

Projekt - Kommunikation

Modul 2025 - 5.3 Kommunikation

timing, ordval, förståelse, kontext,
tydlighet, avsikt,

avsiktliga grumligheter

oavsiktliga missförstånd

Olika sätt att uppfatta en sak

Stängd = inte öppen (?)



Allmänt om kommunikation

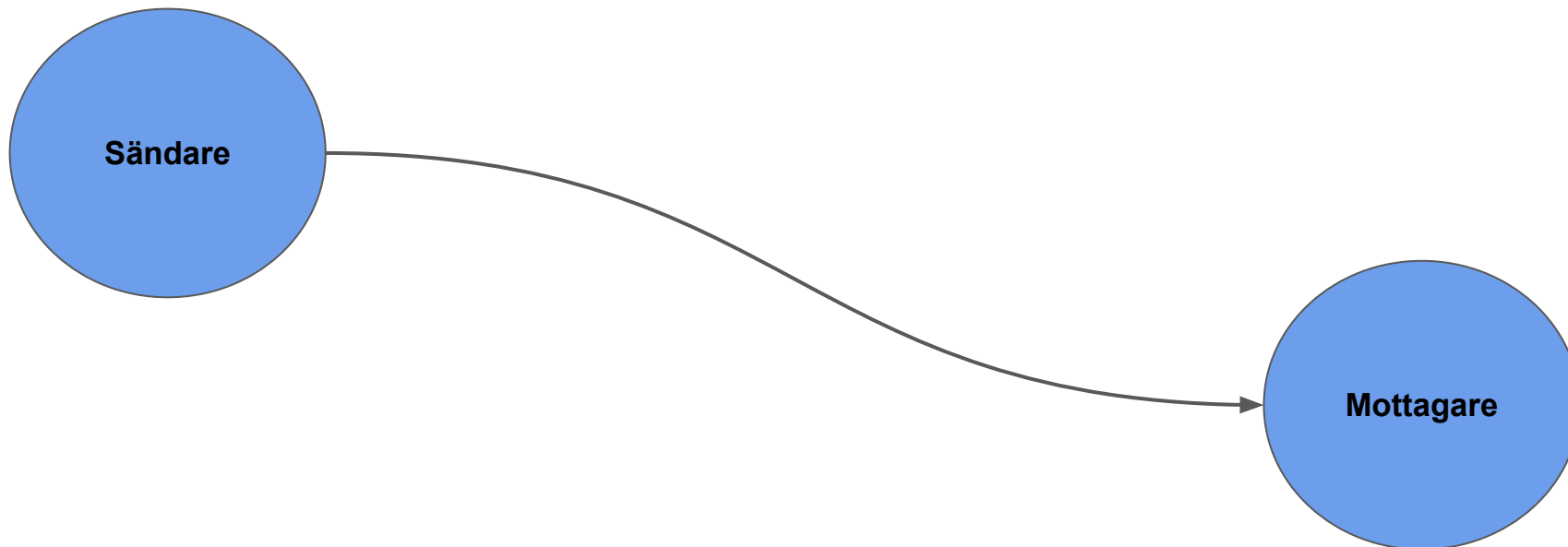
Avsändare - Budskap - Kodning - Avkodning - Mottagare

Retorik

Olika medier och olika sammanhang (informellt/formellt)

