

# Progressiv utveckling. "Energy for Change - Leadership, and Development"

## Presentation– Anna Ferneman

### Kontaktuppgifter

Namn: Anna Ferneman  
Adress: Alphyddevägen 29 2 tr  
Telefon: +46 76 104 42 88  
E-mail: anna.ferneman@hotmail.se

"Anna har en unik förmåga att skapa engagemang och energi i grupper och hos människor." *Linn Norén, Rumblin*



## Om mig

Jag tycker det är fantastiskt när jag får vara med och se människor fatta mod våga utmana sig själva, gå från omedvetna till medvetna val och skillnaden som uppstår i positiv riktning för dem själva, gruppen och organisationen de verkar i. Mitt motto är "gör det enkelt men inte enklare än det är"

I mina uppdrag så är målet att deltagarna ska få vilja, förståelse och energi till agera direkt därför behöver det vara konkret och handfast. Mitt utgångsläge är att ständig förändring är normaltillståndet vilket kräver mental och fysisk styrka över tid.

**Roller:** Konsult, Framtidsstrateg, Exekutiv coach/mentor, Chefshandledare, Facilitator, Rådgivare, Förändringsledare.

## Bakgrund

Jag är certifierad framtidsstrateg, certifierad coach och har både utbildning och lång erfarenhet av ledarskap, affärsmannaskap och försäljning på olika nivåer. Jag har fördjupat sig inom argumentativ kommunikation, såväl muntligt som skriftligt.

Jag har tidigare arbetat som utbildare/coach på Framfot AB. Affärsutvecklare och konsult inom A&L Partners AB. Managementkonsult på Influence, affärsområdeschef på Betania Organisationsmedicin AB, och enhetschef inom Feelgood Hälsa Sverige.

## Exempel på uppdrag:

- Visionsarbete och omvärldsanalys
- Strategi och affärsutveckling
- Chefs-och ledarskapsutveckling
- Värderingsimplementering och medarbetarträning.
- Hälsostrategiskt ledarskap
- Coachuppdrag för ledningsgrupper
- Utbildning i affärsmannaskap och försäljning
- Utbildning i kundservice och bemötande
- Utbildning i projektledarskap
- Teamutveckling för ledningsgrupper och mellanchefer
- Konflikthantering och svåra samtal

## Sagt om mig:

- Oerhört förtroendeingivande och äkta. Visade ett starkt engagemang för vår verksamhet och förstod våra utmaningar och hjälpte oss hitta lösningar som fungerade för oss."
- "Skapar trygghet, ser helheter, deltar aktivt i alla interna träningar och är som en del av oss

- "Engagerad kunnig. Bra på att vända frågeställningar, får mig att se saker på andra sätt
- "Är uppriktig och ger ärlig feedback kopplat till att leva som vi lär. Ställer klargörande frågor."

## Exempel på skräddarsydda uppdrag:

### 1. Ledningsutveckling av ledningsgrupp samt mellanchefer

Innehåll: Träning för chefer att implementera mål och strategier ner på individnivå.

- Utveckla ledarskapet genom dialog, reflektion, teori och övningar.
- Skapa en gemensam grund för ledarskapet som stödjer förmågan att tydliggöra uppdrag internt gentemot medarbetarna, samt att nå uppsatta mål.
- Att få verktyg för att stötta medarbetarna i att se sin del i helheten och på så sätt skapa motivation och engagemang och en känsla av sammanhang – KASAM

### 2. Volvo – ledarutveckling

Innehåll: Effektivt ledarskap ur ett helhetsperspektiv.

- Medvetandegöra samarbetets grundläggande mekanismer och det personliga ledarskapet betydelse för hur det påverkar effektivitet och prestation

### 3. Ledarutveckling Hälsofrämjande ledarskap

Innehåll: Hälsa utifrån ett helhetsperspektiv – chefs spelplan

- Det personliga ledarskapet – hur kan du göra konkret för att bli hållbar och framgångsrik
- så skapar du rätt förutsättningar i din organisation för motivation och engagemang

### 4. Säljutbildning butikspersonal

Innehåll: upptäck glädjen i att skapa energifyllda möten och upptäcka outtalade behov hos kund.

