

# Kurser til medarbejderudvikling



## Kursusoversigt

Røsfeld e-kurser tilbyder e-kurser til medarbejderudvikling i virksomheder og organisationer. Kodeordene er moduler og fleksibilitet. E-kurserne er baseret på et online bibliotek med moduler, der alt efter virksomhedens behov kan tages på kryds og tværs, enkeltvis eller samlet.

### **Det kan virksomhederne bruge e-kurserne til**

På en enkel og nem måde kan virksomheden bruge modulerne til at synliggøre den interne stress- og telefonpolitik, forbedre strukturering af virksomhedens medarbejdersamtale eller optimere kommunikation og motivation i virksomheden.

### **Lær når der er tid og behov i eget tempo**

Modulerne sælges med licens til fri brug i et år og medarbejderne kan derfor tage kurserne på præcis de tidspunkter, der passer til deres arbejdssituation. E-kurserne kan desuden understøttes med telefonrådgivning eller coaching, alt efter behov.

# Kommunikation

E-kurset "Kommunikation" giver jeres virksomhed værktøjer til at forbedre dialog mellem ledelse, medarbejdere og kunder.



## Forstå hvorfor kommunikation går galt

Når vi møder et andet menneske for første gang, danner vi os hurtigt et førstehåndsindtryk og en mening. Dette indtryk er naturligvis ikke et fyldestgørende "billede" af personen, men udelukkende en afkodning.

I vores kommunikation med andre mennesker sker der ofte misforståelser og fejl, fordi vi ikke har taget os tiden til at være nysgerrige og dermed forstå det andet menneske. Alt for ofte drager vi konklusioner på baggrund af det, vi hører og ser, frem for det, vi forstår.

Såfremt vi ønsker et øget kendskab, er dialog nødvendig. En dialog, hvor vi udviser ægte interesse og skaber det nærvær, der skal til for at få adgang til den nødvendige information.

Misforståelser og fejl kan opstå som af følge af, at vi:

- Ubevidst overfører vore egne holdninger til, hvad der er rigtigt og forkert
- Tror, at vi ved, hvordan det andet menneske tænker og føler
- Tror, at det andet mennesker tænker det samme som vi gør



### **Derfor oplever to personer ikke det samme**

Du får mange informationer ind i hovedet hvert minut, i form af noget du kan se, høre, dufte, smage eller føle - kort sagt, via alle dine sanser. Informationerne bliver hurtigt omdannet til en indre oplevelse (din "unikke" sandhed). Det resulterer i en eller anden form for adfærd og følelse.

Før det kommer så langt, har informationerne været igennem nogle filtre i hjernen. Derfor oplever to personer ikke det samme, selvom de bringes i helt identiske situationer.

Denne proces skaber et indre landkort, det vil sige den måde, vi ser og forstår verden på.

Vi opfatter virkeligheden forskelligt og skaber vores egne billeder af landskabet. Mennesker skaber således egne landkort af landskabet.

At forstå andre menneskers landkort er derfor vejen til indsigt og læring.

I kurset "Kommunikation" vil du få en forståelse for forskellige kommunikationsstile, kropssprog og aktivlytning og derved blive bedre til at skabe nærvær og den gode dialog.

### **Køb licenser til "Kommunikation"**

Kontakt os på telefon 22 54 19 74 eller skriv en mail til [mail@rosfeldekurser.dk](mailto:mail@rosfeldekurser.dk). Oplys navnet på kurset, samt hvor mange licenser I ønsker. Derefter sender vi jer en mail med login og I er på, så nemt er det.

1 medarbejder: 400 kr. + moms. Licensen dækker et år.

## På kursus

E-kurset "På kursus" er et optimeringsværktøj til at forbedre implementering af den nye viden, en medarbejder opnår på et fysisk kursus. Alt for sjældent opnår jeres organisation den ønskede effekt og udbytte af de fysiske kurser, som jeres medarbejdere har været på.

