

Chefens kommunikationsverktyg – version 2.0

Chefen är organisationens viktigaste kommunikatör!

Det framgår av många undersökningar som gjort av organisationers interna kommunikation att cheferna är organisationens viktigaste kommunikatörer. En chef ägnar ungefär 80 procent av sin arbetstid till kommunikation i någon form. Ändå är många chefer osäkra på *hur* de ska kommunicera. De behöver hjälp och stöd – inte minst i form av konkreta och effektiva verktyg.

Hösten 2006 arbetade Nordisk Kommunikation fram kommunikationsverktyg för chefer, just för att stödja och underlätta deras kommunikation. *Chefens verktygslåda* blev mycket uppskattad och väl mottagen. Nu finns version 2.0, som är en omarbetad version av de tidigare verktygen.

Verktygen riktar sig i första hand till chefer, men kan även användas av grupp- och projektledare, samt ledningsgrupper i arbetet med att utveckla verksamhetens, projektets och organisationens kommunikation.

Varför kommunikationsverktyg?

Kommunikationsverktygen har flera fördelar. Den mest uppenbara är att de effektiviserar verksamheten genom att underlätta chefens vardag. Det handlar också om att cheferna blir bättre ledare. Verktygen stödjer ledarskapets kommunikationsroller i arbetet med visioner, mål, strategier, förändringar, problemlösning, utveckling av processer, coaching och utveckling av team. Verktygen kan också bidra till att utveckla en gemensam syn på hur ”vi” använder och utvecklar kommunikationen i organisationen.

Verktygens uppbyggnad

Varje verktyg innehåller tre delar:

- En beskrivande och instruerande text i word-/pdf, som används som vägledning och inspiration
- Ett arbetsdokument i word/pdf, med mallar, checklistor, tips, råd och exempel
- En OH-presentation i power-point, som presenterar metoden



Verktyglådan innehåller 12 kommunikationsverktyg

1	Att ge feedback	Feedbackverktyget
2	Driva förändring med kommunikation	Förändringsverktyget
3	Effektivisera dina möten	Mötesverktyget
4	Planera din kommunikation	Planeringsverktyget
5	Skapa dialog med dina medarbetare	Dialogverktyget
6	Skapa engagemang som coach	Coachverktyget
7	Skapa kraft med berättelsen	Berättelseverktyget
8	Skriv ett kommunikationskontrakt	Kommunikationskontrakts- verktyget
9	Synliggör ditt ledarskap med ett nyhetsbrev	Nyhetsbrevverktyget
10	Utveckla ditt kommunikationssystem	Systemverktyget
11	Utvärdera din kommunikation	Utvärderingsverktyget
12	Översättning av övergripande budskap	Budskapsverktyget

1. Att ge feedback - *Feedbackverktyget*

Många undersökningar av internkommunikation visar att medarbetare vill få mer konstruktiv feedback från sina chefer. Medarbetarna vill veta vad som förväntas av dem och hur väl de utför sitt arbete. Det här verktyget hjälper dig att ge feedback som skapar mervärde och utveckling för dina medarbetare.

Feedbackverktyget vänder sig i första hand till dig som är chef med personalansvar och som vill:

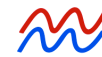
- Skapa ett målinriktat lärande hos dina medarbetare
- Bli tydligare i din kommunikation
- Skapa tydlighet i dina förväntningar på dina medarbetare
- Få ditt ledarskap att bli mer synligt och närvarande
- Arbeta med återkoppling som styrverktyg
- Ge feedback som ett naturligt inslag i den dagliga verksamheten

2. Driva förändring med kommunikation - *Förändringsverktyget*

Förändringar genomförs allt oftare i företag och organisationer. Varje förändring ställer särskilda krav på ledning, chefer och medarbetare. För att lyckas med exempelvis utvecklingsarbete, verksamhetsförändringar eller att anpassa sig till omvärlden, behövs en genomtänkt kommunikation. Detta verktyg hjälper dig att använda kommunikation som drivkraft och möjliggörare i förändringsarbetet.

Förändringsverktyget vänder sig till dig som är chef, grupp- eller projektledare och som:

- Står inför uppgiften att driva ett förändringsarbete



- Redan ansvarar för och har påbörjat ett förändringsarbete
- Inser att kommunikation är en förutsättning för att nå förändringsmål och förväntade effekter med förändringsarbetet

3. Effektivisera dina möten - *Mötesverktyget*

Mötet är en av de viktigaste arenorna för den interna kommunikationen och har dessutom stor potential. Detta verktyg inspirerar till mer kreativa möten, effektiva mötestyper, nya mötesroller och ramar för hur möten ska läggas upp.

Syftet är att göra dig till en bättre mötesledare, genom att du blir säkrare i att välja rätt form för mötet, så att det stämmer överens med mötets innehåll och syfte. I förlängningen kan du skapa bättre och effektivare möten i din verksamhet.

