

# Myndighedsrollen i et kommunikativt perspektiv



**OVERBYGNING  
UDDANNELSESFORLØB**



# 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 professionelle 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?

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

## HVAD FÅR JEG UD AF UDDANNELSEN?

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

// 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.

"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. Vi stiller os selv spørgsmålet: "Hvorfor gør jeg egentlig, som jeg gør, og hvad bidrager det til? 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

## 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.

### Træning i praksis og personlig feedback på video fra en ægte borgersamtale

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.

"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



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 deltagerens, såvel som underviserens, praktiserfaringer. 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.

#### HVEM UNDERVISER?

Deltagerne vil møde højt specialiserede undervisere med viden og kompetencer inden for myndighedsudøvelse i den kommunale forvaltning, forhandling, kommunikation og organisation. På uddannelsen kan du møde:

// Partner i Substans, **Charlotte Neimann Kjær**, cand. phil. i kommunikation og Master i Public Government.

// Uddannelseschef ved Substans, **Louise Bjerre Bojsen**, cand.mag.com.

// Chefkonsulent ved Substans, **Christian Buskjær**

**Christensen**, cand.scient.soc.

// Udviklingskonsulent **Benedikte Achen**, cand.pæd., MPO, ekstern lektor i kommunikation.

#### UDDANNELSEN SOM DIPLOMMODUL

Diplommodulet består af overbygningens seks dage, træningsøvelser i praksis og en skriftlig eksamensopgave. Diplommodulet gennemføres i et partnerskab mellem Substans og Københavns Professionshøjskolen. Forløbet anvender studieordningen "Modul Vf83: Kommunikation", som svarer til 10 ETCS point.

#### 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 TIILMELDER JEG MIG?

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

Se datoer, sted og pris på vores hjemmeside: [www.substans-konsulenthus.dk](http://www.substans-konsulenthus.dk)

#### HVEM KONTAKTER JEG?

Du skal være mere end velkommen til at kontakte Charlotte Neimann Kjær på telefon 2544 4770 eller [charlotte@substans-konsulenthus.dk](mailto:charlotte@substans-konsulenthus.dk).

Sådan understøtter du læringsprocessen!

I Substans tilbyder vi en række e-læringsmoduler bestående af læringsvideoer og webinarer som supplement til vores kompetenceudviklingsforløb.

I er mere end velkomne til at kontakte én af os i Substans for mere information.

## HVORFOR HEDDER VI SUBSTANS?

Vi hedder Substans, fordi vi bidrager med substans i udviklings- og uddannelsesforløb, hvor vi leverer indholdsmæssig tyngde og altid stræber efter at skabe den bedste effekt for vores kunder. De opgaver vores kunder og samarbejdspartnere løser har substans, og det ønsker vi at understøtte og udvikle yderligere, når de skal styrke deres organisationer, medarbejdere og borgerne.

## VI LEVERER SUBSTANS FORDI:

- // vi har indgående kendskab til vores kunders praksis.
- // vi har viden om nyeste forskning og tendenser på området.
- // vi kan koble og implementere strategi i praksis.
- // vi er ambitiøse og udfordrer.
- // borgerne kan mærke det, når vi har stået for et uddannelses- eller udviklingsforløb.

## VORES KONSULENTER

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 sundhedsområdet plus en bred vifte af faglige kompetencer indenfor ledelse, organisation, innovation, jura og kommunikation 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

” Vores vision er, at borgerne styrkes i mødet med kompetente kommunale organisationer, der har blik for helhed og sammenhæng.

**substans**

www.substans-konsulenthus.dk