



## Procesoplæg

September 2020

# Vejen til en Emotionel Intelligent kommune

## Indledning

Oplægget skal danne baggrund for et indledende møde med Borgmestre, Kommunaldirektører og relevante interessenter i at udvikle Danmarks første Emotionelt Intelligente kommune.

Oplægget skal dels ses som en *appetitvækker* på det potentiale og de muligheder, der ligger i at udvikle en Emotionel Intelligent kommune og samtidig være i inspirationsoplægget til det første møde.

### I det følgende vil vi belyse;

1. Kort introduktion til Emotional Intelligens
2. Hvorfor er det relevant at blive en Emotional Intelligent kommune?
3. Hvad betyder det at være en Emotional Intelligent kommune? *Ta' en tur med ud i fremtiden!*
4. Hvilke veje fører til at blive Danmarks mest emotionelt intelligente kommune?
5. Hvordan oplever andre kommuner at arbejde med Emotional Intelligens?
6. Kort præsentation af HUMI & Per Poulsen

## Hvorfor er Emotional Intelligens vigtigt?

Gennem de seneste årtier har førende forskere fra hele verden påvist, at Emotional Intelligens som kompetence i langt højere grad end andre kompetencer definerer de bedste organisationer. At positive følelser og harmoni i organisationer forudsiger organisationers effektivitet og resultater.

### World Economic Forum

World Economic Forum har i 2016 vurderet, at Emotional Intelligens, er en af de 10 vigtigste kompetencer for at trives i 2020 og frem. Samtidig er de øvrige 9 kompetencer på deres top 10, direkte afledt af og stærkt afhængige af Emotional Intelligens.

Udvikling af vores emotionelle intelligens gør os ikke bare mere lykkelige, det giver os en langt større mulighed for at motivere og påvirke os selv og andre. Emotional intelligente mennesker håndterer stress og forebygger og løse konflikter på et langt højere niveau end andre.

Emotional Intelligens udvikler vores evne til at møde forskellige typer af mennesker optimalt i forskellige situationer. Denne evne er fundamental, når vi skal danne tillidsfulde relationer i en verden i konstant forandring og med krav om omstillingsparathed. Niveaue af din emotionelle intelligens styrer således dine oplevelser af dit liv, på alle niveauer. Helt afgørende er derfor, hvor effektivt du udtrykker og leder dine følelser indenfor de kulturelle rammer, du bevæger dig i, som eksempelvis din familie, din arbejdsplads og i samfundet i øvrigt. Ligesom din emotionelle intelligens er bestemmende for, hvor meget andre lytter til, hvad du siger. Kort sagt, din personlige påvirknings- og gennemslagskraft.



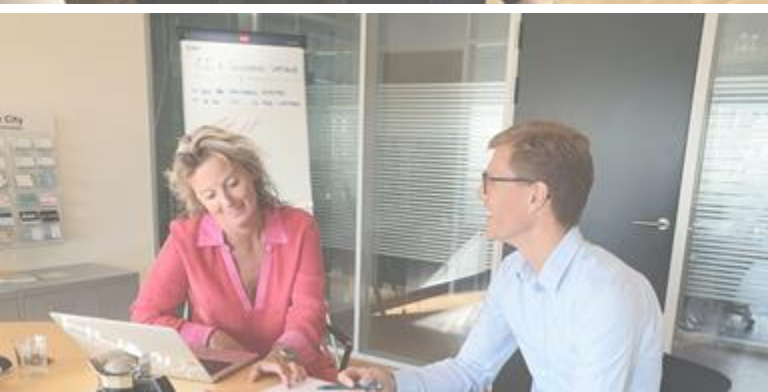
# Hvorfor er det relevant at blive en Emotionel Intelligent kommune?

I HUMI har vi mange års erfaring med at udvikle enkeltpersoner, teams, afdelinger og organisationer.

Det er erfaringer, der alle understøtter forskningens resultater på området, at hvis vi arbejder med at løfte den enkeltes kompetencer indenfor Emotionel Intelligens og samtidig hjælper fællesskabet til en proces, der løfter kvaliteten af deres fællesskab, er resultatet en sund kultur, båret af værdier, der understøtter det enkelte menneskes muligheder og løfter fællesskabets potentiale.

