

Godkendt, MIB 15.08.24

**Danmarks Medie- og Journalisthøjskole**

**Kommunikationsuddannelsen**

**Fagbeskrivelse**

**Efterår 2024**

**Krise- og forandringskommunikation**

**4. semester**

**Varighed: 10 ECTS**

**Formål:**

Den studerende skal opnå forståelse for krise- og forandringskommunikation i forskellige typer af organisationer, og hvordan en kommunikatør kan arbejde med kommunikation i forbindelse med forskellige typer af kriser og forandringer. Faget introducerer den studerende til udvalgte begreber og teorier indenfor krise- og forandringskommunikation samt forskellige tilgange til at kommunikere i forbindelse med kriser og forandringer med henblik på styrke, bygge og genopbygge organisationens omdømme internt og eksternt i en foranderlig og global verden.

Den studerende skal opnå færdigheder i at identificere og analysere forskellige kriser og forandringer, samt hvordan de kommunikativt kan håndteres i forhold til organisationens mange stakeholdere. Desuden skal den studerende kunne udvikle mulige scenarier for forskellige typer af kriser og komme med forslag til, hvordan de kan tackles.

Den studerende skal opnå forståelse for medarbejderne som en af organisationens vigtigste stakeholdere, og den rolle de spiller i forbindelse med kriser og forandringer. I forandringskommunikation skal den studerende særligt have blik for, hvordan medarbejderne kan involveres i forskellige forandringsprojekter og gøres til aktive medspillere i en forandringsproces.

**Pædagogisk og didaktisk tilgang:**

Undervisningen er organiseret omkring skemalagt holdundervisning, der veksler mellem forelæsninger, oplæg, diskussioner, øvelser og gruppearbejde. Målet er, at den studerende får et godt greb om teorierne inden for feltet og kan bruge dem til at reflektere kritisk over forskellige muligheder og valg i arbejdet med konkrete cases. Den studerende skal således blive i stand til at analysere en situation og udtænke kommunikationsløsninger, der omsætter teorierne til praksis.

Den studerende vil derudover arbejde med en række case-opgaver i studiegrupper uden for den skemalagte undervisning. I den forbindelse vil der være skriftlige opgaver, præsentationer og peer-feedback. Tilrettelæggelsen skal bidrage til at udvikle den studerendes evne til at give og modtage peer feedback samt at reflektere over egen læring for dermed at give den studerende mulighed for at arbejde med refleksiv praksislæring.

Den studerende forventes at forberede sig til de enkelte undervisningsgange ved at læse tekster, arbejde sammen i grupper om casearbejde og præsentationer ligesom der er forventning om, at den studerende tager ansvar for egen og andres læring.

**Læringsmål:**

Den studerende skal opnå viden om:

- Teorier og begreber indenfor krise- og forandringskommunikation herunder issue management og organisatorisk lytning
- Forskellige tilgange og paradigmer indenfor strategisk kommunikation, og hvordan de påvirker forskellige tilgange til krise- og forandringskommunikation
- Organisationers omdømme, og hvordan det påvirkes og forandrer sig i krise- og forandringssituationer
- Krisehåndtering og kriseberedskab i en stadig mere foranderlig og global verden
- Organisatorisk identifikation og medarbejderne som stakeholdere i krise- og forandringssituationer
- Forskellige typer af forandringer og forskellige tilgange til at involvere og lytte til medarbejdere i forbindelse med forandringer

Den studerende skal opnå færdigheder i:

- At analysere og forstå kompleksiteten, når en organisation skal håndtere og planlægge krise- og forandringskommunikation
- At analysere og forstå hvordan en organisation kan optræde som en ansvarlig organisation i forbindelse med kriser og forandringer
- At identificere forskellige typer af kriser og forandringer og anlægge relevante strategier
- At udvikle og planlægge krise- og forandringskommunikation i en foranderlig og kompleks kontekst
- At analysere en krise eller en forandringssituation og koble det til en konkret og hensigtsmæssig kommunikationspraksis

Den studerende skal opnå kompetencer indenfor det at:

- Reflektere kritisk over forskellige tilgange og paradigmer indenfor krise- og forandringskommunikation
- Reflektere kritisk over teorier, begreber og metoder indenfor krise- og forandringskommunikation
- Producere kommunikationsprodukter som realiserer ideer, som er udviklet i en analyse af en krise- eller forandringssituation

### Læremidler:

#### Læremidler og litteratur - skal anskaffes:

Wolff Lundholt & Uldall (2018): Lederskabskommunikation – fra teori til praksis. Samfundslitteratur.

