

Professionel borgerkontakt - MBK A/S

Er du i kontakt med mennesker i og uden for organisationen?

Vil du være bedre til at få dine budskaber igennem på en god og ordentlig måde?

Blive hørt, forstået og respekteret?

Kunne styre samtaler bedre?

Og kunne afslutte samtaler, som trækker i langdrag?

Takle vanskelige borgere og kollegaer, og sætte grænser på en venlig måde?

Dette kursus er for dig, der har direkte kunde, borger eller virksomhedskontakt, og ønsker at styrke dine kommunikationsevner for at yde en endnu mere professionel borgerkontakt.

Udbytte - du styrker din:

- Evne til at skabe en god og ordentlig kontakt med borgere, brugere eller kunder.
- Professionel kommunikation, rådgivning og formidling – også i telefonen.
- Viden om egne styrker og udviklingsmuligheder.
- Selvtillid og evne til at håndtere vanskelige brugere.
- Evne til at kunne fastholde krav, meninger og behov.
- Gennemslagskraft og formidlingsevne.
- Evne til at bruge egne stærke sider.
- Motivation til at udvikle dig i det daglige arbejde.

Indhold:

- God service.
- Tillidsskabende kommunikation.
- Takling af tidsrøvere – få styr på tiden.
- Afslutte samtaler venligt – få styr på samtalen.
- Takling af vanskelige situationer på en ordentlig måde.
- Konflikthåndtering: Få talt borgeren ned.
- Konflikthåndtering: Fasthold dine krav.
- Menneskers forskellighed – respekten for den enkelte.
- Værdier, menneskesyn, holdninger og overbevisninger.
- Personlige styrker og udviklingsbehov.
- Få dine budskaber igennem på en effektiv og god måde.
- Kropssprogets betydning i kommunikation.
- Træning gennem forskellige øvelser.

Form:

Kurset består af en blanding af korte oplæg, diskussioner og træning gennem praktiske øvelser. Du kommer til at bruge egne erfaringer, øve dig i teknikker og få nye ideer.



Professionel borgerkontakt - MBK A/S

Kursusindhold

Klar og tydelig kommunikation

Hvordan bliver jeg mere forståelig?

Hvordan får jeg mere gennemslagskraft og får mine budskaber klart igennem?

Fastholdelse og krav og grænser

Hvordan får jeg opbygget en positiv og respektfuld kontakt med borgeren, hvor jeg samtidig kan fastholde mine krav og opretholde mine grænser?

Kommunikation

Hvilke enkle kommunikationsmodeller kan jeg bruge til at se på min egen kommunikation med?

Hvordan kan jeg styrke mine kommunikationsfærdigheder, så jeg bliver mere klar og sikker?

Spørge og lytte teknik

Hvordan får jeg lyttet, spurgt ind og mødt borgeren, så han/hun føler sig godt behandlet, og jeg får de informationer, jeg har brug for.

Konflikthåndtering

Hvordan håndterer jeg potentielle konfliktsituationer i min kontakt til brugere og borgere?

Hvordan undgår jeg at reagere uhensigtsmæssigt?

Barrierer hos mig og mine kunder

Hvad kan jeg gøre for at nedbryde barrierer hos brugere og borgere.

Hvad er borgernes syn på mig?

Og hvad er mit syn på bestemte borgertyper?

Vanskelige kunder

Hvordan håndterer jeg vanskelige borgere og brugere?

Hvordan undgår jeg at blive hylet ud af den eller komme ud på et sidespor?

Personlig fremtræden

Hvordan kan jeg styrke min personlige fremtræden, når jeg har borgerkontakt?

Hvordan opfatter andre mig?

Professionel borgerkontakt - MBK A/S

Kursusprogram

Deltagernes ønsker og behov er udgangspunkt for kursets program. Hvilke emner vi kommer ind på, hvor meget emnerne fylder og hvornår vi kommer ind på dem, afhænger af deltagernes behov og ønsker.