- Skapa lojalitet hos kund.
- Främja merförsäljning
- Energifyllda möten som stärker positionering samt ökar lönsamheten.

*Samma år som jag genomförde denna utbildning som genomfördes juni-sep fick butiken en klart högre försäljning än föregående år vid bokslut i december.*

### 5. Kundservice- trygga och professionella i den kundvårdande och mersäljande rollen.

Innehåll:

- Trygghet i den mersäljande och kundvårdande uppdraget
- Aktivt lyssnande och frågetekniker för att möta kundens behov
- Kundservice
- Professionellt och personligt bemötande

Mål: Att bli ännu vassare på kundservice som imponerar, ha rätt attityd i kundsamtal och reagera på ett tryggt sätt som skapar förtroende och ökad kundnöjdhet.

### 6. Liljas bil – säljresan – från ord till handling

Innehåll: Att genomföra en utbildning för all personal inom Liljas bil som syftar till att förbättra kundupplevelsen, öka försäljningen och skapa en långsiktig förändring i vårt säljbeteende.

## **7. Business Academy – affärsmannaskap**

Innehåll: Denna akademi som bygger på 3 steg totalt 6 dgr inklusive coachings. Målet är att deltagarna ska växa i den affärsmässiga rollen, känna ökad trygghet och oftare ta förarsätet hos kunden samtidigt som de trivs bättre och har roligare i sin roll.

## **8. Projekt och pedagogik utbildning för att utveckla customer success**

Innehåll: Handgriplig utbildning som får gruppen att jobba enhetligt där de tillsammans bygger upp ramar och strukturer för framgångsrika implementationsprocesser av sina affärssystem.

-Deltagarna ska kunna bedriva projekt för att bidra till kundernas framgång med ett affärsmannaskapstänk

## **9. Förändringsprojekt samt implementering av värderingar**

Innehåll: Träningar med ledningsgruppen i syfte att stärka ledningen som grupp genom att förbättra samarbetsförmågan och effektiviteten.

- Vi har tränat två kritiska grupperingar, Kundservice och Montörsgänget i framförallt personligt ledarskap men också samarbete och gruppeffektivitet.
- Som ett steg i att förtydliga företagets riktning har vi tillsammans med ledningen arbetat fram ett utkast till Elverkets värderingar.
- Slutligen har vi tränat alla medarbetare i syfte att skapa större förståelse för Elverkets nuläge och framtid där värderingarna har varit i fokus. Skapat insikt om hur mitt personliga ledarskap påverkar helheten och vikten av ett gott samarbete bidrar till ett effektivt och välmående företag.

## **10. Teamutveckling med en kundserviceavdelning.**

Innehåll: Att medvetandegöra samt ge kunskap och inspiration om hur man som individ kan påverka sin hälsa och stressnivå

- Att förstå vad människor och jag själv får energi av
- Hitta sätt att skapa energi och motivation

Mål: Alla går stärkta i sin roll och förstår att varje medarbetare är viktig och gör skillnad.

## **Exempel på upplägg och arbetsmetodik**

### **Upplevelsebaserad träning för att säkerställa effekt och beteendeförändring**

- **Teori**
- **Någon form av upplevelse. Träning, case, uppgift etc**
- **Reflektion, individuell samt gemensam för att därifrån dra slutsatser och lärdomar. Målet är alltid att gå från ord till handling.**

## **Omvärldsanalys - trendspaning**

Omvärlden påverkar oss alla, men vi har små möjligheter att påverka den. Genom att trendspana får ni verktygen för att blicka bakåt, inåt, utåt och framåt – att vidga sinnet, ta reda på de viktigaste förändringarna i omvärlden och på så sätt få hjälp att ta de rätta besluten för långsiktig framgång.

Trendspaning genomförs i samarbete med kund organisationen och hjälper dem att därefter analyseras de viktigaste trenderna för deras verksamhet. Analysen kan ligga till grund för framtida planering, riskanalys och beslut.

