

Tid:

Onsdag den 3. maj 2006

Sted:

**Hotel Storebælt,
Østerøvej 121, Nyborg**

Pris:

kr 1.765,- (exl.moms)

Der dækker konference, morgen-
kaffe, frokost inkl. 1 drikkevare,
eftermiddagskaffe og materialer.

Yderligere oplysninger:

www.horisont-amba.dk

Navn

Stilling

Institution

Adresse

Postnr.

By

Telefon

E-mail

EAN nummer



**HVORDAN HÅNDTERER DU
UTILFREDSE BORGERE
PROFESSIONELT?**

**Effektive værktøjer for
dig som arbejder med
direkte borgerkontakt**

Postes, faxes eller e-mails til



Horisont-amba
Østergade 29 - 4700 Næstved
Fax 5570 2979
Email: post@horisont-amba.dk





Hvordan håndterer du utilfredse borgere professionelt?

PROGRAM

Justitsministeriets nye voldsundersøgelse fra januar 2006 bekræfter, at der er sket en markant stigning i volden og truslerne om vold på arbejdspladserne - ikke mindst på de offentlige arbejdspladser. Og volden er kun toppen af isbjerget af konflikter med utilfredse borgere.

De fleste med borgerkontakt kender situationen, hvor borgeren er utilfreds - og alt, hvad du siger, bringer bare borgeren mere og mere i kog. Klager fra borgerne er aldrig lette. De fleste medarbejdere lægger mange kræfter i at gøre deres arbejde så godt og tilfredsstillende for borgerne som muligt. Derfor er et stigende antal klager og konflikter et problem - ikke bare i forhold til servicen, men også fordi borgerklager ofte bliver personligt for medarbejdere. Og når der bliver tale om direkte konflikter eller vold, er det alvorligt. For begge parter.

På mange arbejdspladser er man i gang med at lave en "voldspolitik" - med henblik på at forebygge konfrontationer og at opbygge en kriseindsats, hvis det sker. For at gøre dette arbejde til mere end et stykke papir eller bestilling af en krisepakke hos Falck, er det nødvendigt at gøre sig bevidst om nogle centrale synsvinkler og værktøjer, som kan være med til at håndtere klager og konflikter professionelt.

At håndtere klager og konflikter kræver mange forskellige kompetencer og er meget stressende for de fleste. At håndtere klager og konflikter er en vigtig funktion i den direkte kontakt med borgere. Det er vigtigt, at borgeren behandles godt og professionelt. Og at den værdifulde viden gives videre i syste-

- Hvordan tackler du vanskelige borgere?
- Hvordan tager du en konflikt i opløbet?
- Hvordan undgår du at lade utilfredse borgere styre dit stressniveau?
- Hvordan sikrer du en god klagebehandling med tilfredse borgere?
- Hvordan kan du bruge borgerklager til udvikling?

Temadag for:

- Sagsbehandlere
- Socialrådgivere
- Socialpædagoger
- Konsulenter
- Plejepersonale
- Sygeplejersker
- Sekretærer
- Ledere

08.30 Registrering og morgenkaffe

09.15 **Introduktion til temadagen**
Horisont-amba

09.30 **Borgere kan også have ret**
Støtte og vejledning af mennesker, som føler sig uretfærdigt eller dårligt behandlet i deres kontakt med sundhedsvæsenet eller den sociale forvaltning. Hvad siger de?
Finn Jensen, brugervejleder, social- og psykiatriforvaltningen, Storstrøms Amt

10.30 Pause

10.45 **Konflikthåndtering i praksis**
Der er metoder, man selv kan optræne og derved blive bedre til at undgå, at konflikterne opstår og udvikler sig. Generelle konflikt- og voldsforebyggende råd om før, under og efter en konflikt.
Peter Berliner, lektor, cand.psych., Københavns Universitet

12.00 Frokost

13.00 **"Styr lige dit kropssprog!!!"**
En metode er at træne en mere bevidst kommunikation. Den holdning, vi har til konflikter, viser sig i sproget, både verbalt og kropsligt. Om at bruge det ordløse sprog til at opnå en stærkere personlig fremtræden.
Henrik Rasmussen, mimer, klovn og artist

14.30 Eftermiddagskaffe

15.00 **At tage brodden af en konflikt - og at lære fra den**
KARP systemet (**K**ontrol-**A**nerkend-**R**efokuserer-**P**roblemløse) som et værktøj til at håndtere utilfredse borgere professionelt. Gør en borgers utilfredshed til en kilde for din/jeres udvikling.
Henrik Haubro, chefkonsulent, cand.psych., Horisont-amba

16.00 Afslutning