

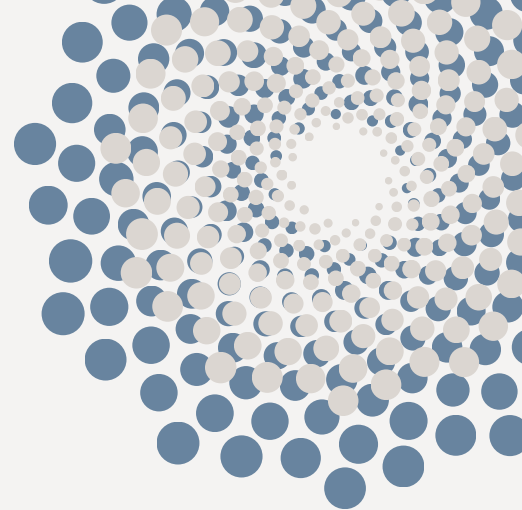
# MYNDIGHEDSROLLEN I ET KOMMUNIKATIVT PERSPEKTIV

OVERBYGNING  
UDDANNELSESFORLØB



substans

# Myndighedsrollen i et kommunikativt perspektiv



## HVORFOR ER UDDANNELSEN RELEVANT?

Myndighedsrollen bevæger sig i retning mod mere faciliterende karakter, hvor den professionelle skal kunne navigere i et spændingsfelt mellem rådgivning og vejledning, motivation og rehabilitering, serviceniveau og lovgivning. Det stiller krav til den professionelles kommunikative færdigheder:

- Hvordan håndterer myndighedspersonen den asymmetriske magtrelation, der kræver dialogisk motivationsarbejde det ene øjeblik og afgørelse det næste?
  - Hvordan håndterer myndighedspersonen svære, konfliktfyldte samtaler med borgere og pårørende, og i hvilke situationer er det meningsfuldt at forhandle?
  - Hvordan kan myndighedspersonen arbejde med borgerens motivation og behov i et handlefelt, der ofte udfordres af lovgivning og serviceniveau?
  - Hvordan kan den professionelle stille meningsfulde spørgsmål, der både sikrer den tilstrækkelige oplysning for myndigheden, men som også imødekommer hensynet til den enkelte borger og de pårørende?
  - Og hvordan påvirker den ændrede myndighedsrolle og -opgave samarbejdet med kollegaer og tværfaglige samarbejdspartnere?
- håndtere dilemmaer, konflikter og pres fra forskellige sider og samtidig overholde og håndtere lovgivningen.
  - møde borgeren, der hvor han/hun er og dermed træffe gode og rigtige afgørelser i borgerens sag.
  - finde borgerens motivation og forhandle med såvel borger, pårørende som samarbejdspartner, så det rehabiliterende sigte kan lykkes i praksis.
  - styre og lede samtalerne med borgerne, pårørende og samarbejdspartnere, så de er meningsfulde og skaber fremdrift.
  - styrke kommunikation og samarbejdet omkring borgerne, så der skabes gode helhedsorienterede løsninger.

Stiller du dig selv nogle af ovenstående spørgsmål, kan overbygningen 'Myndighedsrollen i et kommunikativt perspektiv' give dig svarene.

## HVAD INDEHOLDER UDDANNELSEN?

Formålet er at styrke deltagernes kommunikative kompetencer i mødet med borgere, kollegaer og med tværfaglige samarbejdspartnere, så de bedre kan:

## HVAD INDEHOLDER UDDANNELSEN?

Undervisningen er tilrettelagt med seks undervisningsdage og to obligatoriske træningsopgaver hjemme i kommunen. Undervisningen er sammensat af teoretiske oplæg, arbejde med egne cases og kommunikationstræning med videobaseret feedback på iscenesatte situationer og 'real life' borgersamtaler.

“

*"Jeg har forløbet igennem oplevet helstøbt undervisning, som formår at tage udgangspunkt i vores praksisnære arbejde og samtidig forholde myndighedsarbejdet i et nutidigt og fremtidigt perspektiv. Undervejs i undervisningen gives værktøjer, der kan tages direkte hjem til hverdagen og arbejdes videre på. Det forpligter."*

Lau Bille, forløbskoordinator, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Københavns Kommune



### Træning i praksis og personlig feedback

Som en ganske særlig og vigtig del af undervisningen skal hver deltager video- eller lydoptage en borgersamtale.

