

PITSTOP 22 AALBORG KOMMUNE

STYRKET BORGERKONTAKT – STYRKET ARBEJDSMILJØ

I Myndighedsafdelingen i Aalborg kommune er alle medarbejdere undervist i metoden Styrket Borgerkontakt.

Hensigten er at styrke medarbejdernes arbejdsmiljø, ved at give dem faglige redskaber til at kommunikere mere konstruktivt og åbent med borgerne om afgørelser, bevillinger og i klagesituationer.

Erfaringen med indsatsen er, at et øget fokus på en god proces med en mundtlig dialog og inddragelse af borgeren medvirker til større tilfredshed hos borgeren.

Oplevelsen er, at færre sager går i hårdknude, at klager lægges ned og at medarbejderne har nemmere ved at håndtere det krydspres, de til daglig skal navigere i.

Læs mere her: <https://vpt.dk/2-styrket-borgerkontakt-i-praksis>

BUDSKABER:

- › "Tryk avler Modtryk" - vær opmærksom på din kommunikation.
- › Lyt – stil spørgsmål, lyt og opsummer – lav en aftale, og sig tak!
- › Føler man sig involveret, og gerne mundligt inddraget, kan man nemmere acceptere en afgørelse.