

Personlig professionalisme i mødet mellem borger og sagsbehandler

Ansatte i jobcentrene oplever flere og flere konfliktfyldte situationer med borgerne. Så hvordan skabes en dialog på klare præmisser således at potentielle konflikter undgås?

Nedenstående workshops kan bidrage til at besvare spørgsmålene. De baserer sig på erfaringer i kraft af flere kvalitative undersøgelser af forholdet mellem sagsbehandler og borger.

Rapporter og en artikel der danner baggrund for disse workshops kan frit downloades via linket: <http://www.humanculture.dk/referencer.html> - se under Sønderborg Kommune og Beskæftigelsesministeriet.

Workshop 1: "Personlig professionalisme" - hvordan sagsbehandleren aktivt kan forbedre dialogen med borgeren.

Workshoppens mål er at medvirke til at ansatte i jobcenterne bliver mere bevidst om egen rolle og de præmisser, der er for samtalen med borgeren.

Sagsbehandlerens dialog med en borger skal afspejle et professionelt forhold mellem to voksne parter. Derfor er det også vigtigt, at sagsbehandleren for eksempel ikke agerer "kammerat" i mødet med en borger.

Ved en klar dialog bliver relationen mere gennemsigtig, og det bliver klarere for sagsbehandler og borger hvilke muligheder og begrænsninger, der er i systemet.

I indlægget lægges der op til dialog omkring deltagernes daglige arbejde og problemstillinger. Der vil endvidere være indlagt øvelser som fokuserer på "hvordan vi plejer at gøre" og "hvordan kan vi gøre".

Programmet tager mellem 3 til 5 timer afhængig af deltagerantallet. Programmet kan også præsenteres som foredrag uden øvelser. Der afsættes god tid til dialog og spørgsmål.

Medarbejderworkshop 2: Hvad fortæller borgeren dig bevidst som ubevidst? Bliv en mere opmærksom lytter.

Workshoppens fokus er at gøre sagsbehandleren mere bevidst om de information, en arbejdssøgende borger giver om egen situation.

Menneskers forklaringsmodeller fortæller meget om, hvordan mennesket opfatter sig selv og sine muligheder. Den rolle borgeren giver sig selv, kan vise hvordan han/hun selv prioriterer sine problematikker.

Kunsten er at stille de spørgsmål, der gør at sagsbehandlerne hurtigst muligt får afklaret, hvor borgeren især har brug for råd og vejledning, således at han/hun hurtigst muligt kommer i det rette forløb.

Målet med workshopen er, at sagsbehandleren bliver mere bevidst om, de information en samtale kan give, når man er opmærksom på de budskaber borgerens fortælling også giver.
Disse budskaber kan være afsæt til at stille spørgsmål til emner af afgørende betydning for borgeren og dennes situation.