

Kommunikationsstrategi för det personliga mötet

Ett viktigt element i Områdesförnyelseprojekten är kommunikation. De flesta områdesförnyelsearbeten tar fram kommunikationsstrategier. Det arbetas med strategier för kommunikation med publikationer, tidningar till hushållen, flyers, affischer, annonser, hemsidor, sociala medier etc.

Men vi glömmer ofta att tänka igenom den personliga kommunikationen. Det är den kommunikation vi har när folk från gatan kommer in på kontoret, när vi håller styrgruppsmöten, projektgruppsmöten, medborgarmöten, informationsmöten etc.

Den personliga kontakten är en av de mest kraftfulla sätten för kommunikation, men den är samtidigt sårbar. Den ska gå på båda hållen. Den kan överbevisa, skapa entusiasm men den kan också skapa motvilja. Det är således viktigt att tänka igenom den kommunikationen. Det är inte så att den systematiskt ska vara likadan. Vi har alla vår personliga form. En standardiserad form är inte trovärdig, och trovärdighet är en viktig del i personlig kommunikation.

I Sankt Kjelds har vi utarbetat några riktlinjer för personlig kommunikation . Där står bland annat följande.

”Den personliga kontakten

Den personliga kontakten är en av de viktigaste delarna i vår kommunikation. Vi prioriterar det personliga mötet högt och bjuder in till det på kontoret i så många sammanhang som möjligt. Det är värdefullt för oss att medborgarna och våra samarbetspartners upplever öppenhet om vårt dagliga arbete med Klimakvarter. Det betyder att vi löpande ska överväga hur kontoret ser ut, vilket intryck våra fysiska ramar ger av det arbete vi gör.

Riktlinjerna för den personliga kontakten varierar efter situation och vem vi möter.

- **Direkt medborgarbesök – på kontoret Vennemindevej 39**

En medarbetare reser sig meddetsamma och tagar trevligt emot besökaren och frågar vad de söker och vad vi kan hjälpa till med. Vi tar oss god tid att tala med medborgaren även om vi har mycket på kontoret.

- **Möte med medborgaren vid events och arrangemang**

Vid events och arrangemang där områdesförnyelsen har ett stånd, försöker vi att dra flera personer åt gången i samtal. På det sättet undviker vi att medborgarna står och väntar, och de hör också de andra medborgarnas synpunkter. Vi ser att förse medborgarna med relevant material att ta hem, och uppmanar dem att anmäla sig till nyhetsbrev och följa med på hemsidan.

- **Medborgarmöten**

När det är möjligt håller vi medborgarmöten på Vennemindevej 39 och bjuder in dem i ”maskinrummet” och signalerar öppenhet om hur Klimakvarter ska genomföras. Vi kommunicerar i ögonhöjd med medborgarna, också när det rör tekniska ämnen.

- **Rundvisningar, seminarier och utbildning**

Våra rundvisnings- och undervisningsaktiviteter har som syfte att bjuda in medborgarna till att engagera sig till tillblivelsen av Köpenhamns grönaste bostadskvarter och kan berätta för grannar om Klimakvarter. Här är det viktigt att densom visar runt eller undervisar är engagerad, är i ögonhöjd och ger de besökande god kunskap för att vidareförmedla vad han/hon har lärt sig och upplevt till andra medborgare.

- **Projektmöten**

Såvitt det är möjligt hållver vi projektmöten på Vennemindrevej 39 eftersom vi önskar att våra samarbetspartners, däribland också våra andra avdelningar i kommunen, ska besöka kvarteret.”

I ett kommunalt sammanhang blir områdesförnyelsen ofta kritiserat för att använda för mycket tid på ”process”. Det blir mycket kaffe och småkakor. Men denna process är inte utan effekt. Den löser många av de problem och konflikter som rör projektet, som då får en snabbare lösning. Processen kvalificerar projektet och skapar en bättre förankring.