Mötesverktyget vänder sig till dig som är chef, grupp- eller projektledare och som vill:

- Använda dina möten bättre
- Optimera tiden i din almanacka
- Anpassa mötets form till dess innehåll
- Bli inspirerad att skapa mer kreativa möten

4. Planera din kommunikation - *Planeringsverktyget*

Med en systematisk planering av dina kommunikationsinsatser kan du spara både tid och pengar, samtidigt som du ökar förutsättningarna att uppnå målen med din verksamhet, ett projekt eller en aktivitet. Genom att planera din kommunikation försäkrar du dig om att du når dina målgrupper på ett sätt och i en form som ger önskade effekter.

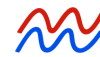
Planeringsverktyget vänder sig till dig som är chef, grupp- eller projektledare och som:

- Ska genomföra en kommunikationsinsats
- Vill försäkra dig om att dina budskap når fram kring t.ex. en verksamhetsfråga, ett projekt eller en aktivitet
- Vill kunna kommunicera effektivt med dina medarbetare
- Vill nå och beröra dina målgrupper med genomtänkt kommunikation

5. Skapa dialog med dina medarbetare - *Dialogverktyget*

Dialogen har stor betydelse för att skapa delaktighet, utveckling och en lärande organisation. Dialogen är också viktig för att förankra händelser i organisationen och i omvärlden. Med en väl fungerande dialog kan alla i en grupp bidra med sina erfarenheter och perspektiv.

Vad innebär det att ha en ”äkta” dialog? Vad skiljer dialogen från andra samtalsformer? Vilka olika dialogmetoder finns det? Hur planerar och genomför jag en dialog?



Dialogverktyget vänder sig till dig som är chef, grupp- eller projektledare och som vill:

- Ha en dialog kring en situation eller ämne
- Öka delaktigheten och engagemanget hos dina medarbetare för en gemensam fråga i organisationen
- Ta fram genomtänkta beslutsunderlag eller förankra ett beslut
- Skapa kreativa möten
- Att medarbetarna ska lära sig mer av varandra
- Skapa handlingskraft bland dina medarbetare

6. Skapa engagemang som coach - *Coachverktyget*

Kraven på att chefer ska kunna axla och hantera rollen som coach har ökat de senaste åren. Bra ledarskap leder till utveckling, ökat engagemang och ökad motivation hos medarbetarna. Coachningssamtal är en metod som bidrar till medarbetarnas och kundernas tillfredsställelse, och som därmed bidrar till hela verksamhetens framgång.

Coachverktyget vänder sig till dig som är chef, grupp- eller projektledare och som vill:

- Skapa motivation, engagemang och ansvarstagande hos dina medarbetare
- Förbättra genomförandet av verksamhetens uppdrag
- Skapa lärande och utveckling hos dina medarbetare

7. Skapa kraft med berättelsen - *Berättelseverktyget*

Som chef hamnar du inte sällan i situationer där du ska förmedla ny kunskap till dina medarbetare. Det kan handla om förnyelse och utveckling, verksamhetens vision och värderingar eller externa hot och möjligheter.

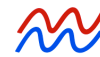
För att medarbetarna ska ta till sig och minnas ditt budskap kan det underlätta att kommunicera budskapet i form av en berättelse, s.k. storytelling. Berättelsen kan tydliggöra budskapets kärna (poängen) och skapa engagerande bilder av den situation du vill åstadkomma.

Berättelseverktyget vänder sig till dig som är chef, grupp- eller projektledare och som vill:

- Nå fram med dina budskap vid små och stora möten
- Integrera ord och bild för att öka medarbetarnas förståelse för dina budskap
- Skapa en gemensam bild av vart verksamheten är på väg

8. Skriv ett kommunikationskontrakt - *Kommunikationskontraktsverktyget*

Kommunikationskontraktet är en överenskommelse kring exempelvis avdelningens, ledningsgruppens eller projektgruppens kommunikation. I kontraktet tydliggörs förväntningarna på gruppens deltagare och tillsammans kommer ni överens om hur gruppen ska kommunicera. Metoden kan även användas i överenskommelser mellan arbetsgrupper och avdelningar/enheter.



Kommunikationskontraktswerktyget vänder sig till dig som är chef, grupp- eller projektledare och som vill:

- Utveckla kommunikationen inom din arbetsgrupp
- Ha klara ramar, samt vill förtydliga roller och ansvar för kommunikationen
- Tydliggöra både dina egna och gruppdeltagarnas kommunikationsbehov
- Samtala om kommunikationsklimatet, så att det som är underförstått och outtalat kommer upp
- Skapa bättre förutsättningar för dialog och samarbete mellan dig och dina gruppdeltagare
- Skapa ett positivt klimat i din grupp

9. Synliggör ditt ledarskap med ett nyhetsbrev - *Nyhetsbrevswerktyget*

Med hjälp av ett nyhetsbrev kan du synliggöra ditt ledarskap och ge dina medarbetare den information de behöver. Nyhetsbrevet kan samtidigt avlasta era möten från frågor av enklare karaktär, så att mötestiden i stället kan användas till frågor som kräver dialog.

