

Lederutvikling 2019/2020

Inderøy kommune

Samling 4, 28. november



Tidsplan 1. november

Tid	Aktivitet
08:30 - 09:00	Kulturelt innslag og kort oppsummering fra forrige samling
	Intro til tjenestedesign og innbygger-/brukerdialog
09:00 - 10:15	Hvordan jobber vi med brukerinvolvering i dag?
	Gjennomgang av relevante verktøy og eksempler
10:15 - 10:30	Pause
10:30 - 11:30	Gruppeoppgave - praktisk bruk av verktøy fra tjenestedesign
11:30 - 12:00	Lunsj
12:00 - 12:15	Erfaringer fra mellomoppgave med bruk av lederverktøy for vanskelige samtaler
12:15 - 12:45	Utvikling av case for videre trening på den vanskelige samtalen
12:45 - 13:45	Caseløsning i trio med grupperefleksjon i basisgrupper
13:45 - 14:00	Pause
14:00 - 15:00	Trening på krevende saker i "stor gruppe" Felles veiledning, evaluering og erfaringsdeling
15:00 - 15:30	Oppsummering og avslutning

Lederutviklingsprogram i Inderøy

Evaluering av samling 3



Evaluering av samlingen

Rating på en skala fra 1 (lavest) til 10 (høyest)
+ Hva som var positivt/nyttig på samlingen?
- Hva kunne vært bedre?
*** Forslag, kommentar til programledelsen?**

Helhetlig vurdering av samlingen

Deltakerne ble bedt om å gi en helhetlig vurdering av samlingen, vurdert fra 1 (dårligst) til 10 (best).

Gjennomsnittlig score basert på 31 svar:

8,8

“

*Gledet meg til å få
tilbakemelding på
spørreundersøkelsen og
workshopene - fikk det på
en grundig måte hvor vi
også selv måtte bidra.*

Bra!

Hva var positivt/nyttig med samlingen?

- Gode samtaler om fravær
- Bra jobbet!
- Som vanlig godt gjennomført
- Veldig bra samling - igjen!
- Utvikling av lederverktøy
- Praktiske verktøy for “den vanskelige samtalen”
- Gjennomgang av workshop
- Godt innhold
- Passelig med pauser
- Greit innhold i dagen
- Interessant - nyttig og gir noen gode refleksjoner
- Interessant og relevant
- Ingenting negativt!



Fint å få helhet i lederes og ansattes syn på nærværs- og tilbakevendingsfaktorer.

Bra gjennomført av dere!

Hva var positivt/nyttig med samlingen?

- Alt OK
- Nærværsfaktorer og arbeid med disse
- Positivt med veksling mellom foredrag/gruppearbeid
- Bra samling!
- Flott samling med mange gode meningsutvekslinger
- Gruppearbeid
- Flott opplegg!
- Æ hi trua - Vi bli bæst - i lag!
- God rød tråd - nyttig info
- God faglig ledelse og engasjement :-)
- Det mest er nyttig
- Å få konkrete verktøy
- Lederverktøy for vanskelige samtaler
- Presentasjon av sykefravær
- Veldig bra dag
- Randi var super!

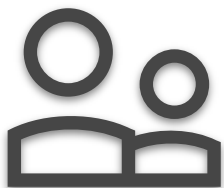


*Tenker kanskje
staben/ledergruppen burde
fordelt seg på gruppene*

Hva kunne vært bedre?

- Ønsker litt mer teori om fravær
- Gjennomgangen av analyser - vanskelig å holde tråden
- Kaldt i rommet
- Statistikken ble litt “kort og brutal” - kunne hatt mer refleksjon der?
- Ledergruppa kunne delt seg på gruppene

1



*Best i lag - på lag med
ansatte og
innbyggere*

- Bli kjent
- Mål og overblikk
- Verdier og visjon
- Forventninger til kommuner
- Forventninger til ledelse
- Effektive team
- Kommunikasjon
- Teori personprofiler

22.-23. august

2



*Meg som leder og
lagspiller*

- DiSC teamprofil
- Styrker og svakheter i dagens lederteam
- Personlig utviklingsplan
- Møteledelse og møtekultur
- Styring vs ledelse
- Lederutfordringer siden sist

19.-20. september

3



*Nærværs-
faktorer/
helsefremmende
ledelse*

- Organisatoriske og psykososiale faktorer
- Rolleforståelse
- Involvering i praksis
- Arbeidsmiljø og ledelse
- Motivasjon og trivsel
- Lederutfordringer siden sist

1. november

4

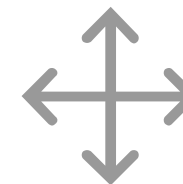


*Samspill og
kommunikasjon*

- Kommunikasjon i store organisasjoner
- Samspill med innbyggere i utvikling av kommunens tjenester
- Lederutfordringer siden sist

28. november

5



*Endringsledelse og
stressmestring*

- Strategi for endring
- Omstilling i organisasjonen
- Motstand mot endring
- Stressmestring - krav, forventninger og forpliktelser
- Lederutfordringer siden sist

16.-17. januar

Våre forventninger til dere...



Hvor mye læring du tar
med ut av et
lederutviklingsprogram
er i veldig stor grad
opp til deg selv...

- Fokus
- Læringsvilje
- Engasjement
- Vilje til å dele
- Åpenhet
- Ærlighet
- Humor



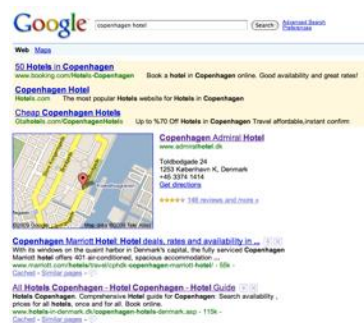
Intro til tjenestedesign og innbygggerdialog

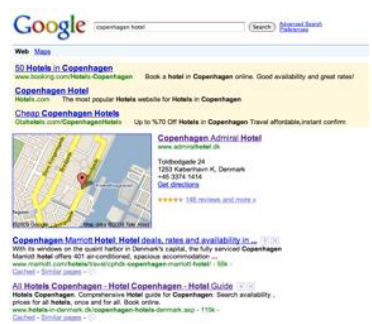
- Bør Inderøy kommune gå i retning av en mer “samskapende kommune”?

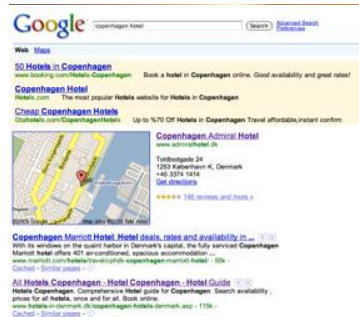
A woman with glasses and a white blazer is standing in a modern library, looking down at a book she is holding. She is surrounded by tall white bookshelves filled with books. The background shows more bookshelves and a bright, open space.

