

## Eksempel på kommunikationsplan

### Kommunikation

Det er vigtigt for en værdifuld byggeproces, at byggeorganisationens parter taler godt sammen. Det anbefales, at der laves en kommunikationsplan og tager stilling til, hvilke medier der skal bruges i kommunikationen

Der er mange involverede aktører i en byggeproces. Bygherre, ingeniør, arkitekt og entreprenør skal kommunikere med hinanden. De største faldgruber for kommunikationen er uigennemskuelige beslutningsveje, som gør det svært at overskue, om de rigtige personer modtager de relevante informationer på det rigtige tidspunkt.

### Fremgangsmåden for at udarbejde en kommunikationsplan

Først udarbejdes et organisationsdiagram, som viser, hvordan medarbejderne i projektet er organiseret. Det er et meget traditionelt diagram, som består af en projektansvarlig, en projektleder osv.

Derefter udarbejdes en matrix, hvor titel og eventuelt navn på alle, der er involveret i byggesagen, skrives i kolonnen til venstre og i den øverste række. Kolonnen til venstre angiver, hvem der er kommunikationens afsender, og den øverste række angiver, hvem der er kommunikationens modtager.

Udfyld hvad der kommunikeres fra afsender til modtager, og hvilket kommunikationsmiddel, der benyttes. Skriv både formelle og uformelle kommunikationsveje.

### Anvendelse

Når der laves kommunikationsplaner, bliver der sat fokus på, hvem der kommunikerer, og hvordan det sker. Det i sig selv kan styrke kommunikationen. Kommunikationsplanerne kan bruges til at informere de andre aktører om informationsflowet i organisationen, og når flowet bliver tydeligt for de andre aktører, er der mindre risiko for, at det opstår misforståelser om, hvem der informerer hvem.

Det er en god idé altid at tage stilling til, hvad der skal dokumenteres. Selv om der formelt har foregået en mundtlig debat, holder det ikke nødvendigvis, hvis man løber ind i en konflikt på et senere tidspunkt. Da kan det være rart at have alt af relevans dokumenteret i skriftlig form. Dokumentation kan være referater fra møder eller en logbog, hvor der skrives, hvem der har diskuteret og taget hvilke beslutninger på hvilket tidspunkt.

### Formel og uformel kommunikation

Når der udarbejdes kommunikationsdiagrammerne, skal man være opmærksom på både de uformelle veje og de formelle. Tit starter man med at kortlægge de formelle veje, og de uformelle kommer så frem af sig selv.

For at være helt sikker på at de relevante personer får de rette informationer, bør man overveje om den uformelle kommunikation skal ind i kommunikationsplanen.

Fordelen ved uformel kommunikation er, at en beslutning bliver taget på det niveau, hvor den detaljerede viden er. Ulempen er, at man hurtigt kan komme til at træffe afgørelser uden at involvere alle berørte parter.

### Konkrete tiltag for at fremme kommunikation

For at fremme kommunikationen bør det overvejes, om man skal afholde workshops på forskellige tidspunkter i byggeprocessen. En workshop kan for eksempel være aktuel, når en ny aktør kommer på banen. På baggrund af kommunikationsplanerne bør man tage stilling til, hvem der skal deltage i hvilke workshops.

Hvis det er en indledende workshop for én eller flere nye aktører, kan bygherren benytte lejligheden til at fortælle om krav og forventninger i forbindelse med sikkerhed. Bygherren kan også fortælle, hvilke opgaver han selv vil påtage sig, og hvad han forventer af samarbejdspartnerne.

Hvis man gerne vil gøre noget at den uformelle kommunikation mere formel, kan man engagere en ressourceperson, som kan fange meninger, holdninger og historier og kommunikere dem videre. I DR Byen har sikkerhedsorganisationen haft stor succes med at have en "ambassadør" tilknyttet i projekteringen og i udførelsesfasen.

|                                  | Projektansvarlig |  | Projektleder                             |   | Fagleder   |   | Arbejds miljøkoordinator                    |  | Sekretær                  |                    |
|----------------------------------|------------------|--|--|---|--|---|---|--|---------------------------|--------------------|
| <b>Projektansvarlig</b>          |                  |  |  |   |  |   |   |  |                           |                    |
| <b>Projektleder</b>              | Projektstatus    | Projektgruppe referat                          |  |   | Økonomiske overslag, projekt status, forhandlede løsninger | Projektgruppe referat, regnskaber, e-mails, tilfældige samtaler | Projektstatus, arbejds miljø-mæssige hensyn | Projektgruppe referat, mundtlige beskeder, e-mails                         | Videregivelse af beskeder | Mundtlige samtaler |
| <b>Fagleder</b>                  |                  |  | Fagprojekt status                        | Fagmøde referat, personlige samtaler, historier | Faglige oplysninger, grenseflade spørgsmål                 | Fagmøde referat   | Fagprojekt status                           | Fagmøde referat, telefonsamtaler, e-mails, tilfældig indkaldelse til møder |                           |                    |
| <b>Arbejds miljø-koordinator</b> |                  |  | Arbejds miljø krav, forslag og løsninger | Møder, oplæg, tilfældige samtaler, e-mails      | Arbejds miljø krav, forslag, løsninger                     | Møder, oplæg  |   |  |                           |                    |
| <b>Sekretær</b>                  | Diverse beskeder | Mundtlig genfortælling, mails, telefonsamtaler | Diverse beskeder                         | Mundtlig genfortælling, mails, telefonsamtaler  | Diverse beskeder   | Mundtlig genfortælling, mails, telefonsamtaler                  | Diverse beskeder                            | Mundtlig genfortælling, mails, telefonsamtaler                             |                           |                    |