

# Temadag: Myndighedsudøvelse og service – to sider af samme sag!

Alle, der arbejder med borgere og kunder, er helt bevidste om, hvad service betyder i en konkret sagsbehandling, vejledning eller myndighedsudøvelse. Men det er ikke altid let at få borgeren til at opleve god service, når eksempelvis lovgivningen og dermed medarbejderen, forhindrer borgeren i få sine ønsker opfyldt. Det kan være en kunst, at få en potentiel konflikt vendt til en succesoplevelse eller blot opnå en accept af afgørelsen. Samtidig kræver det stor kreativitet, at finde løsninger på borgernes problemer, som både tilgodeser lovgivning og borgerens behov. Lisbeth C tilbyder en temadag til fælles og individuel læring om den daglige praksis i forbindelse med at være en myndighedsudøvende serviceorganisation.

## Mål med dagen og program

*Målet er:* at skabe et fælles billede af, hvad der er god sagsbehandling i en serviceorganisation ud fra konkrete situationer - og at træne konflikthåndtering

*Program:* 1. Hvad er god myndighedsudøvelse og service - kl. 9.00 – 12.00

- Kort oplæg: Roller og relation til kunden? V. Lisbeth
- Arbejde i grupper med cases fra dagligdags situationer
- Fremlæggelse af eksempler på god service og kompetent sagsbehandling/myndighedsudøvelse
- Læringspunkter – hvad kan i vi gøre anderledes?
- 2. Konflikthåndtering – kl. 12.30 – 16.00
- Kort oplæg – hvad er en konflikt og hvordan kan konflikter håndteres?
- Konflikthåndteringsstile – hvordan løser du typisk konflikter?
- Kommunikation som redskabet
- Konflikthåndteringsøvelse
- Arbejde med dilemmaer med konflikt”potentiale”

*Resultat:*

- videndeling om ”next practice” i forhold til kundenære løsninger
- roller og relationer til kunden
- indsigt i egne konfliktløsningsmønstre
- indsigt i og redskaber til at udnytte en potentiel konflikt/interesses modsætning til nye kundenære løsninger
- valg af redskab/arbejds metode, der skal trænes efterfølgende
- 

*Pris* med op til 25 deltagere: 15 000 kr. eks. moms

Kontakt: Lisbeth C – Innovation og Læring  
Lisbeth Christensen  
Tlf. 28590620  
Email: [lisbeth@lisbethc.dk](mailto:lisbeth@lisbethc.dk)

