

Tyck till!

Är du stolt?
Gå in på Vis/
På Jobbet

DIN KARRIÄR



REFLEKTION FÖR ORGANISATIONEN

När de enskilda medarbetarna verkligen vill och har möjlighet att uttrycka stolthet kan organisationen förändras i grunden. Organisatorisk reflektion är en del av ett stolthetsprogram. Programmet är viktigt när organisationen drabbas av bakslag och står inför utmaningar.

Här är några frågor att utveckla dialog kring:

- Hur uttrycker vi vår stolthet?
- Vad är stolthet?
- Vad behöver vi specifikt för att utveckla stolthet?
- Vad vill vi uppnå?
- Har alla mandat för ett stolt kundbemötande?

REFLEKTION PÅ EGEN HAND

Avsätt en stund varje dag för kravlös reflektion. Vad gör du bra? Vad kan bli ännu bättre? Gör du nytta för kunderna? Anteckna, skriv dagbok eller teckna gärna.

Här är några frågor som kan vara till hjälp:

- Vilka värden skapar jag i mitt arbete?
- Hur skapar jag värden för andra?
- För vem skapar jag värden?
- För vem behövs jag? På vilket sätt?
- Vilka är mina styrkor?
- I vilka situationer har jag varit stolt över mig själv?

LÄR KÄNNA DIN STOLTHET

Välj en plats där du trivs och där du återkommande kan skriva ned reflektioner. Bekanta dig med känslan.

Kan du minnas någon situation då du kände dig stolt – utan att du för den sakens skull upplevde dig som smartare, roligare och bättre än någon annan? Kan du komma på något som gör dig stolt i vardagen på jobbet? Kanske gör du något som hjälper en kund? En arbetskamrat? Eller bidrar till en god stämning? Gör du rentav arbetsresultatet bättre?

Gör anteckningar, skriv dagbok eller teckna.

Stolthet

– EN VÄG TILL FRAMGÅNG

Sträck på dig! Stolthet är en framgångsfaktor – en unik resurs som utvecklar dig, arbetskamraterna och hela organisationen. Och inte minst kunderna. Stolthet är en smart strategi som ökar möjligheterna att nå mål, skapa lönsamhet och uppfylla löften.

Förmågan att känna stolthet är en medfödd och djupt mänsklig egenskap som uttrycker värdighet och självrespekt. En person som signalerar stolthet får människor i omgivningen att reagera instinktivt och känslan sprider sig som ringar på vattnet.

Men vad i all sin dar har det här att göra med att lyfta medarbetare och att förbättra företag och organisationer? Jo, en hel del.

I en ny bok, *Stolthet som strategi* (Liber), beskriver författarna Elin Alsiok och Caroline Stenbacka Nordström hur stolthet skapar viktiga värden som påverkar medarbetarnas motivation, välmående och delaktighet. I ett vidare perspektiv kan det rentav vara en förutsättning för arbetsplatsens – ja, hela organisationens – framtid.

– Vi lever i en globaliserad värld där allt går allt snabbare och samhället förändrats i grunden. Därför måste vi också ändra våra egna förhållningssätt och höja medvetenheten om att varje individ är en betydelsefull värdeskapare. Vi

Text: Gertrud Dahlberg

Illustration: Gustaf Ohnell Hjalmar

människor är känslomässiga varelser som är psykologiskt drivna. Stolthet är en upptäckt resurskälla både för den enskilda personen och för hela organisationen, säger Caroline Stenbacka Nordström som är ekonomie doktor, universitetslektor och gestaltterapeut med inriktning mot organisationers förändringsprocesser.

Tillsammans med sin samarbetspartner och bokens medförfattare Elin Alsiok har hon utvecklat metoden ”Stolt bemötande”. Till grund ligger internationell forskning, en egen doktorsavhandling och deras egen intervjustudie, där medarbetare på två företag beskriver sin syn på stolthet i relation till kundbemötande.

