



Forum för talare

September/Oktober 2001

Susanne Fredriksson

Forum för talare.

Under denna rubrik gläntar några av Sveriges mest anlitade talare på dörren till sina ämnesområden. Att lyssna på dem är tankeväckande. Ibland provocerande. Alltid engagerande.

Talarforum förmedlar talare inom en mängd ämnesområden till företag och organisationer.

Vi vill i den här formen regelbundet förse er med tankeväckande artiklar skrivna av några av dessa talare.

Kanske inspirerar det till att kontakta oss för att få veta mer? - Gör gärna det på www.talarforum.se. Mer information om det här nyhetsbrevet finns på www.talarforum.se/nyhetsbrev. Där kan ni även säga till om ni inte vill ha fler nummer.

Att veta, men ändå inte göra

Under de tio år jag arbetat med personlig utveckling av människor har det alltid förundrat mig varför kunskap har så väldigt svårt att leda till handling. Det gäller på det personliga planet. Vi vet ju alla hur viktigt det är att motionera, att äta rätt, att sluta röka, att...Men gör vi det?

Det gäller också i våra relationer till andra människor. Speciellt när det gäller relationerna till kollegor på arbetsplatsen. Alla vet att goda relationer och en positiv anda främjar både vårt yrkesmässiga agerande och även hur vi mår, både mentalt och fysiskt. Men trots vetskapen ser man gång på gång hur människors energi förslösas och kraft förloras genom att man envisas med att fokusera på det negativa istället för att se möjligheterna. Vi vet så väl vad vi skall göra men inte gör vi det ändå. Hur kan vi nu ändra på det här?



Susanne Fredriksson

Inspiratör, motivatör, utbildare. Talare som med ett brinnande engagemang, humor och en jordnära inställning tränger in i och påverkar mänskliga relationer.

För mer info om Susanne Fredriksson - klicka här.

Som alltid börjar det med dig själv

Ja, det börjar alltid med oss själva. Hur vi tänker och hur vi agerar. Det fascinerande är att det är med våra egna tankar som den positiva processen startar. Eller slutar, om vi inte är nogga med vad vi fyller vårt sinne med. Det gäller att odla en anda och en atmosfär där det positiva kan kultiveras och fås att växa.

God relationskultur är ingen tillfällighet

Ibland tar man det för givet att relationer inom alla nivåer och områden ska fungera utan att ge dem näring och kraft. Utan näring kan inget växa, mogna eller fördjupas. Det gäller i

Susanne Fredriksson

högsta grad våra relationer till andra människor.

Detta gäller lika väl i vårt privata liv som i vårt yrkesliv. Jag har ofta förvånats över hur vi låter relationer bli som de blir, mer eller mindre slumpmässigt, i

stället för att lägga ned lite möda och tid på att lära oss förstå hur relationer kan utvecklas positivt eller negativt. Min erfarenhet är att den bästa näring man kan ge relationer är tid, närvaro och äkta engagemang.



Exemplets makt

För att en positiva anda skall kunna växa och ge kraft åt den enskilda individen måste initiativet komma uppifrån. De som har ansvar för att en grupp människor samverkar och utvecklas har också ansvar för hur relationerna utvecklas och vilken kultur som genomsyrar gruppen.

Den mest motiverande kraft som finns för medarbetare på alla nivåer är när ledare föregår med gott exempel. Inom alla områden är exemplets makt kraftfullt och dynamiskt. Detta gäller i högsta grad när det gäller att skapa och bevara en god relationskultur där människor mår bra och trivs tillsammans och har ett gemensamt mål.

”

De verkligt stora människorna får andra att känna sig stora.

Arbetsglädje - Livsglädje



Min erfarenhet är att de viktigaste och mest verksamma medlen för att uppnå en god relationskultur på en arbetsplats är arbetsglädje och livsglädje. Egentligen är det så att goda relationer är grogrunden för att bevara och förstärka glädjen. Goda relationer och glädje hör ihop men det krävs ansträngning för att bevara dem.

Under mina år i "motivationsbranschen" har jag kommit i kontakt med många grupper av människor och jag har kunnat

Susanne Fredriksson

konstatera att där det råder harmoni, arbetsglädje och ömsesidig respekt, där får man också mycket gjort. Tyvärr gäller även det omvända.

Goda arbetsprestationer beror heller inte på om man har de mest intressanta eller glassigaste arbetsuppgifterna. De beror på att man trivs tillsammans, känner arbetsglädje och har goda relationer med sina arbetskamrater och att alla känner ett gemensamt ansvar att bidra till en god atmosfär.

