tale med om hvad, hvornår?²
- **Salg af SRG's konceptudviklede ydelser** | Tilpasset uddannelsesinstitutionens behov
- **Salgsaspektet** | Består i at vi kommer gratis ud for at etablere relationen ved at formidle vores specialviden om de studerende som et afsæt for, hvad vi efterfølgende kan tilbyde af aktiviteter mod betaling³
- **Kontraktforhandler og ansvarlig for processen** | Med at udarbejde kontrakten fra opgavebeskrivelse til den underskrevne kontrakt⁴

1 Se værktøj 10: Klæde kolleger på til samarbejdsopgaven – hvordan giver vi det videre?
 2 Se værktøj 3: Strategi for samarbejdet + værktøj 5: Organisationsdiagrammer som research til samarbejdsprocessen
 3 Se værktøj 7: Basis og tilkøbsaktiviteter (uden og mod betaling)
 4 Se værktøj 9: Kontraktudarbejdelse

Præsentation af Studenterrådgivningen

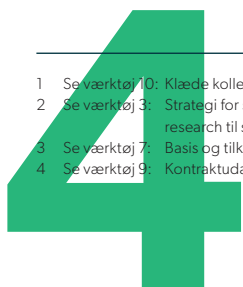
- **Præsentationsteknik** | Fokus på formidling og dens virkemidler⁵
- **SRG's historik** | Samt fakta fra relevante undersøgelser, være ambassadører
- **Kend din målgruppe** | Research uddannelsesinstitutionens trivselsundersøgelse + udviklingskontrakter indgået med ministeriet www.ufm.dk
- **Demonstrér faglig kompetence om studentertrivsel** | Med udgangspunkt i SRG henvendelsesstatistik og praksiseksempler fra arbejdet i rådgivningen
- **Hvilke ressourcer tilbyder vi** | I forbindelse med samarbejde, værktøjer, ekspertviden – også via app'en, m.m.?

AKTIVITETSUDFØRENDE MEDARBEJDERE

Workshops

- **Formidling af faglighed** | Ved præsentation af relevant baggrundsviden, integrering af praksiserfaring fra rådgivning, samt anvendelse af faglige redskaber
- **Procesfacitering** | Rammesætning, overblik i hele forløbet, igangsætte refleksionsprocesser gennem gruppeøvelser.
- **Præsentationsteknik** | Hvordan gør man et oplæg spændende, og hvilke præsentationsværktøjer fungerer bedst til målgruppen (PowerPoint/Prezi/hand outs, håndskrevne flip overs etc.)?⁶
- **Tilrettelæggelse af det gode oplæg** | Rød tråd i oplægget, få hovedpointer, brug af eksempler, faglig + personlig optræden = autenticitet, huske navne, facilitere at deltagerne taler sammen, veksling mellem oplæg og øvelser⁷.

5 Se værktøj 6: Præsentationsteknik – hvad gør vi før, under og efter?
 6 Se værktøj 6: Præsentationsteknik – hvordan gør vi før, under og efter?
 7 Se værktøj 6: Præsentationsteknik – hvordan gør vi før, under og efter + værktøj 8: Rådgiveren som konsulent og procesdesigner?



Supervision

- **Afklar målgruppen** | For supervisionen
- **Formidl balancen** | Mellem rådgivning og vejledning
- **Afklar roller samt forventningsafstemning** | Sæt dagsorden, rammerne og facilitér gruppeprocessen
- **Lav kontrakt for supervision** | Hvad er supervisors ansvar/supervisants ansvar?
- **Vær imødekommende** | Skab rum for tillid og tryghed
- **Faglig metoderefleksion**
- **Formidling af en problemsstilling**

Læs mere i Samarbejdshåndbogen på Personaleportalen www.srg-intranet.dk



VÆRKTØJ 2

Hvilke forudsætninger skal være tilstede i et godt samarbejde?

Klare mål for hvad vi arbejder hen imod og klar rollefordeling i opgaveløsningen. Miljøkendskab opbygges gennem en tillidsbaseret samarbejdsrelation.