## Top 10 af personlige oplevelser der styrker den enkelte:

1. Højere grad af oplevet selvværd
2. Højere grad af selvtillid - særligt i nye opgaver
3. Højere selvledelse - evnen til at til- og fravælge bestemte følelser og tanker
4. Mere glæde og lykke i livet
5. En oplevelse af at verden er et bedre sted
6. En følelse af mod til at gå efter sine mål og drømme
7. En stærkere evne til at sætte ord på det man ønsker
8. Værktøjer og modet til at sige til og fra på en ordentlig måde
9. Større forståelse og accept af forskelligheder
10. Større forståelse og accept af en selv med de styrker og sva gheder man rummer



**Top 10 i forhold til relationer:**

1. Evnen til bedre at sætte sig i andres sted
2. Evnen til bedre at undersøge, hvad den egentlige årsag er, igennem kommunikation
3. Evnen til at skabe fællesskab omkring mål og drømme
4. Evnen til at tilpasse sig autentisk til forskellige personer og situationer
5. Evnen til at bidrage med forståelse i kommunikationen med andre
6. Evnen til at skabe tillid til andre på kort tid
7. Evnen til at se det gode i andre mennesker
8. Evnen til at påvirke og motivere andre positivt
9. Evnen til at håndtere nye situationer mere konstruktivt og effektivt
10. Evnen til at drømme, om at have visioner og om modet til at gå efter dem i fællesskabet

**Top 10 i forhold til jobbet:**

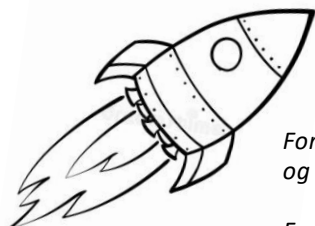
1. Et stærkere værdibåret fællesskab
2. Et større ejerskab ind i fællesskabet og kerneopgaven
3. En højere grad af løsningsfokus
4. En højere grad af positiv kommunikation
5. En oplevelse af at man kan nå mere, selv om ressourceforbruget virker mindre
6. En evne til at løse konfliktsituationer på en lærerig og styrkende måde
7. En evne til at rumme *alle* kolleger
8. En væsentlig mere nysgerrig og feedbacksøgende tilgang i hverdagen
9. En evne til at møde borgere på en måde, der øger tilliden og deres tilfredshedsoplevelse
10. En evne til at efterleve paragraffer, uden at borgerne oplever en kantet behandling

De 30 positive reaktioner på Emotionel Intelligens er *alle underbygget af de oplevelser* vi har haft med de organisationer og de personer vi har arbejdet med igennem de sidste 15 år.

Oplevelser der er langt fra udtømmende, da meget af den positive energi, som også er beskrevet i punkterne, giver sig til udtryk på mange flere specifikke områder, såvel i privat- som i arbejdslivet.



## Ta' en tur med ud i fremtiden!



*Forestil dig, en kommune, hvor alle mennesker har en større forståelse af sig selv og deres medborgere.*

*Forestil dig en kommune, hvor man finder de bedste løsninger og kompromiser i de konflikter, der opstår i dagligdagen. Både mellem naboer henover hækken eller på lejlighedsgangen, folk man møder på gaden og selvfølgelig på arbejdspladsen, mellem kolleger, ledelse og borgere.*

*Forestil dig den situation, at virksomhederne iboende har en forståelse af, at hvis de kan rekruttere en borger i denne kommune, så er de rigtig godt stillet. At virksomheder i denne kommune qua den stærkeste og vigtigste ressource, menneskets emotionelle intelligens, klarer konkurrencen langt bedre end nabokommunerne.*

*Forestil dig at offentlige job i denne kommune har væsentlig færre klager og en langt større opbakning i befolkningen end det øvrige Danmark. At regler og forandringer, der skal implementeres bliver modtaget væsentlig bedre fordi forståelsen hos borgerne i denne kommune er mere positiv.*

*Forestil dig at denne kommunes image, understøttet af utallige eksempler, er den kommune, hvori man føler sig mest som en del af fællesskabet. Den kommune man føler sig mest velkommen og hjulpet i. Den kommune man ønsker at bo i.*

*Forestil dig at samtlige borgere i denne kommune har væsentlig mindre brug for psykiatrisk hjælp, medicin, psykologsamtaler og samtidig har væsentlig færre livsstilsproblemer, sygdomme og andre følgevirkninger af et emotionelt hårdt liv.*