Mer än ord

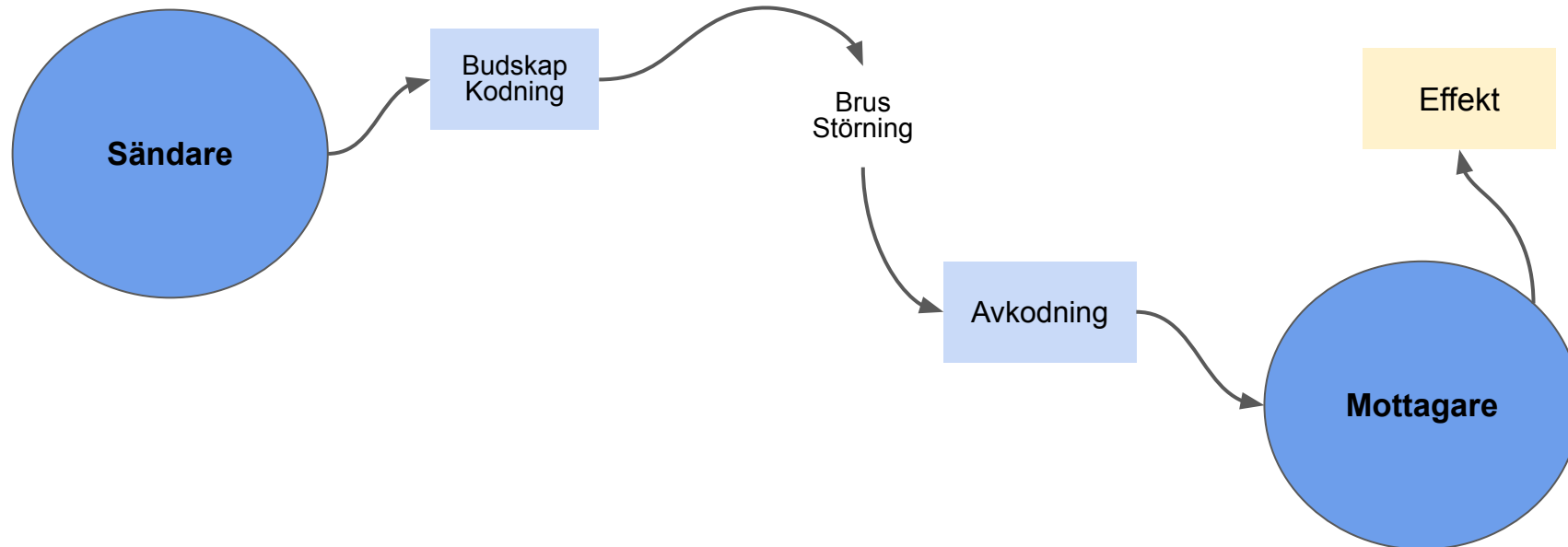
Shannon och Weaver forskade på 40-talet för att ta reda på varför det fanns brister i kommunikation inom den amerikanska armén. De kom fram till att det inte var tekniska problem, utan mänskliga fel.



Shannon och Weaver beskrev kommunikationsprocessen som en kedja

Avsändare - Budskap - Kodning - brus/störning - Avkodning - Mottagare

Modellen har senare kompletterats med att budskapet också ger **effekt** hos mottagaren



Information går enkelriktat åt ett håll, från sändare till mottagare.

Kommunikation är dubbelriktad.

Ordet "*kommunikation*" kommer ursprungligen från latinets *communis*, gemensam, via *communicare*, göra gemensamt.

Så kommunikation förutsätter att mottagaren inte bara mottagit utan svarat eller gjort någon återkoppling på grund av budskapet.

Avsändaren

vill skicka ett budskap och behöver koda det - formulera det, packa det i rätt format och skicka i en kanal som mottagaren kan och vill ta till sig, vid en tidpunkt när mottagaren vill ta det till sig..

Mottagaren

det ändå risk att ord missförstås eller att bilder visar något annat för mottagaren än sändaren avsett.

Om vi backar till generationen innan Mattias (han började jobba 1989), så fanns den **fasta telefonen** och **Kungliga Postverket**. 1989 så var **faxen** etablerad och mycket använd på byggena. Dessutom hade vissa, långt i från alla, i branschen en **mobiltelefon**, stor som en tegelsten. **Dator** på byggenas platskontor var mycket ovanligt. **Ritningar** ritades för hand, protokoll skrevs på skrivmaskin av sekreterare. Viktiga dokument lades i kuvert och skickades per post.

Nu har internet, molnet och mobil teknologi självklart ändrat mycket beteende i bygg- och fastighetsbranschen. **Mail** och **SMS** är i det perspektivet nya medier, men de dominerar all direktkommunikation. Alltfler projekt och alltmer projektkommunikation styrs in på portaler, i syfte att ha allt samlat och strukturerat.

Alla har en **dator**, vissa på skrivbordet och vissa i fickan.

Alla har en **kamera** med sig, hela tiden.

Digitala modeller och **portaler** används för i praktiken all data (innehållet i dokumenten, data). **Ritningar** upprättas i en digital tredimensionell miljö och innehåller mycket mer än bara en visuell bild.