SM i telefonservice

Jag kommer ihåg ett speciellt tillfälle då det här verkligen blev uppenbart. Jag hade förmånen att få medverka vid nomineringen av kandidater till SM i telefonservice, ett arrangemang som varje år anordnas av Telia. Detta är ett tillfälle att stärka telefonisternas roll, deras yrkesidentitet och status.



Nomineringen föregås av att man mäter det telefonbemötande olika företag ger sina kunder. Man mäter hur länge kunden får vänta innan någon svarar, hur man sedan blir bemött etc.

Mätningarna görs på alla typer av företag, stora som små och det är många företag som är med i tävlingen. Varje år anordnas därefter nominering och utdelning av pris för de företag som givit det bästa bemötandet.



Det är då jag medverkade slog det mig när man tog upp alla som fått det åtråvärda priset på scenen och frågade dem: "Vad är det som gör att just er grupp, ert företag vunnit priset som årets telefonister?" så svarade samtliga grupper, i alla kategorier: "Vi trivs ihop, vi har roligt tillsammans".

Glädje är en dynamisk kraftkälla som smittar av sig. Glädje har ingenting med ytlighet att göra. Jag tror att det har att göra med den enskilda individens förmåga att skapa en positiv attityd till livet självt. De som har den förmågan kommer att fungera som motorer för att skapa och bevara goda relationer. Glädjen är också en kraft som gör att de kreativa idéer som en grupp vill genomföra också blir utförda. Glädje

Susanne Fredriksson

motiverar att kunskap leder till handling.

Varför är det så svårt att göra?

Allt det som jag skrivit om ovan är naturligtvis inget nytt. Vi vet vad som behövs men det verkar som om vi regelbundet glömmer det. Tills någonting händer, ett problem uppstår, som gör att vi åter påminner oss om vikten av att satsa på förebyggande åtgärder när det gäller att skapa en god relationskultur.

Jeffrey Pfeffer och Robert Sutton beskriver det här fenomenet i sin bok med samma titel som jag valt för det här nyhetsbrevet: "Att veta, men ändå inte göra". Deras enkla råd är att analysera mindre och att agera mer. Vi vet ju för det mesta var problemen finns. Genom att snabbt göra saker märker medarbetarna i organisationen att problemet är uppmärksammat och att något händer, vilket i sig ofta ökar arbetsglädjen. Dessutom ger aktiviteterna alltid erfarenheter som man kan lära sig av för att efter hand justera sin handlingsplan.

”

Ready, fire, aim.

Det behövs en handlingsberedskap

För att överbrygga klyftan mellan kunskap och handling måste de enskilda individerna i företagen inte bara vet vad man ska göra, utan också varför. De företag som månar sig om att klargöra detta - gång på gång - kan undvika problemet med att fastna i gamla, stelnade former. Man bygger upp en handlingsberedskap. Man låter inte traditioner ersätta det egna tänkandet. Man vågar sig på nya, fräscha grepp. På så vis är det lättare att tillägna sig nya lärdomar och anpassa sig efter nya verkligheter och kommunikationen med alla, oavsett bakgrund, blir lättare.

Att handla och att undervisa ger kunskap

I en värld där luddiga begrepp och tjusiga presentationer inklädda i oceaner av ord riskerar att suga musten ur själva budskapet så kan kunskap bli till handling genom undervisning. Att undervisa andra, att förklara något för andra människor, är ett sätt att själv förstå. Denna kunskap är gammal och utgör grunden för arrangemanget med lärlingar. Lärlingskap har visat sig vara mycket effektivt, inte bara för lärlingen, utan även för mästaren. Man lär sig av erfarenheter, av att få försöka och av att få lov att misslyckas. Att veta genom att göra utvecklar en djupare kunskapsnivå och undanröjer klyftan mellan insikt och handling.

Susanne Fredriksson

Handling är viktigare än eleganta planer

Det finns i många företag en tendens att låta planering, sammanträden, ord och beslut på papper ersätta handling. Man kan undra varför. Kanske upplever man att man uppnår status genom en massa ord.

Detta är förödande för hela organisationen och påverkar relationerna på alla nivåer på ett destruktivt sätt. Det kan lägga grunden för att gnällspikarna får utrymme och sprider sitt gift, för det är vad det handlar om och lägger locket på arbetsglädjen. Greg Brenneman på Continental Airlines uttryckte det så här:

"Om man bara sitter och drar upp eleganta strategier och sedan försöker genomföra dem med hjälp av en rad felfria beslut, då är man förlorad. Det gäller att agera och inte tveka.