*Forestil dig uddannelsesinstitutioner med færre udfordringer med elever, der er presset og fanget i præstationspresset.*

*Forestil dig en skole, hvor langt de fleste elever har så stærk en opbakning, at fokus bliver mere på det faglige og mindre på at få eleverne til at sidde stille.*

*Forestil dig at være omgivet af mennesker, der i højere grad smiler til deres medmennesker fordi de har overskud og energi til at kigge ud i verden på et niveau, der ligger over gennemsnittet både i Danmark og i resten af verden .*

*Forestil dig en kommune, hvor folk fra hele verden valfarter til for at forstå, hvordan man kan skabe så positive relationer, at man uden at tænke over det, føler sig som en stor familie.*

Det er fremtiden, som en  
Emotionel Intelligent kommune



## Hvad betyder det at være en Emotionel Intelligent kommune?

Det at være en Emotionel Intelligent kommune er ikke helt så enkelt at beskrive.

Det kan sammenlignes med, hvad vil det sige at være en Emotionel Intelligent organisation eller vi kan tage det helt ned til, hvad er en Emotionel Intelligent person?

En tydelig del af opgaven bliver i samarbejdet at definere, hvornår og hvordan kommunen vil se sig selv, som en Emotionel Intelligent kommune.

Måleparametre opstilles i fællesskab i starten af processen. De enkelte parametre kan omhandle forskellige ting, som ændringer i adfærd hos borgere, medarbejdere og ledelse. De kan være mere kvantitative, som udviklingen hos ikke arbejdsparate borgere, borgere med psykiske lidelser, eksamenskarakterer i skolerne, sygemeldte på grund af stress i kommunen, fraværsprocent og meget mere.

Et andet målbart tal vi kan være opmærksomme på er udrulningsgraden, som et tal, der indikerer, hvor mange ud af 100, der er uddannet på et givent niveau.

Det er os i fællesskab, der bestemmer betydningen af at være en Emotionel Intelligent kommune og samtidig skal ambitionsniveauet skabe **så signifikant en forbedring på signifikante områder**, før at det kan betragtes som en Emotionel Intelligent kommune.



# Hvilke veje fører til at blive Danmarks mest emotionelt intelligente kommune?

## Uddannelse af hele kommunens arbejdsstyrke i Emotionel Intelligens

### Webbaseret uddannelse

Under titlen *”Verdens bedste webuddannelse”* er HUMI klar til at udrulle en webuddannelse i Emotionel Intelligens og netop webuddannelse giver mulighed for at involvere mange mennesker på samme tid, og med en langt mindre økonomisk investering, end hvis alle skulle uddannes ved fysisk fremmøde. Vores webuddannelse tilpasses og videreudvikles altid i samarbejde med interessenterne. Og, i dette tilfælde således at vi præcist kan integrere de specifikke værdier og kompetencer, som giver mest mening i forhold til kommunens ambitioner, ønsker og mål.

Webuddannelsen bidrager til at gøre læringen af den emotionelle intelligens til en fuldstændig integreret del af hverdagen, i den periode, hvor den pågår. Samtidig får deltagerne mulighed for via HUMI's Learning Management System, at genbesøge læringsværktøjer og modeller, så en dybere integration af læringen sikres.



### Webinarforløb

Din træning - din succes!

### Fysisk uddannelsesforløb i Emotionel Intelligens

Uddannelse af hele organisationer, eller som i dette tilfælde hele kommunens arbejdsstyrke, er en spændende og omfattende opgave og for at sikre den stærkeste implementering og integration hos deltagerne, deres læring og udvikling, er det ofte et valg, at nøglemedarbejdere og ledere samt udvalgte personer i specielle funktioner med stor snitflade eller påvirkningsgrad, deltager i den fysiske uddannelse i Emotionel Intelligens. Eksempelvis ledere, HR ansvarlige, tillids- og arbejdsmiljørepræsentanter.



## Udviklingsfaser i forløbet

Arbejdet med Emotional Intelligens tilpasses og videreudvikles altid i samarbejde og altid ud fra en udviklingsmodel, der kan bestå af forskellige delmål.

Del mål kan, i procesforløbet med at gøre en kommune til Danmarks første emotionelt intelligente kommune, foruden uddannelsesforløb indeholde;

*Kultur og værdiseminarer*, hvor teams eller afdelinger sammen definerer det fællesskab, der bedst understøtter dem i at levere deres kerneydelse eller service, hvor fokus er på trivsel og engagement.

