

Esimiesosaamisella tuloksia!

Esimiestyöstä on tullut yhä tärkeämpää, kun kilpailutilanne on kiristynyt liiketoiminnan lisäksi nyt myös osaavan henkilökunnan kohdalla. Esimies on vastuussa oman yksikkönsä liiketoiminnasta. Jotta tuloksia ja laatua voi syntyä, on **Riitta Hyppäsen** mielestä esimiehen omalla osaamisella ratkaiseva merkitys siihen, miten koko yksikköä johdetaan organisaation tavoitteiden, sopimusten sekä velvoitteiden mukaisesti unohtamatta työtä tekevää henkilöstöä.

Mistä esimiesosaamisessa on oikein kysymys?

Osaava esimies tietää organisaation strategiset tavoitteet sekä sovitut pelisäännöt ja vastuut. On sitten kyse laatujärjestelmästä tai asiakkuussopimuksista tai vaikkapa työlainsäädännöstä. Esimiehen on myös oltava tietoinen omasta roolistaan, vastuistaan, velvollisuuksistaan, mutta myös mahdollisuuksistaan.

Silti pelkällä tiedolla ei vielä tulla esimiesosaajaksi ja tuloksia aikaansaavaksi yksikön vetäjäksi! Tiedon lisäksi tarvitaan taitoja. Tärkeimpiä niistä ovat viestintä- ja vuorovaikutustaidot. Kun on kyky puhua ja keskustella tulevaisuuden tavoitteista tai laadun merkityksestä oman henkilöstönsä kanssa, alkaa tapahtua. Innovaatiot syntyvät usein keskustellen, kuunnellen ja hyviä kysymyksiä esittäen.

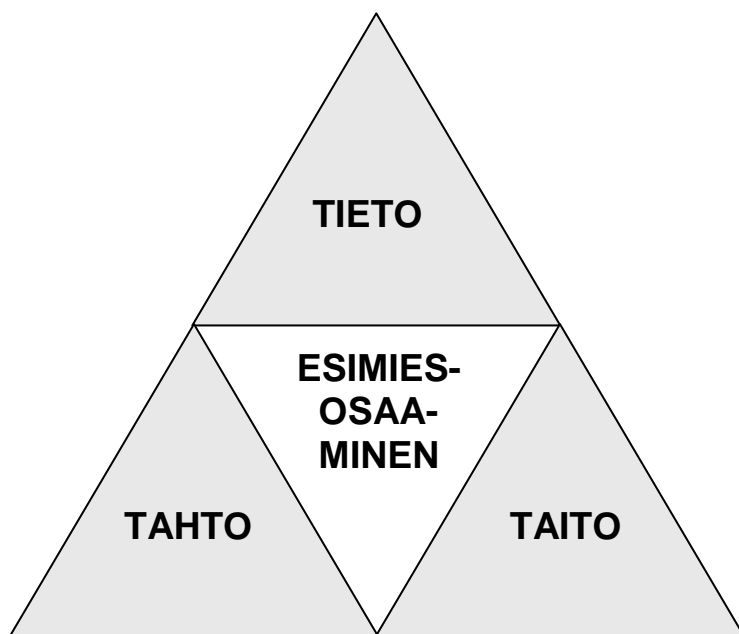
Näiden lisäksi tarvitaan menestymiseen vielä kolmas elementti: tahto toimia esimiestehtävässä. Valitettavan moni esimies on vain "joutunut" esimieheksi vahvan asiantuntijuusosaamisensa myötä. Tahtoon liittyy myös kyky tunnistaa kehittymistarpeita itsessään ja halu kehittyä tarpeen mukaan.

Kun samalla henkilöllä yhdistyvät tieto, taito ja tahto, voimme puhua esimiesosaamisesta, jolla saadaan tuloksia aikaiseksi sekä taloudellisessa mielessä, asiakaspalvelussa, laatutyössä että henkilöstön hyvinvoinnissa ja sitouttamisessa.

Yhteistyössä on voimaa!

Liiketoiminnassa menestyminen edellyttää meiltä kaikilta hyviä yhteistyö- ja verkostoitumistaitoja. Esimiesten on osattava johtaa yksittäisiä työntekijöitä, tiimejä, ryhmiä sekä usein myös virtuaalitiimejä. Paikan päällä tai ympäri maailmaa. Yhdessä vuorossa tai vaikka keskeyttämättömässä kolmivuorossa. Samat asiat on saatava aikaiseksi.

Vaikka varsinainen asiakastyö ei kuuluisikaan esimiehelle, on hän viime kädessä vastuussa asiakassopimuksista ja asiakastyytyväisyydestä. Sama pätee laatutyöhön. Yleensä laatujärjestelmien kehittäminen ja ylläpitäminen ovat vastuutettu laadusta vastaaville henkilöille. Silti vastuu laatujärjestelmän mukaisesta toiminnasta kuuluu



esimiehille – kuka muukaan voisi siitä jokapäiväisessä toiminnassa huolehtia? Eikö vasta arjen laatutyö ole sitä aitoa laadukasta toimintaa? Työvoiman ikääntyessä monet ”laatukonkarit” jäävät eläkkeelle lähi vuosina, miten organisaatiot huolehtivat heidän osaamisensa säilymisestä? Entä kuka huolehtii kaiken kiireen keskellä uusien työntekijöiden perehdyttämisestä myös laatujärjestelmien mukaiseen toimintaan ja työskentelyyn? Yhteistyö laatuihmisten, henkilöstöalan asiantuntijoiden, esimiesten ja johdon välillä korostuu entisestään.

Projektityö on nykyään hyvin yleistä. Moni asiantuntija tekee työtä samanaikaisesti useammassakin projektissa. Tuloksellisen toiminnan kannalta on huolehdittava selkeistä pelisäännöistä, rooleista ja vastuista esimiesten ja projektipäälliköiden välillä. Esimiesvelvoitteet ja –vastuut eivät lakkaa projektienkaan aikana.

Esimies laadun varmistajana

Laatuprojektien aikana laatuasiat ovat organisaatioissa usein riittävästi esillä, mutta entä sen jälkeen? Miten löytää aikaa laadun varmistamiseen kaiken kiireen keskellä? Hyvä ja toimiva keino on ottaa laatuasiat yksikkö- tai tiimipalaverien normaaleiksi vakioasioiksi. Samalla, kun esimies käy henkilöstönsä kanssa läpi taloudellisia tunnuslukuja, asiakkuuksiin liittyviä lukuja ja tapahtumia, tarkastellaan myös prosessi- ja henkilöstönäkökulmaan liittyviä hankkeita ja tunnuslukuja. Liiketoiminnalliset tuloksethan syntyvät näistä kokonaisuuksista. Jos tarkasteluun liittyy myös kehittämisnäkökulma eli pohditaan ja arvioidaan yhdessä, miten toimintaa ja tekemistä voitaisiin parantaa, niin palaverit toimivat sekä viestintäkanavana että myös henkilöstön ja toiminnan kehittämiskeinoina. Laatutyötä tekevät kaikki – tästä syystä koko henkilöstö on saatava mukaan. Hyvällä esimiesosaajalla on tässä mahdollisuutensa. Etenkin, jos hänellä on aikaa esimiestyölle.

*Riitta Hyppänen, CM & HR Consulting Oy
riitta.hyppanen@cmhr.fi*

*Henkilöstöjohtamisen asiantuntija, kouluttaja ja konsultti, jolla on pitkä kokemus myös EFQM –hankkeista. Häneltä on juuri ilmestynyt Editan julkaisema uutuuskirja **Esimiesosaaminen – liiketoiminnan menestystekijä.***