

Bli bättre på signalspaning

Fånga upp viktiga signaler från medarbetarna i tid. Ju tidigare du uppmärksammar eventuella missnöjen eller missförhållanden i organisationen desto enklare är det att hantera dem. Alla chefer är ansvariga för arbetsmiljön och det räcker inte med att säga "det är bara att komma till mig". Se till att vara närvarande i verksamheten, kom ihåg att fikarasten är ett ypperligt tillfälle att lägga örat mot golvet och lyssna på vad det pratas om.

Det är tre nyckelord som gäller, Förebygg, Utred och Åtgärda.

Förebygg

Alla vill ju bygga en positiv kultur i sin verksamhet, hellre det än att lösa problem. Så se till att vara proaktiv. Grunden till en bra kultur är tydlighet både vad avser roller, ansvar och strukturer. Använd årshjulet som vi tidigare skrivit om, då vet alla vad som är på gång och vad som förväntas av var och en.

Bakom varje missnöje finns nästan alltid en historik, något som gått fel långt tidigare men som inte åtgärdats. Det är lättare att klaga på strukturer än dåligt ledarskap, otydlig organisation eller personliga oförrätter. Var medveten om att verksamhetsförändringar ofta är en grund för missnöje. Förändringar måste vara ordentligt förankrade och förklarade. Inhämta synpunkter från berörda så att alla känner sig delaktiga, då kommer allting att flyta mycket smidigare. Alla kommer kanske inte att jubla men visa att du bryr dig om eventuella invändningar och se till att bemöta dem på ett bra sätt. Skapa rutiner för hur du tar hand om klagomål och missnöje såväl internt som externt.

Ett sätt att fånga upp signaler är att jobba med gröna, gula och röda post-it lappar där medarbetarna får skriva ned vad som är bra (grönt) mindre bra som kan bli besvärligt på sikt (gult) och vad som behöver åtgärdas (rött). Sätt upp alla lappar i färggrupper. De blir då en grund för diskussion och för hur de olika sakerna ska åtgärdas och av vem. Det är inte alltid chefen! Alla har ansvar för arbetsmiljön. Det är också viktigt att titta på det som är bra och formulera vad vi gör för att behåll det. Att jobba analogt emellanåt är inte fel, det skapar ny energi och det ger alla en gemensam bild av situationen.

Utred

Om du upptäcker ett missnöje i organisationen är det viktigt att du tar tag i problemet. Visa att du tar situationen på allvar och vill reda ut det hela. Köp inte en ensidig bild av vad som hänt utan prata med alla inblandade parter. "Det är sällan ens fel att två träter" brukar vi ju säga och sanningen brukar ligga mitt emellan. Om det behövs, håll enskilda konfidentiella samtal. Återrapportera till organisationen vad som gjorts utan att peka ut någon eller redogöra för detaljer.

Åtgärda

Föreslå åtgärder när du har alla perspektiv, många situationer bottnar i otydlighet. Det är svårt att samarbeta eller arbeta på nytt sätt när man inte har all information, tydlighet och kommunikation är därför väldigt viktigt.

Skapa spelregler tillsammans både gemensamma och enskilda. Skriv ner vad ni kommer fram till och håll dokumentet levande genom att ta upp det till diskussion med jämna mellanrum. Är allting fortfarande aktuellt eller behöver vi uppdatera.

agneta.nyberg@vdstodet.se