

Modulopbygget uddannelse for kommuner



OBSERVATIONS UDDANNELSE FOR LEDERE

DYK MED NED UNDER
OVERFLADEN OG FÅ MERE
EFFEKTIVE BORGERSAMTALER



"Før talte jeg om alt muligt andet, end det jeg skulle i mine samtaler. Det var jeg ikke engang klar over. Jeg tænkte altid, at det var borgerne, der ikke ønskede at komme i arbejde".



Hvad sker der
under
overfladen?



Dyk med ned under
overfladen i jeres
organisation

- # 6 dages intensiv undervisning
- # 6 dages selvstudier i egen praksis
- # 1 livline - online vejledning og sparring
- # 3 faste moduler
- # Inspirerende undervisere

Vidste du?

**Kun en tiendedel af
vores adfærd og rutiner
er synlige for os selv.
Resten ligger godt skjult
under overfladen.**

Lær derfor hvordan I får (endnu) mere ud af jeres borgersamtaler.

Læs mere på næste side.

LÆR AT OBSERVERE

Kender du det, at dine medarbejdere ikke helt når i mål med deres samtaler? Det lykkes ikke rigtig, tingene står stille, og samtalerne har ikke den ønskede effektivitet, som du synes, de burde have?

Rutiner og vaner effektiviserer – og gør blind

Rutiner og vaner i vores arbejdsliv effektiviserer vores arbejdsdag. Samtidig kan de gøre os blinde for, hvordan vores handlinger påvirker de mennesker, vi arbejder med. Der kan altså helt utilsigtet opstå en kløft mellem, hvad vi siger og tror, vi gør, og hvad vi rent faktisk siger og gør.

Blindheden kan resultere i, at organisationer har svært ved at få øje på egen rolle i, at samtalerne ikke bidrager til den forventede succes.

Bliv tillidsvækkende observatør på medarbejdersamtaler

Observatøruddannelsen træner deltagere til at dykke ned i egen organisation og se dét, der ligger skjult under overfladen.

Dermed øges organisationens evne til selv at spotte de vaner og rutiner, der ligger gemt under overfladen, og som kan være de reelle barrierer for at højne fagligheden i samtalerne.

For dig der vil have mere ud af indsatsen

Kurset henvender sig til ledere i landets kommuner, der har medarbejdere, hvor borgersamtaler er en del af deres arbejde.

Kurset består af 12 kursusdage over tre måneder:

- 6 dages intensiv undervisning ved førende fagspecialister
- 6 dages selvstudier i egen praksis med online vejledning og sparring fra underviser
- 3 faste moduler (Observation, Borgersamtaler og Feedback)

Det får I:

- Viden om og træning i at observere og indhente relevante data via observationer af samtaler.
- Værktøjer til at analysere og kategorisere data.
- Byggestenene til at øge kvaliteten i samtalerne på baggrund af jeres egen praksis – og dermed mere output ift. jeres tid og ressourcer (og energi!).

Det får I IKKE:

- Indviklet teori og komplicerede modeller.
- En masse generel og almen viden uden rod i egen praksis.
- Låste processer og metoder, som er svære at implementere i jeres dagligdag.
- Kedelige undervisere.

Derfor skal I observere:

- Fordi det er umuligt at spotte de blinde vinkler uden et særligt fokus – og det er her løsningerne på jeres udfordringer måske findes.
- For at træffe beslutninger med afsæt i observerede data fremfor mavefornemmelser.
- For at skabe læring i organisationen.

Læs mere om kursets moduler og undervisere på de følgende sider.



MODULER OG FAGLIGT INDHOLD

Med dette observationskursus lærer deltagerne at dykke ned under overfladen og observere alt det, der sker under overfladen i jeres organisation og efterfølgende give en konfliktfri feedback til medarbejderne

Kurset består af tre obligatoriske moduler, der giver deltagerne et teoretisk og et praktisk afsæt for at observere borgersamtaler og analysere data, så I sammen kan sætte spot på de rigtige løsninger.

MODULER

LÆR AT OBSERVERE

Gennem øvelser, film, rollespil og teoretisk undervisning lærer vi trafikreglerne for grundlæggende observationspraksis. Vi kommer fx ind på:

- Observationer og etik i en faglig kontekst
- Hvordan man skriver gode observationsnotater, der kan bruges til kollegial feedback
- Produktion af observationsanalyser, der bidrager til faktiske forandringer

MODUL 1

BORGERSAMTALER

Lær at observere, hvad der sker i og omkring samtalen med borgerne i en faglig kontekst - og hvordan I skaber øget fremdrift og kvalitet med samtalerne.