Det märks direkt om en organisation är stolt eller inte, framhåller Alsiok och Stenbacka Nordström. Det syns helt enkelt på kroppshållningen hos medarbetarna. Det syns, hörs och känns. Det är en ordlös kommunikation som genomsyrar hela klimatet på arbetsplatsen. Inte minst märks den i bemötandet av kunderna som uppfattar, >

En stolt organisation...

... kan få mer motiverade och engagerade medarbetare

... stärker sammanhållningen

... har en chans att sänka sjuktagen och få en bra psykosocial arbetsmiljö då stolthet skapar välmående

... har ett bra kundbemötande

... ser möjligheter

... når sannolikt bättre resultat.

”Stolthet förmedlar hopp, peppar och visar framgångsmöjligheter.”

> om än kanske omedvetet, vad som händer internt i organisationen.

Finns rätt känsla där? Svaret på frågan får stora konsekvenser för att kunna nå mål och hålla löften.

– En medarbetare som känner sig stolt över sina egna insatser och har tilltro till sig själv och organisationen sänder ut positiva signaler. Det påverkar i sin tur bemötandet av kunderna. Stolthet förmedlar hopp, peppar och visar framgångsmöjligheter. När medarbetarna är genuint stolta över att kunna erbjuda något som är bra och välfungerande stärks även kunderna. På sikt gynnar det hela samhället att fler kommer ut i jobb, för att ta ett exempel, framhåller Caroline Stenbacka Nordström.

Hon och Elin Alsiok vill nu återupprätta stolthetens lite skamfilade rykte. För ordet är ett knepigt, ja, ofta rentav missförstått. Begreppet har nämligen två betydelse. Antingen kan det innebära att vara arrogant och dryg vilket också ligger snubblande nära uppblåst skrytsamhet, högmod och hybris. Caroline Stenbacka Nordström och Elin Alsiok vill dra en lans för ordets andra innebörd.

– Vi ser stolthet som ett uttryck för självaktning och värdighet. I sin tur innebär det också att kunna vara ödmjuk. Att prioritera stolthet i det strategiska arbetet handlar i grunden om att ta fasta på och utgå från det som är värdefullt, förtydligar Caroline Stenbacka Nordström.

Det handlar inte heller om att putsa på sitt ego och bara tänka på sig själv. Tvärtom.

– Gemenskap med andra är också en förutsättning för att tillsammans kunna växa i stolthet, säger Caroline Stenbacka Nordström.

Hon och Elin Alsiok är övertygade om att samhällsutvecklingen gör att behovet av organisatorisk stolthet växer. Jantelagens ”du skall inte tro att du är något” är en strategi som blivit passé. Den har med råge passerat bäst föredatum i vår digitala och indivi-

dualistiska era. I stället för en foglig flock av anställda är det nu de företagsamma individerna som förväntas bidra med både idéer och engagemang. Entreprenöranda och nytänkande ska skapa konkurrensförmåga och global framgång. I sin tur kräver det att du som medarbetare kliver fram, sticker ut hakan och säger: ”Så här tänker jag, det här vill jag bidra med tillsammans med andra.” Och för det behövs ett rejält mått av mod och – ja, just stolthet.

Men för många av oss är det här lättare sagt än gjort. Den bistra verkligheten är ju att den psykiska ohälsan ökar och att allt fler går in i väggen på grund av utmattning. Inte sällan är en av förklaringarna vanmakt och en känsla av att inte kunna påverka. Ljusår från stolthet, med andra ord.

Hur i hela världen kan man då ruska liv i en sovande och kanske till och med stukad självaktning och värdighet? Kan strategin verkligen fungera i praktiken? Javisst, menar Alsiok och Stenbacka Nordström.

Vanligtvis innebär förändringsarbete att man inventerar problem och fördjupar sig i dem för att ta ut en ny riktning. Men Elin och Caroline vänder på steken och gör det motsatta. Perspektivet är i stället genomgående positivt. Ljuset riktas mot vad som fungerar och är tillräckligt. Fokus ligger på att vi ska tro att vi duger, är goda nog och framför allt att vi kan lära samt inspirera andra.