Introduksjon til tjenstedesign









Charges Information														
Add Charges														
Date	12/28/2002		Select All UnSelect All											
Available Room List														
Occupied Rooms	Guest Name	Charge On Date												
☐ 101	John Doe	10.00												
☐ 103	Martin Umbeck	10.00												
☐ 201	Patricia Gollard	10.00												
☐ 204	Joe Rambough	10.00												
☐ 205	Susan Geweez	10.00												
☐ 308	John Doe	10.00												
<table border="0"> <tr> <td>Charge Type</td> <td>Amount</td> <td>Tax</td> <td>Total</td> <td></td> </tr> <tr> <td> Telephone </td> <td> 3.00 </td> <td> 0.00 </td> <td> 3.00 </td> <td> Design </td> </tr> </table>					Charge Type	Amount	Tax	Total		Telephone	3.00	0.00	3.00	Design
Charge Type	Amount	Tax	Total											
Telephone	3.00	0.00	3.00	Design										
Selected Rooms														
Room	Charge	Amount	Tax	Total Date										



Samskaping gjennom tjenstedesign

Tjenstedesign handler om å **sette innbyggerne (brukerne) i sentrum** for å utvikle, planlegge og organisere tjenester som skaper gode og funksjonelle brukeropplevelser **på tvers av kontaktpunkter og over tid.**



*Tjenester leveres
over mange
kontaktflater*



*Tjenester leveres
over tid*



FØR



UNDER



ETTER

*Tjenestedesign er en
samskapende prosess*



Hvorfor tjenstedesign?

- Skape en rød tråd fra brukerbehov til løsning
 - God brukeropplevelse øker for innbyggere og interne brukere
 - Risiko for dårlige løsninger reduseres
- Metodene skaper forankring hos brukerne, skaper eierskap til endringen som skal skje i organisasjonen

“Produksjon”

Kommunen



Brukere

Medarbeidere

Innbyggere



“Ko-produksjon” - innbyggerinvolvering

Kommunen



Brukere

Medarbeidere

Innbyggere



Noen metoder og verktøy som benyttes innenfor tjenestedesign



Forstå

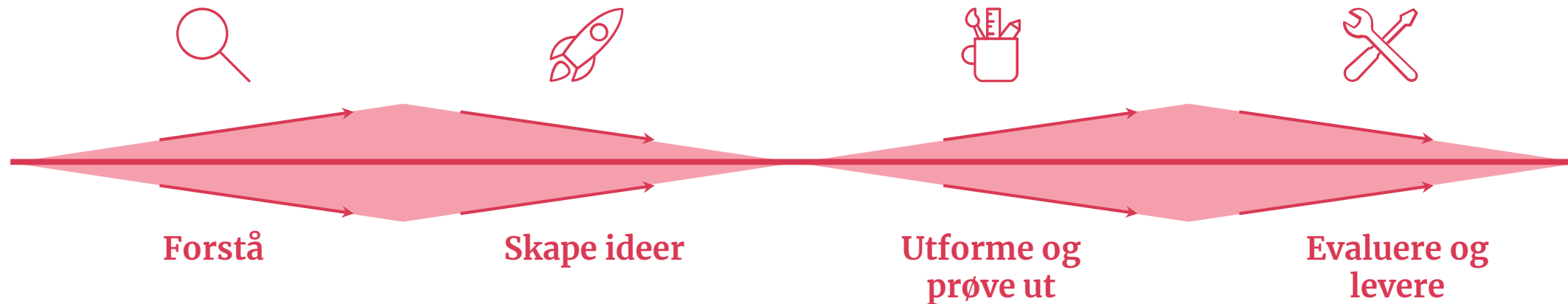
Skape ideer

Utforme og prøve ut

Evaluere og levere

Dybdeintervjuer og gruppeintervjuer	Skisser og visualisering	Tjenestescenarier	Evaluering av prototyper basert på testing med brukere
Observasjon og tjeneste-safari	Konseptutvikling og testing	Enkle prototyper	Involvering av org/teams
Brukerreise-kartlegging (as-is)	Brukerreise-design (to-be)	Design av kontaktflater, rutiner, tjenester eller opplevelser	Skisse pilot
Brukerprofiler (Personas)	Prioriteringsøvelser	Testing med brukere	Roadmaps

Prosess



Verktøy

Dybdeintervjuer og gruppeintervjuer	Skisser og visualisering	Tjenestescenarier	Evaluering av prototyper basert på testing med brukere
Observasjon og tjeneste-safari	Konseptutvikling og testing	Enkle prototyper	Involvering av org/teams
Kundereise-kartlegging (as-is)	Kundereise-design (to-be)	Design av kontaktflater, rutiner, tjenester eller opplevelser	Skisse pilot
Brukerprofiler (Personas)	Prioriteringsøvelser	Testing med brukere	Roadmaps

Oppgave. / 25 min

Spørsmål:
Hvordan jobber vi med bruker-/innbygger-involvering i Inderøy kommune i dag?

5 min

- Skriv på post-its det du tenker Inderøy kommune gjør av brukerinvolvering i dag – en aktivitet pr lapp:

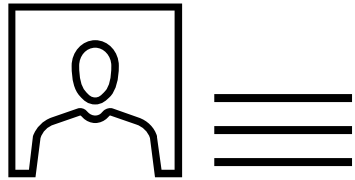
10 min

- Klistre lappene deres opp på det store arket på bordet
- Alle sier kort litt om lappene sine etter hvert som dere klistrer dem på arket
- Samle lappene som handler om det samme/er like

10 min

- En fra gruppen presenterer kort hva dere har funnet ut

Vi ser nærmere på noen av begrepene



Personas

Oppdiktete personer som er satt sammen av ulike brukeres behov, historier og opplevelser

Per Pendler (56)

Bor på Brekstad, jobber i Orkdal



Om Per

Per er 56 år og er født og oppvokst på Brekstad. Per er utdannet jurist, og har innehatt ulike stillinger i kommuner i Trøndelag, og sitter nå som rådmann i Orkdal kommune. Dette medfører daglig pendling mellom Brekstad og Orkanger. Per er gift med Reidun, og sammen har de tre barn i alderen 16-26. Per elsker jakt, fjellturer, fuglehunden sin Kira og espresso, mens han gjerne styrer unna tynn kaffe, midlertidige løsninger og matlaging.

"Jeg skulle ønske jeg var garantert plass på mine faste avganger mellom Brekstad og Trondheim."