Målrettet medarbejdere, der har borgersamtaler som en central del af deres arbejdsdag. Vi kommer ind på hvordan:

- Et tydeligt formål sikres samt gennemsigtighed i samtalerne
- Der arbejdes med fælles mål
- Samtalerne bliver handlingsorienterede
- der utilsigtet tales forbi hinanden
- der sikres forståelsen hos borgerne af de mest centrale begreber og procedurer.

MODUL 2

FEEDBACK

Lær hvordan mennesker responderer i feedbacksituationer og få værktøjerne til at føre gode, konstruktive samtaler med kollegaer for at øge læringskulturen i organisationen.

Sammen udvikler vi skabeloner til test og brug i praksis. Vi arbejder fx med:

- Reaktionsmønstre i feedbacksituationer og hvordan man giver og modtager feedback
- Coachende værktøjer fx samtalestyring og rammesætning
- Kollegiale læringsalliancer og arbejdet med mål og delmål for udvikling

MODUL 3



Første skridt i enhver
kulturændring er, at
man kan se klart.
Bliv kulturdykker!

Fra praktik til jobfokus

EN KORT HISTORIE FRA DET VIRKELIGE LIV:

I en kommune gav medarbejdere udtryk for, at det, de brugte størstedelen af deres samtaler på, var at tale job og jobsøgning med borgerne.

Men en nærmere analyse af de foretagne observationer afslørede, at medarbejderne faktisk talte mere om praktik, ansøgninger til Udbetaling Danmark eller hjælp med indmelding i den lokale fodboldklub, end de egentlig talte job og jobsøgning med borgerne.

Jobfokus var med andre ord forsvundet i samtalen – og det var ikke synligt for medarbejderne selv. Gennem observationerne blev det tydeligt for medarbejderne, hvad der reelt blev lagt vægt på. Og det blev startskuddet til at ændre organisationens samtalefokus i samtalen.



KONTAKT OS



Nadia El-Gendi

Selvstændig konsulent
På Tværs
+45 2515 1975
nadia@paatvaers.com

Nadia er Cand.pæd. i antropologi og har igennem de sidste 12 år tilbragt mange timer i landets jobcentre og arbejdspladser. Der har hun observeret og kortlagt utallige kulturer og effektiviseret samtalerne.

Nadia ved dermed meget om, hvor fokus skal sættes, hvis det skal lykkes at forandre kulturer i organisationen hen imod en sundere trivsel på arbejdspladsen, eller at samtalerne kan gøre en forskel for den enkelte borger og medarbejder.



Trine Grundahl

Selvstændig konsulent
Lydhør
+45 4292 8387
trinegrundahl@gmail.com

Trine er Cand.pæd. i antropologi og har et skarpt øje, som evner at se det, som mange andre ikke kan. Hun har 12 års erfaring i at undervise praktikere i observation i egen praksis og har derudover deltaget i flere forskningsprojekter, hvor observation er blevet anvendt som en bærende forskningsmetode til at forstå og udvikle praksis.

Trine har ekspertviden inden for organisation og ledelse i den offentlige sektor, pædagogik, dannelse – herunder pædagogiske metoder – og pædagogisk praksis i et historisk perspektiv.



Anna Magrethe Nebel

Erhvervspsykolog og underviser
+45 6015 5930
anna@annamnebel.dk

Anna Margrethe er en autoriseret psykolog med 10 års erfaring som erhvervspsykolog i både private, offentlige og frivillige organisationer. Hun er bl.a. et kendt ansigt på beskæftigelses-, skole- og sundhedsområdet, hvor hun gennem mange år har undervist i og givet supervision på samtale- og feedbackfærdigheder.

Anna Margrethe færdes naturligt på alle niveauer i en organisation og har et skarpt blik for relationelle dynamikker samt behovet for støtte og udfordring i den enkelte opgave.

Vi ser frem til at høre fra dig!



INVESTER I JERES EGEN PRAKSIS OG FÅ:



Træning og viden om observation



Værktøjer til at analysere og kategorisere observerede data



Samtaleteknikker og fokuspunkter i samtalen



Metoder og tips til effektiv feedback som gavner samarbejdsrelationerne på tværs