

Riksforum 2017 – Rekapitulering

Nedan följer en kort sammanfattning av ett urval av det som sades under konferensens två dagar.



Dag 1 – Gurudagen

Margaret Heffernan



Margaret Heffernan talade om vikten av att ta tillvara på socialt kapital. Med citatet "The mortar is more important than the bricks" tryckte hon på vikten av samspelet och kommunikationen medarbetare emellan. De personer med höst IQ eller störst kunskapsbas är inte alltid de som passar bäst i gruppen, utan empati och generositet är egenskaper som främjar ett bra samarbete. När en grupp tar tio minuters kafferast, pratar med varandra och etablerar vänskap, skapas tillit, och slutresultatet av gruppens prestation påverkas positivt.

Margaret berättade att våra hjärnor inte kan göra två saker samtidigt och att vi måste ge oss själva tid för reflektion. Sömn är otroligt viktigt och med bristande sådan tappar vi vår kreativitet och problemlösningsförmåga.

Sanna Sundell - Telia



Sanna Sundell beskrev medarbetares engagemang som en nyckel till en bra kundservice. Genom att möta kundernas känslor blir kundservice något mer – det blir ett kundbemötande. Sanna hade valt Telias värdering "dare" som sitt teams huvudvärdering att arbeta efter, eftersom det är så viktigt att våga göra förändringar. När en idé om en förändring tas upp i en grupp beskrev Sanna gruppen som en påse popcorn i mikron: 10 % poppar direkt, 80 % poppar om en liten stund, men 10 % ligger kvar som opoppade majs-korn. Som ledare gäller det att fokusera på att få med sig de 80 % i mitten och förhoppningsvis, men inte nödvändigtvis, kommer de sista majs-kornen till slut att poppa.

Mer om Sannas föreläsning går att läsa på: <http://kvalitetsmagasinet.se/enterstolthet-hos-telias-kundtjanst-pa-sociala-medier/>

Åke Ljungdahl - Volvo

Åke Ljungdahl tog upp att världen förändras och att en anpassning måste ske till denna ständiga förändring. Detta leder till ett behov av att frigöra människan från fasta strukturer för att kreativitet ska kunna ges utrymme. Den omstrukturering av sitt omfattande verksamhetssystem som Volvo står inför innebär att 80% av dokumentationen ska tas bort – allt för att göra det enklare att anpassa Volvos produkter efter de pågående förändringarna. Ledningens engagemang är en viktig hörnsten i den kulturförändring som ska till.



Torbjörn Eriksson - Tenant & Partner



Torbjörn Eriksson tog upp hur engagemanget hos en individ blir större om individen har kommit underfund med sina egna värderingar. Att en organisations värderingar är tydliga gör däremot ingen större skillnad på medarbetarnas engagemang. Torbjörn berättade även om vikten att skapa tillit på en arbetsplats, att ta tillvara på den energi som utgörs av snittet mellan en persons talang och passion, samt hälsa som strategi. På Tenant & Partner tas veckans misslyckande upp för att skapa acceptans kring att göra fel och dra lärdom av felen. Värt att tänka på: det krävs fem positiva intryck för att väga upp ett negativt.

Dag 2 - Praktikfallsdagen

Michael Ekström - Vinnare av Olle Jonsonpriset 2016

Michael Ekström berättade bland annat om den studie han gjort som gett honom Olle Jonsonpriset. Chefer lägger största delen av sin tid på möten och tid finns sällan över till att stanna upp och lösa problem. Problemen ligger därmed kvar och skapar irritation. Från de chefer som Michael har intervjuat i sin studie framgick det att coaching var något som cheferna inte fick, vilket de intervjuade förundrades över varför. Michael har sett att ett systemtänkande ofta missas och han presenterade ett ord han myntat - "systemmognadsanalys" - som är ett ord som beskriver verksamhetens helhet. En chefs uppgift är att göra sig umbärlig i ett dagligt flöde.