Frandsen, F., & Johansen, W. (2016). *Organizational crisis communication: A multivocal approach*. Sage.

#### Litteratur - udleveres:

Aggerholm, H. K. (2020). Afskedigelseskommunikation: balancen mellem afskedigede og tilbageværende medarbejdere. In *Intern kommunikation: under forandring* (pp. 323-349). Samfundslitteratur.

Aggerholm, H. K. (2023). Relationel ledelseskommunikation. Vejen til at lykkes med distribueret ledelse. In *Ledelseskommunikation. Teori og cases om strategi, meningsskabelse og forandring* (pp. 109-136). Samfundslitteratur.

Coombs, W.T. (2012). Chapter 8: Crisis Response, In *Ongoing Crisis Communication*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications. 139-168.

Coombs, W. T. (2017). Revising situational crisis communication theory: The influences of social media on crisis communication theory and practice. In *Social media and crisis communication* (pp. 21-37). Routledge.

Cornelissen (2020). Chapter 10: Issues Management. In *Corporate Communication: A Guide to Theory and Practice*. 6th Ed. London: SAGE Publications Ltd., 193-213.

Dahlman, S. and Heide, M. (2021). Introduction. The value of internal communication. In *Strategic internal communication. A practitioners' guide to implementing cutting-edge methods for improved workplace culture*. New York: Routledge, p. 1-10.

Frandsen, F. & Johansen, W. (2017). Chapter 8 –excerpt, The Rhetorical Arena. In *Organizational crisis communication: A multivocal approach*. London: Sage, p 148-158.

Frandsen, F. & Johansen, W. (2020). intern krisekommunikation In *Intern kommunikation: under forandring* (pp. 255-274). Samfundslitteratur.

Harrison (2015): Chap 6. Communicating change. In Ruck, M. K. (Ed.). (2015). *Exploring internal communication: towards informed employee voice*. Gower Publishing, Ltd, pp. 57-64

He & Brown (2013): Organizational identity and organizational identification: A review of the literature and suggestions for future research. *Group & Organization Management*, 38(1), 3-35.

Jones, B. L., & Chase, W. H. (1979). Managing public policy issues. *Public Relations Review*, 5(2), 3-23

Klein, S. M. (1996): A management communication strategy for change, *Journal of organizational change management*, 32-44

Lewis, L. (2019): Chap 2 Processes of communication during change. In *Organizational Change: Creating Change through Strategic Communication*, pp. 53-88.

Mac, A., & Madsen, S. (2017). *Forandringsforståelse: balance mellem proces og resultat*. Samfundslitteratur.

Petersen, H. (2023). Forandringskommunikation. In *Ledelseskommunikation. Teori og cases om strategi, meningsskabelse og forandring* (pp. 347-382). Samfundslitteratur.

Pfeffer J. Zorbach T. & Carley K. M. (2014) *Understanding online firestorms: Negative word-of-mouth dynamics in social media networks*. *Journal of Marketing Communications* pp. 117-128.

Sellnow & Seeger (2013). *Theorizing crisis communication*. UK: Wiley & Sons, Inc., p. 1-30.

Taylor, M. (2010). Organizational use of new communication technology in product recall crises. *The handbook of crisis communication*, 410-421

Tourish, Paulsen, Hobman & Bordia (2004): The downsides of downsizing: Communication processes information needs in the aftermath of a workforce reduction strategy. *Management Communication Quarterly*, 17(4): 485-516.