Papper

Kontrakt och avtal, som skall skrivas på av parterna, samt dokument som hör till avtalet skrivs ibland ut på papper av formella skäl men även avtalstecknande sker numera digitalt (BankID).

I den mån dokument skrivs ut är det sannolikt för att en användare föredrar att läsa på papper.

Mail och SMS

I praktiken all skriftlig kommunikation inom projekt och mellan aktörer i bygg- och fastighetsbranschen sker i mail. Helt säkert går också en del kommunikation en enklare väg via SMS, WhatsApp eller motsvarande
(Det finns rättsfall som visar att även SMS kan uppfylla skriftlighetskravet)

Chatt

I vissa projekt väljer projektledningen att hålla all kommunikation i chatform inom en projektportal för att få full spårbarhet. De kan då också sätta upp regler för längsta svarstid och på så vis strukturellt styra kommunikationsvägarna.

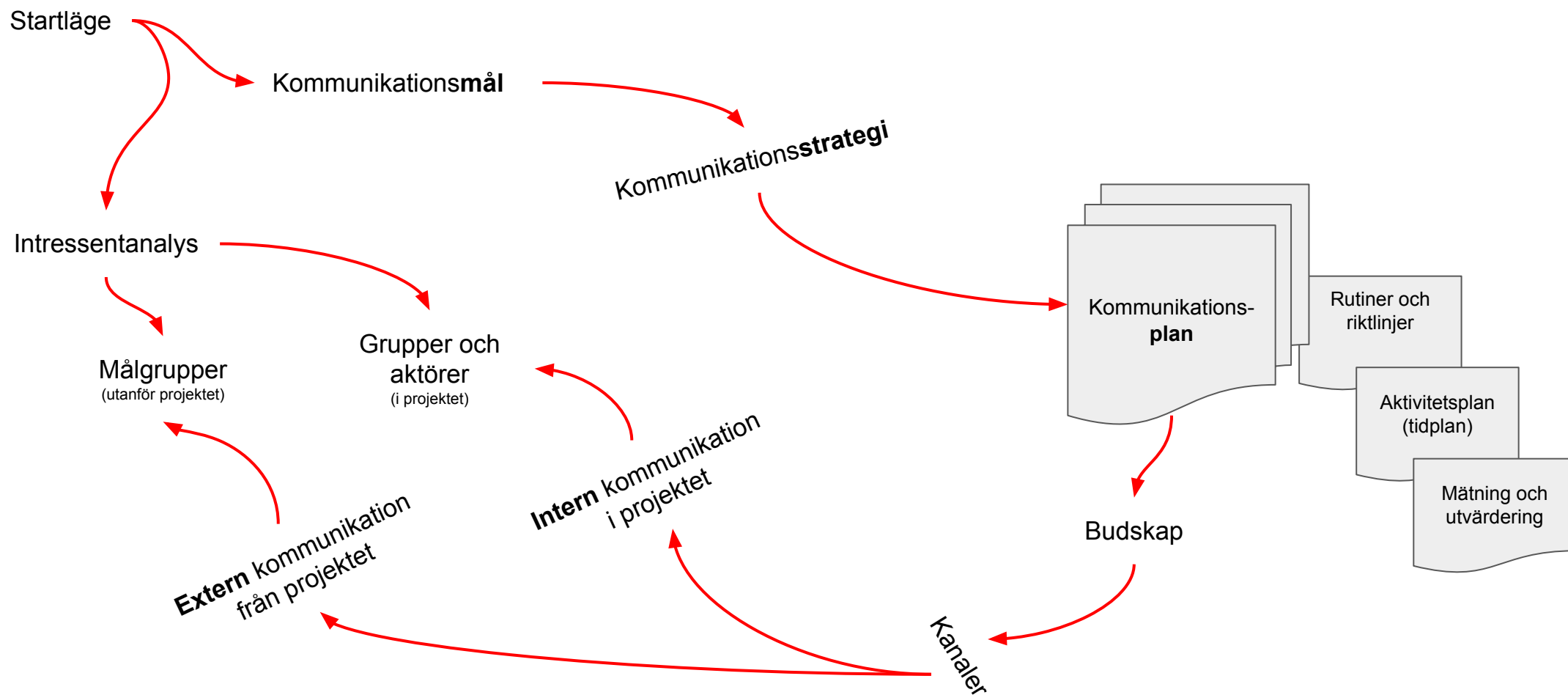
Kommunikationsplan

Det kan finnas en **kommunikationsplan** i ett **byggprojekt**, men det är **inte självklart**. Oftast finns den inte alls.