"Trådløst internett som fungerer burde være en menneskerett i 2016."

IT-kunnskap



Kjennskap til AtB



Tillit til AtB



Sindre Skoleskyss (16)

Bor i Vanvikan, går IKT Servicefag på Heimdal



Om Sindre

Sindre dagpendler fra Leksvik til Heimdal VGS og er en klassisk «Digital Native» som er oppvokst med PC, smarttelefon og tilgang på internett. Han elsker teknologi og dupperingser og håper å kunne leve av dette når han blir stor. Sindre er eldst i en søskenflokk på tre, og bor i Vanvikan sammen med familien sin. Sindre elsker smarttelefonen sin, sjokolademelk og skillingsboller, og har nettopp lært seg å drikke kaffe. Han hater mas og ustabil internett.

"Jeg skulle ønske det var mulig å ta fagbrev i IKT Servicefag på Fosen slik at jeg slapp å pendle."

"Gratis kaffe burde være en del av skoleskyssordningen."

IT-kunnskap



Kjennskap til AtB



Tillit til AtB



Thiery (73) og Trinette Turist (67)

Turister i Trondheim som skal ta bussen fra sentrum til Tyholt.



Om Thiery og Trinette

Thiery og Trinette er et levende og engasjert fransk ektepar som elsker å reise. De har gått Pilegrimsleden fra Berkåk til Trondheim, og nå skal de ta bussen til Tyholt for å spise på Egon i Tårnet. Begge er historie- og kulturinteresserte, elsker å prøve nye matretter og synes det er supert når de får kontakt med de lokale der de er på reise. De er rustne i engelsk, men gjør seg godt forstått med peking og gestikulering.

«Hotellresepsjonisten fortalte oss at vi kunne ta bussen fra Prinsenkrysset.»

«Trondheim er en nydelig by med en fantastisk levende historie!»

IT-kunnskap



Kjennskap til AtB



Tillit til AtB



Anette Arbeidsreisende (35)

Jobber i kommunen og reiser med buss daglig.



Om Anette

Anette er 35 år og bor på Strindheim sammen med samboeren sin, Martin (35). Hun jobber som jurist i personalavdelingen hos kommunen hvor hun har ansvar for personalsaker og arbeidsrett. Dame er et vanemenneske, og tar buss til og fra jobb hver dag. Hun liker å gå på kafé, og benytter seg gjerne av kulturtilbudet i byen sammen med Martin. Dame elsker rødvin og kaffe latte, og kan ikke fordra falske mennesker.

«Å kjøre buss til og fra jobb fungerer helt OK.»

"Rai rai i Sherwoodskogen på Trøndelag Teater var faktisk utrolig morsom!"

IT-kunnskap



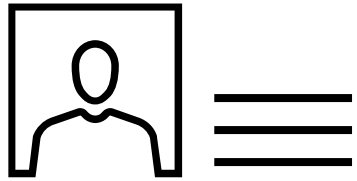
Kjennskap til AtB



Tillit til AtB

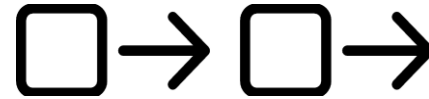


Vi ser nærmere på noen av begrepene



Personas

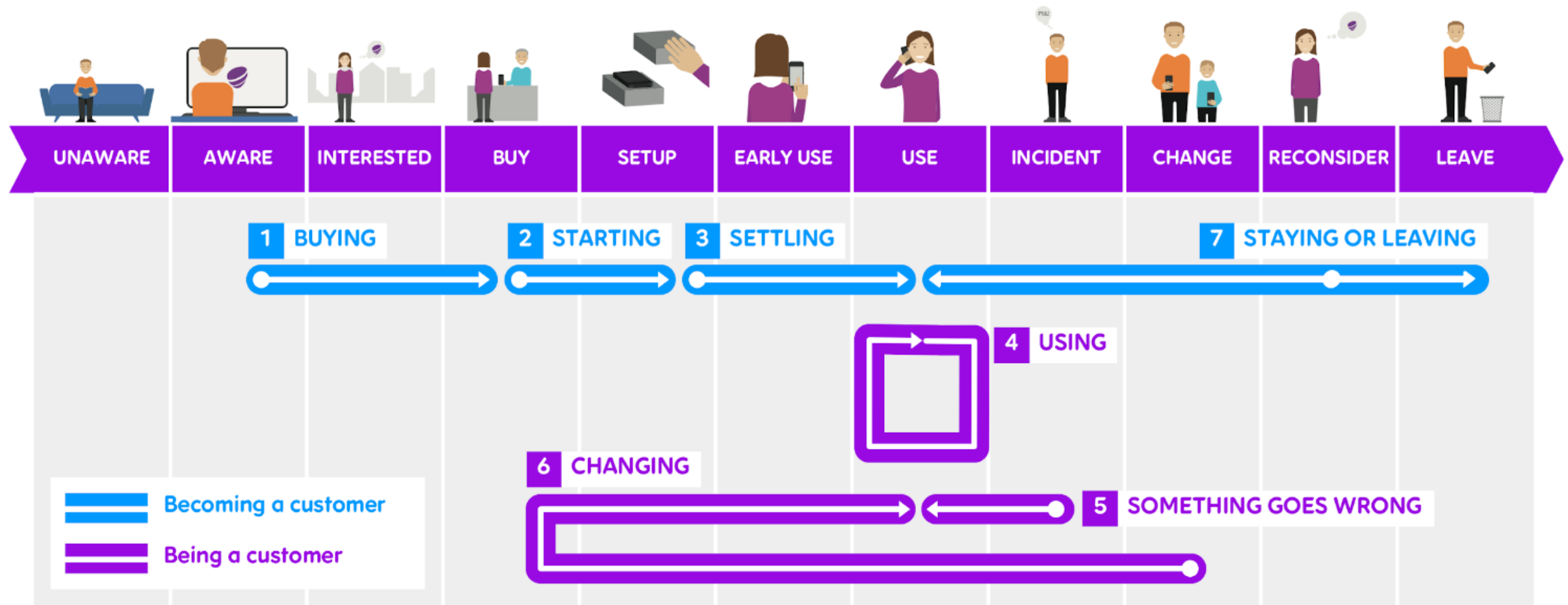
Oppdiktete personer som er satt sammen av ulike brukeres behov, historier og opplevelser



Brukerreise

Beskriver alle steg og kontaktpunkter brukeren går gjennom ved bruk av tjenesten. Brukerreisen viser helheten slik kundene opplever den.

Eksempel på brukerreise



Verktøy må velges ut fra formålet med involveringen



Innsikt

handler om å skape et felles bilde av brukerens hverdag og behov, og kartlegge aktører og faktorer som påvirker opplevelsen av tjenesten.

