



## Bedre som Bisidder

17. og 18. december 2022

**Program – Dag 1**                      **Bisidderrollen, lovgivningen og barrierer for god kommunikation**

**09:30 – 11:00**                      **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?

Hvad er en god afgørelse?

Hvad kan bisidderen gøre for at sikre at afgørelsen er 'i orden'?

**11:15 – 12:45**                      **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?

**Pause og Sandwich**

**13:30-15:30**                      **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?



## Bedre som Bisidder

17. og 18. december 2022

<b>Program – Dag 2:</b>	<b>Bisidderrollen i praksis</b>
<b>9:30 – 10:00</b>	<b>Velkommen og opsamling fra dags 1</b>
<b>10:00 – 12:30</b>	<b>Hvordan styrker vi kommunikationen mellem borger og myndighed? (del 1)</b> Principper for anerkendende og undersøgende kommunikation Introduktion til spørgeteknik.  <b>Hvordan styrker vi kommunikationen mellem borger og myndighed? (del 2)</b> Principper for konfliktnedtrappende kommunikation Øvelse  <b>Pause og Sandwich</b>
<b>13:15 – 15:15</b>	<b>Bisidderarbejdet i praksis: Før, under og efter mødet</b> Hvordan 'kommer vi i gang' og får skabt et frugtbart samarbejde med borgeren? Mødeforberedelse: <ul style="list-style-type: none"><li>- Hvad er et godt møde?</li><li>- Hvad kan bisidderen gøre for at hjælpe med at forberede et godt møde?</li><li>- Øvelse: forbered mødet med kommunen</li></ul> Hvordan kommer mødet godt fra start Hvordan kan bisidderen bruge spørgeteknik til at forebygge konflikter under mødet?
<b>15:15 – 15:30</b>	Opsamling og tak for i dag