

# Danske Bank Koncernnyt

Nr. 4. December 2001

## Filialer i nye klæder

Se side 6-7

Tema: CRM-projektet  
Fra produkt- til kundefokus  
Se side 24-28

Danske Bank

# Træk vejret dybt, og tænk dig om

Hvad har vejtrækning og stemmetræning at gøre med at undervise kolleger i koncernen? En hel del, hvis man skal tro de kursister, der netop har afsluttet sidste modul af koncernens træneruddannelse (den tidligere instruktøruddannelse).



Allan, Bettina og Ole er "på" og klar til at undervise.

## Af Nanna Friis

"Rejs jer lige op fra jeres pladser, og find en anden plads". Der er liv og glade dage i klasseværelset, hvor 12 kursister er i gang med rollespil. Lige nu handler det om at håndtere vanskelige undervisningssituationer. Bettina, Allan og Ole skal fremlægge en opgave for resten af holdet, og er i fuld gang med at få eleverne til at flytte sig fra deres vante sidekammerater og sætte sig sammen med nogle nye. Men de bliver konstant afbrudt af to "elever", der højlydt brokker sig over alt fra indeklima og kantine-maden til vejret. Uromagerne er

plantede af kursusinstruktørerne for at virkeliggøre en vanskelig undervisningssituation. De tre "lærere" ser rådvilde ud et øjeblik, før de samler sig, griber fat i de værktøjer, de har lært i den forløbne månedstid, og får vendt situationen.

## Du lærer af at gøre, ikke af at høre

Kursisternes værktøjer er bl.a. formidlingsteknik, pædagogiske principper, undervisningsmetoder og konflikthåndtering, som formidlingskonsulent Elisabeth Trampe Madsen har stået for. Desuden har de via forskellige øvelser trænet deres personlige fremtræden og

er blevet undervist i vejtrækningsøvelser, stemmetræning og kropens funktioner af en ekstern instruktør, iscenesætter Morten Svalgård Nielsen.

"Vi lægger stor vægt på, at deltagerne er aktive under hele forløbet", siger Jytte Seidelin fra Personale, der er en af de faste instruktører på træneruddannelsen. Hun peger på en plakat i klasselokalet, hvor der med store bogstaver står: "du lærer af at gøre, ikke af at høre". De mange øvelser og rollespil er en måde at aktivere deltagerne på.

"Det giver et frisk pust at lave de forskellige øvelser, og det er fuldt legalt at optræde på slap linje i det



"For mig er træneruddannelsen et vigtigt led i mit videre karriereforløb", siger Mette Taggatz Heerulff.

**Mogens Pedersen:** "Du styrker dine forhandlingsevner, fordi du lærer at sige: hvad er det jeg vil, og hvor vil jeg hen?"



"Vi er blevet udsat for øvelser og rollespil, der har været ret grænseoverskridende, men på en positiv måde", fortæller Bettina Cramer.

Træneruddannelsen er modulopbygget og varer seks dage.

- Der er 12 deltagere pr. hold.
- Der er ca. syv uddannelsesforløb om året
- Der er to faste instruktører på et

hold (en fra koncernen og en ekstern konsulent)

- Som træner underviser man ca. 10-15 dage om året.

her forum", siger Mogens Pedersen, investeringsrådgiver i Holmens Kanal. Han føler, at han har fået en større ro efter at have deltaget i kurset, lært at fokusere på et mål og arbejde struktureret.

#### Kan bruge det i hverdagen

Mette Taggatz Heerulff, der til daglig er investeringsrådgiver i OmrådeCenter Sjælland Nord, har været glad for forløbet: "Jeg er blevet mere bevidst om mine egne reaktioner. Det gør mig i stand til at styre dem, så jeg f.eks. ikke buser frem hele tiden, men husker at trække vejret dybt, holde en pause og lige tænke mig om - og også give

modparten lov til at tænke sig om. Det kan jeg bruge, når jeg skal undervise, men bestemt også når jeg holder kundemøder".

Privatrådgiver i Kundelinien, Bettina Cramer: "Jeg vil gerne anbefale på kurset på det kraftigste, fordi man lærer så meget om sig selv og andre. Nu ved jeg, at jeg er nødt til at få mit budskab afleveret på en anden måde, hvis det ikke går igennem første gang. Mennesker er jo forskellige og skal tackles forskelligt. Nogle er modtagelige over for billedsprog, mens andre er mere til facts og skemaer. Den måde, du agerer på, din mimik og stemmeføring er en stor del af formidlingen,

og så er det altså rart at få bekræftet, at det, man gør, faktisk virker".

"Og det kan de få glæde af både derhjemme og på arbejdspladsen", siger Bettina og griner, inden hun smutter tilbage til klasseværelset og en ny omgang rollespil.

#### Hvis du vil være træner

Har du fået lyst til at gå i gang med træneruddannelsen, kan du sende en mail til JYTHA (Jytte Sedelin) eller følge med på [Intr@nyt](mailto:Intr@nyt), hvor Personale annoncerer de ledige trænerjobs. ■