

En gruppe social- og sundhedshjælpere fra Klintholm Havn Centeret på Møn er blevet rustet til mødet med ressourcekrævende borgere og pårørende. Deres personlige udvikling er sat i gang under arbejdsmarkedsuddannelsen PUTAU - personlig udvikling til arbejde og uddannelse.

## Baggrunden for forløbet

"Jeg måtte gøre noget skelsættende," siger Helene som svar på, hvorfor hun tog initiativ til et udviklingsforløb.

"Der var større fokus på problemer end på løsninger, og det påvirkede trivslen og arbejdsmiljøet. Medarbejderne havde svært ved at håndtere borgere, som fokuserede på fejl, mangler og problemer. De lod sig gå på, selv om jeg var tilfreds med kvaliteten af deres arbejde. Det måtte jeg gøre noget ved."

## Vi har flyttet fokus til det, der virker

Forløbet har gjort Helene mere bevidst om, hvordan hun aktivt kan bruge sproget til at skabe mere af det, hun ønsker.

På Klintholm Havn Centret er fremmødeprocenten 96 %.

Sygefraværet er 4 %.

## Fakta

Kursusforløbet hedder PUTAU - Personlig udvikling til arbejde og uddannelse – og er en arbejdsmarkedsuddannelse. Forløbet har været afviklet over 10 halve dage på Klintholm Havn Centret.

Underviser: Chefkonsulent Jette Nielsen, BusinessCenteret.



Social- og sundhedshjælper sammen med borger i centerets have



Distriktsleder Helene Kvist

Distriktsleder Helene Kvist har selv deltaget på udviklingsforløbet. Og det har været en vigtig prioritering i en travl leders hverdag.

Helenes deltagelse har forøget hendes viden om medarbejderne og deres måde at anskue tingene på.

Ved at flytte fokus og tale om, hvad der giver de 96 % lyst til at komme på arbejde, er det hele blevet sat lidt i perspektiv.

Tidligere blev der talt meget om sygefravær, og på den måde blev problemet forstørret. "Sygefraværet er jo ingenting," siger Helene nu.

## Stor tilfredshed

99 % af borgerne er tilfredse med Klintholm Havn Centrets serviceydelser. Der er stort set ingen klager.

I stedet for at spekulere over, hvorfor kommunikationen i få tilfælde går skævt, har medarbejderne kortlagt, hvornår kommunikationen går godt. Og de har været nysgerrige på, hvad de tænker og gør anderledes i de situationer. De dårlige historier er blevet udskiftet med gode historier, som styrker selvværdet og giver mod til at handle.

## Ændret adfærd giver en anden respons

Social- og sundhedshjælper Hanne Olsen fortæller, hvordan forløbet har påvirket hendes adfærd: "På den 5. dag skete der et eller andet. Jeg tror, jeg besluttede mig for, at sådan skulle det ikke fortsætte. Nu har jeg det godt med at gå på arbejde, tidligere var det svært nogen dage, og jeg brokkede mig.

Jeg stresser ikke mere og er hurtigere færdig med dagens opgaver. Det går ligesom lettere. Jeg hænger mig ikke i bagatellerne længere. Der, hvor jeg tidligere syntes, det var svært, griber jeg tingene professionelt an, jeg er sikker i min sag, jeg bruger mit kropssprog bevidst, og jeg taler stille og roligt.

Der er ikke noget med at hidse sig op. Jeg har oplevet at få feedback fra en borger, som følte sig tryk, da jeg sagde tingene klart og tydeligt. Det er jeg blevet meget bedre til, og jeg kan se, at min adfærd påvirker borgerens adfærd."



*Social- og sundhedshjælper  
Hanne Olsen*



## Om BusinessCenteret

BusinessCenteret er en del af Zealand Business College og udbyder målrettede efter- og videreuddannelsesforløb for virksomheder. Vores fokus er altid størst mulig adfærdændring hos deltagerne.

© BusinessCenteret 2011