

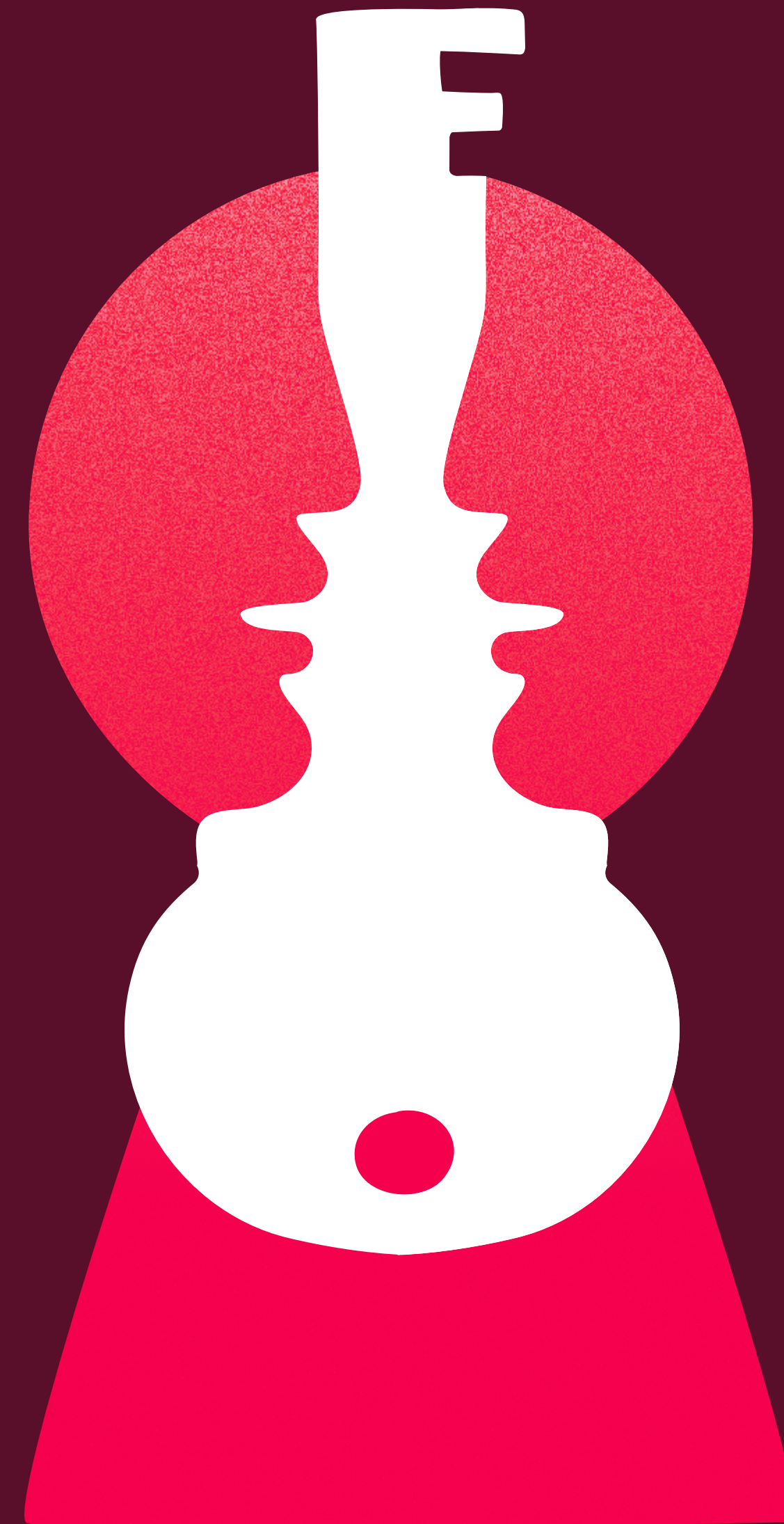
Träning i emotionell intelligens:

# VÄGEN TILL EXCEPTIONELL PERSONALLEDNING



**Lily Kriegs**

Partner för inkluderande kultur och tillhörighet, Spryker



*Hi!*

Med sina två decennier inom tech-branschen har **Lily Kriegs** alltid prioriterat de mänskliga inslagen. Som HR/DEI&B-ledare och en partner för inkluderande kultur och tillhörighet på Spryker, har hon ägnat sig åt att bygga emotionellt intelligenta arbetsmiljöer som är centrerade kring välbefinnande och respekt, där alla känner sig genuint inkluderade och stöttade.

Lilys inställning till livet och arbetet är djupt rotad i vänlighet – en princip hon anser är avgörande i alla aspekter av livet och som erbjuder ett universellt språk som överskrider professionella gränser. Det är en påminnelse om att vi, även i våra roller och ansvar, kan välja att vara vänliga varje dag, överallt, för att främja en mer inkluderande och empatisk värld.

Hennes erfarenheter som mamma och invandrare från Mexiko som har bott i Tyskland i 30 år, har också berikat hennes personliga och professionella resa. Kontinuerligt lärande har lett henne till coaching, första hjälpen och kontinuerligt stöd för mental hälsa, samt förebyggande av utbrändhet – med en grund i evidensbaserade metoder som främjar motståndskraft och balans mellan jobb och privatliv.

När hon inte jobbar älskar Lily att läsa, vandra och utöva QiGong. Hon gillar även litteratur och finner glädje i att skriva dikter och vara en mentor för unga ledare.