Ett nyhetsbrev kan ha extra stor betydelse om det är svårt att få insyn i och kunskap om vad kollegorna sysslar med. Exempelvis då medarbetarna arbetar mycket enskilt. Ett nyhetsbrev kan då ge bra överblick över vad andra gör.

Nyhetsbrevswerktyget vänder sig till dig som är chef, grupp- eller projektledare och som vill använda ett nyhetsbrev för att:

- Underlätta för medarbetarna eller gruppen att ha rätt fokus
- Öka medarbetarnas förståelse och helhetssyn
- Synliggöra projektstatus och andra nyheter
- Uppmuntra goda resultat och bra arbetsinsatser
- Skapa energi och möjliggöra kunskapsdelning mellan medarbetare

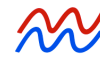
10. Utveckla ditt kommunikationssystem - *Systemverktyget*

Verktyget hjälper dig att skapa ett genomtänkt och effektivt kommunikationssystem som stödjer dig i ditt arbete att nå verksamhetens mål.

Du kan använda verktyget till att se över och utveckla ditt kommunikationssystem med dina medarbetare eller kollegor. Verktyget lämpar sig också för att strukturera kommunikationen i exempelvis ett projekt eller en verksamhet.

Systemverktyget vänder sig till dig som är chef, grupp- eller projektledare och som vill:

- Ha ordning och reda på din kommunikation
- Skapa en struktur i ditt sätt att kommunicera
- Bli mer effektiv i användandet av dina kanaler
- Nå fram med dina budskap



11. Utvärdera din kommunikation - *Utvärderingsverktyget*

Utvärdering för chefer

Som chef är du dina medarbetares viktigaste kommunikationskanal. Därför är det viktigt att du har god förståelse om vad som förväntas av dig och din kommunikation.

Utvärderingsverktyget ger dig återkoppling på hur du kommunicerar och för att utveckla din kommunikation.

Utvärderingsverktyget för chefer vänder sig till dig som är chef, grupp- eller projektledare och som vill:

- Få feedback på ditt sätt att kommunicera som ledare
- Stämna av dina medarbetares förväntningar på hur du ska kommunicera med dem
- Utveckla och förbättra ditt sätt att kommunicera
- Fördjupa dina kunskaper om chefens kommunikationsroller

Utvärdering för medarbetare

Som chef är du dina medarbetares viktigaste kommunikationskanal. Medarbetarna är också en nyckelaktör i kommunikationen. Med en god kommunikativ förmåga kan medarbetarna bidra som *medskapare* både till ett ökat värdeskapande i det interna arbetet och till att stärka organisationens varumärke.

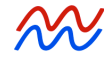
Det är viktigt att medarbetarna har klart för sig vilka förväntningar som du och organisationen har på deras kommunikativa ansvar och roll. Som ett led i att tydliggöra dessa förväntningar, och även utvecklingsbehov, har vi tagit fram ett verktyg. Verket används genom att låta medarbetaren själv värdera/skatta sina kommunikativa förmågor, och att du gör en värdering av medarbetarens förmågor. Era skattningar är ett underlag för att samtala om era bilder, identifiera medarbetarens utvecklingsbehov och komma överens om en handlingsplan.

Utvärderingsverktyget för medarbetare vänder sig till dig som vill:

- Tydliggöra dina förväntningar på medarbetarnas kommunikation
- Ge feedback på dina medarbetares kommunikativa förmågor
- Stämna av dina medarbetares syn på hur de kommunicerar
- Utveckla och förbättra medarbetarnas kommunikativa förmågor

12. Översättning av övergripande budskap - *Budskapsverktyget*

I de flesta organisationer finns medarbetare som har svårt att förstå och ta till sig centrala och övergripande budskap, exempelvis om organisationens vision, värden, nya strategi eller målsättning. Orsaken kan vara att budskapen till både språk och innehåll ligger för långt ifrån medarbetarnas egen verklighet. Budskapen behöver översättas så att de blir relevanta och begripliga för medarbetarna.



Budskapsverktyget vänder sig till dig som är chef, grupp- eller projektledare och som vill:

- Vill bli bättre på att översätta övergripande budskap så att de blir relevanta och begripliga för dina medarbetare
- Vill ha stöd i att formulera budskap till dina medarbetare
- Behöver en enkel modell som steg-för-steg hjälper dig att planera kommunikationen av övergripande budskap till de egna medarbetarna, så att budskapen skapar mening, förståelse och engagemang

Leverans

Nordisk Kommunikation levererar *verktyget/verktygen* i elektronisk form på ett USB-minne i samband med kontraktsskrivning. Köparen äger sedan full rätt till all vidare bearbetning och anpassning i förhållande till organisationens designmässiga mallar och layout.

Mer information om chefens kommunikationsverktyg

Vill du veta mer om chefens verktygslåda är du välkommen att kontakta oss på Nordisk Kommunikation. Du når oss på telefonnummer 08- 612 55 50. Du kan även skicka e-post till info@nordisk-kommunikation.com eller gå in på www.nordisk-kommunikation.com.