### Hvorfor udebliver den ønskede effekt fra kurser?

Nogle gange har I sikkert givet virksomheden, konsulenten eller kursusudbyderen skylden for, at der ikke sker de ønskede forandringer, og det kan også være berettiget, fx hvis indholdet ikke bliver koblet på virkeligheden, så medarbejderen som deltager kan bygge bro til sin dagligdag. Det kan også være, at formål og indhold i kurset ikke hænger sammen.

#### Effekt barometer



Årsagerne hertil kan være mange:

1. Manglende motivation
2. Ukendt mål
3. Udefinerede forventninger
4. Forhindringer på arbejdspladsen
5. Manglende relevans eller kvalitet i kurset

Andre gange kan det måske være en dårlig undskyldning at lægge skylden på kursusudbyderen. Det er også medarbejderen som kursist og lederens ansvar at sikre, at det, der læres på kurset, bliver anvendt i virksomheden.



### **Den største investering ligger i implementering af viden**

Den største investering ligger imidlertid i at implementere den viden, medarbejderen har opnået på kurset, fordi det ofte forudsætter, at virksomheden skal inddrage flere af kollegaerne og måske også ændre arbejdsvilkårene, for at kunne bruge den nye viden fra kurset.

De konkrete kurser kan være startskuddet til nye resultater i virksomheden, men de væsentligste bidrag er en grundig forberedelse og en kompetent og seriøs opfølgning fra medarbejderens side og fra lederens side.

"På kursus" er et redskab, der sikrer, at I får høstet de ønskede gevinster fra kursusdagene.

### **Køb licenser til "På kursus"**

Kontakt os på telefon 22 54 19 74 eller skriv en mail til [mail@rosfeldekurser.dk](mailto:mail@rosfeldekurser.dk). Oplys navnet på kurset, samt hvor mange licenser I ønsker. Derefter sender vi jer en mail med login og I er på, så nemt er det.

1 medarbejder: 300 kr. + moms. Licensen dækker et år.

# Medarbejdersamtalen

E-kurset "Medarbejdersamtalen" er et optimeringsværktøj til at forbedre organisationens medarbejdersamtaler. Alt for sjældent opnår jeres organisation det ønskede udbytte af de afholdte medarbejdersamtaler på grund af manglende strukturering af forløbet.



## Værdien af din medarbejdersamtale

Medarbejdersamtaler er i dag et kendt begreb på alle niveauer. Man taler om, at ca. 80 % af alle medarbejdere i dag har en form for formel eller uformel medarbejdersamtale med sin nærmeste overordnede en gang om året.

Værdien af samtalerne er til gengæld lidt mere varieret, og dette kan der være mange forskellige årsager til.

## De mest almindelige fejl ved medarbejdersamtalen:

1. Der er for lidt tid afsat
2. Samtalen bliver afbrudt
3. Dårlig forberedelse
4. Lederen taler mest
5. Medarbejderen lægger alt ansvaret over på lederen
6. Følsomme emner udelades
7. Ingen tager ansvaret for det, der vedtages på mødet
8. Det er uklart, hvem der skal gøre hvad - og hvornår
9. Der mangler opfølgning

## Hvorfor er medarbejdersamtalen vigtig for både medarbejder og virksomhed?

Det vigtigste ved en medarbejdersamtale er, at medarbejderen under den mere personlige samtale med sin leder får mulighed for at sætte fokus på din arbejdsindsats samt muligheden for at optimere indsatsen til fælles gavn for både sig selv, sine kollegaer og organisationen.



Det er ikke bare et spørgsmål om hvilket kursus, medarbejderen skal på i år. Det er mere et spørgsmål, om at løse de daglige arbejdsopgaver tilfredsstillende i forhold til arbejdsområdet nu og i fremtiden, og i forhold til kollegaerne, lederen og ikke mindst organisationen som helhed.

Virksomheden:

- får kendskab til, hvordan medarbejderen opfatter sin arbejdsmæssige situation
- kan sikre den bedst mulige nyttiggørelse af medarbejderens arbejdskraft til eksisterende arbejdsopgaver
- kan bedre foretage en samlet planlægning af medarbejderens uddannelse
- får bedre mulighed for at planlægge og styre medarbejderens udvikling

”Medarbejdersamtalen” er et redskab, der sikrer, at jeres medarbejdere er klædt på til samtalen, så I derved får større udbytte af forløbet.