Her tager vi træningen ud af undervisningslokalet og lader den nye viden og de kommunikative kompetencer belyse myndighedspersonens egen praksis. På den måde adskiller vi os fra traditionel kommunikationstræning, der ofte tager udgangspunkt i opstillede rammer. Optagelsen gennemgås af en underviser på forløbet, der i en personlig feedbacksamtale drøfter deltagerens personlige kommunikationsmønstre og fremtrædende roller i samtalen.

Deltageren får en personlig læringsplan med sig, som bruges til at fastholde læring hjemme i praksis – eventuelt i MUS. Uddannelsesforløbet vægter spillet mellem teori og deltagernes, såvel som underviserens, praksiserfaringer. På den måde får deltagerne mulighed for at udvikle viden, færdigheder og kompetencer, der er genkendelige og anvendelige for deltagerne i praksis.

### HVEM KAN DELTAGE?

Uddannelsen er målrettet myndighedspersoner, der har flere års erfaring med myndighedsfunktionen på det sociale- og sundhedsfaglige område, og som ønsker efteruddannelse eller en formelt kvalificerende uddannelse. Med myndighedspersoner forstås visitatorer, sagsbehandlende terapeuter og sagsbehandlere.

Det er ikke nødvendigt at have gennemført basisuddannelsen 'God sagsbehandling' for at deltage.

### HVIS VI GERNE VIL HJEMKØBE UDDANNELSEN?

Kontakt os gerne, hvis I ønsker uddannelsen gennemført som hjemkøb. Uddannelsen vil foregå hjemme i egen organisation eller i samarbejde med nabokommuner, hvor forløbet kan tilpasses, eventuelt afkortes eller sætte fokus på særlige kommunikative temaer.

### HVOR TILMELDER JEG MIG?

Tilmeldingen sker gennem Substans' hjemmeside og er økonomisk bindende. Tilmelding til diplommodul skal ske inden, overbygningen påbegyndes.

[www.substans-konsulenthus.dk](http://www.substans-konsulenthus.dk)

“

*"Vi har med forløbet fået et fælles sprog, om måden vi taler om de helhedsorienterede indsatser med borgeren i centrum.*

*Uddannelsen har skabt et fælles rum og givet en anledning til, at medarbejderne reflekterer over deres praksis og mødet med borgeren. Substans lykkes i høj grad med at udfordre ledelse og medarbejderne til nye indsigter, og det efterlader os med næserne i de rette spor!"*

Lene Bergstein, områdeleder, Forebyggelse og Visitation, Helsingør Kommune

## HVORFOR HEDDER VI SUBSTANS?

Vi hedder Substans, fordi vi som den foretrukne udviklingspartner på Social- og Ældreområdet skaber forandring gennem praksisnære og samskabende udviklingsforløb på både individ-, gruppe- og organisationsniveau. Vi påvirker området ved at finde nye løsninger og dele vores praksisviden, med ønsket om at skabe mere sammenhæng og inddragelse for borgerne.

## VORES VÆRDILØFTE TIL JER ER AT VI ALTID:



### SUBSTANS

Leverer **substans**, fordi vi har indgående praksiskendskab og er videnstunge og har dyb indsigt i de faglige og organisatoriske forhold



### EFFEKT

Skaber **effekt**, fordi vi er ambitiøse og kobler og implementerer strategi i praksis



### NYTÆNKENDE

Er **nytænkende**, fordi vi har viden om nyeste forskning og tendenser på området og tør udfordre og inddrage nye kreative vinkler med mange forskellige samarbejdspartnere



### FLEKSIBLE

Er **fleksible**, fordi vi altid tilpasser vores koncepter til den enkelte kommunes specifikke behov og finder smidige løsninger på udfordringer

## VORES KONSULENTER

I Substans består af en række erfarne konsulenter og undervisere, som vi trækker ind afhængig af opgavens karakter. Med mange års erfaring fra praksis på Social- og Ældreområdet plus en bred vifte af faglige kompetencer indenfor ledelse, organisation, innovation, jura, kommunikation og relationer, kan vi hjælpe som projektledere, ekspert- og proceskonsulenter. Substans ejes af Charlotte Nejmman Kjær og Karin Storr.



### KARIN STORR

karin@substans-konsulenthus.dk  
mobil +45 2616 9380



### CHARLOTTE NEJMANN KJÆR

charlotte@substans-konsulenthus.dk  
mobil +45 2544 4770



Hvis du har nogen spørgsmål er du velkommen til at kontakte SUBSTANS på:  
+ 45 23 10 15 55  
adm@substans-konsulenthus.dk

# substans