## **Ledningsgrupputveckling**

Upplägg för ledningsgrupputveckling handlar förstås mkt om gruppens mognad. Alltifrån att tydliggöra ledningsgruppen roll till vilken roll man har och tar som individ. Hur samverkar gruppen på bästa sätt, är det en effektiv grupp som lyfter varandra med hög energi. Hur ser gruppens sammansättning ut med olika beteendestilar.

Med andra ord kan det handla om allt ifrån att förstå ledningsgruppen uppdrag och ha en samsyn så att man drar åt samma håll, till att jobba med gruppdynamiken och skapa en högpresterande grupp med tillit och tryggt klimat.

## **Ledarskaputveckling - att leda andra**

Ledarskap i grunden går ut på att hitta och påverka förutsättningar som gör att människor, arbetsgrupper och organisationer fungerar så pass bra att ni som organisation lyckas nå era mål. Empirisk forskning ( bl.a Kairos future) visar på att det finns ett antal nyckelfaktorer som framgångsrika chefer lyckas hantera. När jag arbetar med ledarskapsutveckling i olika former har jag alltid dessa 4 faktorer i åtanke som en grund att stå på och som en hjälp att identifiera vad varje unik ledare behöver för att lyckas.

## **Coachande förhållningssätt**

När jag arbetar med coachande förhållningssätt varvar jag alltid teori med upplevelsebaserade övningar för att träna sitt coachande förhållningssätt. Skillnaden mellan att agera coach och ha ett coachande förhållningssätt anser jag är viktigt att förstå också att förstå när ett coachande förhållningssätt inte är bästa sättet att leda en medarbetare.

## **Chefshandledning/ executiv coaching**

Utgår från chefs specifika situation. Analys av situationen och därifrån skraddarsytt program. När jag chefshandleder blandar jag ofta coaching och rådgivning när jag anser att så krävs. Men jag tar alltid avstamp i organisationens övergripande vision, värderingar, mål och strategier.

## **Att leda sig själv**

Att skapa insikt för den enskilda individens förståelse för att hon i varje läge kan påverka sin omgivning och därmed också dess prestation.

Den enskilda individens förmåga att aktivt göra val baserat på sin förståelse, beteende, tolkning och ansvarstagande.

Den enskilda individens förmåga att förstå gruppens/organisationens mål och strävan efter att tillsammans med sin omgivning uppnå dem genom sina val.

**Tillvägagångssätt:** Att arbeta utifrån VAD & HUR dimensionen. Genom att varva teori med upplevelsebaserad träning får individen själv uttala och upptäcka vad som är möjligt att påverka och det skapas också en medvetenhet kring att individens val. Att hur jag som enskild individen beter mig och förhåller mig påverkar både individen, gruppen och slutresultatet. Reflektion och formulering och konkret handling för att öka sitt personliga ledarskap samt gruppens effektivitet.

## **Förändringsledning**

Att stötta ledare och medarbetare i att öka sin förändringskompetens och på så sätt öka förändringstakten. Att tydliggöra förändringen kopplat till vision, mål och värderingar. Mina utgångspunkter är att vi hanterar förändringar på olika sätt, vi går in i förändringar med olika förutsättningar, ständiga förändringar är normaltillståndet som kräver fysiska och mentala resurser över tid.

Fokusområden för ledare och individ:

- Ge kunskap om hur vi som människor fungerar och agerar i förändring – genom förändringens fyra rum.

