



# STYRKET BORGER- KONTAKT

**Kursustilbud i  
Arbejds miljø København**

**Styrket Borgerkontakt** er et særligt koncept med metoder til at ruste medarbejderne til at holde dialogen med borgerne i Københavns Kommune professionel og konstruktiv og samtidig give borgerne en oplevelse af at blive mødt, der hvor de er.

Kursustilbuddene i dette katalog tager udgangspunkt i at styrke den enkelte medarbejders kompetencer til at håndtere konfliktfyldte samtaler og bidrage til et øget tværfagligt og fælles udgangspunkt for dialogen med borgerne.

Metoderne er relevante for alle ansatte med borgerkontakt, uanset om de kommunikerer med borgeren på f.eks. social- eller sundhedsområdet, teknik- og miljøområdet, i skole og dagtilbud, borgerservice eller i jobcentret – og uanset om kommunikationen foregår mundtligt eller på skrift.

Kurserne tilbydes efter aftale med Styrket Borgerkontakt A/S.

Læs mere på [www.amk.kk.dk/styrketborgerkontakt](http://www.amk.kk.dk/styrketborgerkontakt)

## INDHOLD

### **Kursusmodeller i Styrket Borgerkontakt - den mundtlige metode**

Basis kursusforløb i Styrket Borgerkontakt **4**

Udvidet kursusforløb i Styrket Borgerkontakt **6**

3- timers workshop i Styrket Borgerkontakt **7**

### **Kursusmodeller i Styrket Borgerkontakt - der bygger ovenpå den mundtlige metode**

Styrket Borgerkontakt – Konfliktnedtrapning på skrift "TRÆK på tryk" **9**

Styrket Borgerkontakt - De særligt vanskelige klagesager **10**

Alle kursusforløb skræddersyes til den borgerkontakt, I har og de udfordringer og svære samtaler, som I står med. Kursusforløbene tilpasses i hvert enkelt tilfælde også til specifikke faglige forhold, forvaltningsmæssige målsætninger og den lokale arbejdspladskultur.

Der er et maksimum antal på 22 deltagere på kursusforløbene. Dette kan forhandles lokalt, hvis andre løsninger passer arbejdspladsen bedre.

# Kursusmodeller i Styrket Borgerkontakt - den mundtlige metode

## Basis kursusforløb i Styrket Borgerkontakt

Med et basisforløb i den mundtlige metode bliver du grundigt introduceret til gode, konfliktnedtrappende greb og teknikker til brug i din arbejdsfunktion. Der vil være mulighed for træning i metoden på kursusdagen i begrænset omfang.

### Kursusforløbet består af følgende elementer:

- **Formøde med ledelsen**  
Afklore baggrund, formål og forventninger til kursusforløbet
- **Intrømøde med kursister**  
Kort introduktion til Styrket Borgerkontakt og gennemgang af kursusforløb, samt forventninger til deltagelse
- **1 træningsdag**  
Fokus på enten klagesagsbehandling eller dagligdagsbeklagelser. Elementer der indgår i undervisningen er:
  - Teori
  - Redskaber
  - Øvelser
  - Praktisk træning i cases fra deltagernes hverdag
  - Refleksion over egen praksis og hvordan metoden kan implementeres hjemme
  - Hjemmeopgave

- **Læringsbesøg**

Korte besøg ude på arbejdspladserne efter 3-4 uger for mindre grupper (3-5 kursister) med henblik på at drøfte de første erfaringer med at bruge metoden i praksis, spørgsmål der måtte være dukket op, samt hvordan metoden helt konkret kan bruges i afdelingen

- **Opfølgningsmøde**

Ca. to måneder efter kurset er der opfølgning for alle kursister, hvor de på tværs af afdelinger kan udveksle erfaringer, gode ideer og efter behov træne nogle af metoderne igen. Det konkrete indhold tilpasses kursistersnes behov

- **Forankringsmøde med ledelsen**



# Udvidet kursusforløb i Styrket Borgerkontakt

Med et udvidet kursusforløb i den mundtlige metode bliver du grundigt introduceret til- og trænet i gode greb og teknikker samt relevante konkrete værktøjer til brug i din arbejdsfunktion.

Vi får de bedste evalueringer på det udvidede kursusforløb, hvor deltagerne er særligt glade for den individuelle med-lyt på telefoner og/eller observationer af borgerkontakten og feedback herpå fra underviserne.

