

# Termer som kan skapa förvirring i kommunikationen

**Effektivitet** är en term som beskriver vilka resurser som används för att uppnå ett resultat. Termen kan förväxlas med **effekt**, en synonym till **verkan**, som beskriver till vilken grad som planerade aktiviteter uppnått ett resultat.

**Kompetens** är visad förmåga att tillämpa kunskaper och erfarenheter. Termen kan förväxlas med **färdighet** som är inövad förmåga förvärvat genom kunskaper och erfarenheter eller med **förmåga** som beskriver vad någon har; till exempel någon har förmågan att utveckla.

**Kultur** är en term som fått vid betydelse. Inom organisationer används kultur för att beskriva något negativt eller positivt. Exempel: "Dålig möteskultur".

Beskriv vilka beteenden som utmärker den dåliga kulturen.

**Mål\*** används för att uttrycka ambitioner. I alla tider har mål används för att formulera utmaningar. De leder tanken till hur ambitionen hos en individ, process eller organisation ska uppnås. Förvirring uppstår när **mål** förväxlas med termerna **syfte**, **resultat** och **åtgärd**. Mål är en term som skapar olika mentala föreställningar när gemensamma begrepp saknas.

**Struktur** används i olika sammanhang, utan att beskriva ordningen. Var konkret med vad som menas med struktur och/eller vilka delar som bygger strukturen till en helhet och i vilken ordning.

**Syfte** är en term som oftast används för att beskriva avsikten med vad som ska göras, men sällan för att beskriva nyttan med vad som förväntas bli gjort. Förvirring uppstår när **syfte** beskriver vad som ska göras, en omskrivning av **aktiviteten**. Beskriv nyttan med **resultatet** och för vem.

**Problem** är en term som används brett för att beskriva en oönskad situation eller något som har orsakat skada. Förvirring uppstår när **problem** används synonymt med **orsak** eller **symtom**.  
Konsekvens är resultatet av en orsak.

Använd inte termerna **Kvalitet** och **Miljö** utan att beskriva vad som menas med Kvalitet och Miljö. Komplettera med de egenskaper som karaktäriserar termerna. Exempel kvalitet: nöjdhet, avvikelser, klagomål, ... respektive miljö: skadliga ämnen, olyckor, återvinning, ...

\* Ett formulerat mål har en avsikt för vad som ska åstadkommas, har en egenskap uttryckt i storhet och enhet för att vara mätbar. Dessutom ska det i målformuleringen framgå vilket objekt som egenskapen ska karaktärisera, samt ambitionsnivån. Formel:

<avsikt><egenskap>hos<objekt>till/på<nivå>

Exempel på tre komplett formulerade mål:

Minska personalomsättningen hos Kundtjänst till 10 %

Öka lösningsgraden hos Ärendeprocessen till 70 %

Höja kompetensen hos mötesledarna till nivå 3

## Termen är namnet på begreppet

[www.kristerforsberg.com](http://www.kristerforsberg.com)