Interne overvejelser

- **Klare mål** | Hvad arbejder vi hen imod?
- **Gensidig forventningsafstemning** | Om opgaven mellem ledelse og udførende medarbejdere
- **Klarhed om rammen** | Både tids- og ressourcemæssigt og det konkrete indhold i opgaven (hvem, hvad, hvornår?)
- **Klar rollefordeling** | I opgaveløsningen og medarbejderorganiseringen
- **Engagement og motivation** | Vi skal kunne se en mening med det vi laver og kunne formidle det, så andre ser meningen og finder det inspirerende og brugbart i deres eget arbejde
- **Fora for gensidig sparring og refleksion** | Er praksis og udvikler kvaliteten af det vi laver
- **Producers konkrete modeller/metoder i udviklingsarbejdet** | Hvor medarbejderes forskellige kompetencer bringes i spil og bidrager til det færdige produkt
- **Dokumentation af samarbejdsprocessen** | Med henblik på afklaring af kompetence udvikling og vidensdeling om samarbejdsopgaven.

Eksterne overvejelser

- **Ledelsen på uddannelsesstedet skal være involveret i opstartsfasen** | Det er med henblik på at styrke en samarbejdsstrategi, hvor SRG's ydelser indgår i den eksisterende studiecyklus, for på den måde at tale sig ind i uddannelsesstedets overordnede studietrivselsstrategi og få afklaret om studiestedet vil investere økonomisk i SRG's ydelser
- **Kontraktudarbejdelse af ramme og IDV – aftaler** | Skal foregå på ledelsesniveau mellem SRG og samarbejdspart. Det kan f.eks. være med medarbejderdeltagelse af SRG-koordinator og uddannelsesstedets koordinerende studievejleder. Samarbejdskoordinator i SRG er en vigtig facilitator for processen i denne fase, hvor mange ender skal mødes før samarbejdet kan blive en realitet
- **Tydelig proces for samarbejdet** | Møder hvornår, hvilke ydelser og hvordan?
- **Den uformelle kontakt skaber et rum for samarbejde** | Øger samskabelsen i de aktiviteter, vi yder. Det kan være at samarbejde om indhold i et SRG-oplæg i et større studiestartsarrangement eller at bidrage med aktiviteter, der forebygger stress blandt de studerende på en uddannelsesinstitution
- **Opbygning af en tillidsbaseret samarbejdsrelation** | Skal opbygges til SRG som organisation og ikke alene personbåret, da det gør samarbejdet skrøbeligt
- **Tillid kommer af miljøkendskab** | Vi kan sætte os ind i uddannelsesinstitutionernes behov og tilpasse vores aktiviteter herefter
- **Evaluerer** | Feedback fra deltagerne på vores aktiviteter med henblik på at udvikle og tilpasse vores ydelser, som efterspørges på uddannelsesinstitutionerne og som dokumentation og dialogværktøj til evaluerende møder mellem SRG og uddannelsesinstitutionen.

VÆRKTØJ 3

Strategi for samarbejdet

SRG ydelser tænkes ind i en samlet planlægning af studieåret på uddannelsesstedet fra studiestart til semesterafslutning. På denne måde integreres og styrkes effekten af de aktiviteter, vi leverer.

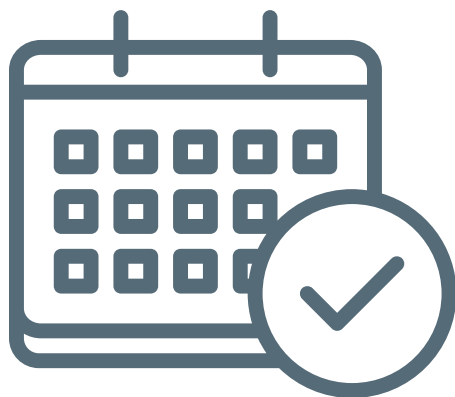
Samarbejdsforhandlinger

- **Definér strategien for samarbejdet** | Hvad er det for en overordnet problemstilling SRG-aktiviteter skal bidrage med, og hvem er aktiviteterne målrettet (studerende og/eller fagligt personale, ledelse)?
- **Indledende møder om samarbejde skal foregå på studiechefniveau** | Men forberedes nedefra på medarbejderniveau, med henblik på at SRG's ydelser bliver tænkt ind i en fast struktur på uddannelsesstederne. Møderne skal i kontraktfasen være på ledelsesniveau til ledelsesniveau sammen med de relevante medarbejdere involveret
- **SRG ydelser tænkes ind i en samlet planlægning af studieåret** | På uddannelsesstedet fra studiestart til semesterafslutning. På denne måde integreres og styrkes effekten af de aktiviteter, vi leverer
- **SRG præsentationsmateriale og konkrete aktivitetsbeskrivelser skal udvikles til eksternt og internt brug** | Så vores profil og ydelser har en rød tråd og er let forståeligt og tilgængeligt. For uddannelsesinstitutionerne er det med henblik på at øge vores ydelsesprofil og dermed salg af IDV-ydelser. Internt fungerer en rød tråd i præsentationsmaterialet som et værktøj for kollegial sparring hos aktivitetsudførende medarbejdere og som forberedelsesmateriale til samarbejds møder. Målet er at kunne levere et metodisk reflekteret og sammenhængende produkt
- **Undersøg uddannelsesinstitutionens organisationsdiagram** | For at opnå baggrundsviden om, hvor i organisationen de relevante aktører er placeret og brug det evt. som et dialogværktøj i opstartsmødet⁸.