- **Formøde med ledelsen**

Afklare baggrund, formål og forventninger til kursusforløbet

- **Intrømøde med kursister**

Kort introduktion til Styrket Borgerkontakt og gennemgang af kursusforløb, samt forventninger til deltagelse

- **Observationer** forud for kurset

Med henblik på at målrette kurset med eksempler og cases fra deltagerens dagligdag. Der foreligger en guide til observationsbesøg udviklet af Arbejdsmiljø København

- **2 træningsdage**

Elementer der indgår i undervisningen er

- Teori
- Redskaber
- Øvelser
- Praktisk træning i cases fra deltagernes hverdag
- Refleksion over egen praksis og hvordan metoden kan implementeres hjemme
- Hjemmeopgave

- **Læringsbesøg på arbejdspladsen**

Korte besøg ude på arbejdspladserne efter 3-4 uger for mindre grupper (3-5 kursister) med henblik på at drøfte de første erfaringer med at bruge metoden i praksis, spørgsmål der måtte være dukket op, samt hvordan metoden helt konkret kan bruges i afdelingen

- **Opfølgingsmøde**

Ca. to måneder efter kurset er der opfølgning for alle kursister, hvor de på tværs kan udveksle erfaringer, gode ideer og efter behov træne nogle af metoderne igen. Det konkrete indhold tilpasses kursisternes behov

- **Forankringsmøde med ledelsen**
- **Faglig support funktion** via en klippekortsordning med 10 klip  
Formålet er at sikre en bedre implementering i det første halve år efter kursusdagene. Klippene består af to konfrontationstimer, samt transport og forberedelse.

Klippene kan bruges til:

- Møder med ledelsen omkring implementering af metoderne
- Sparring/supervision på særlige vanskelige klagesager
- Supervision for en gruppe af kursister
- Opfølgning med nye emner, træning eller genintro af metoderne på afdelingsmøder
- Observation og feedback på samtaler 'on site'

Ønsker til klippekort afklares på det opfølgende møde med ledelsen.

## 3-timers workshop i Styrket Borgerkontakt

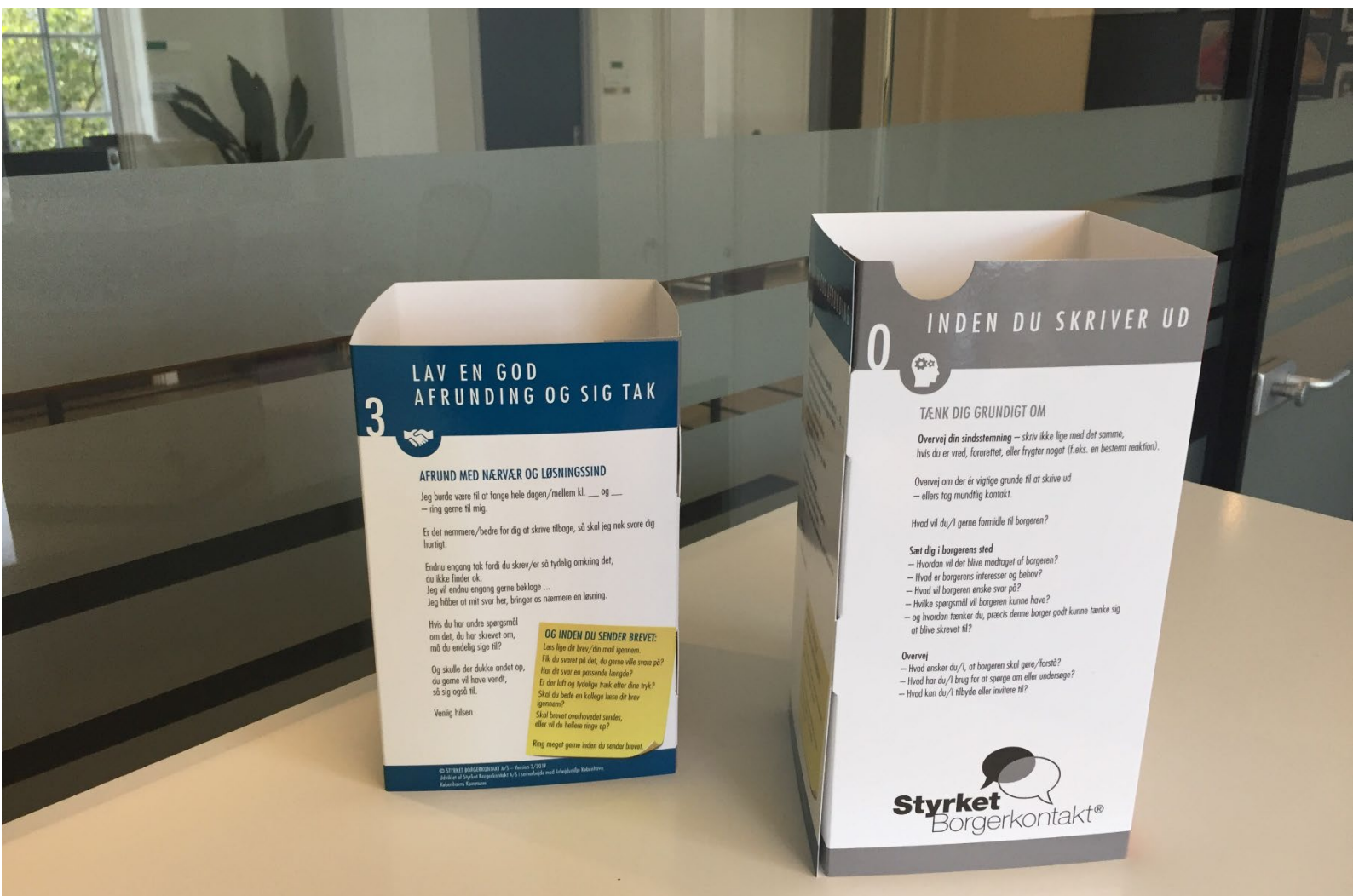
Workshoppen giver en kort præsentation af de generelle greb og teknikker i den mundtlige metode, samt inspiration til hvordan I kan arbejde videre med dette.

