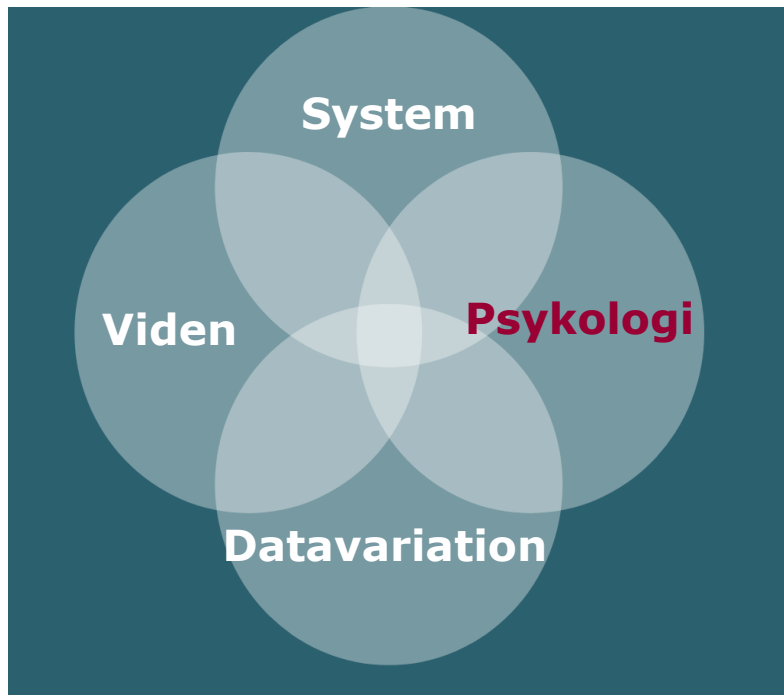


å psykologien

forbedringsværktøjskasse

Vi taler om forandringspsykologi

I Demings System of Profound Knowledge er **psykologi** et af de fire elementer.



Psykologi defineres i denne sammenhæng som:

- Måden, hvorpå mennesker tænker og føler om forandringer.
- Måden, hvorpå mennesker reagerer på forandringer.
- Det, der motiverer og demotiverer mennesker til forandringer.

Hvorfor skal vi vide noget om forandringspsykologi?

Fordi det er mennesker, der handler og skaber forandringer og forbedringer i systemer.

Målinger og data forbedrer ikke alene.

Omsat til hverdagslivet:

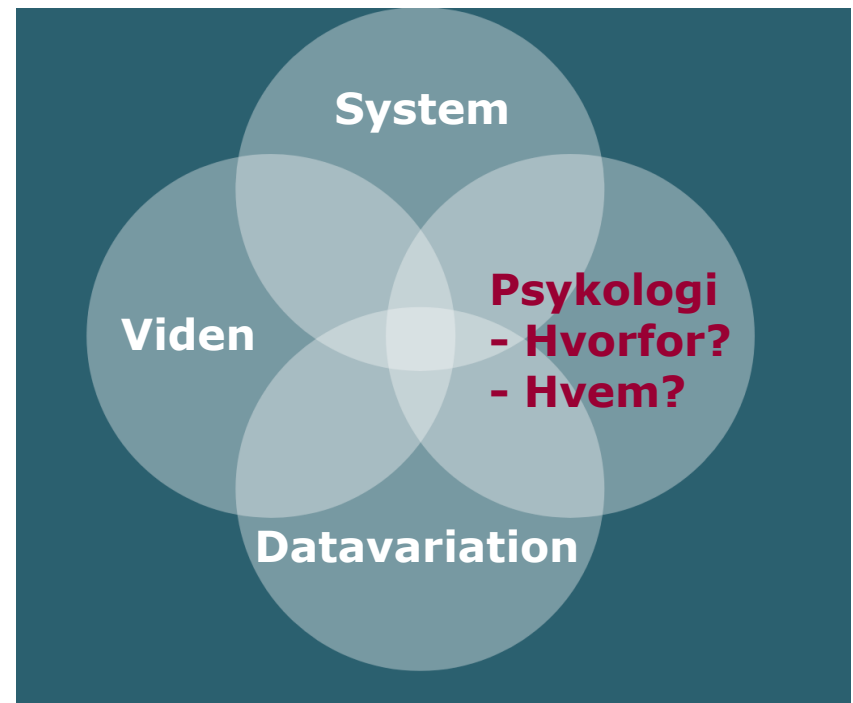
- At veje mig 10 gange om dagen reducerer ikke min vægt.
- Der skal handles! = Der skal sættes fokus på processen for at ændre noget.



Husk menneskene i forandringen

For at lykkes med at skabe forbedringer er det vigtigt også at have fokus på:

- **Hvorfor?** Hvad er motivationen for forandring?
- **Hvem?** Hvem skal ændre systemet?



Fakta gør det ikke alene



Reflektér: Hvad er din erfaring?

- Hvornår er du selv lykkedes med at forandre en adfærd?
- Hvad, tror du, var de vigtigste forudsætninger for, at det lykkedes?