**Lily Kriegs**

Partner för inkluderande kultur och tillhörighet,  
Spryker



**Spryker** är den ledande komponenterbara handelsplattformen för företag med sofistikerade affärsmodeller som möjliggör tillväxt, innovation och differentiering.

Sprykers användarvänliga, huvudlösa, API-orienterade modell är särskilt utformad för sofistikerade transaktionsföretag och erbjuder en ledande approach som ger företag flexibiliteten att anpassa sig, skala och snabbt gå till marknaden, samtidigt som den möjliggör en snabbare värdeökning för nedlagd tid genom hela deras digitala transformationsresa.

Som en global plattformsledare inom Enterprise Marketplaces för B2B och B2C, Thing Commerce och Unified Commerce, har Spryker stöttat över 150 globala företagskunder världen över och använts av varumärken som ALDI, Siemens, Hilti och Ricoh. Spryker blev utnämnd till Visionary i Magic Quadrant™ for Digital Commerce år 2023 av Gartner® och rankades även som en Strong Performer i The Forrester Wave™: B2B Commerce Solutions, Q2 2022. Spryker är ett privatägt techföretag med huvudkontor i Berlin och New York.

Introduktion	5
Heartset-färdigheter för HR-ledare	7
De 3 grundläggande Heartset-färdigheterna och deras påverkan	9
Heartset-färdigheter hjälper oss att lära oss av det förflutna för att kunna reagera bättre på en oförutsägbar framtid	14
Bli en bättre ledare med Heartset-färdigheter	16
7 sätt att integrera Heartset-färdigheter i HR-aktiviteter	19
Heartset-färdigheter: Omdefiniering av kärnan i HR-ledning	22
Möt Bob	23

# Introduktion

I det moderna arbetslivet är det otvivelaktigt viktigt att ha tekniska färdigheter och branschkunskap. Ändå finns det en ökad förståelse för den avgörande roll som de mjukare, mer nyanserade färdigheterna relaterade till vår emotionella intelligens har.

Traditionella arbetskulturer har länge marginaliserat känslor och betraktat dem som irrelevanta eller skadliga för människors yrkesmässiga framgång. Den globala erfarenheten av COVID-19 har dock avsevärt ändrat detta synsätt; pandemin betonade vår gemensamma sårbarhet och mänsklighet, och omformade hur vi uppfattar vår relation till arbetet.

Viktigast av allt är att pandemin i grunden förändrade hur vi interagerar med varandra i våra arbetsmiljöer och gjorde det acceptabelt att öppet prata om mental hälsa och emotionellt välbefinnande.



# Hylla arbetsstyrkor med hög emotionell intelligens

Emotionell flexibilitet och anpassningsförmåga är avgörande för att blomstra i dagens arbetsvärld. Vi som jobbar inom HR befinner oss i mötet mellan organisationskultur och de anställdas välbefinnande som förespråkare för **emotionellt intelligenta arbetsstyrkor**. Vi har i uppdrag att navigera och guida våra organisationer genom kontinuerlig förändring och att förespråka kulturer som prioriterar människor, med fokus på emotionell mognad, inkludering och välbefinnande för våra team.

Resan mot dessa mål kräver att vi omfamnar och lär av våra gemensamma mänskliga erfarenheter och främjar miljöer där känslor är avgörande för vilka vi är och för våra organisationers framgång.

Denna guide utforskar emotionell intelligens – våra Heartset-färdigheter – och framställer den som ett avgörande komplement till de kognitiva förmågor vi ofta prioriterar i vår professionella utveckling, mer kända som Mindset-färdigheter eller ”hårda” färdigheter.

Mindset	VS.	Heartset
<b>Vad är Mindset?</b> Ett anpassningsbart mentalt ramverk förankrat i nyfikenhet och kontinuerligt lärande.		<b>Vad är Heartset?</b> En anpassningsbar emotionell motsvarighet till Mindset. Det fokuserar på förståelse och hantering av känslor.
<b>Varför är det viktigt?</b> Anpassningsbara kognitiva färdigheter ser utmaningar som möjligheter snarare än hinder.		<b>Varför är det viktigt?</b> Heartset hjälper oss att erkänna och acceptera negativa känslor, vilket gör det möjligt för oss att navigera osäkerhet.
<b>Hur kan det påverka?</b> Genom att anta en anpassningsbar approach kan individer och team driva tillväxt, främja innovation och åstadkomma positiv förändring i vilken miljö som helst.		<b>Hur kan det påverka?</b> Ett anpassningsbart Heartset främjar öppenhet och hjälper människor att välkomna nya upplevelser som möjligheter till emotionell tillväxt snarare än källor till stress eller ångest.

Heartset-färdigheter utgör grunden för emotionell intelligens – från självmedvetenhet, självhantering och social medvetenhet till att bygga relationer. Varje Heartset-färdighet är avgörande för att bemästra konsten av **personalledning**. Vi kommer att undersöka hur varje Heartset-färdighet kan tillämpas dagligen för att stärka våra roller inom HR och hjälpa oss att bättre stödja våra organisationer när vi förbereder oss för framtiden.

