

Implementering av metodikk & profesjonell saksbehandling

Mange saksbehandlere og koordinatører erfarer at kommunikasjon, mildt sagt, kan være utfordrende og vanskelig. Særlig i situasjoner hvor man trenger å justere en annens uønskete atferd. Men vel så utfordrende kan det være å opptre profesjonelt når man har behov for å sette respektfulle grenser overfor tjenestemottakere, pårørende eller andre samarbeidspartnere.

Grunnen er at vi blir misforstått. Uansett hvor forsiktig og taktfullt et budskap presenteres, vil det alltid være noen som reagerer med sinne og nedlatenhet når vi gir konstruktive tilbakemeldinger eller setter grenser. Så hvordan man som saksbehandler, eller koordinator, bruker sin personlighet i ulike samspill, vil avgjøre hvordan samtalene utvikler seg og avsluttes.

Målet med kurset er å bevisstgjøre og utvikle deltakerne psykologisk, slik at de klarer å beskytte seg mot negativ og forvirrende påvirkning fra andre. Vi vil ved hjelp av "coaching basert samtaleteknikk" og Transaksjonsanalyse vise hvordan man kan fremstå som en respektfull, profesjonell og grensesettende medarbeider.

I 2025 arrangeres kurset i:

Stavanger,	29. oktober
Trondheim,	30. oktober
Tromsø,	03. november
Harstad / Narvik,	04. november
Oslo,	05. november
Bergen,	06. november
Kristiansand,	07. november

Kurset gjennomføres mellom kl. 09.00–15.30.

Kurset gjennomføres også som internkurs. Kontakt Gaudio for tilbud.

TIDLIGERE DELTAKERE

Kurset var veldig nyttig for oss i tildelingsenheten. Vi fikk ny kunnskap om hvordan kommunisere når vi møter sinte, frustrerte, kritiske brukere og pårørende. I jobben vår kan vi aldri innfri alle forventninger som brukere/ pårørende har i forhold til kommunale helse og omsorgstjenester. Det vil alltid være noen som får avslag eller redusert mengde tjeneste. I slike situasjoner har vi i tildelingsenheten kjent på at vi mangler gode verktøy for å kunne yte god service og sette grenser for oss selv i forhold til hva vi vil motta av kjeft, trusler og sjikane. Gjennom OK-hagen fikk vi økt innsikt i hvor vi befinner oss i egen grunninnstilling mht. følelser, atferd og om vi skal mislykkes eller lykkes. Vi fikk blant annet også kunnskap om egne personlighetstrekk og hvordan grensesettingsmodeller kan bidra til å stoppe "usunne" samtaler. Kursleder holdt interessen vår oppe gjennom hele kurset og det ble aldri kjedelig. Vi føler at vi har fått "valuta" for pengene og skulle gjerne sett at vi hadde tatt kurset tidligere. Jeg anbefaler varmt dette kurset til andre tildelingsenheter, fordi det vil gjøre arbeidshverdagen lettere. Saksbehandlerne mine sier at de ikke lenger gruer seg til å ta den "vanskelige samtalen". I sin ytterste konsekvens kan denne kunnskapen bidra til at saksbehandlerne klarer å stå lengre i jobbene sine.

Virksomhetsleder Mona Hagensen, Lenvik kommune

Jeg jobber som sosionom på Nav i Narvik, kommunal sosialtjeneste. Hverdagen byr på mange ulike problemstillinger, og ikke minst vanskelige samtaler. Man møter ofte mennesker som er i krise etc. Etter mange år i yrket og etter å ha følt meg noe mentalt sliten i henhold til å klare å stå i de ulike settinger, begynte jeg å ønske meg et kurs hvor jeg kunne få «håndfaste verktøy» som jeg kunne lene meg på, og få øve i praksis på ulike problemstillinger. For eksempel når en får satt over brukere fra Navs kontaktelefon og får en person som er vanskelig, frekk, har «fyrt seg opp på forhånd». Vi var to medarbeidere som deltok på Gaudio's kurs. Vi var veldig fornøyde. Vi fikk et verktøy til å skape den gode dialogen, til å forebygge konfliktfylte samtaler, skape en god selvfølelse og bevare verdigheten hos begge parter i en samtale, tross i at man har ulikt syn på en sak. Ulike teorier ble eksemplifisert underveis. Vi to som deltok mener at dette nok er et av de mest «matnyttige» kurs vi har deltatt på og jeg har lyst til å formidle dette videre til mine kolleger på andre Nav kontor i landet og oppfordre til deltagelse på dette flotte og nyttige kurset.

Sosialkurator Ellinor Gulbrandsen, økonomi og støtteavdelingen, Nav Narvik

PROGRAM

1 Bygg relasjoner

Sett tjenestemottakeren i sentrum
Tillitsmodellen som verktøy i krevende samspill

- På telefon
- Ansikt-til ansikt
- På mail

Skap gjennomslagskraft

2 Fasthold fokuset på tjenestemottakerens behov

Om å endre dine holdninger når du i samspill:

- Føler deg utilstrekkelig
- Har lyst til å gi opp
- Føler deg nedvurdert og dominert

3 De 9 ulike personlighetstrekk og kommunikasjonsstrategier

Ta styringen og avled negativ kommunikasjon.
Hvilke deler av din personlighet styrer deg i krevende samspill?
Hvordan du bevisst kan forandre din egen personlighet – og unngå å ta ting personlig.
Hvordan håndtere andres følelser som sinne og nedlatenhet i vanskelige samtaler.

4 Maler for håndtering av vanskelige samtaler

Hva bør du gjøre når den andre tar styringen over samtalen og du ikke lenger mestrer situasjonen?
Om bruk av coaching basert samtaleteknikk når samtalen er lite effektiv.
Håndtering av blokkeringer
Om effektive grensesettingsmodeller:

- Profesjonell håndtering av aggressive tjenestemottakere, pårørende og andre samarbeidspartnere
- Profesjonell håndtering av nedlatende tjenestemottakere, pårørende og andre samarbeidspartnere
- Profesjonell håndtering av ufokuserte tjenestemottakere, pårørende og andre samarbeidspartnere

Om å stoppe uakseptabel atferd på en profesjonell og respektfull måte
Hvordan avslutte en samtale på en god måte



HELLE KANARIS

Konsulent, foredragsholder, coach og forfatter av ledelsesboken "The Employee Traffic Light"

Helle har 35 års erfaring som konsulent, foredragsholder og coach. Hun har utdannelse fra Universitetet i Oslo, BI Norwegian Business School og Den Norske Transaksjonsanalyse-foreningen. Hun er en av Norges fremste foredragsholdere innen praktisk anvendelse av coaching basert samtaleteknikk og transaksjonsanalyse, og er kjent for å holde særdeles engasjerende, nytenkende og praktiskorienterte foredrag.