### **Køb licenser til "Medarbejdersamtalen"**

Kontakt os på telefon 22 54 19 74 eller skriv en mail til [mail@rosfeldekurser.dk](mailto:mail@rosfeldekurser.dk). Oplys navnet på kurset, samt hvor mange licenser I ønsker. Derefter sender vi jer en mail med login og I er på, så nemt er det.

1 medarbejder: 300 kr. + moms. Licensen dækker et år.

## Stress nej tak

Vi bruger ofte ordet stress, når vi har travlt. Men stress er andet og mere end bare være fortravlet. Danske undersøgelser viser, at andelen af danskere, der oplever sig som stressede i dagligdagen, har været stigende igennem de sidste 20 år. Mellem 11 og 14 procent af danskerne oplever, at de har en stresset hverdag.



### Hvad er kronisk stress?

Kronisk stress kan opstå i pressede situationer, hvor du over en længere periode ikke kan gøre noget ved presset eller fjerne dig fra det. Den kroniske stress holder kroppen i et konstant alarmberedskab, og den kan på sigt nedbryde både krop og psyke.

Det kan være situationer, vi selv har bragt os i, opgaver, vi selv har påtaget os, eller belastende forhold, som er blevet os påtvunget.

Der er flere længerevarende eller kroniske situationer, som vil opleves som belastende for de fleste af os.



## Find stressorerne (Stressfremkaldere) hos jeres medarbejdere

De ting, der fremkalder stress, kaldes stressorer. De defineres som påvirkninger fra omgivelserne, der udfordrer eller overstiger vores evner eller overstiger vores ressourcer. Vi mister overblikket.

Stressorer kan f.eks. være:

- Arbejdspres og arbejdstempo
- Små børn
- Utrygge ansættelsesforhold
- Modstridende eller uklare arbejdsgange
- Flytning
- Mange deadlines
- Skilsmisse
- Uklare mål
- Manglende indflydelse
- Mobning og chikane
- Sygdom hos dig selv eller pårørende
- Store begivenheder - konfirmation, bryllup o. lign.
- Manglende støtte fra leder eller kolleger
- For mange aktiviteter
- Uoverensstemmelser i privatlivet



Det er vigtigt at få defineret, hvor stressorerne kommer fra. Man må kende kilden for at kunne forandre eller fjerne dem.

E-kurset "Stress nej tak" viser, hvad den enkelte person kan gøre for at fremme trivsel og beskytte sig bedst muligt mod stress. E-kurset kan være med til at synliggøre virksomhedens stresspolitik, og kan med stor fordel bruges som oplæg til samtale omkring stress under medarbejdersamtalen.

"Stress nej tak" er udviklet i samarbejde med Master Coach Helle Kibsgaard og Master Coach Lisbet Bladbjerg,

### Køb licenser til "Stress nej tak"

Kontakt os på telefon 22 54 19 74 eller skriv en mail til [mail@rosfeldekurser.dk](mailto:mail@rosfeldekurser.dk). Oplys navnet på kurset, samt hvor mange licenser I ønsker. Derefter sender vi jer en mail med login og I er på, så nemt er det.

1 medarbejder: 250 kr. + moms. Licensen dækker et år.

## Professionel telefonkultur

Formålet med e-kurset "Professionel telefonkultur" er at synliggøre en interne telefonpolitik, som er entydig, korrekt, professionel og ligeværdig i virksomheden.



### Sådan skabes en professionel telefonkultur

Formålet med en professionel telefonkultur er, at alle medarbejdere får en forståelse af, hvor vigtigt det er, at der altid indtages en professionel holdning til alle telefonopkald, såvel indgående som udgående, og at eksterne opkald fra kunder og andre samarbejdspartnere samt interne opkald fra kolleger behandles høfligt og foregår i en ligeværdig dialog.