Jonas Åman - AGA Gas

Jonas Åman berättade om kulturskillnader och det fack man sätter sig själv i på grund av den kultur och bakgrund man tillhör. På samma sätt sätter man ofta in andra i fack och ser sällan den egentliga människan på djupet. Jonas illustrerade detta som ett isberg, där det finns mer under ytan än vad ögat kan se. Det gäller att förstå individen i det stora sammanhanget. På ett företag som AGA med en verksamhet som sprider sig över flertalet länder och kulturer är denna egenskap nödvändig. Jonas avslutade sin presentation med att ombe oss att tänka på en kollega som vi framöver ska anstränga oss för att försöka lära känna närmre, för att lära känna individen.



Johan Waller - Centigo



Johan Waller beskrev företag som en organism - den kan överleva länge. Centigo har en 100-årsstrategi där företagsorganismen ska överleva alla nuvarande medarbetare, som inte är managementkonsulter, utan samarbetspartner. På Centigo är strukturen inte hierarkisk, utan den består av ett coachnätverk där alla medarbetare coachar varandra och har två coacher var. Coachningen sker regelbundet, 20 minuter i månaden, och coacherna har börjat bli allt bättre på att utmana varandra till att arbeta mot högre ambitioner. Johan tog även upp vikten av att ta ansvar och inte skylla ifrån sig för att skapa tillit på arbetsplatsen. Den som halkar under "linjen" blir ofta tillsagd av kollegorna.

Hans Korduner

Hans Korduner öppnade med att ställa det som för honom är den ultimata livsfrågan: Vem är jag? Hans trodde att tyranner runt om i världen och i historien antagligen missat att besvara denna livsfråga och att det är därför de har blivit just tyranner. Hans fortsatte med att presentera den inre observatören. Man faller ofta i fällan att man tror att man bara har en sida, men alla är dualistiska. Den som är besserwisser kan också vara pedagog. Genom att bli medveten om sin inre observatör kan man öva på att upptäcka sina sämre handlingar och förstärka sina positiva.



Lars Nilsson – C2 Management AB



Lars Nilsson berättade om vägen från starten av C2 Management till vinsten av Utmärkelsen Svensk Kvalitet 2016. Utmärkelsen innebär att C2 Management har lyckats skapa bra arbetssätt för att få nöjda kunder, engagerade medarbetare samt välfungerande processer som ger finansiellt stabilt resultat. På C2 Management har alla tre jobb: att göra sitt jobb, att förbättra sitt jobb och personlig utveckling genom coaching. På kontoret visualiseras alla verksamhetens delar, till exempel måltavlan. Månadens PAR (problem, aktivitet, resultat), lyfts fram för att stimulera ständiga förbättringar och visa på goda exempel. På berömtavlan sätts lappar med beröm upp. De läses upp under varje ledningsgruppsmöte, där alla medarbetare ingår.

Christina Stielli

Christina Stielli berättade att vår hjärna inte har förändrats sedan vi levde på savannen för 100 000-tals år sedan. Då var hjärnans främsta uppgift att få människan att överleva, vilket fortfarande gäller idag. Hjärnan sparar energi för att kunna jaga och vill därför vila så mycket som möjligt. Vi människor får 11 miljoner intryck varje sekund. Vi har ett filter som sorterar ut det viktiga, utifrån det hjärnan anser är viktigt just då. Detta filter är det vi som bestämmer över. Christina gav ett exempel på mamman som kan sova igenom ett bombnedslag, men när bebisen rullar runt vaknar mamman med ett ryck. Christina berättade om att man kan se på problem på två sätt: antingen kan man acceptera dem, eller göra något åt dem. Det är vi som bestämmer över hur vi påverkar andra och hur vi vill bli påverkade. "Glädje är en förmåga, ingen egenskap".



Slutsatser från Riksforum 2017

Vi går mer och mer mot ett företagande där människan får vara i fokus i en föränderlig värld. Det är samspillet och kommunikationen mellan människor som kan leda till förändring och förbättring. Tillit och vänskap på arbetsplatsen leder till bättre resultat. Tid måste ges till reflektion och till att låta hjärnan vila för att skapa förutsättningar för kreativitet och problemlösning.