Idéer

handler om å skape nye løsninger til forbedringer eller innovasjoner i tjenesten. Dette gjøres i fellesskap med brukere, pårørende, de ansatte i tjenesten og andre aktuelle aktører.

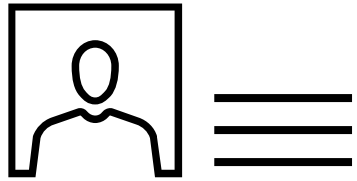
Utprøving

handler å teste ut den nye løsningen i en kontrollert situasjon, men med ekte brukere av tjenesten. Målet er å lære mer om tjenestekonseptet for å raffinere løsningen.

Implementering

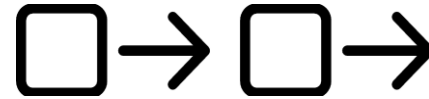
handler om å overføre løsningen til organisasjonen slik at man sikrer god implementering.

Vi ser nærmere på noen av begrepene



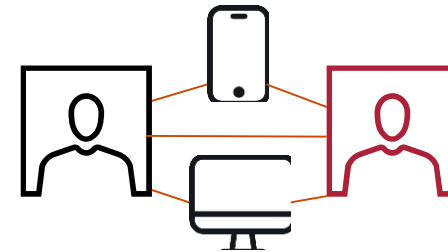
Personas

Oppdiktete personer som er satt sammen av ulike brukeres behov, historier og opplevelser



Brukerreise

Beskriver alle steg og kontaktpunkter brukeren går gjennom ved bruk av tjenesten. Brukerreisen viser helheten slik kundene opplever den.



Kontaktpunkt

Representerer direkte kontakt mellom brukeren og tjenesteleverandøren. Kontaktpunktene kan være fysiske, digitale, interaktive eller personlige (sms, mail, telefonsamtale)

Noen viktige elementer i tjenestedesign

- Vi starter alltid med menneskenes behov ved å samle **brukerinnsikt**
- Vi stiller ofte spørsmål ved selve oppgaven; **løser vi det riktige problemet?**
- **Visualisering** (underveis og i leveranse)
- **Brukerreiser**



Hvorfor
brukerinnstekt?

Vi må se tjenesten gjennom
kundernes øyne



Etablere empati
og forståelse for
brukeren



empati

Store norske leksikon → **Psykologi** → Sosialpsykologi

UTTALE empat'i

ETYMOLOGI av gresk 'sinnsopprør, lidelse'

Empati, innlevelse, evne til å identifisere, forstå og anerkjenne gyldigheten av andres følelsesmessige tilstand og reaksjoner.

 *sitér denne artikkelen*

BEGRENSET gjenbruk.

A woman with blonde hair, wearing a white short-sleeved dress, is seen from the back, standing at an outdoor ATM. She is holding a black wallet and a brown leather bag. The ATM is mounted on a light-colored wall. The image has a semi-transparent dark overlay with white text.

Hensikten er å se tjenesten gjennom innbyggernes øyne

Ved å stille åpne spørsmål, observere og
lytte kan vi se oss selv «utenfra» og bli
inspirert til å finne nye løsninger

A photograph of a hospital hallway. In the foreground, a male nurse in blue scrubs is seen from behind, pushing a gurney with a patient covered in a white sheet. In the middle ground, two female nurses in white uniforms are walking towards the camera. To their right, another nurse in blue scrubs is walking away. In the background, a patient is sitting in a wheelchair, and another person is standing near them. The hallway has white walls, a tiled ceiling with fluorescent lights, and large windows on the right side.

Sykehuset sett fra en
besøkendes ståsted...

