

Allas ansvar att följa upp Puls

– Vi jobbar mycket med att skapa engagemang och delaktighet på vår avdelning. Där är Pulsen ett av verktygen där man anonymt har förmånen att säga sin åsikt. Minst lika viktigt är det att komma fram till realistiska lösningar på resultatet.

Scandinavian Airlines

Det menar Lisa Ekström som är ledare för Customer Relations inom Scandinavian Airlines Sverige. Hon säger att resultatet skapar diskussioner som annars kanske inte hade blivit av.

Pulsen för 2005 genomfördes mitt i en uppsägningsprocess. Trots detta deltog samtliga de 25 personer som då arbetade i funktionen och resultatet blev väl godkänt.

Ur resultatet prioriterades fem områden, fyra som hade förbättringspotential och ett som fått ett mycket bra resultat.

Tar vara på det positiva

– Idén med att vi även valde en fråga med ett bra resultat kom från en av medarbetarna och

ambitionen var att vi skulle lära oss av det vi själva är duktiga på. Stämning, samarbete och delaktighet är något vi arbetar med kontinuerligt och vill ville skapa

en positiv känsla och kopiera det till frågor vi kunde förbättra.

Som ledare menar Lisa Ekström att den handlingsplan som görs är avdelningens gemensamma även

om ledaren har huvudansvaret.

Man tog tillsammans fram handlingsplanen på ett avdelningsmöte och strukturen är enkel – definiera området, kom

med konkreta förslag på lösningar, utse ansvarig och bestäm när arbetet ska vara klart. Och, kanske viktigast av allt, uppföljningen – den som är så lätt att glömma!

– Alla är engagerade och vi driver arbetet tillsammans. Det är inte ledarens handlingsplan, utan avdelningens och det är viktigt att fokusera på det vi själva kan påverka, menar hon. Till exempel ville vi förbättra punkten att man som medarbetare har känslan att man inte hinner med det som förväntas av en. Vi har nu satt upp mål per individ som vi följer upp en gång varje månad. Jag som ledare har såklart ett ansvar men även som medarbetare har man ett ansvar att säga ifrån när man inte hinner. Dialogen och respekten är viktig!

Men det är inte enbart Pulsresultatet som präglar förbättringsviljan hos Customer Relations. Under hela året arbetar funktionen med actionlistor för att inte förlora engagemanget och delaktigheten i jobbet. Alla deltar med glöd och iver, och på så sätt tar man sitt ansvar för sin egen arbetssituation.

Annica Ahlberg-Valdna



Lisa Ekström t v med kollegan Eva Wannerheim.