

Kommunikationsfällor

JAG VET DET, DÅ MÅSTE VÄL ALLA VETA?

Den kanske vanligaste kommunikationsmissen är att ledningen utgår från att det som är välkänt bland dem, är välkänt hos alla. För att all personal verkligen ska ses som underrättad måste ledningen gått ut med noggrant genomtänkt och riktad information.

VI HATAR BYRÅKRATI

På ett mindre företag fungerar ofta informationsspridningen "automatiskt", en gemensam fika så är alla informerade. När man växer lever ofta denna anda kvar och man inser inte alltid att man måste arbeta mer strukturerat med informationsspridning när man blir fler.

DET HAR VI VÄL SAGT TILL SAMTLIGA, ELLER...

Ledningen har inte information högt på agendan eller utgår ifrån att den sker "av sig självt". Så de vet inte vad de sagt till vem, även när ambitionen varit att informera.

HÖRDE DU SAMMA SAK SOM JAG?

Säkerställ att informationen är enkel, entydig och (över)tydlig. Dagens arbetsplatser har ofta en diversifierad personal, både åldersmässigt och kulturellt, och alla har inte samma referensramar.

NU ÄR DET BRÅTTOM, VI SKIPPAR MÖTET!

När personalen är trött och stressad är det lätt att göra det som är bråttom istället för det som är viktigt. Just nu är information kanske viktigare än någonsin i projektet.

VAD FINNS DET ATT PRATA OM?

Oerfaren ledning fokuserar ofta på problemlösning, och är det inte kris eller stora problem finns väl inte något att kommunicera?

GLÖM ALDRIG "VAD TJÄNAR JAG PÅ DET?"

Om ni kan visa att det finns personliga vinster (jobba snabbare, gå hem tidigare, få det roligare osv) när ni informerar får ni garanterat alla att lyssna.

ATT "DUMPA" UT INFORMATION

Det finns alltid 2 parter i all kommunikation. Att fånga upp feedback är kritiskt, om inte ledningen lyssnar och agerar på feedback, varför ska någon bry sig om att lyssna?

Informationskanaler

PAPPER

Memo, nyhetsbrev, broschyrer, slogans, lönebesked, affischer, enkäter.

MUNTligt

Möten, morgonsamling, kickoff, intervjuer, utbildning.

ELEKTRONISKT

E-post, hemsida, intranät, forum, blogg, SMS, m.m.

LEDNINGENS BETEENDE

Glöm inte att ledningens beteende sänder en viktig signal i organisationen, vare sig den är medveten eller omedveten.

RIKTLINJER OCH ARBETSBESKRIVNINGAR

Dessa måste vara uppdaterade och konsistenta med information från övriga kanaler.