Man får göra fel

När man skapar en handlingsinriktad kultur är det viktigt att alla har klart för sig vad som händer när något går fel. För någon gång går det fel. All inlärning inbegriper misslyckanden. Ingen av oss hade lärt sig att gå om vi varit förbjudna att misslyckas. Rimliga misslyckanden bör aldrig bemötas med ilska. Att vara förstående - och förlåtande - föder respekt. Förlåtande i sin tur befrämjar goda relationer på alla nivåer i ett företag.

Bibelns gyllene regel, den om att man skall agera mot andra på samma sätt som man själv vill bli bemött, är tillämplig även här. Som i så många sammanhang när det gäller mänskliga relationer. I det här sammanhanget leder det till en god relationskultur på arbetsplatsen.

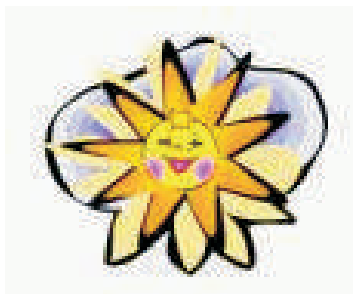
Utrota rädslan

Om man inte får göra fel, om varje misstag syns under lupp, så bygger man upp en hög mur mellan insikt och handling. All utveckling stoppas, både på det individuella planet, men också på det kollektiva. Muren är rädslan. All energi går åt till att ta reda på vem som har gjort fel. I en handlingskultur är man medveten om det och undviker därför att fokusera på misstag och misslyckanden. I stället lyfter man fram möjligheterna. Det viktiga är att man lär sig av det som gått snett.

Det är från toppen rädslan kommer och det är från toppen den utrotas. Företag där man lyckas omvandla kunskaper till handling brukar oftast ha ledare som inger respekt, är

Susanne Fredriksson

ödmjuka och väcker beundran. Däremot sprider de inte rädsla omkring sig. Sådana ledare har inget behov av att stärka sin ledarroll genom att inrätta särskilda parkeringsplatser, exekutiva toaletter, privata matsalar etc. Attribut som är till för att framhäva skillnader i hierarkisk position och som många gånger kan vara grogrund för rädsla i organisationen.



En ledare vinner respekt genom sitt sätt att vara och inte genom att tillskansa sig makt genom rädsla.

” Rädslan att misslyckas får inte bli större än glädjen att våga

Skapa vikänsla genom att komplettera inte konkurrera

Samarbete och goda relationer på en arbetsplats är inget självändamål. De är till för att nå gemensamma mål och för att nå målen bättre och snabbare än vad konkurrenterna gör. Att få nöjda kunder är ett gemensamt, övergripande mål. Kunden bryr sig inte om vem som får provisionen - det kunden kommer ihåg är stämningen, atmosfären och prestationen.

Att se företagets prestation som ett lagarbete istället för att konkurrera med varandra inom och mellan avdelningar, bidrar i allra högsta grad till ökad arbetsglädje. Att skapa förutsättningar för en god relationskultur kommer inte av sig själv. Precis som för allt annat krävs det kunskap, tid och engagemang.

All tillväxt kommer inifrån. Att skapa en miljö och låta denna insikt växa utifrån den enskilda medarbetaren gör att det kan växa till något stort. Vi kan understödja det genom att skapa en medvetenhet om att relationskunskap är lika viktig som andra kunskaper. Vem vet, i ett samhälle som hela tiden förändras och ställer krav på oss i alla de olika roller som vi har, både yrkesmässigt och privat, så kanske denna kunskap är den allra viktigaste.

Talarforum i Skandinavien AB
Norr Mälärstrand 6
112 20 Stockholm

Tel: 08-545 535 00
Fax: 08-545 535 01

E-post: info@talarforum.se
URL: www.talarforum.se



T A L A R F O R U M

T A L A R F O R U M

Talarforum arbetar med över 2000 talare, föreläsare, utbildare och underhållare. Vi arbetar med talare inom alla ämnesområden.

Kanske söker du en general, professor, politiker, idrottsstjärna, artist, underhållare eller ex-president?

Kanske söker Du någon annan?

Hör gärna av Dig om du helt förutsättningslöst vill få förslag på talare.

Vi arbetar med

- Konferenser
- Kundaktiviteter
- Utbildningar
- Chefsseminarier
- Försäljningsmöten
- Produktlanseringar
- Mässor
- Företagsfester
- Jubileer

Vi hjälper dig med

- Föreläsare
- Debattörer
- Debattledare
- Utbildare
- Moderatorer
- Idrottsstjärnor
- Underhållare
- Experter
- Internationella talare
- Celebriteter

info@talarforum.se
www.talarforum.se

Talarforum i Skandinavien AB • Telefon: 08 - 545 535 00
E-post: info@talarforum.se • Hemsida: www.talarforum.se