– Vi har utvecklat ett möjlighetsparadigm där vi försöker titta på vad som är värdefullt på djupet både för enskilda individer och för organisationen i stort. Vad finns det som du själv och hela organisationen kan utveckla för att bli stoltare? När processen är igång är den självgenererande och känslan av stolthet blir allt större, säger Caroline Stenbacka Nordström.

Även om startpunkten för processen ligger på den enskilda medarbetaren så är det till syvende och sist organisationens uppgift att skapa plats för strategin. Ledningen behöver ge medarbetarna tydliga

mål, visioner och förväntningar för att det ska bli möjligt, framhåller hon.

Det är ingen quick fix att uppvärdera alla medarbetares betydelse och värde. Processen mot en stolt organisation sker gradvis. Men det finns några handfasta verktyg för att stegvis öva sig själv. Det sker exempelvis genom ”individuellt stolthetsreflektion”, en teknik som handlar om att uppmärksamma dig själv på det du gör bra (se rutor). Eller att få koll på ditt eget kroppsspråk. Det kan också handla om att dela och träna med varandra i arbetslaget.

Genom att aktivt arbeta för att återerövra stoltheten – individens och gruppens – stärks organisationens vilja och förmåga att uppfylla löften och därmed konkurrenskraften, menar Alsiok och Stenbacka Nordström.

– Det är livsviktigt att kunna känna stolthet. Det är en förutsättning för att det vi gör yrkesmässigt ska bli riktigt bra, sammanfattar Caroline Stenbacka Nordström.

3 steg
– så funkar det

1. Utgå från det som är värdefullt på riktigt, för den enskilde medarbetaren och för organisationen. Vad är bra och tillräckligt?
2. Fråga: Vad kan vi utveckla för att bli stoltare? Utveckla!
3. När processen är igång är den självgenererande och känslan av stolthet växer.



Caroline Stenbacka Nordström

Ålder: 55 år.

Bor: I Piteå.

Bakgrund: Ekonomie doktor med examen från Hanken, Svenska handelshögskolan i Finland. Har en bakgrund inom global marknadsföring och som universitetslektor. Är också verksam som auktoriserad gestaltterapeut med inriktning mot organisationers förändringsprocesser.

Känner sig stolt: ”När jag vet att jag skapar värden för andra med mitt arbete.”

Elin Alsiok

Ålder: 33 år.

Bor: I Falun.

Bakgrund: Filosofie magister med en bakgrund som internationell projektledare vid Norrbottens Handelskammare. Driver egna företaget Stolthetsbyrå AB.

Känner sig stolt: ”När någon uttrycker uppskattning över att jag har skapat värde för den personen.”

På nästa uppslag: Stolta Af-fakta

Vinn!

Du kan vinna ett ex av *Stolthet som strategi* (Liber). Svara på frågan nedan och mejla ditt svar och din bostadsadress till pajobbet@arbetsformedlingen.se

Vem skrev romanen *Stolthet och fördom?*

1. Jane Austen
2. Emely Brontë
3. Charlotte Brontë

Stolta fakta för dig som jobbar på Af

Text: Christoffer Nilsson & Kristina Falk

SJUNKANDE ARBETSLÖSHET

Arbetslösheten fortsätter att minska. I slutet av juni var den nere på 6,8 procent, jämfört med 7,2 procent ett år tidigare. Totalt fick 41 515 personer ett jobb under juni månad. Även ungdomsarbetslösheten är lägre än på mycket länge, 8,6 procent. Så låga nivåer har inte uppnåtts på tio år.

953 453

personer fick service av Arbetsförmedlingen förra året.