### Workshoppen består af følgende elementer:

- **Formøde med ledelsen**  
Afklares baggrund, formål og forventninger til workshoppen samt målrette workshoppen til deltagernes behov
- **3-timers workshop**  
Elementer der indgår i er:
  - Teori
  - Redskaber
  - Korte øvelser

# Kursusmodeller i Styrket Borgerkontakt - der bygger ovenpå den mundtlige metode

Vi kan i Arbejdsmiljø København tilbyde kursusforløb i to nye udvidelser af Styrket Borgerkontakt metoderne - "Konfliktnedtrapning på skrift" og "Når borgerkontakten bliver særligt vanskelig at håndtere".





# Styrket Borgerkontakt – Konfliktnedtrapping på skrift "TRÆK på tryk"

Der laves mange kurser i at skrive godt og forståeligt til borgerne. Og det kan forebygge misforståelser, men det er ikke i sig selv konfliktnedtrappende. Her skal der andre metoder til.

På et 2-dages kursusforløb med opfølgende læringsbesøg kobler vi metoderne bag Styrket Borgerkontakt med skriftlig kommunikation. Med afsæt i egne skabeloner, dokumenter og tekster får du/I redskaber til at nedtrappe og gøre jer endnu dygtigere til at se, hvad der er klogt og nedtrappende at gøre i skriftlighed, når der gives udtryk for utilfredshed eller det virker konfliktfyldt på anden vis.

Kursusforløbet bygger oven på grundviden fra de mundtlige metoder. De konkrete redskaber 'Firkanterne' er bygget op på samme vis som de mundtlige redskaber 'Lommekortet' og 'Trekanten'.

## **Kursusforløbet består af følgende elementer:**

- **Formøde med ledelsen**

Afklare baggrund, formål og forventninger til kursusforløbet

- **2 træningsdage**

- Undersøge hvad er de gode grunde til at vælge skriftlighed
- Genbesøge grundbegreberne i Styrket Borgerkontakt og hvad deres betydning er i den skriftlige kommunikation
- Præsentation af nedtrappingsmarkører på skrift
- Præsentation af Firkanten og dens sider
- Træning i at arbejde Firkanterne – Når du skal svare på en henvendelse
- Træning i at arbejde Firkanterne – Når du skal skrive ud
- Refleksion over egen praksis og hvordan metoden kan implementeres hjemme

- **Læringsbesøg á 2 timer**

Besøg ude på arbejdspladserne 4-6 efter træningsdagene i mindre grupper (3-4 kursister). Kursisterne sender på forhånd skriftlige svar/skrivelser til borgere, som de har arbejdet med siden træningsdagene, der gives sparring på de skriftlige henvendelser og spørgsmål, der måtte være dukket op.