⁸ Se værktøj 5: Organisationsdiagrammer

Levering af ydelser

- **Behovsafdækning er en vigtig prioritet** | Hvilke aktiviteter giver det mening at lave og hvad kan vi bidrage med, som uddannelsesstedet ikke selv kan levere?
- **Vi skal tænke i sammenhængende ydelser fremfor i enkeltstående aktiviteter** | Så vi laver de mest optimale samarbejder, der fagligt og økonomisk er optimalt profitable for SRG
- **Vi skal udvikle basisydelser, der kan bruges i alle sammenhænge**⁹ | Tænkes ind i uddannelsesinstitutionernes årshjul, hvor der tages højde for, hvilke udfordringer de studerende oplever undervejs i studiet, så vores aktiviteter møder aktuelle behov og kommer flest studerende til gode. Basisydelser skal tage udgangspunkt i de studerendes konkrete behov for støtte til studielivet (temaer som eksamen, stress, opgaveskrivning m.m.), og dernæst i det uddannelsesstederne allerede gør, som SRG kan koble sine ydelser på
- **Vi skal være mere synlige med workshops om generelle problematikker** | Så for-samtalerne i højere grad tilbydes til studerende med særlige behov, som ikke alene kan profitere af en workshop. Gennem en skærpet nuancering af målgrupper for SRG-ydelser, får SRG en skarpere profil på, hvad vi bruger rådgivningen til og de øvrige ydelser vi tilbyder i SRG.



⁹ Se værktøj 7: Basis- og tilkøbsaktiviteter

VÆRKTØJ 4

Dagsorden for samarbejds møder

Hvornår i studieåret opleves de studerende særligt sårbare og hvilke konkrete ydelser har vi i relation til uddannelsesinstitutionens problemstilling(er)?

Opstartsmøde

Forbered et tema SRG skal tale med uddannelsesinstitutionen om og spørg ind til følgende:

- Hvilke problemstillinger oplever I?
- Hvornår henvender de studerende sig?
- Hvilke tiltag har I allerede? (eller har i haft) | I forhold til problemstillingen, og hvad var effekten og jeres erfaringer med det?

Hvad vil vi gerne fortælle om SRG:

- Hvad henvender de studerende sig med hos SRG? | Hvordan ser det ud på landsplan?
- Hvilke konkrete ydelser har vi? | I relation til netop jeres problemstilling(er)
- Er der ydelser, vi kan skræddersy til jer?
- **Eksempler på samarbejdsaftaler og indsatser** | Så uddannelsesstedet får et indblik i, hvad vi kan levere
- **Læg op til at få medindflydelse** | Hvilke emner kan være relevante at præsentere. Der er du den faglige ekspert, så kom med dine perspektiver og erfaringer fra rådgivningsarbejdet, så du den vej igennem er med til at forme indholdet. Det kan være, at din erfaring med f.eks. at arbejde med gruppedynamik kunne være en måde at tilgå stressproblematikken på en ny måde.

Opnå kontrakt

- Hvilke aktiviteter har I allerede, som vi kan koble os på? | Så vores indsats bliver mere forankret på studiet og vi sikrer et større fremmøde end pt.?
- Præsentation af vores Basis- og Tilkøbsaktiviteter¹⁰

Midtvejsmøde

- Hvad har vi gjort siden sidst? | Vores og jeres erfaringer med de igangsatte tiltag
- Hvad fungerer og skal fortsætte? | Og hvad skal ændres (mindre justeringer)?

Evaluerende møde

- Deltagernes udbytte | Af vores indsats
- Samarbejde mellem SRG og uddannelsesinstitutionen undervejs
- Samarbejdet fremadrettet

Læs mere i Samarbejdshåndbogen på Personaleportalen www.srg-intranet.dk

05

VÆRKTØJ 5

Organisationsdiagrammer som
research til samarbejdsprocessen

HVAD KAN ORGANISATIONS- DIAGRAMMET GIVE OS VIDEN OM?