## Kickstarta ditt träningsprogram i emotionell intelligens

Denna guide erbjuder praktiska strategier och effektiva tillvägagångssätt för att stödja arbetsplatskulturer som prioriterar balans mellan jobb och privatliv och emotionellt välbefinnande som väsentliga element för yrkesmässig framgång. Vi kommer att använda verkliga exempel för att demonstrera ramverket vi har skapat för **HR-ledare** för att starta ett företagstäckande utbildningsprogram i emotionell intelligens.

Följ med oss när vi utforskar dessa strategier och tillvägagångssätt och lär dig hur du kan implementera dem på din arbetsplats.

# Heartset-färdigheter för HR-ledare

Heartset-färdigheter är emotionella och sociala kompetenser som vi som jobbar inom HR kan använda för att lösa de utmaningar som dagens arbetsplats erbjuder. Dessa utmaningar innefattar att hantera känslor, utöva empati och bygga relationer vid interaktion med andra, samt mer situations- och tekniska utmaningar som att navigera i juridiska ramverk och efterlevnad, hantera budgetar osv.

## Skillnaden mellan Heartset-färdigheter och hårda färdigheter

Hårda färdigheter betraktas ofta som de viktigaste (eftersom de vanligtvis rör teknisk kompetens), men Heartset-färdigheter är lika väsentliga. Varje Heartset-färdighet är avgörande för att bygga exceptionellt ledarskap och blomstrande, samarbetsvilliga team som hälsosamt och framgångsrikt kan navigera genom de nya utmaningar som uppstår i världen omkring oss.

Stabila Heartset-färdigheter är nyckeln till kunskapsdelning och effektiv kommunikation av vår expertis till våra kollegor och kunder. De gör det möjligt för oss att bygga äkta anknytningar och hjälper oss att göra en positiv och professionell inverkan.

## Tillämpning av Heartset-färdigheter på arbetsplatsen

Det finns så många exempel där du kan tillämpa ovärderliga Heartset-färdigheter på din arbetsplats varje dag, särskilt när du anpassar dig till stora förändringar, som nya GDPR-lagar i Europa.

GDPR-uppdateringarna som nyligen trädde i kraft krävde att företag gjorde betydande förändringar, inklusive noggrann dokumentation, omprövning eller till och med eliminering av gamla processer. HR-teamet stod vid frontlinjen under denna övergång och navigerade genom ett hav av motstånd mot förändring från människor över hela organisationen.

Även enkla saker som att schemalägga möten med människor för att förstå hur dessa GDPR-förändringar skulle påverka deras teams arbetsflöden och tvinga vissa projekt att stängas ner visade sig vara en utmanande övning som krävde hög emotionell intelligens för många organisationer.

Emotionell intelligens (även känt som den emotionella kvoten, eller EQ) är grundläggande för att framgångsrikt hantera övergångar som denna: Det är avgörande för HR och personalledare att utöva empati och skapa trygga, samarbetsvilliga miljöer som uppmuntrar till att framgångsrikt hitta lösningar på både de tekniska utmaningarna (som uppdateringarna av GDPR i vårt exempel) och människors naturliga rädsla för och motstånd mot det okända.

Att öka medvetenheten om behovet av att se och **känna med dem** som ogillar förändring är avgörande. Detta gör det möjligt för organisationer att skapa arbetsplatser som inte är dömande med trygga utrymmen för diskussion av komplexa ämnen (som förändring), samt att anpassa sig till paradigmskiften på arbetsplatsen och anta nya strategier för att hantera dem snabbt – och bana vägen framåt på ett smidigt sätt för hela arbetsstyrkan.



# De 3 grundläggande Heartset-färdigheterna och deras påverkan

Konflikter uppstår ofta från missförstånd av beteenden, antaganden och brist på empati, vilket utmanar oss att hantera våra känslor på arbetsplatsen. Traditionella tillvägagångssätt som inte erkänner känslor kan misslyckas med att hantera kärnan i frågan – vårt grundläggande mänskliga behov av respekt, förståelse och tillit.

När du lägger grunden för ett träningsprogram i emotionell intelligens för din arbetsplats, börja med dessa tre grundläggande Heartset-färdigheter.

## 1. Emotionell öppenhet och sårbarhet

Det kan vara läskigt, men när vi omfamnar **emotionell öppenhet** och **sårbarhet** inom HR-aktiviteter, ser vi sårbarhet som nyckeln

till att främja tillit, inkludering och en kultur av meningsfull feedback. När du utbildar ditt team är det viktigt att föregå med gott exempel.

Sårbarhet gör det möjligt för oss att skapa närmare anknytningar och göra det säkert för andra att delta och engagera sig i den gemensamma medmänskligheten på arbetsplatsen. **Överväg att använda dessa steg som en kraftfull startpunkt i ditt utbildningsprogram för emotionell intelligens:**

### 1. Lär känna varandra

Ge folk chansen att lära känna dig och deras kollegor bättre, samt vad alla gör i företaget.

### 2. Skapa förutsättningar för ett öppet och produktivt samtal

Vägled dina medarbetare i att föra givande diskussioner med varandra. Skapa en avslappnad och trygg miljö där folk kan känna sig fria att släppa in andra och vara sig själva.

### 3. Dra nytta av ”Det här är jag, vem är du?”-modellen

Denna modell kan vara transformerande. Genom att du, som ledare för din workshop i emotionell intelligens, berättar för deltagarna vem du är och genuint visar intresse för vilka de

är, lägger du grunden för diskussioner baserade på ömsesidig nyfikenhet och förståelse.