Som en god medarbejder og kollega er det væsentligt at forstå, hvor vigtigt det er at ekspedere alle telefonsamtaler på en venlig og professionel måde og udvise takt og tone.

### Kort sagt

Alle samarbejdspartnere, kolleger og andre personer med forbindelse til virksomheden skal opleve, at telefonbetjeningen altid er den samme, dvs.:

- entydig
- korrekt
- professionel
- ligeværdig



### **Det handler om takt og tone**

Formålet med takt og tone er at sikre en gnidningsløs og succesfuld kommunikation. Når mennesker mødes for første gang eller har en dialog over telefonen, gør fælles spilleregler det muligt at fungere sammen uden større problemer.

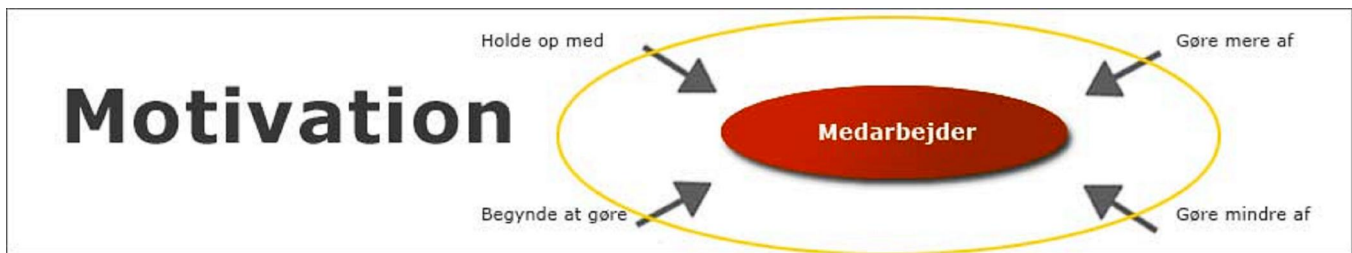
Takt og tone er først og fremmest sund fornuft. Det er fint at kende de konkrete regler, som Emma Gad og ligesindede har stillet op, men grundlæggende er det et spørgsmål om at fungere så problemfrit som muligt med sine medmennesker. Er du i tvivl, så spørg dig selv: Hvad er det enkleste og mest fornuftige at gøre her? Selvom du ikke kender de konkrete regler, kan du aldrig komme galt af sted med sund fornuft.

Alle medarbejdere får igennem e-kurset en forståelse af, hvor vigtigt det er, at der altid indtages en professionel holdning til alle telefonopkald såvel indgående som udgående, og at eksterne opkald fra kunder og andre samarbejdspartnere samt interne opkald fra kolleger behandles høfligt og forgår i en ligeværdig dialog. "Professionel telefonkultur" er udviklet i samarbejde med Lene Faurschou, Certificeret Life & Business coach, Certificeret ICCS Karrierecoach.

### **Køb licenser til "Professionel telefonkultur"**

Kontakt os på telefon 22 54 19 74 eller skriv en mail til [mail@rosfeldekurser.dk](mailto:mail@rosfeldekurser.dk). Oplys navnet på kurset, samt hvor mange licenser I ønsker. Derefter sender vi jer en mail med login og I er på, så nemt er det.

1 medarbejder: 200 kr. + moms. Licensen dækker et år.



## Motivation - Sådan motiverer du dine medarbejdere

Alt hvad du bør vide om motivation, hvis du er mellemlider, projektleder eller afdelingsleder og arbejder med større eller mindre grupper af medarbejdere i hverdagen. "Motivation" kæder teori sammen med opgaver, øvelser, eksempler og handlingsplaner, som kan hjælpe dig til at forholde dig til dine medarbejdere og øge indsigten i, hvordan du bedst muligt skaber de mest optimale forhold for dem, både hvad angår arbejdsmiljø, jobindhold, engagement og motivation, samt ikke mindst, hvordan du mest effektivt relaterer og kommunikerer med hver enkelt.