SERVICE PÅ DISTANS BYGGS UT

Arbetsförmedlingens erbjudande om service på distans fortsätter att utökas successivt. Det innebär att allt fler arbets sökande runt om i landet får möjlighet att skriva in sig på arbetsförmedlingen.se och få sitt planeringsamtal med en arbetsförmedlare på telefon eller videomöte. Planen är att Arbetsförmedlingen i september nästa år kan erbjuda alla kunder inom målgruppen – nyinskrivna utan behov av fördjupat stöd – full service på distans.

BÄST PÅ E-HANDEL

Tidigare i år utsågs Arbetsförmedlingen till årets e-handelsmyndighet. Resultat för andelen elektroniska fakturor, e-order och matchade fakturor ligger i topp bland statliga myndigheter. Dessa nyckeltal har dessutom ökat markant under det senaste året.

FEM MÅL NÅDDA

Arbetsförmedlingen uppnådde fem av totalt sex mål i regleringsbrevet 2017. Dessa var etablering av nyanlända, ungdomsarbetslöshet, övergångar till studier, långtidsarbetslösa och personer med funktionsnedsättning.

POSITIVT I ALMEDALEN

Under politikerveckan i Almedalen i början av juli fick Arbetsförmedlingen stort genomslag för sin huvudfråga – kompetensbristen inom många yrkesområden och hur den bäst kan lösas. Ett exempel är fastighetsbranschen, där man ser ett behov av cirka 15 000 fler medarbetare de närmaste tio åren. "Vi uppfattas som lyhörda, intresserade av branschens utmaningar och mycket samarbetsvilliga", säger Arbetsförmedlingens kommunikationsdirektör Mikael Hvinlund.

74

procent av arbetsgivarna angav förra året att de fått tillräckligt med sökande för att kunna anställa.

GRÖNARE OCH SKÖNARE

Arbetsförmedlingen har som mål att sköta sitt uppdrag så hållbart som möjligt. Och det lyckas faktiskt ganska bra. Förra året minskade koldioxidutsläppen kopplade till Arbetsförmedlingens tjänsteresor.

Arbetsförmedlingen hade drygt 90 000 distansmöten, vilket är dubbelt så många jämfört med 2016. Utskrifter och kopior har sjunkit med nästan 10 procent per år under de senaste åren. Och Arbetsförmedlingens nya it-serverhallar drar cirka 30 procent mindre el jämfört med de gamla.

VERKSAMT.SE BÄST

På webbplatsen verksamt.se samlar Arbetsförmedlingen och andra myndigheter information och e-tjänster för den som ska starta eller driva företag. Webbplatsen utsågs till Sveriges bästa webbplats 2017 i kategorin "Samhällskommunikation". Arbetsförmedlingen förser sajten med basinformation, nyheter och kampanjinhåll. Fokus är dagens rekryteringsutmaning, anställningsstöd och starta eget-bidrag.

2017

så många moderna beredskapsjobb pågick i slutet av maj i år. Det innebär att regeringens mål för hela 2018 på 2 000 anställningar redan har nåtts – sju månader före sista datum. Den stora efterfrågan på arbetskraft inom de gröna näringarna är en av orsakerna till den snabba ökningen under våren.

Visste du att ...

... drygt **362 000** personer fick ett arbete, vilket motsvarar **38** procent av antalet inskrivna, under förra året? Drygt **42 600** påbörjade reguljära studier, motsvarande **4,4** procent.

... Platsbanken är den dominerande jobbsajten för personer som söker arbete i Sverige och att antalet besök på Af:s webbplats arbetsförmedlingen.se uppgick i genomsnitt till **4,3** miljoner per månad förra året?

... Af tog emot **21** studiebesök förra året bland annat från Moldavien, Australien, Rumänien, Spanien och Frankrike? Besöken har framför allt fokuserat på matchning till jobb via utbildning, integration av nyanlända på arbetsmarknaden och digitalisering.

... under de senaste tre åren har över **90** procent av arbetsgivarna svarat att de är nöjda med hanteringen av sina order, enligt Arbetsgivarundersökningen?

Källa: Af:s årsredovisning 2017