C	D	E	G	H	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	
Isogen	Megacyte	Mexallon	Nocxium	Pyerite	Tritanium	Zydrine										
180	2220	61,2	810	14,5	6,3	865	Rohstoffkosten	Marktpreis	Gewinn/Batch	Gewinn/Tag	Marge	Zeit/Batch	Batch/Tag	Stck/Batch	Stck/Tag	Rohstoffkosten/Tag
0	0	0	0	0	0	0	0,00 ISK	0,00 ISK	0,00 ISK	0,00 ISK	0,00%	1,00	1.440,00	1	1.440,00	0,00 ISK
8.524	150	36.107	2.206	86.364	371.446	551	9.932.931,20 ISK	8.000.000,00 ISK	-1.932.931,20 ISK	-17.396.380,80 ISK	19,46%	160,00	9,00	1	9,00	89.396.380,80 ISK
100	1	2.508	2	13.542	16.050	2	474.533,60 ISK	730.000,00 ISK	255.466,40 ISK	5.747.994,00 ISK	53,84%	64,00	22,50	1	22,50	10.677.006,00 ISK
	24	5.812	243	13.263	47.029	41	1.129.865,60 ISK	1.340.000,00 ISK	210.134,40 ISK	3.087.689,14 ISK	18,60%	98,00	14,69	1	14,69	16.602.106,78 ISK
1.028	18	4.895		18.387	50.513	89	1.186.402,40 ISK	1.300.000,00 ISK	113.597,60 ISK	1.669.189,22 ISK	9,57%	98,00	14,69	1	14,69	17.432.851,59 ISK
500		1.901	10	4.005	18.008	1	386.829,10 ISK	290.000,00 ISK	-96.829,10 ISK	-2.178.654,75 ISK	-25,01%	64,00	22,50	1	22,50	8.703.654,75 ISK
968	8	4.618	300	10.728	35.496	96	1.179.842,40 ISK	1.200.000,00 ISK	20.157,60 ISK	296.193,31 ISK	1,71%	98,00	14,69	1	14,69	17.336.459,76 ISK
47.196	1.114	159.341		659.556	2.643.862	2.863	49.416.416,80 ISK	50.000.000,00 ISK	583.583,20 ISK	4.201.799,04 ISK	1,18%	200,00	7,20	1	7,20	355.798.200,96 ISK
250	2	2.304	45	9.517	15.021	20	476.823,60 ISK	480.000,00 ISK	3.176,40 ISK	71.469,00 ISK	0,67%	64,00	22,50	1	22,50	10.728.531,00 ISK
1.004		2.612	50	5.000	16.070	10	563.465,40 ISK	560.000,00 ISK	-3.465,40 ISK	-75.608,73 ISK	-0,02%	66,00	21,82	1	21,82	12.293.790,55 ISK
322	1	2.010	121	5.627	20.598	15	505.535,90 ISK	540.000,00 ISK	34.464,10 ISK	763.512,37 ISK	6,82%	65,00	22,15	1	22,15	11.199.564,55 ISK
9.234	191	35.139	2.308	150.537	552.145	472	12.175.706,80 ISK	10.600.000,00 ISK	-1.575.706,80 ISK	-17.589.285,21 ISK	-12,94%	129,00	11,16	1	11,16	135.914.866,60 ISK
9.336	110	36.172	2.509	170.515	462.050	562	12.040.208,90 ISK	9.000.000,00 ISK	-3.040.208,90 ISK	-27.361.880,10 ISK	-23,25%	160,00	9,00	1	9,00	108.361.880,10 ISK
1.598	12	3.597		10.387	43.332	81	1.028.084,50 ISK	1.200.000,00 ISK	171.915,50 ISK	2.062.986,00 ISK	16,72%	120,00	12,00	1	12,00	12.337.014,00 ISK
70.795	1.671	239.012		989.335	3.965.793	4.294	74.124.417,80 ISK	77.800.000,00 ISK	3.675.582,20 ISK	26.464.191,84 ISK	4,96%	200,00	7,20	1	7,20	533.695.808,16 ISK
251	4	2.507	75	4.612	13.041	10	425.920,70 ISK		0,00 ISK	0,00 ISK	0,00%	66,00	21,82	1	21,82	9.292.815,27 ISK
9.118	160	37.087	2.604	120.257	561.026	591	12.164.809,70 ISK	9.500.000,00 ISK	-2.664.809,70 ISK	-28.852.074,95 ISK	-21,91%	133,00	10,83	1	10,83	131.709.217,80 ISK
		4	2		424		4.536,00 ISK	4.500,00 ISK	-36,00 ISK	-10.368,00 ISK	-0,79%	5,00	288,00	1	288,00	1.306.368,00 ISK
10		202		2	3.075	2	35.293,90 ISK	34.500,00 ISK	-793,90 ISK	-228.643,20 ISK	-2,25%	5,00	288,00	1	288,00	10.164.643,20 ISK
12	1	150		358	1.758	2	31.556,40 ISK	3.400,00 ISK	2.443,60 ISK	3.518.784,00 ISK	7,74%	1,00	1.440,00	10	14.400,00	45.441.216,00 ISK
10		25	4	11	10		6.792,50 ISK	7.200,00 ISK	407,50 ISK	586.800,00 ISK	6,00%	1,00	1.440,00	1	1.440,00	9.781.200,00 ISK
3	40	2	18	46		6	109.899,40 ISK	118.800,00 ISK	8.900,60 ISK	4.272.288,00 ISK	8,10%	3,00	480,00	1	480,00	52.751.712,00 ISK
2		4	2	5	2	1	3.174,90 ISK	5.000,00 ISK	1.825,10 ISK	876.048,00 ISK	57,49%	3,00	480,00	1	480,00	1.523.952,00 ISK
4							36.284,80 ISK	38.200,00 ISK	1.915,20 ISK	919.296,00 ISK	5,28%	3,00	480,00	1	480,00	17.416.704,00 ISK
7		3			4		1.468,80 ISK	1.900,00 ISK	431,20 ISK	206.976,00 ISK	29,36%	3,00	480,00	1	480,00	705.024,00 ISK
3							1.381,20 ISK	75.000,00 ISK	13.116,40 ISK	6.295.872,00 ISK	21,20%	3,00	480,00	1	480,00	29.704.128,00 ISK
3		2	3	1	4		3.132,10 ISK	3.100,00 ISK	-32,10 ISK	-15.408,00 ISK	-1,02%	3,00	480,00	1	480,00	1.503.408,00 ISK
22	45	4	3	32		13	118.243,80 ISK	138.000,00 ISK	19.756,20 ISK	9.482.976,00 ISK	16,71%	3,00	480,00	1	480,00	56.757.024,00 ISK
3			3	4		1	3.893,00 ISK	5.400,00 ISK	1.507,00 ISK	723.360,00 ISK	38,71%	3,00	480,00	1	480,00	1.868.640,00 ISK
42	33	5	15	5	12	8	100.344,10 ISK	112.900,00 ISK	12.555,90 ISK	6.026.832,00 ISK	12,51%	3,00	480,00	1	480,00	48.165.168,00 ISK

Sykehusets sett fra administrasjonens ståsted...

Sykehusets sett fra administrasjonens ståsted...

A low-angle, upward-looking shot of a hospital ceiling. The ceiling is composed of a grid of square acoustic tiles. A circular vent is visible in the lower right quadrant, and a small, circular, recessed light fixture is located in the upper left quadrant. The lighting is dim, creating a somber atmosphere.

Sykehusets sett fra
pasientens ståsted...

A photograph showing a patient lying in a hospital bed. The patient is wearing a blue and white striped hospital gown. A silver Sony digital camcorder is mounted on their forehead, with the lens pointing towards the camera. A medical professional's hand, wearing a gold watch and a ring, is holding a blue and white medical device (likely a nasogastric tube) that is inserted into the patient's nostril. The patient's eyes are closed. The background shows a white hospital pillow and a dark wooden headboard.

Hvordan få tak i
pasientens perspektiv?



Brukerinnsikt

Bruker- intervjuer

- + Åpner for en god samtale med mange tema og spørsmål
- + Skaper dybdeforståelse
- + Gir ofte «avslappede» samtaler
- Verving tar tid



Brukerinnsikt

Observasjon

- + Høy grad av realisme
- + Kan peke på umiddelbare løsninger
- + Krever lite eller ingen verving
- Kan kreve to personer for dokumentasjon
- Krever tid



Brukerinnsikt

«Skygging»

- + Gir oss innsikt på tvers av hele brukerreisen
- + God for å avdekke x-faktorer
- Krever tid

Brukerinnsikt

Deltakende observasjon

- + Skaper god forståelse for «små kulturer»
- + Etablerer sterk empati
- Kan skape for sterk fokus på «enkeltsituasjoner»



overflate

Det folk:

Teknikker:

Kunnskap:

Sier
Tenker

Intervjuer

Eksp-
lisitt

Gjør
Bruker

Observasjon

observerbar

Vet
Føler
Drømmer

Generative
øker

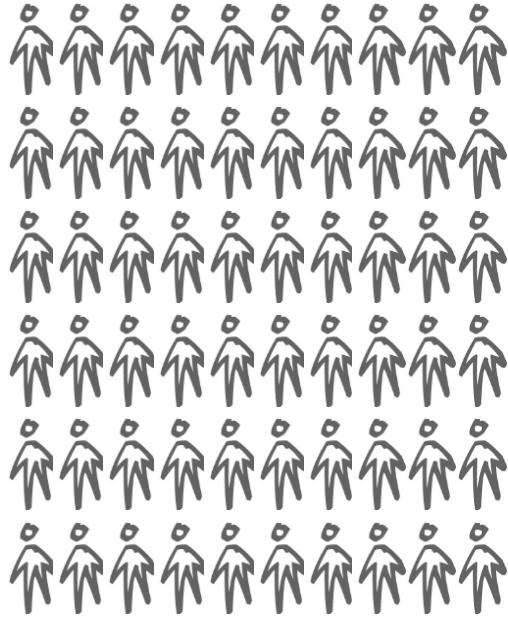
Taus

latent

dybde

WC

Kvantitativ + Kvalitativ innsikt



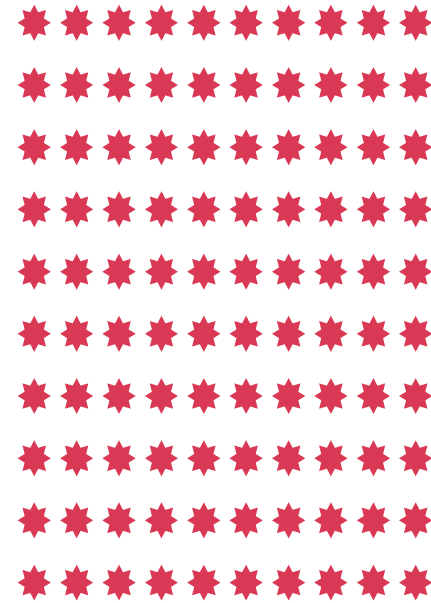
1000 personer



10 «sannheter»



10 personer



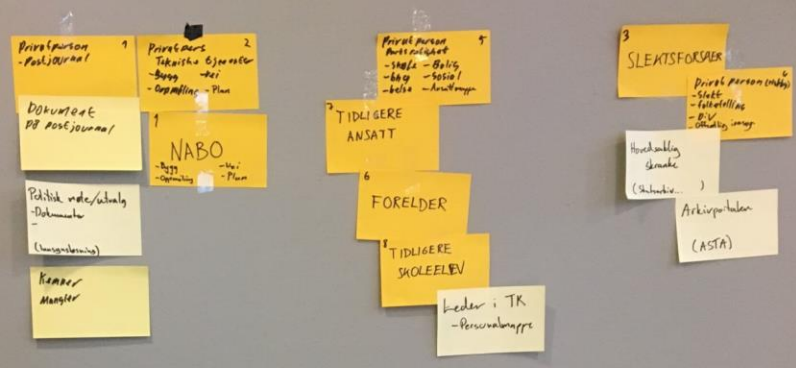
100 innsikter

Quantitative Methods



Qualitative Methods



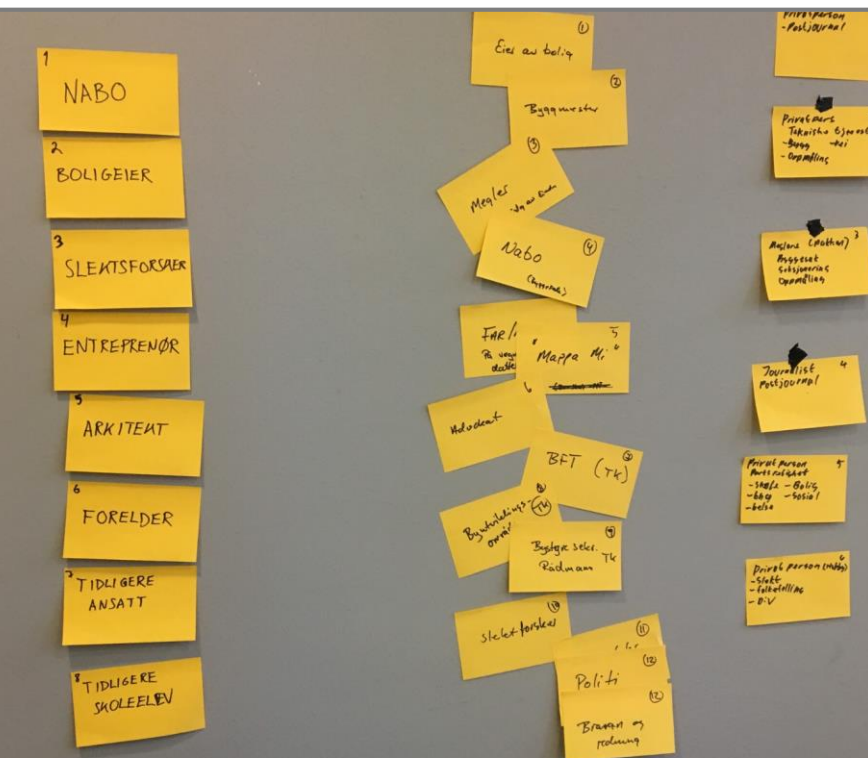


Innhold på Min Side:

Hva forventer/ønsker du at er tilgjengelig på Min side? (Hvor trykker skoen?)

Tips: Fokuser på det viktigste først!

Eks:			
På Min side bør man kunne søke om barnehageplass:			



▶ Tegne brukerreiser

Brukerreisen – hvorfor?

- Enten dere skal forbedre en eksisterende tjeneste, eller lage en helt ny, bør dere **starte med å kartlegge hvordan tjenestene som berøres utføres i dag.**
- Ved å dokumentere tjenesten, vil dere kunne **avdekke «hull» og problemområder, muligheter**, overlapp i ansvarsområder med mer.
- Selve kartleggingen vil hjelpe dere å **løfte blikket og se den helhetlige tjenesten** på tvers av alle avdelingene.
- Ansatte i ulike avdelinger får mulighet til å **reflektere sammen** over hva de faktisk gjør i dag. **Det bryter ned barrierer, og deltakerne ser hvordan de passer inn i det større bildet** og lærer om hvordan andre deler av tjenesten utføres.

Oppgave / 60 min

1. Velg en oppgave en sluttbruker (innbygger) ønsker å få hjelp av kommunen med å løse.

2. Velg sluttbruker og tegn inn på personasarket

3. Tegn brukerreisen

Husk:

- *Jo bedre dere detaljerer behovene jo enklere blir det å detaljere smertepunkt og hotspots*
- *Sett dere inn i sluttbrukerens perspektiv!*

Beskrivelse av oppgaven

Diskuter rundt bordet hvilken tjeneste der ønsker å velge og velg hvilken sluttbruker (persona) dette skal være for

Fyll ut personaarket. Heng den ved brukerreisen.