Dag 1:

Kl. 9.00-10.00

Hvilke grundelementer er til stede i den professionelle borgerkontakt? Forstå din og borgerens tanketank, holdning og sprog som udslagsgivende for en konstruktiv og professionel kontakt. Hvad er dine styrker og svagheder i mødet med borgeren? Og hvad skal du være særligt bevidst om ved håndtering af vanskelige situationer? Vi arbejder med dine individuelle udfordringer ved at fokusere på din målsætning for kurset, så du fremadrettet kan blive stærkere i den professionelle rolle.

Kl. 10.00-10.30

Bliv bevidst om, hvor din professionelle grænse går. Hvad skal der til for at du bliver usaglig og dit professionelle fokus svækkes? Hvad kan du gøre for at fastholde dit professionelle fokus i vanskelige situationer? Vi arbejder med det udslagsgivende for at miste sit professionelle fokus.

Kl. 10.30-11.00

Lær hvordan sociale, politiske, økonomiske og miljømæssige faktorer kan spille ind i relationen mellem borgeren og dig. Hvilke faktorer har du kontrol over og hvilke er uden for din kontrol? På kurset får du værktøjer til at vælge de kampe som er inden for rækkevidde. Og undlade at bruge energi på de kampe som er uden for din kontrol.

Bliv bevidst om typiske dilemmaer, du som fagperson møder, og hvilke faktorer der kan være udslagsgivende. Står du i et aktuelt dilemma, vil du hurtigt opdage hvilket dilemma, og hvordan du håndterer det bedst muligt fra dit ståsted.

Kl. 11.00-11.30

Du vil opdage, hvilke af de 8 klassiske kommunikationsstile du oftest bruger i dit professionelle virke. Du vil lære, hvilke styrker dine kommunikationsstile har, og hvordan du kan arbejde med dine svagheder. Du vil blive mere bevidst om dine specifikke udfordringer som professionel.

Kl. 11.30-12.00

Forstå de bagvedliggende reaktionsmønstre i den vanskelige borgerkontakt. Du vil lære de 4 måder vi oftest reagerer på, når vi udsættes for pres fra systemet og borgeren. Du får redskaber til at håndtere den vanskelige borgerkontakt i de situationer, hvor dine nuværende reaktionsmønstre ikke viser sig at være optimale.

Kl. 12.00-12.45 Frokost

Kl. 12.45-13.50



Professionel borgerkontakt - MBK A/S

Lær det konfliktnedtrappende sprog, assertiv kommunikation. At tale med gensidig respekt i en ligeværdig dialog. Også når du bliver presset af krav og forventninger fra borgeren. Hvilke grundlæggende rettigheder skal være til stede, for at du kan agere assertiv? Og hvad kan du gøre for at fokusere på at være assertiv i vanskelige situationer? Du stifter bekendtskab med de 10 grundlæggende rettigheder, du skal overholde for at bibeholde den professionelle dialog.

Kl. 14.00-15.00

Forstå hvilken konfliktstil borgeren har under pres. Lær om den aggressive, passive og passivt aggressive konfliktstil. Få redskaber til at kommunikere konfliktnedtrappende med vanskelige borgere igennem den assertive kommunikation – samtidigt med at du får dine meninger, behov og ønsker igennem. Du vil lære den assertive kommunikationsmodel at kende, som viser hvordan de forskellige konfliktstile typisk konfliktoptrapper og konfliktnedtrapper.

Kl. 15.00-16.00

Om eftermiddagen vil vi fokusere på at indgå i den konstruktive dialog, hvor du både lærer at give og modtage kritik. Du vil lære at give den svære besked på den mest hensigtsmæssige måde. Du bliver bevidst om typiske faldgruber, og dine egne styrker og svagheder, når du får og modtager kritik. Du vil lære den konstruktive feedback-model at kende og lære at bruge den, så den målrettes borgere og andre personer i din hverdag.

Dag 2:

Kl. 9.00-10.00

Lær det tillidsskabende sprog, aktiv lytning. Hvilke slags spørgsmål kan man stille for at finde modpartens bagvedliggende behov og interesser i konflikten? Hvordan kan du bruge dit kropssprog til at nedbryde barrierer i konfliktsituationer?