Några saker jag har delat med mitt team i workshops om emotionell intelligens är:

**”Jag blir nervös inför möten utan dagordning eftersom överraskningar gör mig obekvämt. Ni då?”**

Jag har också inlett konversationer med:

**”Det här är inte mitt modersmål. Säg gärna till under vårt samtal om ni tycker att något jag sagt verkar konstigt så att vi kan förtydliga och förstå varandra bättre.”**

Denna modell är förankrad i medkännande nyfikenhet och aktivt lyssnande, och har visat sig vara avgörande för att navigera konflikter och främja en stödjande arbetsmiljö, vilket understryker den djupgående påverkan som **emotionell öppenhet** har.

## Det här är jag, vem är du?



## 2. Självmедvetenhet

**Självmедvetenhet** som en Heartset-färdighet är avgörande för HR-chefer och stödjande ledare i vår organisation och för feedback-processer.

Icke-dömande självreflektion i ledarskapet och medvetna beslut är avgörande för att bygga **självmедvetenhet**. De kan vara svåra att utöva till en början, men de är grundläggande för att hjälpa oss att anpassa oss till förändring och andra utmaningar. Den goda nyheten är att vi alla kan träna oss själva för att förbättra dessa Heartset-färdigheter.

Vi kan träna oss själva i självreflektion genom att föra dagbok. Att skriva ner saker ger oss en känsla av ansvar och ett åtagande till förändring. Icke-dömande självreflektion i ledarskapet (och hos individuella teammedlemmar) gör det möjligt för oss att öppna upp för att lära oss från våra misstag. Det låter oss också se misstag på ett positivt sätt, som en del av vår gemensamma mänsklighet. **För att arbeta med självreflekterande dagboksskrivande, börja med dessa steg:**

### 1. Individuell dagbok

Låt folk skriva ner viktiga observationer och saker de har lärt sig

från sina dagliga interaktioner med andra. Betona att förande av dagbok handlar mer om vanan än formatet.

### 2. Dagbok i grupp

Personligt dagboksskrivande kan vara till hjälp för människor, men i en arbetsmiljö kan självreflektion i grupp ha en betydande positiv inverkan på dina ledningsteam. Dela in deltagarna i grupper om 2-3 och be dem att reflektera över ett projekt eller en aktivitet de gjorde tillsammans. Coacha dem att skriva om vad som fungerade bra, vad som inte gjorde det, vad de kan göra annorlunda i framtiden, och vilka gränser de kan sätta för att främja ömsesidig respekt – och bli mer empatiska och effektiva när de arbetar tillsammans.

### 3. Identifiera lärdomar

Arbeta med varje grupp i workshopen för att identifiera lärdomspunkter. Detta hjälper till att göra målen handlingsbara, specifika och mätbara så att vi har sätt att granska och fira vår framsteg.

**Självmedvetenhet** som en Heartset-färdighet lägger grunden för att vi fullt ut ska förstå hur vi reagerar på det som händer runt omkring oss. Det hjälper oss också att stanna upp och tänka innan vi agerar.

När vi är medvetna om våra känslor blir vi bättre på att förstå hur vi reagerar på något (och varför) – och när vi behöver mer tid för ytterligare övervägande.

Att vara medveten kan vara utmanande, men att uppnå det är belönande, särskilt när det hjälper till att navigera i svåra samtal med teammedlemmar och kollegor. Det är också fördelaktigt för **interkulturell kommunikation**, vilket är helt avgörande i dagens mångkulturella och globala arbetsvärld.

### 3. Risktagande

**Risktagande** är inte en Heartset-färdighet som kommer naturligt för oss eller är särskilt bekväm. Ett av våra primära emotionella behov som människor är att känna oss trygga. Men ett medvetet omfamnande av kontrollerade risker kan leda till tillväxt och innovation.

Det krävs mycket mod från var och en av oss för att ta beslut. Vår rädsla för att ta risker och misslyckas överskuggar vårt behov av att känna oss trygga. Genom att skifta vårt tankesätt bara lite grann kan vi dämpa våra rädslor och få modet att vidta medvetna åtgärder och ta ansvar för utfallet med intelligent förståelse.

**För att starta din workshop om risktagande i utbildningen inom emotionell intelligens, börja med dessa steg:**

#### 1. Förutse och förbered dig för framtida scenarier

Den här övningen bygger upp deltagarnas strategiska tänkande och färdigheter i scenarioplanering för att mildra deras rädsla för att ta risker.

Be deltagarna föreställa sig olika potentiella situationer och skapa strategier för att hantera dem. Detta hjälper till att förbereda dina ledare och deras team för oförutsedda händelser, förbättrar beslutsfattandet och ökar anpassningsförmågan.

## 2. Använd tankekartor för att visualisera utfall

Dela upp deltagarna i grupper för den här övningen för att ge dem fördelen att arbeta med olika perspektiv och idéer.

Be deltagarna att bygga tankekartor för att visualisera resultaten av de scenarier de föreställde sig i steg 1, och uppmana dem att överväga kort- och långsiktiga strategier när de reflekterar över de mest troliga scenarierna.

## 3. Vänd misslyckanden till ovärderliga lärdomar

Diskutera det positiva som uppnås när varje beslut och risk betraktas som en läroperiod. En liten förändring i perspektivet gör att människor kan ta ansvar för sitt emotionella tillstånd medan de fattar beslut. Denna förändring låter deltagarna omvandla sättet de ser på risk – från ett potentiellt misslyckande till en ovärderlig läxa som kan hjälpa dem att överträffa sina ursprungliga mål.

