



# Workshop: Forebyggende projektkommunikation

Godt sygehusbyggeri 2018

Onsdag den 12. september 2018



# 5 minutters sidemand-/bordsnak

- Navn + projekt
- Hvad er det bedste/sværeste spørgsmål, du nogensinde har fået til dit projekt?
- Hvad vil du gerne have ud af den næste time?



Bliver vores forsøgsdyr påvirket af byggeriet?

# Formål med workshoppen

---

- Introducere jer til FAQ som et praktisk værktøj i projektkommunikation med hele interessentkredsen.
- Komme i gang med at udarbejde en FAQ til jeres projekt.

# Dynamikker på store anlægsprojekter

- Langvarige projekter, stop-go processer , forventningsafstemning er svær, skepsis avles. Det endelige resultat er laaaangt væk. (Aktualitet svinger)
- Ikke i min baghave, hvad nu med min by, min plads? (Identifikation med de skeptiske)
- Grundlæggende, permanent forandring af omgivelser. Kan det nu også passe? Er grundlaget godt nok? (Væsentlighed betyder spørgsmål til faglighed)
- Det skal gøre så ondt, før det bliver godt. Beslutningsprocesser er svære. (Konflikt mellem hensynet til nu og til fremtiden, dem mod os)
- Store – store!- indgreb, budgetter, påvirkninger, forandringer . Skepsis vokser – skinproces? - (Sensation)



HVIS DU KUN HAR TID TIL AT GØRE EN TING ...





... SÅ LAV EN FAQ: EN SAMLING AF RELEVANTE (OG KRITISKE) SPØRGSMÅL OG  
FAKTATJEKKEDE OG AFSTEMTE SVAR.

...

Hvad betyder det  
for mig? Hvor  
meget kommer I til  
at larme?





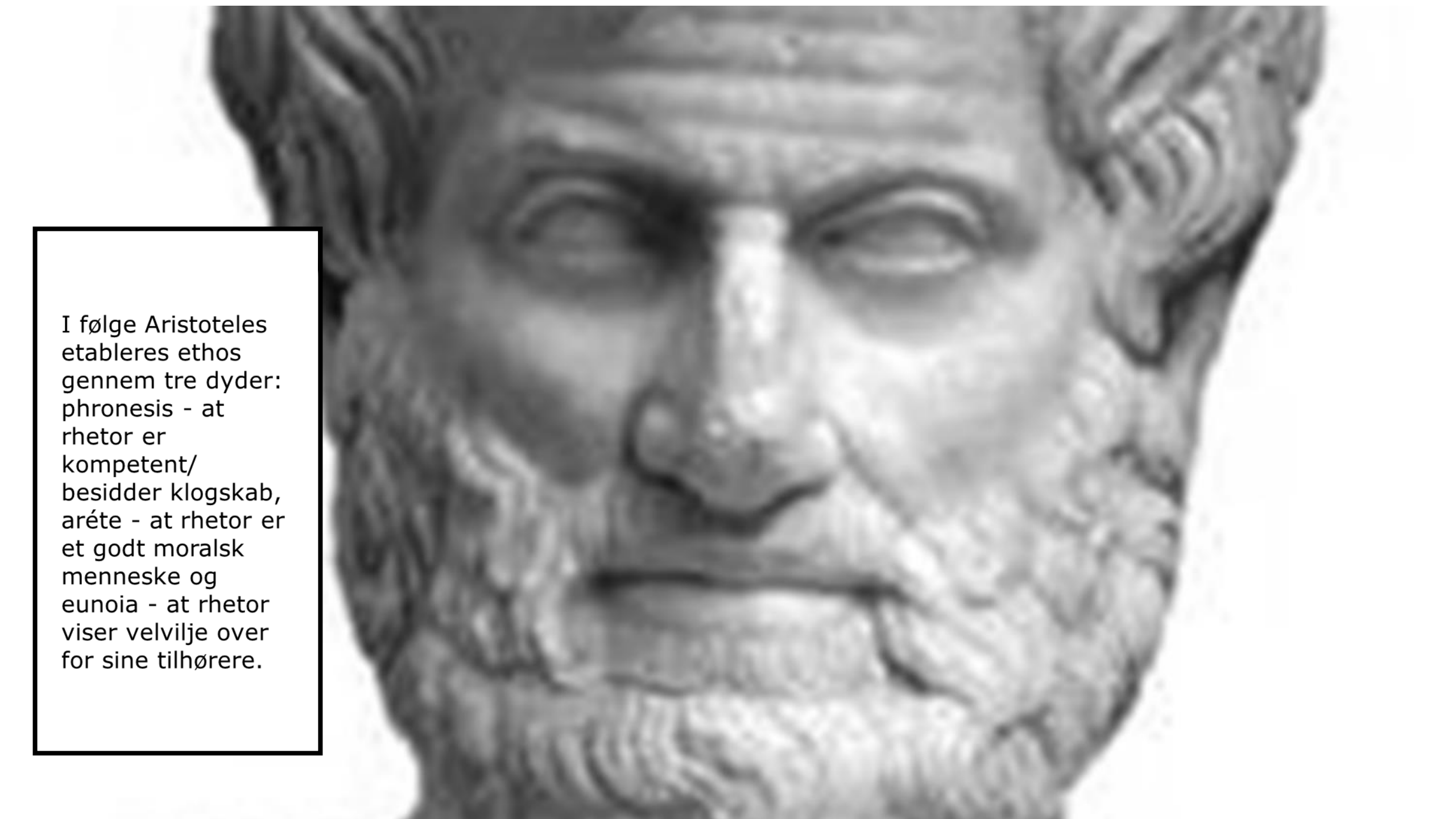
# FAQ på 45 minutter

## **1: Spørgsmål med nabo (20 minutter)**

- Præsenter din nabo for dit projekt og dine vigtigste målgrupper/interessenter på max 2 minutter.
- Nabo stiller nu spørgsmål til dit projekt. Husk både de hyppige, de kritiske og de svære – minimum 10, max 20. Du noterer ned imens.
- Efter 10 minutter – byt!

## **2: Svar i plenum (25 minutter)**

- Vi tager et par eksempler og prøver at formulere svar sammen.



I følge Aristoteles etableres ethos gennem tre dyder: phronesis - at retor er kompetent/ besidder klogskab, aréte - at retor er et godt moralsk menneske og eunoia - at retor viser velvilje over for sine tilhørere.

Og på dansk i 2018?

- Svar **fagligt, imødekommende og engageret** for at opbygge troværdighed i kommunikationen med interessenterne.



# Det gode svar ...

- Svarer på spørgsmålet i første sætning.
- Er korrekt og faktatjekket af fagfolk.
- Er konkret.
- Svarer ikke udenom.
- Er ikke defensivt.
- Siger det, som det er. Også hvis man ikke kender svaret.
- Kan tåle at blive glemt på en bænk i Nyborg.

# Tips og tricks

- Tag ud af huset – gerne hen til det sted, hvor der skal bygges.
- Gør det sammen.
- Skriv en hurtig version på 30 minutter.
- Spørg en fra målgruppen, hvilke spørgsmål de har.
- Kig på et kort over projektområdet.
- Sørg for at få FAQ faktisk tjekket af fagfolk og godkendt af styregruppe/ledelse mv.



Tak for i dag!

Kontakt:

Ann-Sofie Jakobsen

[annsofie@klimakom.dk](mailto:annsofie@klimakom.dk)

2090 6768