“.. sagens kerne er altid at **forandre folks adfærd**, og i de virkelig vellykkede situationer sker forandringen i adfærden som regel ved at **tale til folks følelser**. Og det gælder også i organisationer, der er meget fokuserede på analyser og kvantitative målinger, **selv blandt mennesker der tænker på sig selv som meget kloge.**”

"Skift kurs - sådan bliver den svære forandring nemmere", C. Heath, D. Heath, 2013.

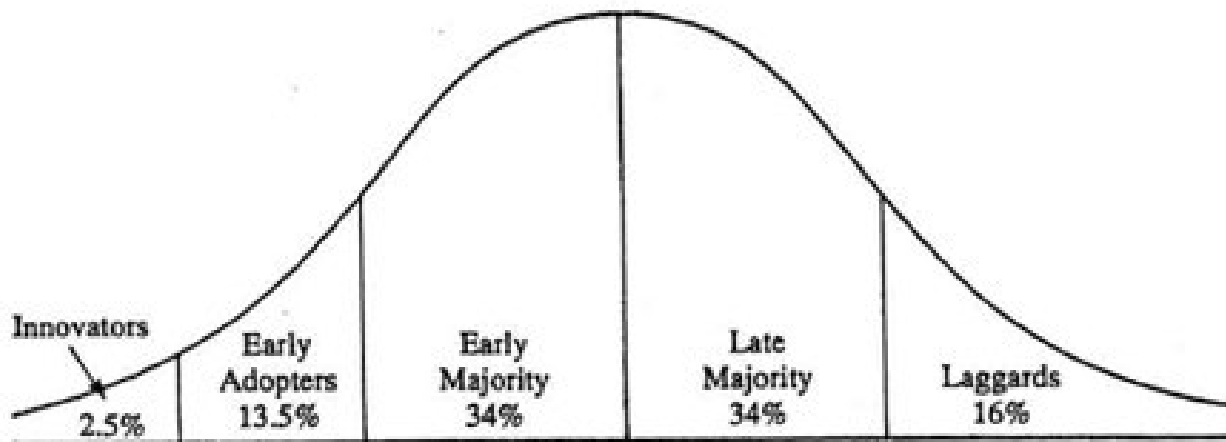
Forandringspsykologi

Indhold:

1. Reaktioner på forandringer
2. Handlekraft i forbedringsteams
 - Motivation
 - Fejringer
 - Samskabelse af forandringer

1. Reaktioner på forandringer

Figure 7-2. Adopter Categorization on the Basis of Innovativeness



Rogers, 1995

1. Reaktioner på forandringer

Følelsesmæssige reaktioner

- Frygt for at tabe kontrol.
- Uvished om hvad der venter.
- Ubehag ved at ændre adfærd.

Reaktionerne kommer til udtryk

- Gennem *adfærd*.
- Som *følelser* af apati, håbløshed, usikkerhed, afvisning, eller frygt.

2. Handlekraft i forbedringsteams



Motivation

10 minutters-øvelse:

→ Skriv de for dig 5 vigtigste ting/faktorer, der motiverer dig på dit arbejde



Indre motivation

- Indre motivation er, når mennesker gør noget, simpelthen fordi vi føler en tilfredsstillelse ved at gøre det.
- Indre motivation kan komme fra:
 - Arbejdsglæde
 - Et trygt arbejdsmiljø
 - Mellemmenneskelige relationer



Indre motivation i arbejdet

Vores indre motivation driver værket, når vi får en følelse af:

- **Meningsfuldhed** (altså opgaven er vigtig i forhold til et overordnet mål, som vi føler for)
- At vi har **ansvar** for arbejdsopgaven (det vil sige, at jeg ser, at det til dels afhænger af mig, hvor godt vi lykkes med opgaven)
- Når arbejdsopgaven giver mig **viden om resultatet** (når jeg udfører opgaven, kan jeg se, hvorvidt jeg lykkes med det eller ej)

Indre motivation i forbedringsarbejdet

- Indre motivation i forbedringsarbejdet skaber handlekraft i forbedringsteamet.
- For at drive forbedringsarbejde som lykkes, så skal vi have fokus på **hvorfor** vi ønsker at forandre noget.
- Vores indre motivation for at arbejde med patienter er grundlæggende det, der motiverer os i forbedringsarbejdet.



Hvordan fremmer vi indre motivation?

Fx

- Start hvert møde med en patientcase – hvem er blevet berørt af noget?
- Drøft forbedringsteamets kerneværdier – Hvorfor vil vi gøre det her bedre?
- Sæt billeder op af patienter ved siden af jeres data – bag alle tal er der mennesker!
- Hvad tænker I? Del gerne gode idéer på www.facebook.com/groups/mindretvangiregionmidt

Gør jeres data motiverende

- Vis, at data er personer med en historie. Brug gerne et eksempel.
- Keep it simple: brug håndholdte data fra jeres egen virkelighed.

	Per	Lotte	Anna	Ny patient	%
Patientmakker tildelt inden døgn 3	+	⊘	+		
Evaluering af makkerpar inden uge 2	+	+			
Ialt	+	⊘			

Per var meget glad for at få en makker. Det gjorde ham tryk.
Lad os give alle vores patienter den samme tryk!