Självklart kan vi alltid hitta på ursäkter för att undvika att besvara nya frågor i en undersökning, uttrycka våra åsikter om hur man ska agera eller föreslå en ny kreativ lösning. Att frukta feedback är naturligt, men att utveckla Heartset-färdigheten risktagande låter oss lämna vår komfortzon och få erfarenhet.

Att ta risker ger oss möjligheten att lära oss mer, uppnå mer och bevisa våra förmågor.



# Heartset-färdigheter hjälper oss att lära oss av det förflutna för att kunna reagera bättre på en oförutsägbar framtid.

Att bemästra Heartset-färdigheter och emotionell intelligens är centralt för effektivt ledarskap. De är avgörande för att stödja team och **uppmuntra engagemang**. De hjälper oss också att inspirera till empati och vara bättre förebilder i våra organisationer varje dag.

HR-personal och ledare är avgörande för att uppnå kulturer som sätter människan i centrum, överbrygga kommunikationsklyftor och skapa meningsfulla relationer mellan människor inom varje organisation.

Vi kan lära oss mycket från vårt förflutna för att kunna reagera bättre på en helt oförutsägbar framtid. Men som människor gillar vi inte oförutsägbarhet av samma anledning som vi inte gillar förändring: Det får oss att känna oss otrygga.

Men världen förändras oavsett om vi tycker om det eller inte. Ta de senaste två årtiondena:

- Finanskrisen år 2008
- Den globala pandemin år 2020
- Den ekonomiska volatiliteten och hotet om en global lågkonjunktur år 2023

Vi behöver anpassningsförmåga för att överleva, särskilt i våra yrkesmässiga liv. Det är den färdighet vars utveckling mest effektivt kan hjälpa oss att navigera vår ständigt föränderliga arbetsvärld. Anpassningsförmåga tillåter oss att förutse förändring, förbereda oss för den, och (viktigast av allt) agera proaktivt genom att bygga den emotionella och praktiska motståndskraft vi behöver för att bemästra de utmaningar som världen erbjuder.

Målet är inte att förutspå framtiden utan att mildra överraskningen och vara självsäkra kring våra alternativ och hur vi ska gå vidare. Självförtroende – kombinerat med motståndskraft – minskar ängsligheten kring dagliga uppgifter och ökar lugnet.

Heartset-färdigheter håller oss rörliga och anpassningsbara. De hjälper oss att fatta beslut som stämmer överens med långsiktiga mål i en snabbt föränderlig miljö samtidigt som vi förblir flexibla och innovativa.



# Bli en bättre ledare med Heartset-färdigheter

Empati är förmågan att förstå och ta del av andras känslor. Men empati räcker inte i denna komplexa värld – och särskilt inte i arbetslivet.

Vi behöver empatisk träffsäkerhet och medkännande nyfikenhet. När människor förstår och känner för varandra, kan de samarbeta bättre, lära sig av varandra och överkomma utmaningar.

Positiva resultat på arbetsplatsen (och i livet) bygger på att människor medvetet strävar efter att förstå andra och bygga relationer med våra kollegor som stärker vår kommunikationsförmåga för att mer konstruktivt **lösa konflikter**.

**Det är viktigt att regelbundet och högt normalisera ställandet av frågor för att uppnå positiva resultat.**

**Fråga dig själv:** Förstår jag korrekt vad den andra personen försöker säga mig?

Uppmuntra varje ledare och individuell medarbetare att göra det till en regelbunden praxis att ställa sig själva denna fråga.

## Bygg kollektiv motståndskraft

Att bygga kollektiv motståndskraft är en av de mest givande uppgifterna för HR-ledare som bryr sig om att skapa och vårda hälsosamma organisationskulturer. Att bygga kollektiv motståndskraft kräver att medarbetare tränar sin förmåga att aktivera sina lyckliga minnen, vara medvetna om sina prestationer och superkrafter, samt ha förmågan att komma tillbaka från motgångar.

Att bemästra kollektiv motståndskraft som en Heartset-färdighet gör det möjligt för folk att anpassa sig till förändring utan självkritik eller negativt självprat. Det är avgörande på arbetsplatsen, där vi står inför mängder av utmaningar som kräver att vi förblir lugna, professionella och fokuserade.



## Lär ut konsten av kollektiv motståndskraft

Som HR-medarbetare och personalledare beror vår roll ofta på andras beslut och externa förändringar (som marknadstrender och förändringar i generationsförväntningar). Vi har privilegiet och ansvaret att lära våra team hur kollektiv motståndskraft går till.

**Att utveckla kollektiv motståndskraft ger oss kraften att snabbt och effektivt anpassa oss till ständiga förändringsvågor.**

Motståndskraft kräver emotionellt minne och mognad för att förstå att allt är tillfälligt. Det handlar om att ha självförtroendet att veta hur man accepterar att vissa saker är utanför ens kontroll – men människors kraft ligger i att fokusera på de saker vi proaktivt kan påverka.

Det är viktigt att medge att motståndskraft inte handlar om att stå ut mer och mer tills man blir utbränd. Snarare handlar det om att förstå hur man accepterar utmaningarna som finns framför en just nu. Det handlar om att ha det emotionella minnet av att vi tidigare har överkommit svåra situationer samt förmågan att prioritera för påverkan.