Om det är ett större projekt eller om projektet har stort **allmänintresse** så är det mer troligt att det ändå finns en sådan plan.

Vissa företag (organisationer) har en kommunikationsplan som gäller för **hela verksamheten** och då också för projektet.

Om det inte finns en kommunikationsplan (med intressenter, mål, strategier, mm) så funkar ett projekt ändå, det går på de inblandades egen förmåga och på människors helt vanliga vardag där vi ju kommunicerar hela tiden. Oftast utan plan.



Kommunikation varierar under **olika skeden** av ett projekt

Kommunikation i **krishantering**, vid olyckor, etc (input från Riskanalys)

Kommunikation i **säljprocess** (marknadsföring, mm)

BYGGKUNSKAP Bättre möten¹

Mänskliga möten är bra i många fall men inte alltid det mest effektiva. I svensk byggbransch finns en tradition av långa projektering- och byggmöten med tveksam verkningsgrad.

Som mötesledare har man extra mycket ansvar för hur det utvecklar sig.

Så kom förberedd, skicka gärna ut agenda i god tid innan. Ha själv en uppfattning om vad som skall bestämmas och varför det är viktigt.

Håll det lagom långt/kort.

Virtuella miljöer och digitala kanaler öppnar för i många fall bättre möjligheter att hålla effektiva, kreativa och nyttiga möten. De möjligheterna bör man ta vara på.

BYGGKUNSKAP Bättre möten²

Fundera alltid på syftet med mötet och vem som är berörd.

Bjud in rätt personer, var rädd om allas tid. Det finns återkommande skräckexempel på hur personer får lägga en halvdag på att sitta tyst och lyssna på allt utom den hen är där för.

Det är snudd på oförskämt och definitivt dumt att kalla mängder med folk till möten om det inte blir till nytta.

Vissa möten är en avstämning med snabb avprickning, andra möten måste få vara kreativa och ta sin tid. Alla fattar det.

Ha en agenda på datorn och använd din split vision till att både skriva noteringar och leda mötet. En snabb återkoppling med protokoll från möten ger ett enormt överläge.

BYGGKUNSKAP Bättre möten³

Men det är inte så lätt och självklart som man tror. Ibland händer det att det att någon åker till fel adress, ibland skall det hämtas kaffe ur en långsam apparat, ibland skall någon dra en alldeles för lång och poänglös historia om sin senaste semester.

Samla tio konsulter så kostar det mötet tiotusen i timman, då är den första kvartens strul dyr men trevlig. Om inte deltagarna är väl förberedda och införstådda med vad som skall ske på mötet och på riktigt delaktiga - då har man ju verkligen spenderat sin beställares pengar på sämsta sätt från start.

Man måste inte sitta runt ett bord.

Så testa nytt. Stå upp, promenera. Walk and talk.

Rita på en whiteboard, använd post-it-lappar.

Tänk LEAN/Agilt.

Skype är uppfunnet sen länge, Teams, Google Meet, Zoom och andra program funkar. Det finns inget som hindrar att möten helt eller delvis utspelas där, att någon kommer in en kort stund på skärmen och gör ett gästspel.

Vad kostar startmötet på besiktningen?



