



## Kommunikationsstrategi for det personlige møde

*Den personlige kontakt er en af de mest kraftfulde måder for kommunikation, men samtidig sårbar. Den kan gå begge veje. Den kan overbevise, skabe entusiasme, men den kan også skabe modvilje. Det er således vigtigt at gennemtænke den. Ikke således af den skal være systematisk ensartet. Vi har hver vores personlige form, en standardiseret form er ikke troværdig og troværdighed er et vigtigt element i personlig kommunikation, men derfor kan man jo godt have en reflekteret strategi for det personlige møde.*

Et væsentligt element i Områdefornyelsesprojekter er kommunikation. De fleste områdefornyelser udarbejder kommunikationsstrategier. Der arbejdes med strategier for kommunikation i publikationer, husomdelte aviser, pjecer flyers, plakater, annoncer, hjemmesider, sociale medier osv.

Men vi glemmer ofte at gennemtænke den personlige kommunikation. Det er den kommunikation vi har når folk fra gaden kommer ind på sekretariatet, når vi afholder styregruppe møder, projektgruppe møder, borgermøder, informationsmøder osv.

I Skt. Kjelds var vi udarbejdet nogle retningslinjer for personlig kommunikation. Her hedder det blandt andet:

### ”Den personlige kontakt”

Den personlige kontakt er et af de vigtigste elementer i vores kommunikation. Vi prioriterer det personlige møde højt, og inviterer indenfor på kontoret i så mange sammenhænge som muligt. Det er en værdi for os at borgerne og vores samarbejdspartnere oplever åbenhed omkring vores daglige arbejde med Klimakvarter. Det betyder vi løbende skal overveje hvordan kontoret ser ud, og hvilket indtryk vores fysiske rammer giver af det arbejde vi laver.

***Retningslinjerne for den gode personlige kontakt varierer alt efter situationen og hvem vi møder.***

#### ***- Direkte borgerhenvendelser på kontoret***

*En medarbejder rejser sig med det samme og tager godt i mod vedkommende og spørger ind til hvad de søger og hvad vi kan hjælpe med. Vi giver os god tid til at tale med borgerne selv hvis vi har travlt på kontoret.*

#### ***- Møde med borgerne ved events og arrangementer***

*Ved events og arrangementer, hvor områdefornyelsen har en stand forsøger vi at inddrage flere personer ad gangen i en samtale. På den måde undgår vi at borgerne står og venter, og de hører også andre borgers synspunkter. Vi sørger for at tilbyde borgerne relevant materiale de kan tage med hjem, og opfordrer dem til at tilmelde sig nyhedsbrev og følge med på hjemmesiden.*

### **- Borgermøder**

*Så vidt muligt holder vi borgermøder i vores lokale kontor, så vi inviterer indenfor i ”maskinrummet” og signalerer åbenhed omkring hvordan Klimakvarter bliver til. Vi kommunikerer i øjenhøjde med borgerne, også om tekniske svære emner.*

### **- Rundvisninger, seminarer og uddannelse**

*Vores rundvisnings og undervisningsaktiviteter har til formål at invitere borgerne til at engagere sig i skabelsen af Københavns grønne brokvarter og fortælle naboer om Klimakvarter. Her er det vigtigt at rundviseren/underviseren er engageret, i øjenhøjde og klæder de besøgende godt på til at videre formidle hvad han/hun har lært og oplevet til andre borgere. Der skal der være afsat god tid til spørgsmål.*

### **- Projekt møder**

*Så vidt muligt holder vi projekt møder i vores lokale sekretariat fordi vi ønsker vores samarbejdspartnere her iblandt også andre afdelinger af kommunen, skal komme i kvarteret.”*

I en kommunal sammenhæng bliver områdefornyelser ofte kritiseret for at bruge for meget tid på ”proces”. Der bliver drukket meget kaffe og spist mange småkager. Men denne proces er ikke uden effekt. Den løser mange af de problemer og konflikter, der rammer projekter, der umiddelbart har en hurtigere eksekvering.

Vi tror vi sparer juristtimer og andre akademisk arbejde der skal udarbejde ”borgmester svar” på borgerhenvendelser. Desuden kvalificerer disse processer projekterne og skaber en bedre forankring af dem.

*/ Torkil Lauesen, Københavns kommune, torlau@tm.kk.dk*