## Bearbeta underprestationer på ett positivt sätt

**Skapa ett utrymme för att bearbeta händelser eller uppgifter som inte gick så bra.** Det här är ett tillfälle att ha en **kollektiv lärandeupplevelse** där alla kan diskutera resonemanget bakom beslut som inte fungerade, samt förstå vad som inte fungerade och varför. Det är också ett utmärkt sätt att hjälpa dina team att distansera sig från negativa känslor kring misslyckanden och den skuld eller skam misslyckanden kan medföra.

**Använd sådana tillfällen för att visa hur misslyckanden ger en möjlighet att lära sig, fira nyfikenhet, och bygga en ny och mer robust strategi.**

Låt dina medarbetare skriva om sina erfarenheter så att de kan gå tillbaka och titta på dem i efterhand. Tänk på att fira framgångar för att skapa synlighet och minnen av enastående prestationer. Detta ger också medarbetarna möjligheten att gå tillbaka och minnas att de gör ett bra jobb, även när självtvivel börjar rucka på deras självförtroende.

## Fokusera på att driva meningsfull påverkan

Passionen för det vi står för som HR-ledare driver vår motivation och ger näring åt våra gemensamma hjärtan när vi strävar efter att nå samma mål. Passion smittar av sig; det driver förändringsskapare som agerar målmedvetet och det påverkar alla på arbetsplatsen positivt.

Nästa gång du utvecklar en ny process eller skapar ett påverkansprogram för anställda (eller ger någon annan i organisationen vägledning), ta med dig passionen och låt den driva din påverkan.

### Fråga till exempel:

- Hur kopplas företagets mål till **mänskliga upplevelser**?
- Hur kan förbättringar av medarbetarupplevelsen hjälpa till att uppfylla och överträffa era mål?

- Hur kan era program för mångfald, rättvisa, inkludering och tillhörighet (DEI&B) främja större engagemang om ni ramar in dem på ett sätt som visar att vi alla strävar efter samma saker: hälsosamma arbetsplatskulturer, nöjdare kunder, högre framgångsfrekvenser, interkulturell kompetens, internationellt samarbete och utökad marknadsexpertis?

Du kan lära ut, utveckla och tillämpa de tre Heartset-färdigheterna vi har diskuterat i din organisation för att uppnå en hälsosammare arbetsstyrka och en exceptionell arbetsplatskultur.

Detta är HR-avdelningarnas magiska roll – vi fungerar som hjärtat i organisationens kollektiva motståndskraft och lånar ut denna kraft till dem som kan känna sig överväldigade av förändringar eller som kanske inte har mycket erfarenhet av förändring. Framför allt ger vi organisationer och deras medarbetare en mänsklig approach till deras framfart. Emotionell intelligens är på så sätt överförbar. Heartset-färdigheter kan läras ut.

# 7 sätt att integrera Heartset-färdigheter i HR-aktiviteter

Reflekterande dagboksförande kan vara ett kraftfullt verktyg för oss som individer att reflektera över vår Heartset-resa. Vi främjar emotionell öppenhet som bäst när vi artikulerar våra känslor och lär oss att differentiera deras nyanser.

## 1. Normalisera emotionell intelligens i alla roller

HR-medarbetare har den perfekta positionen för att normalisera bekräftandet av känslor på arbetsplatsen.

Att prata om hur vi känner och hur idéer, ord och handlingar påverkar oss är nyckeln till en effektiv kommunikationsstrategi. Genom att HR tar ledningen för att normalisera emotionell intelligens kan organisationer idag ta de första stegen för att skapa mer **agila arbetsstyrkor** som är skickliga på att anpassa sig till förändringar.

## 2. Stärk balansen mellan autenticitet och självmedvetenhet

Att behärska Heartset-färdigheter och emotionell intelligens hjälper oss att sätta gränser och uttrycka våra åsikter på känslomässigt mogna och respektfulla sätt.

Som HR-ledare är det vårt ansvar att skapa arbetsmiljöer där människor kan vara sina autentiska jag, känna sig sedda och förstådda samt få sina grundläggande emotionella behov tillgodosedda. Att förmedla dessa avgörande färdigheter till alla teammedlemmar i vår organisation kräver gedigen och genomtänkt träning i emotionell intelligens och Heartset-färdigheter.

Att vara förebilder för självmedvetenhet och emotionell öppenhet för våra organisationer visar människor genom exempel hur de kan arbeta bättre tillsammans när de utövar empati och medkännande nyfikenhet för andras behov.

### 3. Var en förebild

Folk i hela organisationen ser HR-medarbetare som förebilder, så det är avgörande att leda genom exempel. Därför är det viktigt att uttrycka tacksamhet och känslor tydligt när man ger eller ber om feedback.

Du bör ställa frågor som hjälper dig att förstå situationen och läsa av rummet korrekt. Detta uppmuntrar öppen kommunikation och får människor att känna sig bekväma med att uttrycka sig själva. Ju mer vi finslipar vår empatiska precision, desto mer kan vi minska missförstånd och bristfällig kommunikation, vilket leder till mer positiva och hållbara resultat.

### 4. Stötta och utbilda ledare

Att stötta och utbilda organisationens ledare är en av HR-medarbetarnas mest betydelsefulla uppgifter. Genom att träna era ledare att förstå och optimera sina Heartset-färdigheter kommer ni även att göra enorm skillnad för er förmåga att hålla kvar medarbetare.