Ulmer, Sellnow & Seeger (2015). Chapter 3: Lessons on Effective Crisis Communication. In *Effective Crisis Communication: Moving From Crisis to Opportunity*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications., 37-59

Yaxley, H. and Ruck, K. (2015) Chap 1: Tracking the Rise and Rise of Internal Communication. In Ruck, M. K. (Ed.). (2015). *Exploring internal communication: towards informed employee voice*. Gower Publishing, Ltd, p. 3-14.

Frit tilgængeligt:

### **Eksamensforudsætninger**

Opfyldelse af eksamensforudsætninger er et krav for, at den studerende kan deltage i fagets eksamen. Eksamensforudsætninger kan være mødepligt, deltagelsespligt, gruppearbejde, opgaver, fremlæggelser, præsentationer etc. Manglende opfyldelse af eksamensforudsætning medfører, at den studerende har brugt et prøveforsøg.

Mødepligt: Der er mødepligt til alle skemalagte undervisningstimer.

Deltagelsespligt:

Opgaver: Den studerende skal aflevere de obligatoriske afleveringsopgaver, der stilles i forløbet. Alle opgaver skal være afleveret rettidigt og godkendt.

Gruppearbejde: Den studerende skal deltage i samtlige gruppeaktiviteter.

Afhjælpningsmuligheder:

Muligheden for afhjælpning gælder kun ved lovligt fravær.

Erstatningsopgaver: Skemalagt undervisning kan erstattes med en eller flere skriftlige opgaver, hvis underviseren skønner det nødvendigt. Det beror i hvert enkelt tilfælde på en konkret vurdering. Har den studerende et stort fravær til de skemalagte undervisningstimer skal forløbet tages om.

### **Prøveform**

Forløbet afsluttes med en skriftlig opgave, som løses i selvvalgte grupper på 2-3 studerende. Eksamen bedømmes efter 7-trinsskalaen med intern censur. Den studerende bedømmes individuelt, og det skal derfor fremgå tydeligt, hvem der er ansvarlig for hvilke dele i den skriftlige del af opgaven.

For at deltage i forløbets afsluttende eksamensopgave skal den studerende have været aktiv og opfyldt kravene om møde- og deltagelsespligt.

### **Studieaktivitetsmodel:**

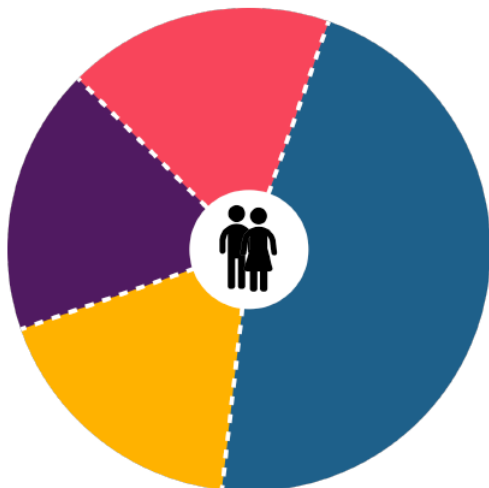
## Studieaktivitetsmodellen

### Krise- og forandringskommunikation

280 timer i alt

10 ECTS points

6 uger



#### Kategori 1

Undervisere har hovedansvaret for studieaktiviteterne, og studerende har et medansvar gennem forberedelse og deltagelse. Både studerende og underviser deltager.

Holdundervisning Læreroplæg Øvelser og diskussioner på holdet Feedback på opgaver

#### Kategori 2

Undervisere har hovedansvaret for rammesætning af læringsaktiviteterne, og studerende har hovedansvar for aktiv deltagelse i de tilrettelagte studieaktiviteter. Kun studerende deltager.

Læse litteratur til undervisningen Gruppearbejde Undersøge og analysere en case Skrive opgaver Forberede præsentationer

#### Kategori 3

Studerende har hovedansvaret for studieaktiviteterne, og undervisere har medansvar for at rammerne er til stede. Kun studerende deltager.

Skrive eksamensopgave i grupper på 2-3 Peer feedback Finde supplerende materiale

#### Kategori 4

Studerende har hovedansvaret for læringsaktiviteterne, og undervisere har medansvar for at rammerne er til stede. Både studerende og underviser deltager.

Workshops