- Hvilke ledelsesniveauer/personer har beslutningskompetence | Til at omsætte en strategi til konkret handling?
- Hvilke afdelinger og konkrete medarbejdere er nøglepersoner | Der kan blive samarbejdspartnere i processen med at konkretisere SRG's indsats?
- Hvilke fagligheder på medarbejderniveau skal vi samarbejde tæt med | For at udvikle ydelser, der møder uddannelsesstedets behov, og praktisk føre det ud i livet?
- Hvilke visioner og strategiske overvejelser | Ligger bag organiseringen?

Læs mere i Samarbejdshåndbogen på Personaleportalen www.srg-intranet.dk



Før forberedelse

- **Tilpas din præsentation til målgruppen** | Derfor er det vigtigt at forholde sig til din sprogbrug – er det studerende, AC-vejledere, undervisere eller nogle helt fjerde, du skal kommunikere til? I samarbejde med uddannelsesinstitutionerne er det vigtigt at være i løbende dialog om, hvem målgruppen er, om din præsentation er obligatorisk eller ej og på hvilke tidspunkter i studieåret eller på dagen, præsentationen skal afholdes
- **Skriftligt opslag om din præsentation** | Skal være enslydende med det, som annonceres ude på uddannelsesstedet, på SRG's hjemmeside og det manuskript du har forberedt. Det er vigtigt at sikre sig forinden med interne og eksterne samarbejdspartnere, så deltagerne forventninger matcher det, du vil præsentere
- **Vær i løbende dialog med opgavestiller i din forberedelsesproces** | Det kan være en kontaktperson på en uddannelsesinstitution, og internt i SRG kan det være din leder eller en kollega. I den løbende dialog er det vigtigt at få præciseret, forventningsafstemt og tidsestimeret opgaven. Det kan foregå på den måde, at du gerne vil drøfte løse tanker, vise et udkast til din præsentation, som du gerne vil have sparring på m.m. Det handler om, at du i processen bliver bedre til at spore dig ind på nuancer og detaljer, som du er nysgerrig på eller ikke havde øje for til at begynde med. Din præsentation er et produkt af den proces, som er udviklet i samarbejde med opgavestiller
- **PR-materiale** | SRG-pjecer og postkort gøres klar til, at du kan tage dem med ud til din præsentation, så deltagerne har viden og information at tage med sig motiveret af din præsentation og interaktion med deltagerne. SRG-app'en Eksamenhjælp/Exam Stress downloades på din mobil eller på en tablet (større format til præsentation), så du kan instruere deltagerne i at downloade på deres egen mobile enhed

16

VÆRKTØJ 6

Præsentationsteknik – hvordan gør vi før, under og efter?

Præsentationsteknik er i denne sammenhæng en fællesbetegnelse for, når vi i Studenterrådgivningen afholder aktiviteter, der omhandler alt lige fra det klassiske oplæg, afholdelse af grupper, workshops, fyraftensmøder, supervision m.m.

