



Anders Broman
Politisk Administrativt Center

Din dag er **86.400 sekunder lang** Hvordan vil du bruge dem?

Center for Ældre og Omsorg havde inviteret alle sine medarbejdere til kompetenceudvikling om kommunikation. Tre arrangementer blev afholdt på hhv. Omsorgscentret i Hvissinge og ældrecentrene i Dalvangen og Sydvestvej og var arrangeret som café-møder med dejlig mad og kollegialt samvær

Ikke bare endnu et kursus

"Kom og bliv inspireret eller provokeret", lovede invitationen. "Proaktiv/reaktiv – det er dig, der bestemmer", "Forandringer – en konstant faktor" og "Kend dine beboere på stregkoden", fortsatte den, men mere fortalte invitationen faktisk ikke om, hvad man som medarbejder eller Lilje-reporter kunne forvente sig af en eftermiddag i selskab med foredragsholder Hanne Boutrup. For hvem er hende Hanne Boutrup? Jo, hun har været kommunikationsdirektør i LEGO og ernærer sig nu som foredragsholder og inspirator, og inspiration – dét fik vi.

Forud for café-møderne havde ledergruppen selv stiftet bekendtskab med Hanne Boutrup og besluttet, at hende måtte medarbejderne også opleve. Forventningerne var tårnhøje, men ledergruppen fik ret, kemien mellem Hanne Boutrup og tilhørerne var fantastisk. Undertegnede har selv deltaget i en del kompetenceudvikling og ved, at det såkaldte *output* kan være relativt beskedent. Mødet mellem medarbejderne og Hanne Boutrup var noget helt, helt andet.

"Vi tørrer røv"

Foredraget drejede sig i høj grad om arbejdsglæde, viden og vaner, og om hvordan mødet mellem forskellige mennesker bliver mere positivt og givende. Hanne Boutrup havde medbragt det obligatoriske PowerPoint-show, og en tilhører spurgte, om hun skulle bruge en mikrofon. Det skulle hun ikke. Der var lagt op til envejskommunikation, men det fik vi ikke. Hanne Boutrup var her, der og alle vegne i det store lokale. Kollegaer slog sig på lårene af grin, tårerne trillede ned af kinderne, mænd og kvinder i alle aldre og med alle baggrunde grinede sammen. Eftermiddagen i selskab med Hanne Boutrup var lige så sjov, som var medarbejderne taget i byen for at se cirkusrevy eller stand-



up comedy, men samtidig lærte vi noget. Vi lærte noget om, hvad vi selv kan gøre for større arbejdsglæde, og hvordan man som medarbejder i et ældrecenter får bedre kommunikation med fx pårørende.

"Vi tørrer røv", svarer en medarbejder, da Hanne Boutrup spørger, hvad vi tror, at andre mennesker tænker om det at være ansat i et ældrecenter. Det kontante svar rammer hovedet på sømmet, for hvis man som medarbejder går rundt og tænker, at andre ser sådan på en, så er der også en stor risiko for, at man rent faktisk ligner en, der bare tørrer røv. Men som ansat i et ældrecenter er man meget mere end det – ens vigtigste opgave er at sørge for, at borgere, der har levet et langt liv og bidraget sit til samfundet, får en værdig behandling og hjælp de sidste år af deres liv. Er du stolt af dit arbejde, vil det lyse ud af dig, og dine omgivelser vil begynde at behandle dig med den respekt, dit erhverv fortjener.

En arbejdsplads fyldt med flinke Fridaer

Flinke Frida ønsker sikkerhed, værdsættelse, det kendte og seriøsit. Hun er velovervejnet, forudsigelig, accepterer og er god til at lytte. Flinke Frida er en såkaldt arketype, når man karakteriserer personlighedstyper, på lige fod med Ambitiøse Anna, Idérige Ida og Kontrol-Karen. Hanne Boutrup beder os vælge en personlighedstype, og vi ser, at Ældrecenter Sydvestvej har en meget stor overvægt af Flinke Fridaer blandt medarbejderne. Viden om personlighedstyper



Liljen var blevet tippet om et arrangement 'ud over det sædvanlige' i Ældrecenter Sydvestvej. Det skulle vise sig at være noget af en underdrivelse

giver medarbejderne mulighed for at genkende en pårørende til en beboer som værende fx Ambitiøse Anna eller Kontrol-Karen. Mennesker er sociale væsener, og vi møder et væld af forskellige personligheder hver eneste dag. Somme tider er kemien mellem to mennesker bare helt ved siden af, og i de tilfælde er der ikke meget at gøre. Men i langt de fleste tilfælde vil vi mennesker automatisk forsøge at tilpasse os hinandens væremåde og undgå konflikter.

Når Flinke Frida og Ambitiøse Anna møder hinanden, fx som ansat og pårørende på et ældrecenter, så kan det være en hjælp for medarbejderen at huske på, hvad Ambitiøse Anna lægger vægt på, når hun taler med andre mennesker eller skal løse et konkret problem. Flinke Fridas kommunikationsstrategi over for Ambitiøse Anna bør være at holde sig til sagen, at være konkret, give direkte svar og vise beslutsomhed. Flinke Frida er mere følelsesmæssigt orienteret end Ambitiøse Anna, og det er oplagt, at et møde mellem disse to personlighedstyper omkring en beboer kan blive endnu mere succesfuldt, hvis i hvert fald én af de to parter tænker over sin kommunikation. De fleste af os gør det som sagt ubevidst, men der er måske mulighed for forbedring, hvis resultatet bliver en rarere hverdag og forbedret arbejdsliv.

Pæne mennesker har det sjovere

Ifølge Hanne Boutrup viser undersøgelser, at pæne mennesker simpelthen har det sjovere. Nogle er naturligvis skruet mere uheldigt sammen end andre, men alle har smukke øjne, og alle er kønne, når bare de smiler. Derfor skal vi huske at smile til hinanden, og så gælder det om at have selverkendelse nok til at vide, hvordan vi fremstår i andres øjne. "Det tager kun tre

sekunder at danne det første indtryk af et andet menneske. Derfor er et realistisk billede af os selv og vores egen kommunikationsstil en forudsætning for at blive god til at kommunikere", siger Hanne Boutrup.

Den sidste slide i PowerPoint-showet er et billede af en hane, der har fat om en hønes hals, og en elefant på vej ud af et æg. Teksten siger: "Det er en god idé at tale om tingene, før de bliver til et problem ...". Hanne Boutrup fortæller, at en skarpsindig medarbejder til et af hendes foredrag engang i Østen rakte hånden op og påpegede: "Ehmm, Ms. Boutrup, Elephants don't come out of eggs". Nej, det gør de ikke. Alle griner, ligeså højt som da Hanne Boutrup fortalte om den lækre forsikringsmand, om Imer-co og om visse tilhøreres manglende evne til at have armene over kors *under* deres bryst. Kemien mellem Hanne Boutrup og medarbejderne var uovertruffen.

Tina, Britt og Anne fra Ældrecenter Dalvangen var til café-mødet på Sydvestvej, fordi de gik glip af deres eget centers arrangement ugen før. Deres kollegaer havde lovet en eftermiddag i særklasse. Et arrangement, hvor man både havde det sjovt og fik ny viden og inspiration med hjem. De blev ikke skuffet.



Det er en god idé at tale om tingene, før de bliver til et problem