

Allt kommunicerar

KOMMUNIKATIONSGUIDE DEL 4

Detta är den fjärde av fyra korta guider för bättre kommunikation.

INGVAR KAMPRAD TRÄFFAR medarbetarna på ett nytt IKEA-varuhus i Polen. De står bredvid en pall med blå förvaringslådor i plast. Miljardären från Pjätteryd tar en plastlåda ur en av staplarna, vrider den ett halvt varv och ställer tillbaka den. På knackig engelska förklarar han att medarbetarna måste visa kunden att lådorna är stapelbara.

Samme Ingvar bemödade sig en gång att med tjugo prydligt handskrivna rader på ett brevkort svara på en kunds fråga om varför hans varuhus inte sålde värmeljuskoppar i aluminium som gick att återanvända direkt utan att riskera att hamna i hushållssoporna. Innehållet och tonen i de tjugo raderna var ett lysande exempel på kundvård och respektfullt bemötande.

”Du har så rätt så rätt”, skriver han och be-

rättar om företagets ambitioner och olika försök att förbättra och om hinder för utveckling. Han tackar för brevet med ”kära” hälsningar och avslutar självklart med ”du ska veta att vi inte ger upp och har redan kommit långt jämfört med många konkurrenter”.

FÖR MIG ÄR DETTA exempel på ett fascinerande ledarskap, men också på det som vi brukar sammanfatta i orden ”allt kommunicerar”. Våra lokaler, allt vi säger, skriver och gör berättar något om oss. Hur vi klär oss, rör oss och tittar på dem vi möter betyder något och tolkas av mottagaren.

Filosofen, terapeuten och kommunikationsteoretikern Paul Watzlawick (1921–2007) gick så långt att han hävdade att det inte går att inte kommunicera. Till och med vår tystnad tolkas av mottagaren.

När man själv är patient eller kund ser man saker med andra ögon. Väntrummet som man går förbi varje dag får en annan betydelse när man sitter och väntar på en ultraljudsundersökning av halspulsådern eller en obehaglig rektoskopi. Man flackar med blicken över

väggarna, läser affischer och lappar, bläddrar i veckotidningar, tittar på medpatienter och dokusåpan på TV:n. Det är många intryck innan en leende kvinna i vita kläder och färgglada knästrumpor säger ditt namn, presenterar sig och ber dig följa med.

Ett effektivt sätt att vässa din verksamhets kommunikation är att:

- Ta på dig din patients eller kunds skor och vandra genom hela din verksamhet (eller bjud in en liten grupp och vandra tillsammans).
- Lista allt som bidrar till ett positivt respektive negativt intryck.
- Rätta till och hitta rutiner för att upprätthålla kvaliteten.

I regionens kommunikationsportal i intranätet finns tips på hur du bland annat skriver tydliga texter, väljer bilder och använder mallar för olika informationsprodukter. Här kan du också beställa profilprodukter och låna utställningsmaterial.

CONNYS THÄLIN

etik

Vår värdegrund är viktig

REGIONENS ETIKRÅD har i uppdrag att

- höja medvetenheten om etiska aspekter hos medarbetare och förtroendevalda
- verka för att vårdsökande och befolkning möts med respekt för den enskildes behov och personliga integritet
- främja samtal och reflektion om etiska frågeställningar i planering, beslut och daglig verksamhet
- medvetandegöra etiska problem knutna till resursanvändning och prioritering.

Mot den bakgrunden är det självklart för etikrådet att vilja bidra i arbetet med värderingsfrågor. Som komplement till regionens 13 grundläggande värderingar är det värdefullt att även stanna upp inför de värderingar som återfinns i patientlagen, prioriterings-

utredningen och synsätt som företräds av exempelvis WHO och FN. Etiska riktlinjer i form av yrkesetiska koder är också viktiga källor. Hälso- och sjukvårdsetiska principer utgör generella riktlinjer, inriktade på handlingar och beteenden. De anger hur den som arbetar inom hälso- och sjukvården ska agera gentemot patienter och närstående. Principerna ska ge vägledning när man ställs inför etiska dilemman. Att verka för att de följs är en stor utmaning för oss alla!

REGIONEN OCH tidigare Landstinget har arbetat med värderingsfrågor under lång tid. Nu uppmanas vi att sprida goda exempel på aktivt värdegrundsarbete. Ett sådant exempel, som samtidigt utgör ett praktiskt tips, är att använda den etiska verktygslådan. Du hittar delar av materialet i intranätet (skriv verktygs-

låda i sökfönstret). Man kan också köpa en ”fysisk låda” via etikrådet eller låna den på sjukhusbiblioteket.

I materialet finns bland annat ”Etisk värdegrund – kortfattat om etik, prioriteringar och etiska principer” med tillhörande reflektionsfrågor. Det finns även material från andra landsting som vi kan lära av. Många av regionens etikombud har använt ”Spelregler för bemötande”, som är en praktisk övning för att ta fram en arbetsplatsnära värdegrund med inriktning på bemötande. Att ta hjälp av materialet i den etiska verktygslådan är med andra ord ett sätt att utveckla allas kompetens och delaktighet, att lära av andra och att konkretisera begrepp som kundorientering och samhällsansvar – för att nämna några av kronbladen i regionens ”värdegrundsblomma”.

ETIKRÅDET, REGION JÖNKÖPINGS LÄN



Att verka för att de följs är en stor utmaning för oss alla