

EFFEKTIV KOMMUNIKATION I SAGSBEHANDLING

- Et kursus, der henvender sig til offentlige sagsbehandlere, herunder socialrådgivere, konsulenter, vejledere o.lign, der kommunikerer med borgerne/borgerservice.

Mandag den 31.10.2011 til fredag den 18.11.2011 hos VIA University College, Prinsen Allé 2, 8800 Viborg

Målsætning

Kursets hovedmål er at klæde sagsbehandlere endnu bedre på til at varetage sagsbehandlingen/borgerkontakten, herunder:

- At give deltagerne mulighed for at træne metoder og teknikker med afsæt i egen praksis og egne konkrete sager både med borgerne og internt ved eksempelvis sagsoverføring.
- At give deltagerne øget kendskab til og træning i kommunikationsteknikker.
- At give deltagerne øget kendskab til og træning personlighedstypeteori samt i evt. andre bagvedliggende problemstillinger. Alle deltagere gennemfører og arbejder med deres egen og de andres DISC person analyse.
- At give deltagerne øget kendskab til og træning i afklaringsmetoder.

Herigennem får deltagerne et udvidet teori- og metodeapparat, som vil understøtte dem i deres sagsbehandling især med fokus på en effektiv kommunikation.

Hovedindhold

Modul 1

- Kommunikation

- Kommunikationsformer, herunder blandt andet rammer og dagsorden
- Kommunikation, herunder Spørge-, lytte-, refleksions- og opsummeringsteknik

Modul 2

- Personlighedstypeteori og Kommunikation

- Individuel DISC Person Analyse
- Personlighedstypeteori (JUNG og Extended DISC)
- Kommunikation i forhold til personlighed
- Andre influerende faktorer, såsom sygdom, kultur etc.

Modul 3

- Afklaringsmetoder og Kommunikation

- Identitet og forandringsprocesser
- Livssituation og helhed
- Kompetenceafklaring

Modul 4

- Træning i kommunikation i forhold til

- Personlighed – egen og andres
- Andre influerende faktorer
- Afklaringsmetoderne

Undervisningsform

Problembaseret læring hvor der veksles mellem teori, cases og øvelser med afsæt i egen praksis. Kurset udbydes på fuldtid over 3 uger. Undervisningen foregår på 6 hele dage over perioden med to undervisere. Deltagerne inddeles i grupper, og der vil være en del både individuel forberedelse og gruppearbejde mellem de enkelte undervisningsseancer.

Evaluering

Evaluering af deltagerne danner grundlaget for udstedelse af kursusbevis. Evaluering vil ske ud fra deltagernes tilstedeværelse, deres aktive deltagelse samt en gruppecase. Der anvendes bestået/ikke. bestået.

Litteratur og kilder

Deltagerne vil få udleveret et dansk kompendium med artikler, uddrag, oversættelser og kilder af relevante teoretikere.

Karen Halmø, socialrådgiver fra Jobcenter Aarhus-Syd:

- "Kurset har bla. bidraget til at jeg er blevet mere opmærksom på egne reaktionsmønstre i forhold visse typer af borgere samt handlingsmuligheder i samspillet med borgeren, hvor samarbejdet kan være konfliktfyldt ift. forventninger og krav fra kommunens side."

Edda Luth, Afdelingsleder, Jobcenter Aarhus-Syd:

"Kurserne bød på opkvalificering af medarbejdernes kompetencer - og forståelse af egen rolle - i kommunikation med borgerne, samt i at sætte ind med de rigtige indsatser på det rigtige tidspunkt.

Medarbejderne oplevede kombinationen nye værktøjer og praktisk træning med udgangspunkt i konkrete eksempler fra egen hverdag meget positivt, og for projektet som helhed var kurserne medvirkende faktor i f.t. til at højne kvaliteten af Jobcentres indsats og samarbejde med borgerne."

Undervisningsplan

	Man 31/10	Tirs 1/11	Ons 2/11	Tors 3/11	Fre 4/11
9.00-12.00	Udfyldelse af DISC Person Analyse	Forberedelse	Modul1 Kommunikationsformer	Individuel DISC samtale og forberedelse	Individuel DISC samtale og forberedelse
12.45-16.00	og Forberedelse		Kommunikation		

	Man 7/11	Tirs 8/11	Ons 9/11	Tors 10/11	Fre 11/11
9.00-12.00	Modul2 Personligheds- typeteori	Modul2 Kommunikation i forhold til personlighed	Gruppearbejde	Gruppearbejde	Modul3 Afklaringsmetoder
12.45-16.00			Forberedelse		Komunikation i forhold til afklaringsmetoder

	Man 14/11	Tirs 15/11	Ons 16/11	Tors 17/11	Fre 18/11
9.00-12.00	Gruppearbejde	Modul4 Træning	Gruppearbejde	Afsluttende gruppearbejde	Modul 4 Fremlæggelse fra grupperne
12.45-16.00	Forberedelse	Træning			Træning og opsamling

Fuldtidsstudium

Kurset er et fuldtidsstudium, og der skal derfor påregnes tid til forberedelse af lektioner i form af læsning af relevante læremidler samt opgaveløsning.

ECTS-point: 1,5 pr. uge dvs. 4,5 i alt.

Pris: kr. 9.600,-

Deltagerantal: Minimum 16 og maksimum 24 personer.

Tilmelding

Kurset har modulnummer 830211004 og tilmelding er senest fredag den 16. september 2011 på medfølgende ansøgningskema. Ansøgningskemaet sendes til:

VIA University College

Videreuddannelse og Kompetenceudvikling

Campus Århus N

Hedeager 2

8200 Århus N

Att: Dorte Mathiasen

Kontakt

Yderligere oplysninger fås hos studiesekretær Dorte Mathiasen på telefon 8755 1972 eller pr. mail på doma@viauc.dk. Se i øvrigt www.viauc.dk/videreuddannelse