### Forstå hvordan du med enkle midler kan motivere dine medarbejdere

Vidste du, at når medarbejderne er frustrerede over deres arbejdsmæssige forhold, så fokuserer de på behov på lavere niveauer, f.eks. på lønnen, størrelsen på skrivebordet, kantineens åbningstid eller andre ting, som man godt ved ikke kan være det mest afgørende for medarbejderens motivation. Eller at elementer som løn og frynsegoder kun kan gøre medarbejdere mindre tilfredse, hvorimod elementer som ansvar og indflydelse direkte kan gøre medarbejdere tilfredse og altså også motiverede. Desuden kan frynsegoder være svære at afskaffe igen, hvis de først er indført.

### Der kan være problemer med personalegoder (Endowment effekten)

Man skal være opmærksom på, at det kan være vanskeligt at fjerne et personalegode, når det først er blevet indført. Medarbejderne kan efter en periode opfatte personalegoder som en rettighed frem for et gode. Et eksempel findes på Lindøværftet, hvor 2.000 medarbejdere gik i strejke, fordi de mistede en virksomhedsbetalt kaffepause på 10 min (Benson 2005).

Det og meget mere bliver gennemgået i "Motivation". Se kursusoversigt på side 13.

### Køb licenser til "Motivation"

Kontakt os på telefon 22 54 19 74 eller skriv en mail. Oplys navnet på kurset, samt hvor mange licenser I ønsker. Derefter sender vi jer en mail med login og I er på, så nemt er det.

1 medarbejder: 2500 kr. + moms. Licensen dækker et år.

**Bemærk**

Skemaer, handlingsplan, øvelser, spørgsmål og opgaver kan printes ud. Derfor kan det være en god idé at have et ringbind til det udprintede materiale til senere brug.

**Kursusoversigt****Emner og temaer**

[Belønning og succes](#)  
[Demotivation](#)  
[Dine medarbejdere træffer rationelle valg](#)  
[Frustrerede medarbejdere](#)  
[Hvad er indre motivation?](#)  
[Hvad er ydre motivation?](#)  
[Hvilke behov har dine medarbejdere?](#)  
[Indsats, præstation og belønning](#)  
[Jobberigelse](#)  
[Karriere](#)  
[Kend dig selv og dine medarbejdere](#)  
[Kommunikation](#)  
[Koncentration og fordybelse](#)  
[Ledelse](#)

**Emner og temaer**

[Lønpolitik](#)  
[Personalegoder](#)  
[Pisk eller gulerod](#)  
[Retfærdighed og rimelighed, om job og løn](#)  
[Stress](#)  
[Trivsel/mistrivsel](#)

**Guides**

[Hvordan du kan arbejde med motivationsfaktorer og jobberigelse](#)  
[Kommunikationsguide til alle typer](#)  
[Spørgsmål til "hen imod" og "væk fra" typerne](#)  
[Kend dine medarbejdere og undgå stressfyldte situationer](#)

**Psykologer**

[John Stacey Adams](#)  
[Clayton Alderfer](#)  
[Dan Ariely](#)  
[Katharine Briggs](#)  
[Isabel Briggs Myers](#)  
[Mihaly Csikszentmihalyi](#)  
[Edward L. Deci](#)  
[Bruno S. Frey](#)  
[Frederick Herzberg](#)  
[Carl Gustav Jung](#)  
[Ed Lawler](#)  
[Abraham Maslow](#)  
[Lyman W. Porter](#)  
[Edgar Henry Schein](#)  
[Victor Vroom](#)

**Værktøjer**

[Handlingsplan](#)  
[Karrierespindel](#)  
[Motivation - Hvad vil du opnå?](#)

**Personlighedstyper:**

1. Afklaring af egne præferencer: Din kilde til energi
  2. Afklaring af egne præferencer: Din måde at indsamle informationer
  3. Afklaring af egne præferencer: Din måde at træffe beslutninger
  4. Afklaring af egne præferencer: Hvordan du orienterer dig mod den ydre verden
- [Identificering af præferencer af dine medarbejdere](#)