Folk berättar exempelvis ofta för HR-medarbetare att de vill känna sig förstådda. Det kan låta simpelt, men det är bara simpelt om ni har empatiska ledare som driver vägen framåt.

Ge ledare vägledning kring hantering av sina egna och andras känslor under möten och feedbacksessioner för att hjälpa era team att föra mer konstruktiva samtal. Dessa typer av samtal kan ha en positiv inverkan på prestationen och öka **medarbetarnas känsla av tillhörighet** i hela er organisation – vilket i slutändan förbättrar samarbete och framgång.

### 5. Utveckla trygga utrymmen

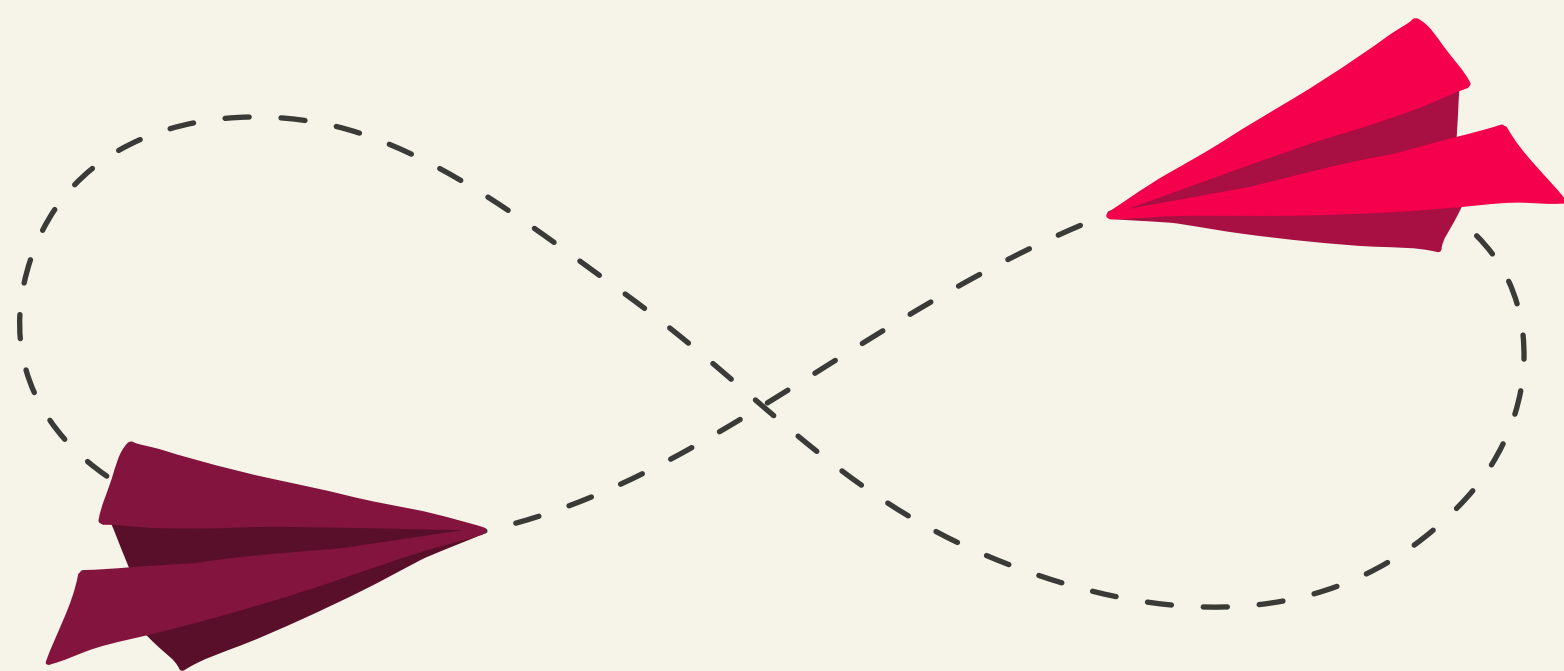
Ge människor ett utrymme att fritt dela sina tankar utan fördomar – och motivera varandra att ta nästa steg mot ömsesidig framgång.

Trygga utrymmen uppmuntrar människor att diskutera projekt, förändringar, samarbeten och lärdomar. Det kommer att uppmuntra medarbetare att medge vad som gick bra, vad som kan förbättras, och att hitta gemensamma mål med sina kollegor.

## 6. Uppmuntra en feedbackkultur

Nästan varje framgångsrik guide till att bygga en hälsosam arbetsplats betonar vikten av en **feedbackkultur**. Företag med exceptionella kulturer förstår den kraftfulla och positiva påverkan som feedback har och integrerar den i sina dagliga arbetsflöden.

Feedbackkulturer är också otroligt fördelaktiga för att **behålla topptalanger**. Men för att feedbackkulturer ska ha avsedd effekt är det avgörande att folk accepterar feedback och integrerar den i sina vardagliga arbetsflöden. Att upprätthålla optimism, tydlighet och empatisk precision genom hela processen är avgörande.



## 7. Reflektera över er Heartset-resa

Reflekterande dagboksförande kan vara ett kraftfullt verktyg för oss som individer att reflektera över vår Heartset-resa. Vi främjar emotionell öppenhet som bäst när vi artikulerar våra känslor och lär oss att differentiera deras nyanser.

