# Skema til kommunikationsplan

#### Et simpelt skema, der kan hjælpe dig med at holde overblikket over aktiviteterne i jeres kommunikation.

Det er en god ide at bryde kommunikationen ned i mange konkrete aktiviteter. For en længerevarende indsats, kan det også være godt med flere skemaer: Et skema, som giver det samlede overblik, og underskemaer, som beskriver særligt vigtige perioder eller særlige aktiviteter mere detaljeret.

Skal I for eksempel kommunikere om en stor omlægning på jeres arbejdsplads, kan der være aktiviteter i forhold til mange medier, interessenter osv.

Det overordnede skema vil for eksempel beskrive, hvornår og hvem, der gennemfører disse opgaver. Men opgaven med at lave et nyhedsbrev om emnet kan have brug for sit eget skema, der mere detaljeret beskriver aktiviteterne i den forbindelse. Eller i ugen op til omlægningen skal der måske foregå særligt meget, så det er hensigtsmæssigt at give den periode sit eget skema.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Formål** | **Budskaber** | **Interessenter** | **Delmål** | **Medier** | **Tid** | **Ansvarlig** | **Aktivitet** | **Ressourceforbrug** | **Succeskriterier** | **Feedback** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Lad os se, hvordan det kunne være udfyldt:**Et eksempel:** Sygehusafdelingen omlægger arbejdsgangene, og det betyder nye opgaver for de ansatte og ændringer for patienter og pårørende:

(Her er skemaet af praktiske grunde delt i to – et overordnet og et mere konkret (for eller ville skemaet være for bredt til en side)

Overordnet

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Formål** | **Budskaber** | **Interessenter** | **Medier** | **Tid** | **Ansvarlig** | **Ressourcer** | **Succeskriterier** |
| At skabe opbakning til og gennemføre at afdelingen arbejder mere effektivt | Vi er effektive  Vi tilpasser os behovene  Vi lytter til patienter og pårørende | Medarbejderne  Nuværende patienter  Fremtidige patienter  Pårørende | Møder  Tavle  Samtaler  Plakat  Folder | Fra en måned før omlægningen | Leder  TR  Berørte medarbejdere | 63 timer  1000 kroner  (opsummeret fra de relevante aktiviteter) | Alle kender opgaverne  At kun få henvendelser sker til de forkerte medarbejdere |

I anden del bryder vi kommunikationen ned i aktiviteter:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Interessenter** | **Delmål** | **Medier** | **Tid** | **Ansvarlig** | **Aktivitet** | **Ressourceforbrug** | **Succeskriterier** | **Feedback** |
| Medarbejderne | At omlægningen sker hurtigt  At ansatte bakker op | Internt møde | Hver torsdag i måneden op til omlægningen | Leder | Oplæg/  powerpoint | Forberedelse  4 timer +  4 x ½ time x 15 medarbejdere  =  34 timer | At alle efter tre uger kender de nye rutiner | Der afsættes tid på møderne til forslag fra medarbejdere  Forslag noteres op og indgår i næste justering af omlægningen |
| do | do | Tavle med skematisk overblik over nye opgaver | En måned før omlægningen | Leder + TR | Lån tavlen  Udarbejd skemaet  Diskuter det løbende med medarbejdere, som kigger på tavlen | 10 timer | At alle har en fornemmelse af den samlede opgavefordeling | Evt. muligheder for at lave kommentarer på tavlen  Noter forslag op efter samtaler med medarbejdere - indgår i næste justering af omlægningen |
| Nuværende patienter | At patienter er trygge  At patienter forstår hvem de kan få hjælp af fremover | Individuelle samtaler med alle | Dagen før omlægningen | De ansatte, som har kontakt til de enkelte patienter | Coach medarbejderne i opgaven  Diskuter patienternes tilbagemeldinger | 10 timer | At kun få patienter spørger de forkerte om hjælp | Medarbejderne skriver patienternes reaktioner ind i fælles dokument  - indgår i udarbejdelse af folder og plakat til patienter og i næste justering af omlægningen |
| Fremtidige patienter | At patienterne forstår hvem de kan få hjælp af | Plakat med skematisk fremstilling af fordelingen af opgaverne på afdelingen | 2 uger før omlægningen | Leder + TR | Rediger skemaet til de ansatte til en version egnet for patienter  Undersøg priser for plakaten  Bestil og godkend opgaven | 5 timer  max 1000 kr. til udformning og trykning af plakat | Positiv respons fra nyindlagte patienter | Medarbejdere skal spørge nye patienter om de forstår plakaten  Kritik og forslag noteres og indgår i næste oplag og i næste justering af omlægningen |
| Pårørende | At pårørende ved hvem de kan henvende sig til | Folder/A4-ark med skematisk fremstilling af fordelingen af opgaverne på afdelingen |  | Leder | Rediger skemaet fra plakaten  Skriv introducerende tekst  Fotokopier | 4 timer | Få henvendelser fra pårørende til forkerte medarbejdere | Medarbejdere skal spørge pårørende om de forstår folderen  Kritik og forslag noteres og indgår i næste oplag og i næste justering af omlægningen |
| **Interessenter** | **Delmål** | **Medier** | **Tid** | **Ansvarlig** | **Aktivitet** | **Ressourceforbrug** | **Succeskriterier** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

* **Formål** hvad er de overordnede strategiske mål for kommunikationen – skal hænge tæt sammen med målene for det som kommunikationen handler om
* **Budskaber** de centrale budskaber, som vi gerne vil have formidlet for at nå målene
* **Afsender** angiver, hvem der kommunikerer (leder, projektleder, afdeling mv.)
* **Interessenter** alle som har en interesse i jeres arbejdsplads – her prioriterer vi hvem vi først og fremmest skal kommunikere med
* **Delmål** her er de mål som vi gerne vil opnå med den bestemte gruppe af interessenter
* **Medier** definerer, hvordan kommunikationen viderebringes
* **Tid** præciserer hvornår kommunikationen finder sted (kan både være faste tilbagevendende tider, indenfor et tidsinterval, bestemte datoer eller på dato og klokkeslæt)
* **Ansvarlig** angiver hvem der konkret er ansvarlig for aktiviteten – kan også brydes ned til hvem der udfører enkelte dele af aktiviteten
* **Aktivitet** beskriver hvilken specifik handling, der skal gennemføres
* **Ressourceforbrug** både økonomiske og interne ressourcer skal med, for at I kan have en realistisk vurdering af planen
* **Succeskriterier** gør det klart hvad der præcis skal til for, at I når jeres mål
* **Feedback** hvordan skal I modtage og samle op på feedback og respons fra interessenterne

Du kan udvide eller indskrænke kommunikationsplanens elementer efter behov. Måske har du brug for flere elementer, som for eksempel forberedelsesaktiviteter, flere deadlines, feedback aktiviteter osv.

Desuden kan I skabe overblik over tid- og ressourceforbruget samt den praktiske udførelse ved at bruge et andet skema, som sætter alle aktiviteter ind i forhold til tid og den ansvarlige/udførende person:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tid/ Ansvarlig | **Leder** | **TR** | **Medarbejder NN** |
| **21.11.2019** (9-9.30 | Holde oplæg om omlægningen |  |  |
| **05.12.2019** (13-15) | Udarbejde skema om omlægningen | Udarbejde skema om omlægningen |  |
| **07.12.2019** (10-12) |  | Tale med patienter om omlægningen | Tale med patienter om omlægningen |