



# Den administrative medarbejder

- nøglespiller med effektiv kommunikation og professionelt samarbejde

**HORISONT KONFERENCECENTER - FREDAG DEN 28. APRIL 2023**

Agro Food Park 10 - 8200 Århus N.

Den offentlige sektor i Danmark har været i rivende udvikling med store forandringer. Meget tyder på, at der også i fremtiden vil være krav om reformer, effektiviseringer, besparelser - og bedre service. Mange organisationer er gået fra hierarkisk opgaveløsning til projektorganisering og teambaseret opgaveløsning. Alt dette kræver nye måder at samarbejde og kommunikere på.

Midt i udviklingen står den administrative medarbejder, der skal udfylde sin rolle på en ny måde. Som kontorassistent, sagsbehandler, jobkonsulent, digitaliseringsekspert, økonomimedarbejder osv. har man brug for kompetencer, der matcher fremtidens krav. Ud over de administrative kernekompetencer skal man også have stærke kommunikations- og samarbejdsevner, så man proaktivt kan tage ansvar for at løse de nye opgaver og sikre et effektivt samspil med både kolleger og eksterne samarbejdspartnere.

Det kræver indsigt i organisationen, situationsfornemmelse og helhedsforståelse, når man går fra at være hjælpfunktion til nøglespiller i den faglige og økonomiske udvikling. Mange administrative medarbejdere savner viden, værktøjer og inspiration til de kommende udfordringer. Hvordan lever vi op til de mange, nogle gange modstridende, målsætninger?

Der er brug for nærvær og overskud i en dagligdag med mange bolde i luften og konstante forandringer. Med små velplacerede hjernepauser kan det lykkes at booste sit fokus og skærpe sin koncentration. Det skaber samtidig mere arbejdsglæde og en bedre opgaveløsning.

Vær med på en dag, hvor du får inspiration og konkrete redskaber til at styrke kommunikation og samarbejde - målrettet den administrative medarbejders udfordringer:

- Hvad er fremtidens udfordringer for den administrative medarbejder?
- Hvordan skruer man ned for de største tidsrøvere og bliver mere effektiv?
- Hvordan skaber man gode arbejdsbetingelser for sin hjerne og bliver mere fokuseret?
- Hvordan går man fra at være tilskuer til at være medskaber af den gode arbejdsplads?

Pris inkl. fuld forplejning og fagligt program 3.175 kr. plus moms.

**Tilmelding senest den 28. marts 2023 via e-mail: [post@sund-kommunikation.dk](mailto:post@sund-kommunikation.dk)**

***Skriv venligst navn, afdeling, e-mail, telefonnummer og EAN-nummer.***

## Fredag den 28. april

8.30

**Ankomst og servering af te, kaffe og morgenbrød**

9.00

**Velkomst og introduktion til kurset**

*Kommunikationsrådgiver Michael Harris, MCC*

9.10

**Den adm. medarbejder - nøglespiller i en stærk kommunikationskultur**

*Kommunikationsforsker og –rådgiver Helle Petersen, ph.d., MPO*

I en tid med mange forandringer er én ting uændret: kompetencerne hos de administrative medarbejdere er afgørende for god opgaveløsning og borgerservice. Med nye opgaver indenfor administration, IT, koordination og service skal kommunikationen med både borgere og kolleger sikre effektive arbejdsgange, smidige overgange og gode oplevelser. Dagens første oplæg sætter scenen og gennemgår, hvordan vi må se de mange kommunikationsopgaver som et samlet hele, hvis kvalitet og troværdighed skal i top.

- Et godt omdømme og høj troværdighed starter indefra
- Den administrative medarbejder spiller en afgørende rolle for den gode borgeroplevelse
- Vær medskaber af en stærk kommunikationskultur - til gavn for både borgere/patienter/beboere/brugere og det interne arbejdsklima

10.00

**Identifikation og prioritering af egne kommunikationsudfordringer**

Med en lille spørgeguide i hånden samler du målrettet op på første oplægs pointer i relation til din egen kommunikationsudfordring. Du guides igennem de vigtigste overvejelser, og forholder dig til styrker og svagheder ved kommunikationen i din afdeling. På den måde skaber du det første overblik, som du arbejder videre på i dagens løb og afslutningsvist kan prioritere din personlige udvikling ud fra.

10.15

**Pause**

10.30

**Fokus – skab gode arbejdsbetingelser for din hjerne**

*Underviser, forfatter og tidscoach Trine Kolding*

Som administrativ medarbejder har du mange bolde i luften i en travl og ofte omskiftelig hverdag. Det kan give tankemylder, besvær med at koncentrere dig om det, du er i gang med, og problemer med at være ordentligt til stede, når du er sammen med andre mennesker. Hopper du ofte frem og tilbage mellem ideer, opgaver og aktiviteter, og er du træt af at lave oversprings-handlinger? Med udgangspunkt i Trines seneste bog *FOKUS – sådan skaber du gode arbejdsbetingelser for din hjerne* får du inspiration og værktøjer til at skærpe dit fokus og styrke din effektivitet.

## Fredag den 28. april

- Hvad er fokus, og hvorfor skal du styrke det?
- Indblik i de største fokusrøvere og hvordan du kan skrue ned for dem
- Forskernes tips til et knivskarpt fokus: 5 ting, der øjeblikkeligt booster dit fokus
- Overspringshandlinger? Effektive metoder til at snyde din hjerne i gang og få tingene gjort
- Inspiration til gode hjernepauser og genoptræning af fokusmusklen

12.00

### Frokost

13.00

### Fundamentet for faglighed og professionalisme

*Konsulent og forfatter René Jensen, De-tre*

Når kommunikationen og samarbejdet lykkes, opstår den synergi, der er brug for i den moderne offentlige organisation. Gode intentioner er der nok af, men hvis ikke der er enighed om nogle helt centrale forståelser, taler vi forbi hinanden. Eksemplerne på misforståelser, fejlfortolkninger og konflikter er talrige. God faglighed er først og fremmest at kunne sikre, at man taler om det samme.

- Taler vi om det samme?
- Det vi fokuserer på, skaber den virkelighed, vi får
- Fælles professionalisme - frem for faglige skyttegrave

14.15

### Kaffe, te og kage

14.30

### Fra tilskuer til medskaber af den gode arbejdsplads

*Konsulent og forfatter René Jensen, De-tre*

Det er en kendsgerning, at vi langt hen ad vejen skaber vores egen virkelighed. Det vi tror om os selv og om vores samarbejde på arbejdspladsen bliver til virkelighed. Det gælder både de negative og de positive arbejdsmønstre. Derfor er det afgørende at være opmærksom på, hvilke - oftest ubevidste - ”sandheder” man har skabt på sin arbejdsplads. Både om sig selv, men i særdeleshed om det fællesskab, man er en del af.

- Kulturbærende overbevisninger afgør, hvad organisationer kan og ikke kan
- Om at tage det fulde ansvar for den virkelighed man agerer i - fra tilskuer til medskaber
- Om at insistere frem for at appellere

16.00

### Afslutning