

# Seminar om effektive værktøjer til særlig vanskelig klageadfærd

*“Åh, det er den hidsigprop igen! Det er altid det samme med ham.  
Han bliver så vred, og urimelig så snart jeg foreslår noget”.*

Det er vanskeligt at kommunikere i situationer som denne, og rigtig mange offentligt ansatte oplever situationer, hvor det er endog meget svært at tale fornuftigt og meningsfuldt med en borger, der beklager sig eller klager. Og man vil ofte opleve at mødet med disse borgere både er ekstremt tidskrævende og særligt belastende både for borgeren, for den enkelt ansatte, men også for hele organisationen.

Også selv om man som ansat er blevet trænet i Styrket Borgerkontakt!

Der skal måske noget andet og mere til end grundværktøjerne.

Derfor har VIEMOSE nu indgået en aftale med den hollandske ombudsmand om at oversætte, og udgive en håndbog om håndtering af de særligt vanskelige klager. Den udkommer her i foråret, og kommer på dansk til at hedde “Historien om klagen”.

I forbindelse med udgivelsen har vi aftalt med forfatterne Marjo Hess og Judith De Niet-Fitzgerald, at de forestår et ét-dags seminar hvor særlig vanskelig klageadfærd – OG håndteringen af det – vil være i fokus. Se nedenfor om oplægsholderne.

På seminaret vil de gå bag om de ofte stigmatiserende overskrifter – stalker, kværlant, uden-for-pædagogisk-rækkevidde – og give indsigt og praktiske råd om en nuanceret og lyttende tilgang; også til disse borgere.

Seminaret vil finde sted på KaløVig Center (se <http://kalovigcenter.dk>) d. 20. september og gentaget dagen efter d. 21. september 2016. Seminaret gennemføres på engelsk.

Pris kr. 2.950,-.

Heri er inkluderet deltagermaterialer, håndbogen “Historien om klagen” .. og en dejlig frokost!

**OBS!** SPAR penge på to-tre måder:

- Bestil inden d. 20. juni – så koster seminaret kun kr. 2.750,-
- Hvis I tilmelder 3 fra samme arbejdsplads, er prisen også kr. 2.750,- pr. deltager
- Gør I begge dele, får I en yderligere rabat på kr. 150,- pr. deltager.  
(alle priser er +moms)

Der er et begrænset antal pladser, og det er allerede nu muligt at tilmelde sig. Skriv til Jens på [js@styrketborgerkontakt.dk](mailto:js@styrketborgerkontakt.dk) for reservation og yderligere information.

## Oplægsholdere



Marjo Hess

Marjo Hess har arbejdet som ekspert i konfliktmægling hos den hollandske ombudsmand siden 1982. Hun har en grad fra Utrecht Universitet i Humanistiske Studier og har specialiseret sig i konfliktkommunikation.

I søgen efter det mere bæredygtige blev hun mere og mere interesseret i historien bag klagen og klageren. Bogen "The story behind the complaint" er resultatet af samarbejdet med Dr. Judith de Niet i forbindelse med særlig vanskelig klage adfærd.

Marjo Hess har bred erfaring med at rådgive kolleger om håndtering af særlig vanskelig klage adfærd hos den hollandske ombudsmand, men også i at rådgive eksperter fra forskellige statslige institutioner.

Marjo Hess forestår regelmæssigt seminarer og workshops både i Holland og i internationale projekter i samarbejde med nye ombudsmandsinstitutioner, i f.eks. Bulgarien, Rwanda og Jordan.



Dr. Judith de Niet

Dr. Judith de Niet har arbejdet som instruktør og underviser og som individuel og grupperådgiver på Institut for Medicinsk Psykologi & Psykoterapi, Det medicinske Fakultet på Erasmus-universitetet.

Dr. de Niet har arbejdet som programmanager hos den Hollandske Ombudsmand, med speciale i særlig vanskelig klage adfærd, og har medvirket ved både nationale og internationale workshops og seminarer.

Flyttede i 2010 til Vancouver, Canada hvor hun efter flere akademiske priser, nationale og internationale rapporter samt artikel- og bogudgivelser, virkede som seniorkonsulent for sundhedsmyndigheder i British Columbia, Canada.

Har egen virksomhed, der leverer seminarer, workshops og rådgivning inden for holistisk wellness og rådgivning i særlig vanskelig klage adfærd.