

Service som fag: Kommunikation med borgere og kolleger

En stor del af arbejdstiden består af kommunikation. Mange af kontakterne er korte, fragmentariske og opsplittede. Derfor er det vigtigt at du forstår at målrette og optimere dine personlige virkemidler i kommunikationen – hvad enten du skal indhente eller formidle information, stille krav og sætte rammer eller tilbyde valgmuligheder. På træningen lærer du at bidrage konstruktivt til en personlig kommunikation i mødet med andre mennesker. Til glæde for dig selv, borgerne og samarbejdet med dine kolleger.

Service som fag: Kommunikation med borgere og kolleger er udviklet af Point of View. Vi tilpasser gerne kursets varighed, mål og indhold så det skal passer præcist til udfordringerne i jeres kommune.



Målgruppe

Service som fag: Kommunikation med borgere og kolleger henvender sig til medarbejdere der arbejder med borgerservice både i front og som sagsbehandlere.

Undervisningsmål

Formålet med træningen er at give alle medarbejdere den samme viden om og forståelse for hvordan forskellige former for adfærd påvirker kommunikation og samarbejde. Desuden afprøver deltagerne teknikker til at flytte kommunikationen i ligeværdig (assertiv) retning – op over snot- og tåregrænsen. Efter de tre dages undervisning vil deltagerne have opnået færdighed i at bruge den assertive metode i forskellige typer kommunikation. Sideløbende med færdighedstræningen er det hensigten at understøtte deltagerens opfattelse af sig selv som et team.

Form

Træningen foregår over tre dage: To dage ligger samlet og den tredje dag ligger efter ca. fire uger så den bl.a. kan bruges til refleksion over deltagerens anvendelse af værktøjerne i praksis. Kurset veksler mellem oplæg,

diskussioner, individuelle øvelser og afprøvning af kursets teori og værktøj i konkrete situationer.

Program dag 1

- Velkomst, forventninger, program for træningen
- Øvelse: Hvad er godt samarbejde?
Deltagerne opbygger en fælles forståelse af hvad godt samarbejde kræver
- Kommunikationens spilleregler i teori og praksis
Vi oplever virkeligheden forskelligt, og det kræver at vi påtager os ansvar for kommunikationen
- Skyd genvej i kommunikationen: Spejl!
- Kommunikationens faser og forløb
Skab tryghed, afdæk behov, find løsninger og afslut samtalen
- Sådan styrer og støtter du kommunikationen
Introduktion til spørgeteknik og til hvordan du kan bruge den til at lede kommunikationen derhen hvor du gerne vil
- Øvelser i at bruge forløbsmodel og spørgeteknik med udgangspunkt i konkrete cases
- Personlig handlingsplan: Hvordan vil jeg bruge træningen til at forbedre min kommunikation med andre?

Program dag 2

- Refleksioner over dagen i går
Deltagerne arbejder med deres personlige handlingsplan
- Find en fællesmængde med andre mennesker: Introduktion til hvordan forskellige typer forbedrer deres indbyrdes kommunikation
- Om at stå fast på en konstruktiv måde: Assertiv adfærd
- Er du overhund, underhund eller ligeværdig i kommunikationen?
Introduktion til forskellige adfærdstyper og deres kommunikation
- Kommunikation over og under snot-og-tåregrænsen: Sådan lærer du at tale om ansvar i stedet for skyld
- Hvad afholder os fra altid at være ligeværdige? Hvorfor bliver vi aggressive eller underlegne?
- Hvad kan vi bruge assertion til i vores daglige kommunikation?

- Teorien om assertiv adfærd afprøves i konkrete cases i løbet af dagen
- Personlig handlingsplan: Hvordan vil jeg bruge træningen til at forbedre min kommunikation med andre?

Program dag 3

- Refleksioner siden sidst
Hvilke værktøjer har virket godt og hvorfor?
- Adskil rolle fra person
Hvad hører til rollen som professionel borgerservicemedarbejder – og hvad gør ikke?
- Konstruktiv feedback
Styrk dine kolleger gennem præcis og anerkendende tilbagemelding.
Introduktion til forskellige feedback-former
- Rollespil med afprøvning i løbet af dagen
- Personlig handlingsplan: Hvordan vil jeg bruge træningen til at forbedre min kommunikation med andre?
- Evaluering og tak for denne gang.

Partner Peter Knoop Christensen fra konsulentfirmaet Point of View underviser på kurset. Du får fat i Peter på mobil 26 21 16 45.