



# Den administrative medarbejder

- nøglespiller med effektiv kommunikation og professionelt samarbejde

**SEVERIN KURSUSCENTER - TIRSDAG DEN 9. MAJ 2017**

Skovsvinget 25 - 5500 Middelfart

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? Hvordan får vi motivation og arbejdsglæde i en daglig med travlhed og konstante forandringer? Hvad giver os overskud, energi og gennemslagskraft til at deltage aktivt i at gøre afdelingen til en endnu bedre arbejdsplads?

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 skaber man "high performance" ved at forene livskvalitet, trivsel og drivkraft?
- Hvordan starter man den gode spiral for sig selv og skaber glæde omkring sig?
- Hvordan går man fra at være tilskuer til at være medskaber af den gode arbejdsplads?

Pris inkl. fuld forplejning og fagligt program 2.835 kr. plus moms.

**Tilmelding senest den 29. marts 2017 via e-mail: [post@michaelharris.dk](mailto:post@michaelharris.dk).**

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

## Tirsdag den 9. maj

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 medskabere 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

### Fundamentet for faglighed og professionalisme

*Konsulent René Jensen, Colinco Institute*

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

## Tirsdag den 9. maj

12.00

### Frokost

13.00

### Fra tilskuer til medskaber af den gode arbejdsplads

*Konsulent René Jensen, Colinco Institute*

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 fælleskab, 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

14.15

### Kaffe, te og kage

14.30

### Livskvalitet, drivkraft og trivsel på arbejdspladsen

*Coach og foredragsholder Chris MacDonald*

For at trives skal vi også hjælpe andre med at trives. Ofte føler man, at man ikke har overskud til at være en god kollega, en god partner, en god forælder eller en god ven, men faktisk er det lige omvendt. At give andre folk livskvalitet igennem respekt, opmuntring og tilgivelse, at være der for dem og at være med til at øge deres trivsel og glæde giver energi. Med afsæt i videnskaben bliver du præsenteret for Chris MacDonalds velværeteori og ”performance”-model, som er udviklet med rødder i menneskets biologi, psykologi, fysiologi og sociologi.

- Hvordan bliver man den gode kollega og derigennem opnår en øget arbejdsglæde?
- Hvad er livskvalitet, trivsel og drivkraft - og hvordan forener man de elementer for at skabe ”high performance”?
- Hvordan får vi startet den gode spiral for os selv - og så med den ”bivirkning”, at vi samtidig glæder dem omkring os?

16.00

### Afslutning