- **Vurdér om din præsentation er et velafprøvet emne i Studenterrådgivningen**
Er det udvikling af et nyt tema eller en ny form at lave præsentation på? Udvikling af en ny præsentation kræver mere tid i forberedelse end velafprøvede emner i SRG (f.eks. eksamen, BA. og speciale, studieliv m.fl.). Afsæt derfor mere tid i forberedelsesfasen end du ville gøre med en præsentation du allerede er kendt med. Du skal i enhver præsentation formidle hvad SRG er for en organisation – altså vores formål og mål
- **Brug Google eller anden søgemaskine, hvis du skal udvikle en præsentation om noget helt nyt** | Det kan f.eks. være en workshop for internationale studerende om kulturchok – undersøg hvilke fagområder og hvem der har skrevet noget kvalificeret om det, som du kan anvende i din præsentation?
- **Start din forberedelse af en præsentation i god tid, så du tilrettelægger en proces**
Afsæt f.eks. tid i kalenderen over nogle uger og medtænk også sparring på din præsentation med dine kolleger
- **Brug PersonalePortalen** | Gå ind i "Fagligt" på forsiden. Her finder du faglig beskrivelse til medarbejdere på diverse workshops og gruppeforløb m.m.
Du kan bruge materialet direkte, klippe det ud du vil anvende eller blot til gennemsyn, som inspiration til din forberedelse
- **Find sparringspartnere blandt dine kolleger som også skal lave velafprøvede og/eller nye præsentationer som dig** | Det skaber fagligt fællesskab om opgaven, fordi vi på den måde inspirerer hinanden og kvalitetssikrer SRG's formidlingsmæssige arbejde. Det, at kunne erfaringsudveksle med andre før og efter en præsentation, gør, at man udveksler tips og tricks, som styrker vores faglige præsentation, så det engagerer og involverer deltagerne
- **Tag initiativ til at tage din kollega med ud til en præsentation, du skal lave, så du kan få noget feedback på indholdet og din måde at præsentere på samt observation af hvordan deltagerne modtager det** | Du og din kollega kan forinden oplægsgdagen gennemgå dit manuskript/køreplan for præsentationen og drøfte, hvad der skal være i fokus i din feedback. Gør det til at begynde med på en præsentation om et emne, der føles godt og trygt for dig at udføre. Du kan på den måde udvikle dig som oplægsholder og procesfacilitator¹¹ i et dynamisk samspil med kolleger, hvor inddragelse i hinandens arbejdsprocesser styrker kvaliteten, af det vi laver, og kan medvirke til, at deltagerne får det optimale udbytte af din præsentation
- **Brug en PowerPoint/Prezi-præsentation, hvor billederne fylder mere end tekst**
Det åbner op for, at deltagerne kan associere egne erfaringer, når du f.eks. viser et billede af mange mennesker ved studiestart og hvordan føltes det så at være ny blandt så mange...? For meget tekst på slides bevirker ofte, at energien hos oplægsholder og deltagerne falder
- **Brug visuelle virkemidler, der belyser emnet fra forskellige perspektiver** | Det kan være citater fra litteratur, billeder, filmklip og klip fra YouTube. Sådanne virkemidler kan medvirke til at gøre din præsentation mere varieret og levende
- **Få oprettet en elektronisk evaluering hos Sekretariatets Vidensmedarbejdere**
Det gør du ved at fremsende din aktivitetsbeskrivelse sammen med dit præsentationsmateriale. På baggrund af aktivitetens beskrevne formål, forandring og mål udarbejdes spørgsmål til deltagerne med henblik på at få noget at vide om deltagernes forventninger, udbytte og evt. forslag til forbedringer. Du får spørgsmål til gennemsyn, så du er med til at kvalitetssikre det, der bliver sendt ud.

¹¹ Se værktøj 8: Rådgiveren som konsulent og procesdesigner

Under afholdelse af aktivitet

- **Få afklaret rammen og indholdet for din præsentation** | Det gør du konkret ved at præsentere dig selv, organisationen og et program for den tid du og deltagerne skal tilbringe sammen
- **Skab god stemning og nærvær ved at inddrage deltagerne** | Det kan bestå i at høre nogle deltagererfaringer om det emne (f.eks. eksamensangst), du skal i gang med at præsentere. Dine forventninger til dagen, samt evaluering af det I har været igennem sammen, er også vigtige greb for at få deltagerne til at forholde sig aktivt fra start til slut
- **Sæt din professionelle erfaring såvel som dine personlige erfaringer i spil når du laver en præsentation** | Det skaber faglig troværdighed og identifikation hos deltagerne at du både viser ekspertrollen og giver lidt af dig selv som menneske
- **Skab variation** | Ved at sammensætte din præsentation af korte oplæg, gruppearbejde, summepauser 2 og 2, brug filmklip, musik, flip over, post-it eller andre remedier. At være i stand til at gøre emnet varieret gør det levende for deltagerne med henblik på at fange deres opmærksomhed, så det stimulerer refleksion og aktive bidrag til dit præsentation
- **Øjeblikksfacilitering** | Er at improvisere når deltagernes optagethed og engagement undervejs i din præsentation er særlig energifuld. Følg energien og ikke dine slides for en stund og organisér evt. en plenumdiskussion, summepause, gruppearbejde eller andet, der rammesætter det, som deltagerne er optagede af
- **Gå med modstand blandt deltagerne** | Kritiske deltagere skal ses og høres, men ikke ødelægge din præsentation og gøre de øvrige deltagere negativt stemt. Forhold dig anerkendende og få evt. den negative deltager til at skrive sit kritikpunkt ned. Parkér på den måde kritikken, så det er dig, der vælger, hvornår den skal tages op. Alternativt kan du også tage et ord med deltageren om kritikken i pausen

- **Giv tid og plads til henvendelser i pausen og efter din præsentation** | Så du får en føling med hvad deltagerne er optagede af, efterspørger og er begejstrede for
- **Få konstruktiv feedback på din præsentation hos deltagerne** | Så du har en pejling på, hvad der fungerede godt, hvad du skal forbedre eller evt. udelade. Det kan du gøre ved at spørge ind til: "Nævn 3 ting i tager med jer fra dagen i dag"