Använd reflekterande dagboksförande med dina medarbetare för att hjälpa era team att skilja ilska från upprördhet och besvikelse. Detta är avgörande för att hjälpa oss att identifiera och definiera våra känslor – och att ställa oss själva rätt frågor om hur vi ska hantera dem på ett moget sätt, särskilt på arbetsplatsen.

Till exempel kan förståelsen för skillnaden mellan ilska, indignation, frustration eller besvikelse ge ditt team en bättre uppfattning om hur de bör agera på varje känsla i stressiga situationer på jobbet – och hur de agerar ansvarsfullt. Att veta hur vi hanterar våra känslor är nyckeln till att lösa och hantera känsliga situationer på ett effektivt sätt.

# Heartset-färdigheter: Omdefiniering av kärnan i HR-ledning

Nu när vår utforskning av Heartset-färdigheter går mot sitt slut framgår det tydligt att emotionella och sociala kompetenser inte bara är ”en bonus”: De är avgörande färdigheter i HR-arbetets fortsatta utveckling. Resan mot att förbättra emotionell intelligens kan motivera oss att utforska hur djup förståelse, empati och känslomässig flexibilitet dramatiskt kan förbättra våra professionella interaktioner och arbetskulturer.

Heartset-färdigheter låter oss navigera genom de komplexa nyanserna av mänskliga känslor och förvandla utmaningar till möjligheter för sammanhang och tillväxt. Från den transformativa ”Det här är jag. Vem är du?”-approachen till att främja motståndskraft och risktagande för innovation, kan varje färdighet stödja en sammanhållen strategi för att främja miljöer där människor med olika erfarenheter kan blomstra.

Heartset-färdigheter kompletterar vår tekniska expertis, berikar våra mänskliga interaktioner och säkerställer att vi anpassar oss och bygger motståndskraft. Något som gör att våra arbetsplatser inte bara blir platser för arbete, utan även gemenskaper för tillväxt, lärande och ömsesidigt stöd.

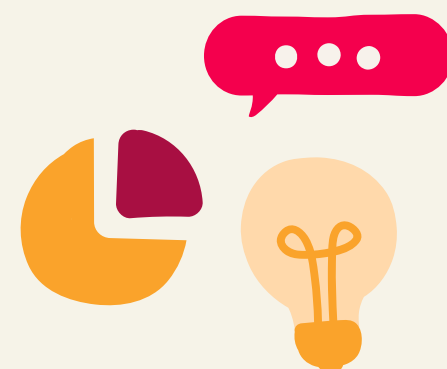
Resan vi gör för att förankra Heartset-färdigheter i vår samlade erfarenhet och vår passion för meningsfull mänsklig interaktion kan lära oss mycket om att leda förändring genom att främja emotionellt intelligenta arbetskulturer.

Omfamna dessa insikter, dela dina berättelser med dina kollegor i hela organisationen samt ditt professionella nätverk, och omdefiniera tillsammans kärnan i HR-arbetet – genom att göra det mer mänskligt, mer medkännande och mer inkluderande. Idag och i framtiden.

# Möt Bob

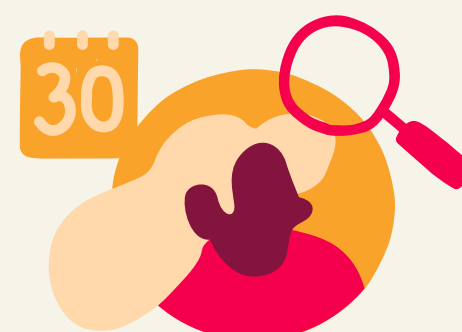
Vi på HiBob har byggt en modern HR-plattform som är utformad för att passa moderna affärsverksamheter – idag och i framtiden.

Vi ville bygga ett system som är robust och samtidigt intuitivt och användarvänligt. Resultatet är Bob, en plattform som idag används av tusentals moderna och snabbväxande medelstora organisationer.



## För chefer

Den förser cheferna med data och information som hjälper dem att leda mer effektivt och optimera processer.



## För HR

Den **automatiserar** många standardprocesser, den ger bättre översikt över verksamheten och den samlar alla HR-data i en trygg och användarvänlig miljö.



## För medarbetare

Den förser dem med de verktyg och den information de behöver för att känna sig delaktiga, utvecklas och växa under resan gång.



Bob kommer inom kort även kunna användas till att främja kommunikation, samarbete och delaktighet, vilket skapar större engagemang, ökar produktiviteten och förbättrar det affärsmässiga resultatet.

# Nu är tiden inne att fatta smartare beslut om era anställda och er organisation

För mer information om HiBob och våra datadrivna verktyg, kontakta oss på [contact@hibob.com](mailto:contact@hibob.com)

BOKA EN DEMO



## NEW YORK

275 7th Ave,  
New York,  
NY 10001

## AMSTERDAM

Vijzelstraat 68,  
1017 HL Amsterdam  
Netherlands

## TEL AVIV

28 Ben Avigdor St.  
Tel Aviv 6721848

## LISBON

Avenida Liberdade  
36, Piso 7, 1250-147  
Lisboa, Portugal

## BERLIN

Factory Berlin Mitte,  
Rheinsberger Strasse  
76/77, 10115, Berlin

## SYDNEY

Redlich, Level 65 19  
Martin Place Sydney  
NSW 2000

## LONDON

The Buckley Building,  
49 Clerkenwell Green,  
London EC1R 0EB