

# FORSTÅ BORGERPERSPEKTIVET - FOREBYG KONFLIKTER

Målet er klart: Borgeren er i centrum og skal opleve god service og en fair sagsbehandling. Men mødet med borgeren kan blive konfliktfyldt. For selvom man som sagsbehandler ønsker at hjælpe borgeren bedst muligt, sætter lovgivning, økonomi og borgerens holdning til kommunen ofte rammerne for samarbejdet imellem borger og sagsbehandler. Det er både uhensigtsmæssigt og kan være med til at skabe et dårligt arbejdsmiljø.

Med dette seminar tilbyder DUOS konkrete værktøjer til konfliktforebyggelse og konfliktløsning, der kan være med til at skabe et mere konstruktivt møde med borgeren. På seminaret bruger vi case-eksempler til at forstå borgerperspektivet og tilgå borgermøder med konstruktiv dialog. Undervisningen veksler mellem, oplæg, dialog og fælles refleksion og inddrager teknikker fra mægling og mediation.

## Målgruppe:

Ledere og medarbejdere på  
Handicap- og psykiatriområdet

## Hvor og hvornår?

D. 11. december 2019  
Kl. 15.00-17.30  
DUOS - Ellebjergvej 52,  
2450 København SV

## Pris for deltagelse:

**Gratis**

## Tilmelding

Skriv til [seminar@duos.dk](mailto:seminar@duos.dk)  
for at tilmelde dig

Frist d. 6 december

## PROGRAM

### Den gode borgerkontakt

Erfaringer i DUOS: Det siger vores kommunale kunder om den gode borgerkontakt.  
Ved adm. dir. i DUOS  
Sofus Rossing

### Fra et borgerperspektiv

Egne erfaringer fra samarbejdet med myndigheden.  
Ved udviklingskonsulent i DUOS  
Mads Brix Baulund

### Værktøjer til konstruktiv kommunikation med borgeren

'De professionelle domæner' og 'kvalitetsbegrebets tre dimensioner'.  
Ved Manager og chefoach  
Frank Bertelsen

### Workshop – værktøjerne i praksis

Vejledning og facilitering  
Ved Manager og chefoach  
Frank Bertelsen