Efter opfølgning

- **Send deltagerliste med henblik på elektronisk evaluering** | På den måde får du og hele SRG en brugertilfredshedsmåling på vores ydelser, så vi får fælles viden på tværs af organisationen, og vi får tal på, hvor mange, der benytter sig af vores tilbud. Evalueringsresultatet på din præsentation kan også være med til at give dig yderligere feedback på din præsentation.
- **Send en opfølgende mail til opgavestiller om din oplevelse af modtagelsen på din præsentation og resultaterne af evalueringen fra deltagerne** | (Den du foretog + den elektroniske)
- **"Kill your darlings" ved at tage udgangspunkt i deltagernes evaluering** | Og reflekter over, hvad der fungerede og hvorfor, samt hvad du skal justere og gøre anderledes
- **Få sparring på dit oplæg fra kolleger i din afdeling eller i Sekretariatet** | Det styrker intern videndeling og øger kvaliteten af vores arbejde med at lave præsentationer
- **Manuskripter på nye præsentationsemner skal sendes til Sekretariatets kommunikationsmedarbejdere** | Så de kan blive lagt på Personaleportalen til intern vidensdeling med dine kolleger på tværs af landets afdelinger.

Læs mere i Samarbejdshåndbogen på
Personaleportalen www.srg-intranet.dk

VÆRKTØJ 7

Basis- og tilkøbsaktiviteter
(uden og mod beregning)

Betegnelserne "Basis- og Tilkøbsaktiviteter" har til formål at skabe tydelige rammer for, hvad vi tilbyder uddannelsesinstitutionerne uden og mod beregning, så der udvikles en ensartet og gennemsigtig måde vi definerer, udfører og tager os betalt for de ydelser, vi leverer.

BASISAKTIVITETER UDEN BEREKNING

SRG's basisaktiviteter er gratis og består af aktiviteter, der skal *inspirere* uddannelsesinstitutionernes ledelse og faglige personale til at indgå eller øge samarbejdet med SRG for at målrette SRG's indsats på den pågældende uddannelsesinstitution.

- **Præsentationsoplæg om SRG** | Skal give studerende og fagligt personale viden om, hvad vi kan tilbyde for at styrke den psykosociale trivsel på uddannelsesinstitutionerne. Denne type oplæg kan indgå som oplæg i et større studiearrangement på en uddannelsesinstitution - f.eks. introducere for nye studerende. Præsentationsoplægget består af en generel præsentation af, hvad SRG tilbyder de studerende og hvad vi tilbyder fagligt personale
- **Samarbejds møder** | Har til formål at behovsafdække og undersøge, hvor der er potentiale for samarbejde mellem uddannelsesinstitutionen og SRG. På denne type møder afdækkes, hvilke udfordringer og behov uddannelsesstedet oplever, og det undersøges om SRG kan indgå i et meningsfuldt samarbejde, der skal styrke den psykosociale trivsel på studiet. SRG's bidrag i den sammenhæng er et temaoplæg, hvor SRG præsenterer henvendelsesstatistik på de studerende, vi ser i rådgivningsarbejdet fra den konkrete uddannelsesinstitution.

TILKØBSAKTIVITETER MOD BEREKNING

Tilkøbsaktiviteter er ydelser som SRG tager sig betalt for og består af ydelser til både studerende og fagligt personale. SRG tilbyder koncepter vi har udviklet om studierelevante temaer, som uddannelsesstedet får tilpasset deres behov på specifikke problemstillinger med henblik på forebyggelse af unødigt studieforlængelse og fastholdelse på uddannelsen.

Aktiviteter til studerende

- **Tematiserede workshops og oplæg bør funderes i studielivets cyklus** | Så de studerende oplever, at de præsenteres for et tema, når det er aktuelt for dem
- **I starten af studieåret udbyder vi eksempelvis** | 'Det gode studieliv' til studerende på introdag, samt til tutorer og studievejledere, enten som en selvstændig workshop eller som et oplæg, der er led i et større arrangement på uddannelsesstedet, såsom fakultetsaktiviteter. Efter samme princip målrettes også aktiviteter om stress, BA, og speciale.

Aktiviteter til fagligt personale

- **Tematiserede workshops og oplæg om psykosocial trivsel** | (Faste og specialiserede temaer)
- **Supervision af vejledningsfagligt personale** | (AC- og SPS-vejledere, Studenterstudievejledere m.fl.)
- **Kompetenceudviklingsforløb** | Om at yde kollegial supervision og gruppevejledning
- **Evalueringsmøder om samarbejdsforløb** | Der tager udgangspunkt i en systematisk brugerevaluering på de afholdte aktiviteter med kadencen midtvejs- og afsluttende i samarbejdsperioden.