Kl. 10.10-11.30

Se dig selv udefra. Hvordan virker din personlige fremtræden på andre? Hvilke sider af dig kan være med til hindre det gode samarbejde? Hvilke sider hos andre er med til at hindre det gode samarbejde? Vi arbejder med forventninger, forudindtagelser, samt fordomme og forsøger at vende tingene på hovedet og se dem fra nye vinkler.

Kl. 11.30-14.00

Du vil lære at bruge den aktivt lyttende model som værktøj til at forstå din modpart i vanskelige situationer. Herunder de 4 stadier I skal igennem for at finde den bedst mulige løsning. Du bliver trænet i at løse cases fra det virkelige liv. Du får feedback på dine styrker og svagheder som tillidsskabende lytter.

Kl. 14.00-15.30

Lær at sætte din grænse i ekstreme situationer, hvor du bliver presset til at gå på kompromis med dine værdier. Find ud af hvilke faldgruber du har i forhandlingssituationer, og hvor du typisk falder i. Lær hvordan du kan stå ved dine meninger og holdninger, uden at virke hverken for passiv eller for aggressiv i situationen. Lær at fremstå som en imødekommende og professionel samarbejdspartner, også selvom du ikke er enig i borgerens perspektiv.



Professionel borgerkontakt - MBK A/S

Du bliver trænet i at fastholde din grænse og det system du forsvare igennem rollespil, hvor du vil blive presset, samtidigt med at du bruger effektive værktøjer til at stå ved dig selv.

Kl. 15.30-16.00

Kurset afsluttes med udarbejdelse af individuelle handlingsplaner med fokus på, hvad du har lært på kurset og hvilke områder og teknikker du skal arbejde videre med i forhold til dine særlige udfordringer.

Du modtager et diplom og en evaluering.

Professionel borgerkontakt - MBK A/S

Pris og praktisk

Pris når kurset holdes hos os:

2 dags kurser koster 40.000 kr.

1 dags kurser koster 23.000 kr.

½ dags træning koster 16.000 kr.

Prisen inkluderer lokaler, morgenmad, frokost, te/kaffe, chokolade, materialer mv.

Pris når kurset holdes hos jer:

2 dags kurser koster 32.000 kr.

1 dags kurser koster 18.000 kr.

½ dags træning koster 10.000 kr.

Prisen forudsætter, at I sørger for alt det praktiske. Men vi kan sørge for deltagermaterialer, mapper, blokke og kuglepenne for kr. 1.500 pr. kursus.

Udenfor København tillægges transport efter statens takst.

Lokaler:

Hos MBK tilbyder vi inspirerende kursuslokaler i hjertet af København.

Vores flotte kursuscenter er beliggende i Pilestræde 61, 1112 København K (50 meter fra Rundetårn og 500 meter fra Nørreport).

Vi anbefaler at kurset holdes hos os, da vores lokaler er indrettede til kurser, og vi har styr på lokalet, det tekniske udstyr og materialerne.

Desuden sørger vi for god forplejning i løbet af dagen startende med morgenmad og frugt – lækker frokost – til kaffe/te og eftermiddagschokolade.

Kurset giver en teambuilding-effekt og skaber netværk, når kursusedtagerne kommer ud til "lidt luksus" uden at skulle på kontoret i pauserne.

Kurset kan naturligvis også afholdes i jeres egne lokaler eller på en anden lokation efter jeres ønske. Kurset kan også arrangeres som internat.

Varighed og tid:

Dette kursus afholdes bedst over 2 kursusdage – det kan dog laves som ½- og 1-dags kursus.

Deltagerantal:

Kurset Professionel borgerkontakt har et maksimum deltagerantal på 12 personer. Kontakt os ved spørgsmål.

Ovenstående priser er eksklusiv moms.

Kontakt os i dag - Tlf. +45 3543 4474 - mail@mbk.dk



Professionel borgerkontakt - MBK A/S

Fra <https://www.mbk.dk/kursus/internt-professionel-borgerkontakt/>

