



Stockholms
stad

Förhållningssätt för ledare och medarbetare i Stockholms stad

En förutsättning för att vidareutveckla och upprätthålla en god service till stockholmarna är att stadens kommunikation är aktiv, trovärdig och tillgänglig. I stadens personalpolicy, kvalitets- och kommunikationsprogram anges de förhållningssätt som förväntas och krävs av stadens chefer och medarbetare. Kommunikationen mellan tydliga ledare och aktiva medarbetare skapar goda förutsättningar för utveckling och förändring.

Stadens personalpolicy beskriver samspelet mellan ett tydligt ledarskap och ett aktivt medarbetarskap. Det ena fungerar inte utan det andra och utifrån det har sex förhållningssätt formulerats. Förhållningssätten fokuserar på effektivitet, arbetsglädje, socialt ansvarstagande och goda resultat vilka är viktiga delar i stadens arbete med att vara en attraktiv arbetsgivare och att erbjuda en verksamhet av god kvalitet för stockholmarna.

Med ett tydligt ledarskap och ett aktivt medarbetarskap utvecklas och förbättras verksamheten. Verksamhetsutveckling är ett ständigt pågående arbete som förutsätter samarbete och att idéer tas tillvara för att lyckas med uppdraget. Det innebär även inkludering och lyhördhet för människors olikheter och erfarenheter.

Förhållningssätten är tänkta att användas som stöd till utvecklingsarbete inom alla verksamheter och nivåer i organisationen till exempel kring medarbetarenkät och ledarskapsrapport, medarbetarsamtal, kvalitetsarbete och andra utvecklingsinsatser.

Stadsledningskontoret

Vill du veta mer?

Kontakta Personalstrategiska avdelningen

stockholm.se

Förmedling av mål och budskap - fokuserar på verksamhetens mål och resultat

Förmedling av stadens mål och budskap

Ett tydligt ledarskap innebär en förmåga att förmedla organisationens vision, mål och budskap så att medarbetarna känner att de bidrar till att nå stadens övergripande vision och mål.

Det har betydelse för medarbetarnas engagemang vilken förmåga du som chef har att översätta, formulera och kommunicera budskap. Som chef kan du sätta in aktuella frågor i ett sammanhang och förklara bakgrund och orsak samt hur det påverkar verksamheten.

Mål och resultat

Ett aktivt medarbetarskap innebär att vara väl förtrogen med verksamhetens mål och förväntade resultat.

Det har betydelse för engagemang och drivkraft hur väl du som medarbetare kan sätta in aktuella frågor i ett större sammanhang och förstå vilka resultat som ska uppnås. Som medarbetare är du väl förtrogen med aktuella mål och styrdokument och kan relatera dessa till det egna arbetet.

Återkoppling - fokuserar på verksamhetens utveckling och initiativkraft

Återkoppling

En tydlig ledare har god förmåga att återkoppla prestation och resultat. Chefen ska återkoppla både det som fungerar bra och det som kan förbättras.

Genom att du som ledare är tydlig och konsekvent får medarbetarna återkoppling i det egna arbetet och i samarbetet med andra. Verksamhetsutveckling och initiativkraft stimuleras av återkoppling på hur medarbetarna arbetar för att nå målen.

Verksamhetsutveckling och initiativkraft

Ett aktivt medarbetarskap innebär att ta ett eget ansvar för arbetsuppgifter och för att utveckla verksamheten.

Det har betydelse för utveckling av verksamheten att du som medarbetare själv söker information och tar egna initiativ till att utveckla din kompetens utifrån verksamhetens behov. Du tar dig an utmaningar och deltar i de förändringar som krävs för att nå målen och genomför idéer som leder till utveckling.

Dialog och delaktighet - fokuserar på arbetsklimat och engagemang för uppdrag

Dialog och delaktighet

En tydlig ledare skapar förutsättningar för delaktighet genom att informera, involvera och ge utrymme för reflektion. Chefens förmåga att använda dialog som metod vid möten skapar förståelse och insikter hos medarbetarna.

Som chef är du tydlig i vad och hur medarbetarna kan vara delaktiga. Viktigt är att tydliggöra vad som är möjligt att påverka och vad som redan är beslutat. Dialog och delaktighet bidrar till att utveckla ett gott arbetsklimat och att skapa engagemang.

Arbetsklimat och engagemang

Ett aktivt medarbetarskap innebär att bidra till och utveckla ett bra arbetsklimat.

Det har betydelse för arbetsmiljön att vi som medarbetare tar ett gemensamt ansvar för delaktighet, engagemang och trivsel på arbetsplatsen. Som medarbetare är du aktiv och bidrar på möten. Ett gott medarbetarskap är inkluderande vilket betyder att allas olikheter och erfarenheter respekteras. Som medarbetare är vi lyhörda för den mångfald som finns och ser den som en resurs i verksamheten.

Öppenhet och respekt - fokuserar på att allas kompetens tas tillvara

Öppenhet och respekt

En tydlig ledare visar tillit till medarbetarna och skapar ett klimat som präglas av öppenhet och respekt.

Din förmåga som chef att både bekräfta beteenden som bidrar till att utveckla klimatet på arbetsplatsen och hantera konflikter och

oro, lägger grunden för en god arbetsmiljö och stärker ett inkluderande medarbetarskap.

Öppenhet och respekt

Ett aktivt medarbetarskap innebär att respektera människors lika värde och erfarenheter.

Det har betydelse för utvecklingen av verksamhetens resultat om alla medarbetares erfarenheter, idéer och kunskaper respekteras och tas tillvara. Som medarbetare upplever du att du har inflytande och kan säga vad du tycker och diskutera det som är bra och mindre bra i arbetsgruppen. PM Sida 4 (4)

Tydlighet, förväntningar och ramar - fokuserar på samarbete och helhetssyn utifrån uppdrag

Tydlighet, förväntningar och ramar

Ett tydligt ledarskap innebär att tydliggöra förväntningar och vilket handlingsutrymme som finns. Det räcker sällan att bara informera om ramar och riktlinjer för att alla ska förstå.

Som chef har du förmåga att tydliggöra förväntningar och förutsättningar vilket skapar trygghet bland medarbetarna och ökar förutsättningarna för samarbete och helhetssyn.

Samarbete och helhetssyn

Ett aktivt medarbetarskap innebär att samarbeta för att nå resultat och lyckas med uppdrag.

Det har betydelse för verksamhetens utveckling hur väl vi som medarbetare samarbetar och har förmåga att använda oss av varandras kunskaper. Som medarbetare utvecklar du ständigt din förmåga till samverkan med andra, både internt och externt och lär av goda exempel.

Närvaro och coachning - fokuserar på bemötande och kundens fokus

En närvarande och coachande chef

En tydlig ledare har förmåga att vara närvarande och lyssnande. Chefen ska vara tillgänglig och finnas till stöd och hjälp i det dagliga arbetet.

Genom ett coachande förhållningsätt stimulerar du som chef till utveckling och ett ökat engagemang hos medarbetarna att förbättra mötet med brukarna.

Bemötande och kundfokus

Ett aktivt medarbetarskap innebär att fokusera på att förbättra mötet med brukarna.

Det har betydelse för verksamhetens kvalitet hur väl du som medarbetare lyckas i det personliga mötet med brukaren. Du sätter kundens behov i centrum, uppmärksammar fel och brister och är ett föredöme för verksamheten.