



# Plejepersonalet

- nøglespiller med effektiv kommunikation og professionelt samarbejde

**HELNAN PHØNIX HOTEL - ONSDAG DEN 29. AUGUST 2018**

Vesterbro 77 – 9000 Aalborg

Plejen er en af velfærdssamfundets mest krævende opgaver. Hospitaler, plejecentre, bosteder, hjemmepæle, specialinstitutioner og psykiatrien er dybt afhængige af den pleje og omsorg, som plejepersonalet varetager. Kravene til professionalisme og personligt overskud er høje, når man nærlæser stillingsannoncer anno 2018; plejepersonalet skal bl.a. være *fleksibelt, engageret, omstillingsparat, fagligt velfunderet, god til både akutte situationer og til at skabe ro og glæde*. Det er ikke så lidt i en tid, hvor politikere og ledelser forventer nærværende og servicemindet kontakt til borgerne parallelt med nedskæringer og øget krav om dokumentation.

Lysten til at gøre en forskel og være tæt på medmennesker med brug for hjælp er heldigvis fortsat drivkraften for de fleste i en plejefunktion. Men mange giver udtryk for, at de mangler værktøjer til de nye udfordringer som fx at håndtere en kommunikationsopgave, der både handler om at skabe tillid, sætte grænser, være ”ambassadør” og afstemme forventninger.

Den interne kommunikation og samarbejdet mellem forskellige faggrupper og vagtlag skal prioriteres, hvis plejepersonalet skal leve op til tidens mange krav uden at miste sit engagement og overskud. Forskning viser, at personalets interne kommunikation og samarbejde er en synlig og integreret del af patient-, borger- og pårørendeoplevelsen. Man skal derfor starte ”indefra” ved at styrke samarbejdet og den interne kommunikation, hvis trivsel og tilfredshed skal styrkes.

Vær med på en dag, hvor du får inspiration og konkrete redskaber til at håndtere de daglige kommunikationsudfordringer og blive medskaber af en tillidsfuld kommunikationskultur.

- Hvad er ”god kommunikation” for og fra plejepersonalet?
- Hvordan skaber man en god tone og trivsel i den interne kommunikation?
- Hvordan går man fra at være tilskuer til at være medskaber af en god arbejdsplads, der også kommer patienten, beboerne, borgeren og de pårørende til gode?
- Hvordan bliver man den gode kollega og derigennem opnår en øget arbejdsglæde?

Pris inkl. fuld forplejning og fagligt program 2.925 kr. plus moms.

**Tilmelding senest den 29. juli 2018 via e-mail: [post@michaelharris.dk](mailto:post@michaelharris.dk)**

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

## Onsdag den 29. august

8.30

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

9.00

### **Velkomst og introduktion til kurset**

*Kommunikationsrådgiver Michael Harris, MCC*

9.10

### **Plejepersonalet - fundamentet i en stærk kommunikationskultur**

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

I en tid med mange forandringer er én ting uændret: plejepersonalet er afgørende for en god patient- eller borgeroplevelse. Hvad end du er sygeplejerske eller social- og sundhedsassistent, er dine kompetencer afgørende for den pleje og omsorg som velfærdssamfundets borgere både forventer og har krav på. Men hvordan sikrer man, at kommunikationen er både effektiv og empatisk, målrettet og på modtagerens præmisser? Dagens første oplæg sætter scenen og gennemgår, hvor man skal sætte ind, hvis kommunikationen i det danske sundhedsvæsen skal i top.

- Et godt omdømme og høj troværdighed starter indefra
- Plejepersonalet spiller en afgørende rolle for den gode patient- og 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, 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

## Onsdag den 29. august

12.00

### Frokost

13.00

### Fra tilskuer til medskaber af den gode arbejdsplads

*Konsulent 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 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