



DEN NORSKE KIRKE

Viktige kommunikasjonsprinsipper

Viktige prinsipper i kommunikasjonen

■ Det er viktig å sikre konsistent kommunikasjon

- Informere jevnlig i relevante fora – avdelingsvis, stabsmøter, tillitsvalgte
- “Skreddersydd” oppfølging – utifra ulike situasjon/konsekvenser
- Tenk gjennom hva dere gjør hvis media ringer. Ekstern kommunikasjon må generelt bygge interne budskap

■ Det er viktig å være samkjørt

- Kommunikasjon må være samkjørt og godt forberedt. Dersom det er planlagt endringer, må det vurderes om noen skal informeres på forhånd

■ Det er viktig å svare på tilbakemeldinger, spørsmål og evt bekymring/uro

- Alle talspersoner bruker samme uttrykk og formuleringer – for å unngå misforståelser

■ Det er viktig at alle ledere har felles forståelse av hva som skjer og mulige konsekvenser

- En spørsmål og svar-oversikt vil sikre dette



Hva oppnår du med en god kommunikasjonsplan?

- Du kan redusere usikkerhet og uro blant dine medarbeidere
- Du kan bedre forstå forventninger og uro de har
- Du kan lettere møte behov i den enkeltes modningsprosess og forståelse av situasjonen
- Du kan sikre god dialog med tillitsvalgte og verneombud

Innhold i en kommunikasjonsplan

En god kommunikasjonsplan bygger på svarene på helt sentrale spørsmål:

- **Hvem** er ansvarlig avsender(e)? (F. eks øverste leder, eller flere ledere i fellesskap)
- **Hva** skal du kommunisere? (Dine budskap, som f. eks fakta, endringer, beslutninger)
- **Hvem** er målgruppen(e)? (De som blir berørt av endringer eller beslutninger, tillitsvalgte, verneombud)
- **Hva** vil du skal være etterlatt inntrykk? (Det aller viktigste du vil at de skal sitte igjen med)
- **Når** skal kommunikasjonen skje?
- **Hvor** skal du kommunisere? (F. eks i møter, på teams eller en til en)
- **Hvordan** skal du følge opp etterpå? (F. eks skissere en tidsplan, ha regelmessig info på epost eller teams, invitere til nye møter)



Hvordan lager du en god spørsmål og svar - oversikt

- Tenk gjennom hvilke spørsmål dine medarbeidere kan ha og forbered svar på disse. Del dette med de som skal være talspersoner i saken dere skal kommunisere.
- Er det spørsmål du tenker er vanskelig å svare på? Da er det viktig å forberede svar på dem.
- Ofte stilte spørsmål er
 - Kan jeg eller noen av mine kolleger miste jobben?
 - Kan jeg få nye arbeidsoppgaver?
 - Hva skjer med min jobb/avdeling?
 - Hvorfor må dette skje akkurat nå?
 - Når får jeg/vi vite mer?
 - Hva skjer videre?