Ta en bunke post-its og en penn/tusj

Dere skal detaljere brukerreisen på arkene på veggen:

- ◆ Delsteg / aktivitet
- ◆ Behov for hvert delsteg
- ◆ Kontaktpunkter
- ◆ Hva gjør den ansatte
- ◆ Smertepunkt
- ◆ Hotspots

Del inn i hendelser som skjer før, under og etter bruk av tjenesten.

Mal for brukerreisen

Aktivitet
(steg for steg)

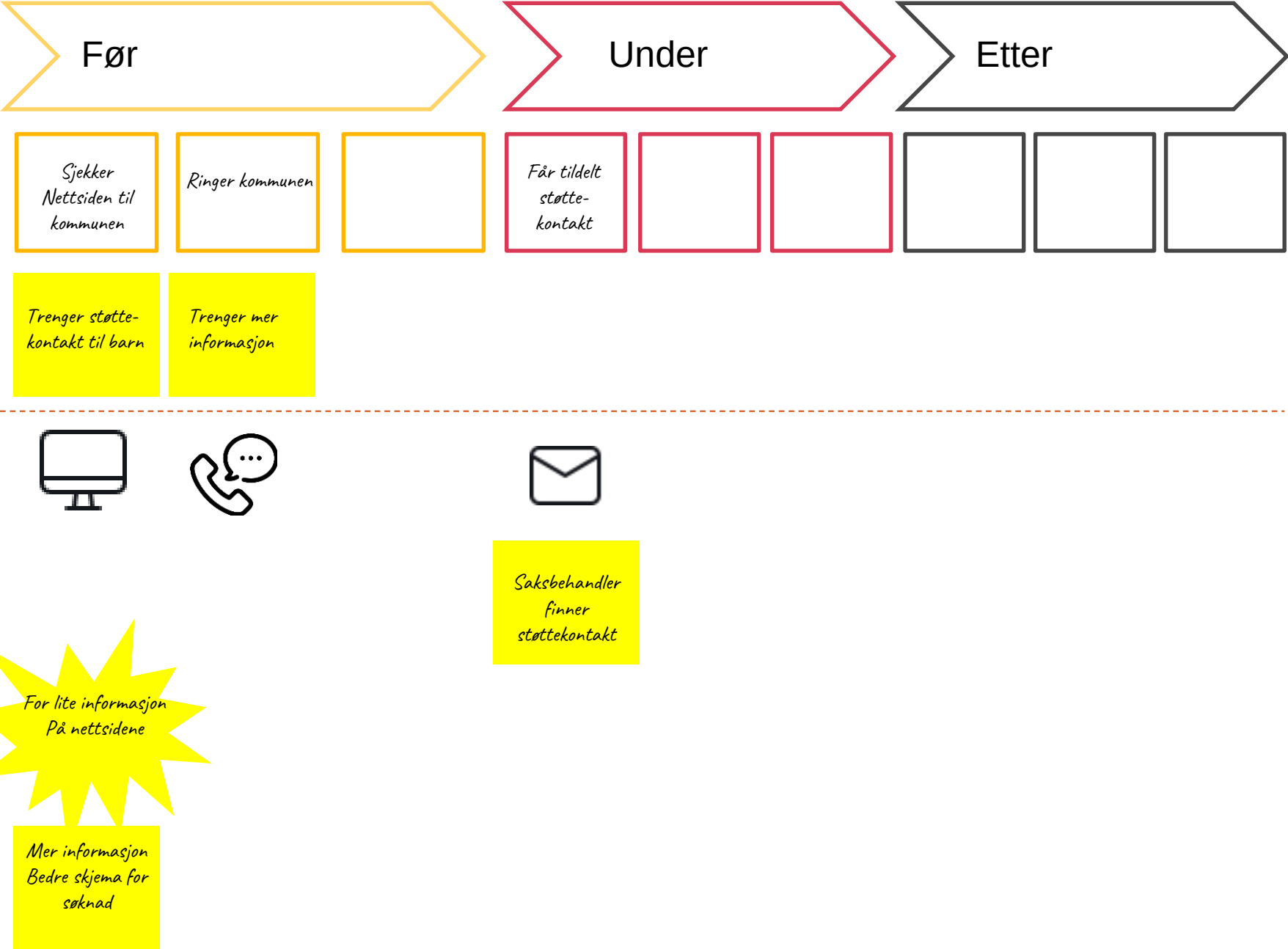
Behov
(trigger til videre handling)

Kontaktpunkt
Med kommunen

Aktør
Hva gjør den ansatte/arbeidsprosess

Smertepunkt
(tjenesten eller løsningen fungerer ikke)

Hotspots/løsning
(hvordan kan man fjerne smertepunktet?)



Presentasjon. / 3 min pr gruppe



Beskrivelse av oppgaven

Hver gruppe får 3 minutter til å presentere

Fokuser spesielt på smertepunkter og forslag til hvilke tiltak som kan gjøres for å fjerne smertepunktene



LUNSJ
- vi møtes igjen kl. 12.15

2

Videre trening på krevende
samtaler og utøvelse av
lederrollen

Mellomoppgave før samling 4

1. Tren på å bruke “Lederverktøy for vanskelige samtaler” i minst ett krevende møte, en medarbeidersamtale eller en samtale med en ansatt.
1. Gjennomfør minst ett møte i basisgruppa hvor dere deler erfaringer fra denne samtalen, uten å dele hvem samtalen var med og konkret hva det gjaldt. Fokuser på hvordan samtalen forløp og hvordan du brukte punktene i verktøyet.

Lederverktøy for vanskelige samtaler, Inderøy kommune

Før samtalen....

Forbereder jeg meg gjennom å...

- Samle inn fakta og relevant informasjon
- Sette mål for møtet
- Tenke over hvem jeg møter, og hvordan personens kommunikasjon og din egen personprofil kan påvirke samtalen.
- Være bevisst hvilken relasjon du har til den ansatte og hvordan dette vil påvirke samtalen
- Vurdere mulige og forberede ulike scenarier.
- Tenke over hvem som bør delta i samtalen, det bør være en likevekt i antall deltakere (tillitsvalg? en annen leder?)
- Være bevisst egnet tidspunkt for samtalen
- Rådføre meg med egen leder, personal eller BHT.
- Velge møterom og fasiliteter som støtter oppunder samtalens mål (eks. vannglass, kaffe, tørkepapir). Ha et bevisst forhold til plassering i rommet, bidra til likeverdighet i situasjonen
- Sørge for at jeg er trygg på hvordan vi starter samtalen
- Vurdere om det er behov for en formell innkalling

Gir jeg personen jeg skal møte informasjon om...

- Tema for samtalen, samt deltakere, tidspunkt, varighet og sted.
- Eventuelle spørsmål personen bør forberede seg på i forkant.
- Oppfordre den ansatte til å rådføre seg med tillitsvalgt ved behov

Under samtalen...