- Att förstå hur jag behöver leda i förändring utifrån kunskap om Fyrarummaren samt den organisatoriska fyrarummaren. Forskning visar att de flesta chefer agerar ad hoc i förändring och inte utifrån vetenskaplig grund och beprövade metoder.
- Visa på vilka faktorer som är viktiga för att klara förändring
- Att klara förändring med ett proaktivt förhållningssätt, balans och arbetsglädje
- Att som ledare skapa framgång och effektivitet i de förändringar som genomförs

### **Fyra viktiga framgångsfaktorer i förändringsarbete som jag utgår ifrån**

- Förståelse för förändringsprocessen i sig själv
- God hantering av dessa förändringsprocesser
- Vikten av ett gott ledarskap i förändringsarbetet
- Uthållighet

### **Teori varvat med upplevelsebaserad träning och konkreta verktyg**

- Nytankande
- självinsikt
- Konstruktiva tankemönster
- Självförtroende
- Återhämtning och anpassning
- Stress – och känslöhantering
- Sammanhang och distans
- Socialt stöd
- Motivation

### **Metoder/verktyg**

- Förändringens fyra rum
- Transaktionsanalys
- Förstå, vill, kan, gör
- Kasam- känsla av sammanhang, meningsfullhet, begriplighet, hanterbarhet
- Reflektion

Förändringens fyra rum® är en vetenskaplig teori om förändring, utveckling och stabilitet, ett pedagogiskt instrument som skapar förståelse för förändringsprocessen. Den visar på hur vi kan uppfatta oss själva, andra och vilka konsekvenser det ger vid förändring, utveckling och under hårt tryck. Många gånger hamnar vi i konflikt just på grund av att vi ser så olika på verkligheten. Kan vi få en djupare förståelse för vad dessa olika perspektiv innebär och dessutom förståelse för dess nytta och hur de kan hanteras ökar vår förmåga till hantera konflikter konstruktivt och framåtriktat.

### **Värderingsimplementering**

Avgörande för att värderingarna verkligen ska styra det dagliga beteendet så krävs det man förstår dem, vilja att leva dem dessutom utifrån en gemensam tolkning. Detta kan man träna ledare och medarbetare i utifrån träningsfilosofin.

- Förstå
- Vilja
- Kunna
- Göra

Genom medvetandegörande övningar och exempel på vad de innebär i vardagen så kan man säkerställa framdrift mot en gemensam företagskultur, i syfte att skapa en effektiv och högpresterande organisation.

### **Grupp effektivitet**

Att arbeta i grupp fungerar sällan optimalt per automatik. I själva verket har majoriteten av grupper låg samarbetsförmåga, vilket förstås påverkar effektiviteten och produktiviteten. Jag har certifierat mig en modell som bygger på forskning av Philip Runsten och Handels, denna forskning vann stora HR priset 2011 och visar på ett antal områden en grupp kan arbeta med för att förbättra sin samarbetsförmåga.

Konkret får gruppen göra en egen skattning av de fem identifierade områdena som påverkar gruppens effektivitet. Efter det prioriteras vilka områden som gruppen behöver utveckla för att öka sin samarbetsförmåga och effektivitet.

Jag utgår också från Losada – metoden från USA(Losada/Heaphys) som visar på vilken kommunikation och fokus som krävs för att skapa högpresterande team. Det handlar till stor del att identifiera vilket kommunikationsmönster och förhållningssätt man använder som ledare och som grupp. Att bli medveten och därefter träna på en kommunikation som stärker gruppen och skapar ett öppet, tryggt och lärande klimat.

### **Grupputveckling/Konflikthantering**

Stöd i att stärka arbetsgruppen, skapa tillit, vi-känsla och samarbete.

Mål: En hälsosam, tydlig och välfungerande grupp med tillit och tydlig kommunikation.

- Utveckla delaktighet och engagemang
- Skapa en dialog som är positiv och konstruktiv på arbetsplatsen bland medarbetare
- Att gå från ord till handling

Workshop där deltagarna själva får reflektera över vad som fungerar gott i arbetet samt vad som behöver utvecklas och förbättras.

1. Identifiera nuläge och önskat läge kopplat till företagets värdegrund och övergripande mål
2. Vilka resurser krävs och vad hindrar oss idag från att fungera optimalt som arbetsgrupp på organisation, grupp, samt individnivå
3. Sammanställning av prioriteringar på organisation, grupp samt individnivå formuleras till handlingsplan kopplat till uppdraget för organisationen.

Mitt fokus är att skapa medvetenhet, personligt ansvar samt aktiva val. Samt att få lust att vilja att blicka framåt och enas om en önskad framtid.