Læs mere i Samarbejdshåndbogen på Personaleportalen www.srg-intranet.dk

VÆRKTØJ 8

Rådgiveren som konsulent og procesdesigner

Gennem arbejdet med at tilrettelægge og udføre workshops, gruppeforløb, præsentationsoplæg om SRG. m.m., har rådgiverne også opbygget kompetencer som procesdesigner. Konsulentfunktionen kommer også i spil med de samarbejder, som gennem årene er etableret med uddannelsesinstitutionerne. Her undersøges det hvilke fortællinger, der er på spil, hvordan italesættes de og hvilke aktører er involveret? Det er alt sammen information, som er medvirkende til, at SRG kan levere ydelser i et samarbejdsforløb, som bidrager meningsfuldt til den problemstilling, vi er med til at løse på uddannelsesinstitutionerne.

Opmærksomhedspunkter til den undersøgende proces i det interne og eksterne samarbejde:

- **Evnen til at opdyrke en kultur i egen organisation** | Hvor man henviser til kolleger der har den kompetence, der efterspørges hos din samarbejdspartner. Det er cool praksis, men kræver at man kender sine kollegers kompetencer!
- **Springet fra ekspert til proceskonsulent** | Du får en med-designer, i dem du skal samarbejde med, og ikke designer og leverer det hele selv
- **Undersøg hvad de er optaget af det pågældende sted** | Skab en proces, hvor kunden undersøger sig selv og kommer frem til nogle erkendelser
- **Begynd med slutningen** | Undersøg hvad skal det ende med fremfor at starte med begyndelsen. Det er mere frugtbart at arbejde sig baglæns, fordi man på den måde får forventningsafstemt fra start
- **Målet er, at vi skal gøre studerende og uddannelsesinstitutionerne selv bærende i efterlivet af vores intervention/de ydelser vi har leveret** | Altså empowerment-tilgangen.

Læs mere i Samarbejdshåndbogen på Personaleportalen www.srg-intranet.dk

VÆRKTØJ 9

Kontraktudarbejdelse

En samarbejdskontrakt udgør den skriftlige aftale for det samarbejde, som SRG skal indgå med en given uddannelsesinstitution.

Samarbejdskontrakten udgør et centralt dokument i SRG og kan fungere som:

- **Køreplan** | Hvornår skal hvilke aktiviteter løbe af stablen med henblik på uddelegering til medarbejdere
- **Værktøj** | Der holder samarbejdsforløbets ressourceforbrug og faglige retning på sporet. Det kan være særligt godt at kunne tage udgangspunkt i, når aktiviteter tager en anden drejning end først aftalt
- **Værktøj, der styrker dokumentation, vidensdeling og erfaringsudveksling** | Giver overblik på SRG's organisation, når det handler om samarbejdspraksis
- **Udgangspunkt for dialog** | Med henblik på sparring og erfaringsudveksling både internt i SRG og med samarbejdspartner til evalueringsmøder.

Samarbejdskontraktens indhold

1. **Beskrivelse** | Baggrunden for samarbejdet, det overordnede formål og mål samt målgruppen for SRG's indsats. På konkret aktivitetsniveau er det en beskrivelse af det faglige indhold, der er truffet aftale om i det pågældende samarbejdsforløb
2. **Formalia** | F.eks. kontaktoplysninger på ansvarshavende leder og medarbejdere, underskrift af kontrakt på ledelsesniveau, tidsperiode og hvilke ydelser + pris der er truffet aftale om m.m.

Procedure for udarbejdelse

Samarbejdskoordinator er ansvarlig for at relevante aktører i SRG og hos samarbejdspartner involveres i processen med at udarbejde kontrakten.

Aktører som skal involveres i SRG

- **Ledelse** | Direktør og Afdelingsleder + evt. medarbejdere og ledelse i øvrige afdelinger

- **Aktivitetsudførende medarbejdere** | I afdelingerne (rådgivere)
- **Vidensmedarbejdere i sekretariatet** | Udarbejdelse af kontrakt, evaluering og øvrig konsulentstøtte i samarbejdsforløbet
- **Sekretærer i afdelingerne** | Trække KINGO-statistik på henvendelsesårsager fra studerende på uddannelsessted og administration af tilmelding til diverse aktiviteter.