Motivation: Brug patientcitater

"Da personalet spurgte, hvad der gav mening for mig, så gav det mig en følelse af at blive set, hørt og respekteret.

Det har gjort behandlingen til et mere ligeværdigt samarbejde, der passer bedre til mine behov."

- Patient psykiatrien, Region Midtjylland



Fejringer i forbedringsarbejdet

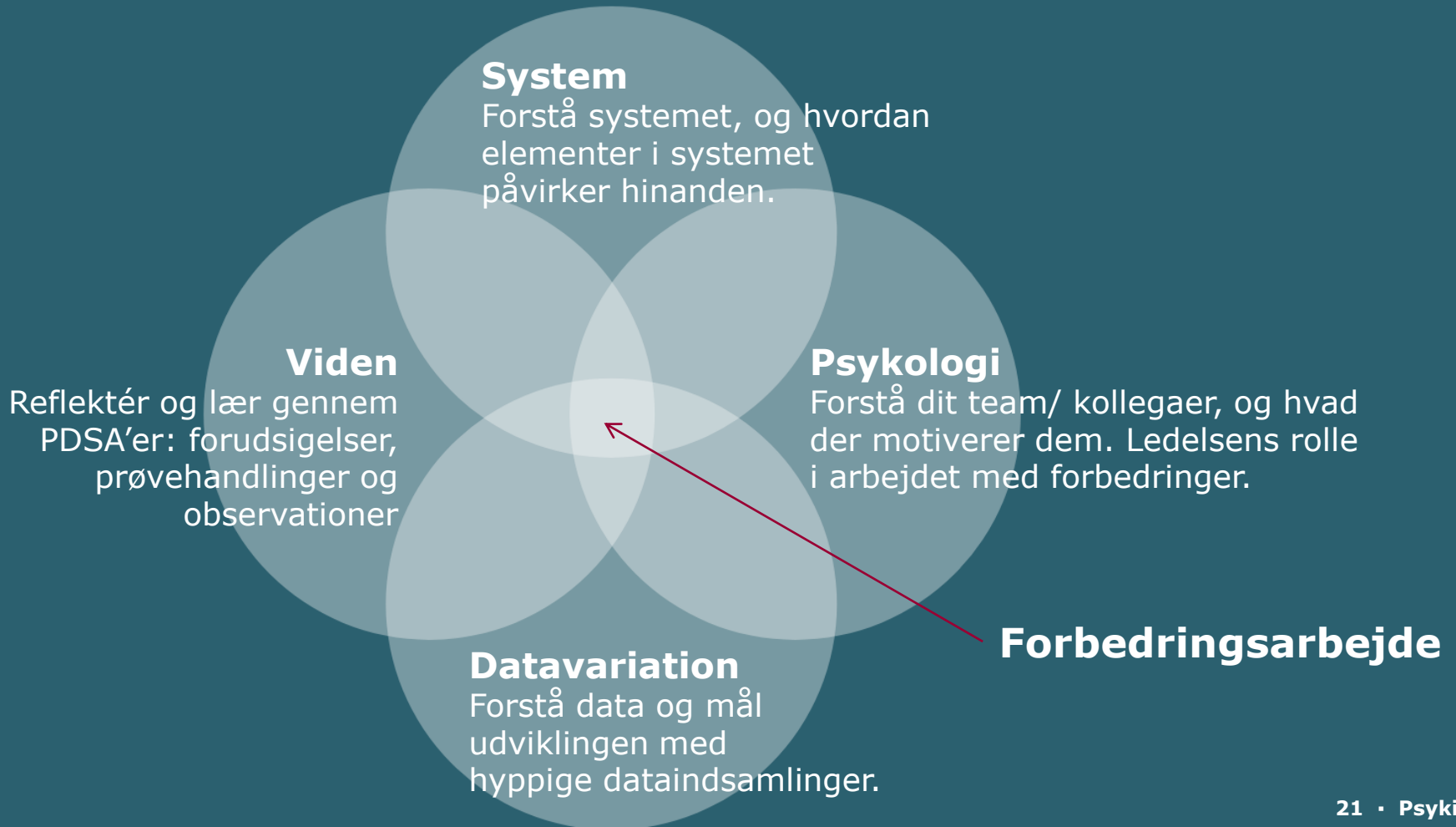
- Fejringer i forbedringsteamet medvirker til at skabe og fastholde handlekraft og motivation.
- Husk – vi kan både fejre alt det vi har lært IKKE virkede, vores ihærdighed, og selvfølgelig vores succeser.



Samskabelse af forandringer

- Sæt fokus på VI – hvad kan VI forandre for at skabe forbedring?
- Samskabelse er, når vi forandrer sammen med patienterne, og ikke forandrer for dem.
- Rationalet er, at de der påvirkes mest direkte af forandringerne også er dem, der har den største interesse i at medvirke til at finde forbedringer.

System of profound Knowledge



Få mere viden om forbedringsarbejde

Besøg værktøjskassen på www.psykiatri.rm.dk/forbedring og find bl.a. trin for trin-vejledning til:

- Tavlemøder
- Gå genba
- Forandringsledelse
- Makkerpar