*Workshops og kulturmålinger*, hvor vi specifikt løfter områder af selvindsigt og kommunikation med mulighed for at afdække en afdelings eller et teams kultur, hvor selve metoden styrker teamets fællesskab og retning.

Derudover er der mulighed for *individuel sparring og coaching* af personer og grupper, enten i kombination eller i forhold til specifikke udviklingspunkter og mål.





## Hvad siger vores kunder?

### UDDANNELSE

#### Danmarks bedste arbejdsplads med Emotional Intelligens

*"I dag er vi, sammen med HUMI, i gang med at tilrettelægge et uddannelsesforløb for alle medarbejdere, hvor vi tager udgangspunkt i Emotional Intelligens og kommunikation"*

*"Vi vil arbejde på at skabe Danmarks bedste arbejdsplads, hvor vores medarbejdere har høje niveauer af selvindsigt og empati"*

**Klavs C. Nielsen, Affaldschef, Middelfart Kommune**



### UDDANNELSE

#### Kompetenceløft og stærkere teams med Emotional Intelligens

*"Allerede efter første dag på uddannelsen, oplevede jeg en afdeling, der voksede sammen. Med Emotional Intelligens kan vi hjælpe borgerne mere præcist og mere rigtigt, fordi vi har fået en dybere indsigt i hinanden og dermed en mere ensartet tilgang, som team".*

*"Uddannelsen har givet os nogle konkrete værktøjer til at hjælpe borgeren lige der, hvor borgeren er."*

**Gitte Fallentin, Aktivitets- og rehabiliteringsleder, Vejen Kommune**



### VÆRDISEMINAR

#### Fælles værdigrundlag og retning

*"Som ledelse ser vi medarbejdernes faglige og personlige udvikling, som helt grundlæggende for succes i kerneopgaven. Her er det afgørende, at medarbejderne får mulighed for at reflektere over sig selv og samarbejdet med kolleger og borgere."*

*"De 2 kickstart dage var både lærerige og givtige for vores medarbejdere og os i ledelsen. Vi skabte fundamentet til god fælles opfølgning og vedholdenhed i den videre transformation af teamet. Jeg ser meget frem til rejsen sammen med dem."*

**Sanela Ljeskovic, jobcenterchef Fredericia Kommune.**



#### Udpluk af andre kunderelationer vi har hjulpet



## Hvem er HUMI ?

*Vores speciale er at forstå  
dig, dit team  
og din organisation*

### Specialister i Emotionel Intelligens

Vi er specialister i Emotionel Intelligens og menneskelig indsigt. Vores indsigt kommer fra mere end 25 års erfaring med udvikling af mennesker og organisationer i Danmark og i udlandet.

Siden 2006 har HUMI arbejdet sammen med offentlige og private organisationer, fra små til internationale organisationer, med det afsæt at styrke og udvikle mennesker.

I HUMI tror vi på at det er i indsigten i mennesker, vores kommunikation med hinanden og hvordan vi skaber tillidsfulde relationer, der skaber effektive løsninger, resultater, trivsel og det gode liv.

### HUMI's DNA

DNA'en i HUMI er i høj grad formet af Per Poulsens tanker, hans menneskesyn, hans lyst til livet og særligt hans stålfaste overbevisning om at alle mennesker har de ressourcer de skal bruge til aktivt at ændre deres liv.

De værdier som dannede baggrunden for Pers opstart af HUMI tilbage i 2006, er fortsat de værdier sammen med Pers pionerånd, der tegner virksomheden i dag, 15 år senere med kontorer i Odense og København.

### Per Poulsen

Per er tidligere personaleudviklingschef i A.P. Møller og grundlægger af konsulentfirmaet HUMI. Per benytter størstedelen af sin tid på at facilitere processer, undervise, rådgive og coache ledere og nøglepersoner i erhvervslivet og i offentlige organisationer.

Med en evne til at relatere sin dybe teoretiske viden om personlig og organisatorisk udvikling, har Per Poulsen motiveret, inspireret og hjulpet tusindvis af mennesker og organisationer til succes.

Per Poulsen har arbejdet i USA, Mexico, England, Baltikum og de nordiske lande og har et unikt indblik i det menneskelige sind.

Per er i dag en af de førende specialister i praktisk anvendt Emotionel Intelligens i Danmark.