- **Forankringsmøde med ledelsen**

# Styrket Borgerkontakt - De særligt vanskelige klagesager

Indimellem kan der være klagesager, som bliver særligt vanskelige og tager megen tid og ressourcer i en organisation. Fokus for kursusforløbet er at gå dybere ind i de samtaler og forløb, som er præget af særlig vanskelig klageadfærd og give analyseredskaber og træning til jeres personlige håndtering af netop denne adfærd.

Kursusforløbet bygger på forskning i særlig vanskelig klageadfærd, som er skrevet i "Historien bag klagen", der er en vejledning fra den hollandske ombudsmand. I vejledningen gennemgås en typologi for klageadfærd, der kan være:

- Massiv
- Emotionel
- Dominerende
- Manipulerende
- Verbalt aggressiv
- Paranoid

Og der gives en vejledning til håndtering af netop denne klageadfærd.

Kursusforløbet har været udbudt i Børne- og Ungdomsforvaltningen i 2018 og 2019 med gode evalueringer.

Det er en forudsætning, at kursisterne er trænet i Styrket Borgerkontakt - den mundtlige tilgang, da forløbet bygger oven på denne viden.

## **Kursusforløbet består af følgende elementer:**

- **Formøde med rekvirenten på kurset**  
Afklare baggrund, formål og forventninger til kursusforløbet
- **1. træningsdag**
  - Kort genbesøge grundbegreberne i Styrket Borgerkontakt
  - Præsentation af Særlig vanskelig Klageadfærd - de hollandske erfaringer
  - Hvad vil klageren egentlig? Hvad er afsættet for at klage?
  - Klagesagsbehandlerens 3 kompetencer: Genkende, Forstå den anden og "Selfmanagement" + øvelser i kompetencerne
  - Præsentation af de generelle tips og samtaleteknikker til særlig vanskelig klageadfærd
  - Træning i mindre grupper på egne medbragte cases
  - Hjemmeopgave til 2. træningsdag

- **2. træningsdag** ca. 2 uger efter 1. træningsdag
  - Overvejelser og tanker siden sidst
  - Præsentation af klageadfærdstyperne - introduktion til de 6 typer
  - Analyse af egne medbragte cases ift. de 6 typologier
  - Præsentation af håndtering af de 6 typer klageadfærd - ledelsesmæssigt og organisatorisk
  - Træning i mindre grupper på egne medbragte cases i de 6 forskellige typer
  - Refleksion over egen praksis og hvordan metoden kan implementeres hjemme
  - Hjemmeopgave til læringsbesøg

- **Læringsbesøg**

Besøg ude på arbejdspladserne efter 4-6 uger for mindre grupper (3-5 kursister) med henblik på at drøfte de første erfaringer med at bruge metoden i praksis, spørgsmål der måtte være dukket op, samt hvordan metoden helt konkret kan bruges i jeres dagligdag.

- **Forankringsmøde med rekvirenten på kurset**



Styrket Borgerkontakt – kursustilbud i Arbejdsmiljø København

Arbejdsmiljø København  
Københavns Kommune

August 2020



# STYRKET BORGERKONTAKT

## Kursustilbud i Arbejdsmiljø København

Styrket Borgerkontakt er et særligt koncept med metoder til at ruste medarbejderne til at holde dialogen med borgerne i Københavns Kommune professionel og konstruktiv - og samtidig give borgerne en oplevelse af at blive mødt, der hvor de er.

Derudover har Styrket Borgerkontakt en række andre markante fordele for både arbejdsplads, medarbejderne og borgerne:

- Færre konflikter i kommunikationen med borgeren
- Øget borgertilfredshed i mødet med kommunen
- Færre klager og dermed flere ressourcer til kerneopgaven
- Højere kvalitet og kortere sagsbehandlingstid
- Udvikling af en videns- og erfaringsdelende kultur
- Positiv afsmittende effekt på det kollegiale arbejdsfællesskab og arbejdsmiljø

Kursustilbuddene i denne pjece tager udgangspunkt i at styrke den enkelte medarbejders kompetencer til at håndtere konfliktfyldte samtaler og bidrage til et øget tværfagligt og fælles udgangspunkt for dialogen med borgerne.

Læs mere på [www.amk.kk.dk/styrketborgerkontakt](http://www.amk.kk.dk/styrketborgerkontakt)