Skaper vi trygghet og forutsigbarhet for hvilke krav og forventninger vi har til personen ved å:

Være tydelige på fakta og forventninger:

- Hva er målet for denne samtalen?
- Hvilke hendelser og observasjoner er vesentlige ?
- Hvilke problemstillinger er viktige å håndtere?
- Hvilke krav og forventninger gjelder for den aktuelle situasjonen?

Opptrer profesjonelt gjennom å:

- Stille åpne spørsmål og være en aktiv lytter
- Vise respekt og omsorg for det personen forteller
 - Være direkte, saklig og behersket
 - Dokumentere samtalens innhold
 - Åpne for pauser i samtalen ved behov

Når vi runder av og etter samtalen....

- Spør vi personen om hvordan samtalen opplevdes
- Avtaler vi hvem som gjør hva i tiden fremover
- Deler vi oppsummering med medarbeider, et eventuelt referat signeres.
- Følger vi opp i tråd med det som ble avtalt

3-delt treningsoppgave

1. Utvikling og dokumentasjon av case
2. Trening og veiledning på andres case i basisgruppa
3. Deltakerne deles i 2 grupper hvor vi trener i plenum



1. Utvikling og dokumentasjon av case

Reflekter 5 minutt individuelt:

Har du opplevd en utfordrende situasjon knyttet til nærvær eller arbeidsmiljø siden forrige samling? Tenk gjerne konkrete saker eller situasjoner.

Etter 5 minutt: Del i gruppa og drøft kort de ulike situasjonene. Velg 1 utfordringer som blir utgangspunkt for deres case og videre trening i oppgaven.

Caset dokumenteres på utdelt mal.

Caseoppgave 2 - til LEDER

EKSEMPEL

En 40 år gammel ansatt i administrativ stilling opplever et uventet og dramatisk samlivsbrudd. Vedkommende tar hendelsen tungt og blir i første omgang sykemeldt i 4 uker.

Lederen viser forståelse for situasjonen og legger til rette for at vedkommende skal kunne ta en pause ved at andre tar over oppgaver som haster. Sykemeldingen blir forlenget i først 4 uker og deretter 4 uker til. Leder er venn med vedkommende på Facebook og ser at det brukes mye tid på oppussing og trening. Dette gjør leder irritert som mener at dersom man har energi til å pusse opp kjøkkenet bør det også være mulig å være på jobb.

Det er skrevet oppfølgingsplan og gjennomført dialogmøter i tråd med rutinene for sykemeldte, men den ansatte møtte ikke på forrige møte og svarer nå ikke på telefon.

Hva gjør du for å følge opp saken videre? Planlegg og gjennomfør et møte med den ansatte.

Utvikling av egne cases - MAL

SITUASJONEN - beskriv kort situasjonen, hva er skjedd, hvem er involvert.

PROBLEMET - beskriv “faren”/risikoen/bekymringen om mulig konsekvens av situasjonen. Legg til relevant informasjon (evt. historisk opplevelse eller hendelse som bidrar til å forstå problemet)

KRAV TIL LØSNING - beskriv evt. dersom det haster å finne løsning på problemet, hva som er de involverte aktørenes motivasjon og behov, evt. om det er andre drivere som påvirker krav til løsning (økonomi, omdømmeutfordringer)

NESTE STEG ER EN SAMTALE - beskriv hvem lederen skal ta en samtale med, og hva som preger personens væremåte, kommunikasjonsstil og sannsynlige behov (tenk personas).

2. Trening i basisgruppa

Nå skal dere bruke caset til å trene videre på håndtering av krevende saker - og veilede hverandre.

Tre roller i hvert case:

- leder
- ansatt
- lederkollega

Resten av gruppa er observatører og skal veilede de andre etterpå.

Gjennomføring:

1. “Leder” drøfter først det vanskelige caset med en “kollega”.
2. Går deretter i “den vanskelige samtalen” med en “ansatt”.

Gjør samtalen mest mulig realistisk - 10-15 minutt pr “samtale”

1. Resten av gruppa og “den ansatte” evaluerer og gir veiledning. Hva fungerte bra? Hva kunne vært gjort bedre? Hva påvirket hvordan samtalen utviklet seg? Kunne resultatet blitt annerledes?

Husk hva vi lærte om kollegaveiledning, åpne og kraftfulle spørsmål

Etter veiledningen deler dere ut roller på nytt, og prøver samme case en gang til med andre deltakere, eller i

andre roller.

3. Trening og veiledning i “stor gruppe”

Deltakerne deles i to grupper.

Vi trener på utvalgte case fra basisgruppene.

Fokus på trening, læring og konstruktive tilbakemeldinger og veiledning.

3

Oppsummering og avslutning

Evalueringsmetode

Rating på en skala fra 1 (lavest) til 10 (højest)

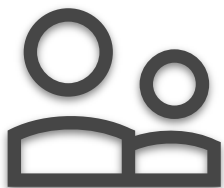
+ Hva som var positivt/nyttig på samlingen?

- Hva kunne vært bedre?

*** Forslag, kommentar til programledelser**

Hva ønsker du at den siste samlingen i lederutviklingsprogrammet skal gi deg og dine lederkolleger?

1



*Best i lag - på lag med
ansatte og
innbyggere*

- Bli kjent
- Mål og overblikk
- Verdier og visjon
- Forventninger til kommuner
- Forventninger til ledelse
- Effektive team
- Kommunikasjon
- Teori personprofiler

22.-23. august

2



*Meg som leder og
lagspiller*

- DiSC teamprofil
- Styrker og svakheter i dagens lederteam
- Personlig utviklingsplan
- Møteledelse og møtekultur
- Styring vs ledelse
- Lederutfordringer siden sist

19.-20. september

3



*Nærværs-
faktorer/
helsefremmende
ledelse*

- Organisatoriske og psykososiale faktorer
- Rolleforståelse
- Involvering i praksis
- Arbeidsmiljø og ledelse
- Motivasjon og trivsel
- Lederutfordringer siden sist

1. november

4

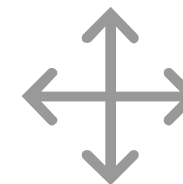


*Samspill og
kommunikasjon*

- Kommunikasjon i store organisasjoner
- Samspill med innbyggere i utvikling av kommunens tjenester
- Lederutfordringer siden sist

28. november

5



*Endringsledelse og
stressmestring*

- Strategi for endring
- Omstilling i organisasjonen
- Motstand mot endring
- Stressmestring - krav, forventninger og forpliktelser
- Lederutfordringer siden sist

16.-17. januar