

Bedre som Bisidder

16. og 17. august 2023

Program – dag 1

Bisidderrollen, lovgivningen og regler for god kommunikation

9:30 – 10:15

Forventninger til i dag og hvorfor borgere har behov for bisiddere.

'Borger møder myndighed – hvad er udfordringen?

Hvad gør en bisidder?

Hvad må man – og hvad må man ikke som bisidder?

Pause

11:00 – 12:30

Hvad siger loven om bisiddere og borgerens rettigheder?

Hvad er de centrale bestemmelser en bisidder bør være opmærksom på?

Hvad er principperne for 'god forvaltning' – og hvorfor er de der?

Hvad er 'sagens gang' og hvad kan en bisidder gøre?

Frokost

13:15 – 14:45

Hvad står i vejen for god kommunikation i mødet mellem borger og myndighed?

Oplæg om 'filtre i kommunikationen'

Øvelse: Hvilken rolle spiller den non-verbale kommunikation for vores forståelse?

Øvelse: Hvilke 'briller' har vi på, når vi møder hinanden?

Pause

15:00 – 16:00

Hvordan styrker vi kommunikationen mellem borger og myndighed I?

Principper for anerkendende og undersøgende kommunikation I

Introduktion til spørgeteknik.

Quiz: gæt et spørgsmål?

Tak for i dag

Bedre som Bisidder

16. og 17. september 2023

Program – Dag 2: Bisidderrollen i praksis

9:00 – 9:30

Opsamling fra dag 1

9:30 – 10:30

Hvordan styrker vi kommunikationen mellem borger og myndighed II?

Principper for anerkendende og undersøgende kommunikation II

Giraf-sprog og konflikthåndtering

Øvelse: løs konflikten

Pause

10:45 – 12:15

Det gode møde Del 1: Før mødet

Hvordan 'kommer vi i gang' og får skabt et frugtbart samarbejde med borgeren?

Mødeforberedelse:

- Hvad er et godt møde?
- Hvad kan bisidderen gøre for at hjælpe med at forberede et godt møde?
- Øvelse: forbered mødet med kommunen

Frokost

13:00 - 14:00

Del 2: Under mødet og efter mødet

Hvordan kommer mødet godt fra start

Hvordan kan bisidderen bruge spørgeteknik til at forebygge konflikter under mødet?

Hvad kan bisidderen gøre for at sikre en god mødeafslutning?

Referat, Persondatalov og dokumenthåndtering

14:00 – 14:45

'Vores bisidderordning'

Hvordan gør vi 'i praksis

Opsamling og tak for i dag