Aktører som skal involveres på uddannelsesstedet

- **Ledelsesperson(er)** | På afdelings-, institut – og/eller fakultetsniveau
- **Koordinerende vejledningsfaglige medarbejdere**
- **Aktivitetsudførende medarbejdere** | Vejledere m.fl.

Læs mere i Samarbejdshåndbogen på Personaleportalen www.srg-intranet.dk



10

VÆRKTØJ 10

Klæde kolleger på til at løfte opgaven
– hvordan bringer vi det videre?

Skal der skabes faglig udvikling og fælles opgavevaretagelse mellem kolleger, er det afgørende at vidensdeling og erfaringsudveksling prioriteres højt i det daglige arbejde med at etablere, opretholde og videreudvikle samarbejdet med de mange uddannelsesinstitutioner SRG er i kontakt med.

Værd at overveje før man som medarbejder går i gang med samarbejdsopgaven:

Medarbejderprofil – personlige og faglige kompetencer

- **Vær imødekommende** | Lyttende, undersøgende, nysgerrig, seriøs såvel som humoristisk
- **Besidde gode koordinerings- og kommunikationsevner** | Så der skabes rød tråd og kontinuitet for samarbejdspartner, såvel som for dine kolleger, som er koblet på opgaven sammen med dig
- **Kunne uddelegere opgaver og formidle en klar opgavebeskrivelse til dine kolleger** | Som skal være involveret i at udføre aktiviteter i samarbejdsforløbet
Kan motivere til handling og at løfte i flok
- **Udvide en konstruktiv indstilling** | Når der opstår afvigelser fra den oprindelige plan.
Det kan være at en samarbejdspartner vil have supplerende aktiviteter undervejs
- **Befinde sig godt med at være ansigtet udadtil** | Og bindeled mellem SRG's organisation og uddannelsesinstitutionerne.

Opgavebeskrivelse – hvilke typer af opgaver?

- **Være sig bevidst, at man repræsenterer SRG med en konstruktiv og faglig tydelig profil** | Og kan positionere sig gunstigt i en forhandlingssituation
- **Være sig sin rolle bevidst, hvor autoritet og gennemslagskraft gør dig tydelig og proaktiv i mødet med samarbejdspartner** | Internt i SRG skal du være den der bringer holdånd og sammenhæng i opgavens mange delelementer
- **Man skal indstille sig på at have flere "ud af huset - aktiviteter"** | Og forberedelse forbundet med det forinden
- **Udarbejde kontrakt med en konkret samarbejdspartner**
Kræver opfølgning og orientering via mailkorrespondance og mødeaktivitet, som i det interne samarbejde involverer afdelingsleder, involverede kolleger og Sekretariatet

- **Indgå i et aktivt samarbejde med SRG's sekretariat** | Evaluering af aktiviteter og målrettet kommunikation
- **Skabe sig fagligt overblik på samarbejdspartners organisation** | Og undersøge i egen organisation, hvilke ydelser, vi kan tilbyde
- **Målrettet formidling** | I workshops og oplæg for studerende såvel som fagligt personale.

Erfaringer - hvad kan gå godt og skidt?

- **Knække koden** | Hvad er kulturen på et uddannelsessted? Det kan tage tid
- **Samskabelse med uddannelsesstedet** | Om udvikling af aktivitet øger oplevelsen af relevans for de studerende
- **Det kan være udfordrende at finde de rette kanaler/aktører på uddannelsesstedet**
Som får samarbejde til at ske
- **Uklar forventningsafstemning** | Om hvad målgruppen efterspørger og har behov for, kan opleves som at skyde over eller under niveau. Aktivitetsudførende medarbejder kan opleve det som manglende føling/kontakt med deltagerne
- **Det er svært at finde en måde at koordinere internt samarbejde i SRG** | Når man skal have hjælp til en samarbejdsopgave
- **Bliver der ændret i aftaler om aktiviteter med samarbejdspartner** | Skal det godkendes med ledelse både i SRG og på uddannelsesstedet
- **Det er godt at indlægge faste møder med samarbejdspartner på uddannelsesstedet** | Med det formål at årets kommende aktiviteter aftales, det afholdte evalueres og der skabes rum for gensidig informations- og erfaringsudveksling.

Læs mere i Samarbejdshåndbogen på Personaleportalen www.srg-intranet.dk

KONTAKT OS

Mail

kommunikation@srg.dk

Redaktør

Maj Eun Herløw

Vidensmedarbejder og samarbejdskonsulent

Udgivelse

Studenterrådgivningen 2017

Grafik og tryk: Raffinaderiet