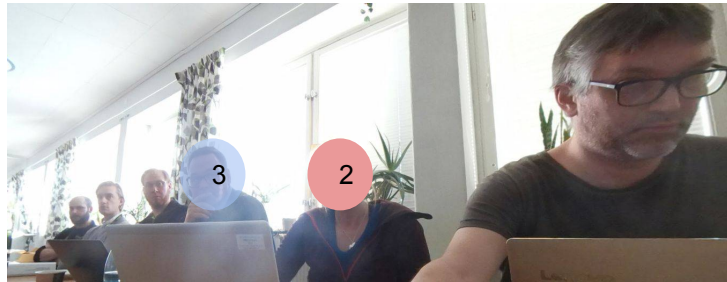
8 besiktningsmän

3 hyresgästrepresentanter

3 projekt- och byggledare

Ca 15-18 entreprenörer

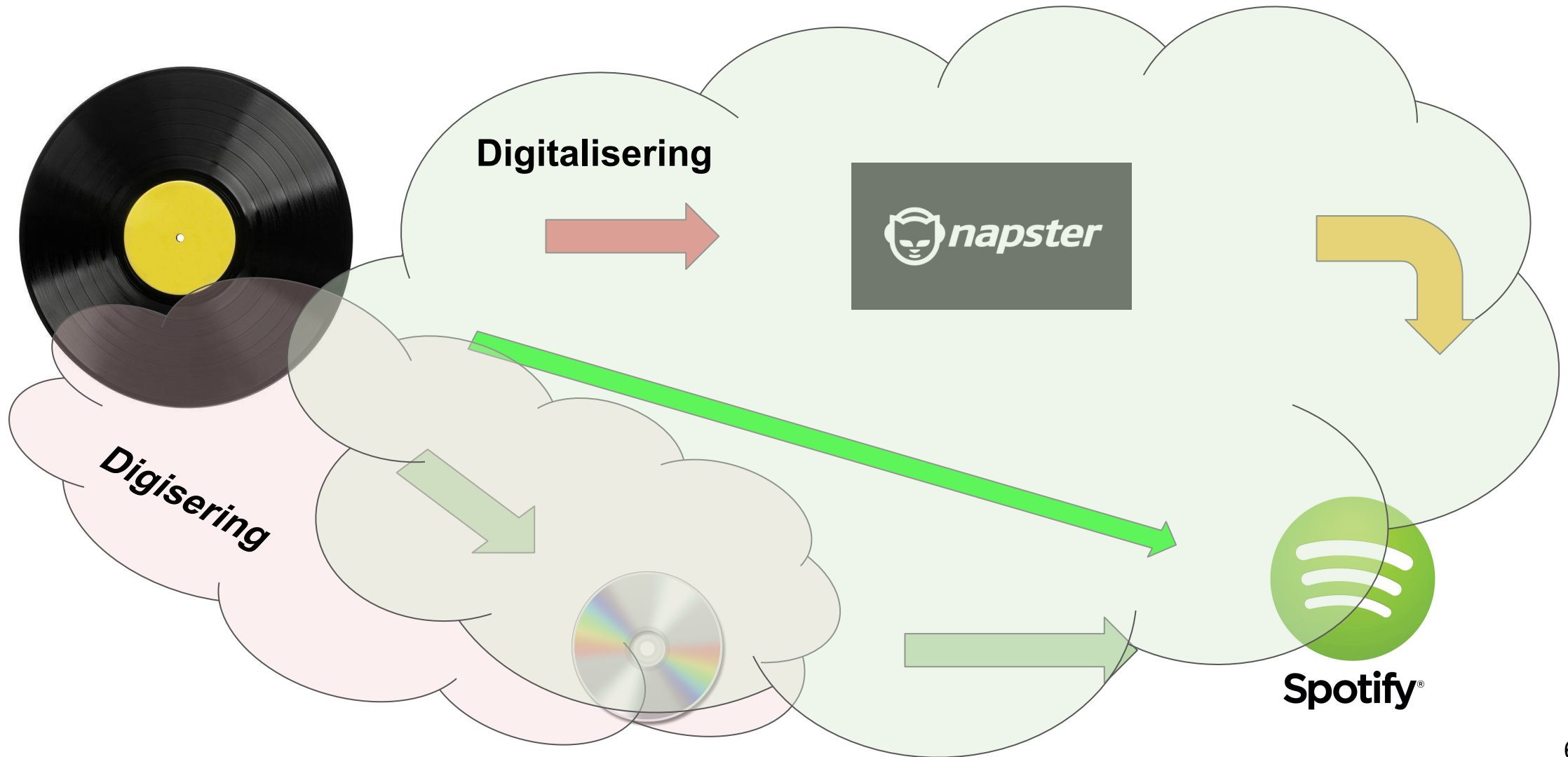
Startmötet pågick i 90 minuter



Hur mycket är det värt?

Kan det göras bättre, effektivare, nyttigare?

Vad menar vi med digitalisering?



Exempel på kommunikation

bra och dålig

BYGGKUNSKAP Exempel, bra och dåliga

Spårvägens - styrgrupp och mail till chefer

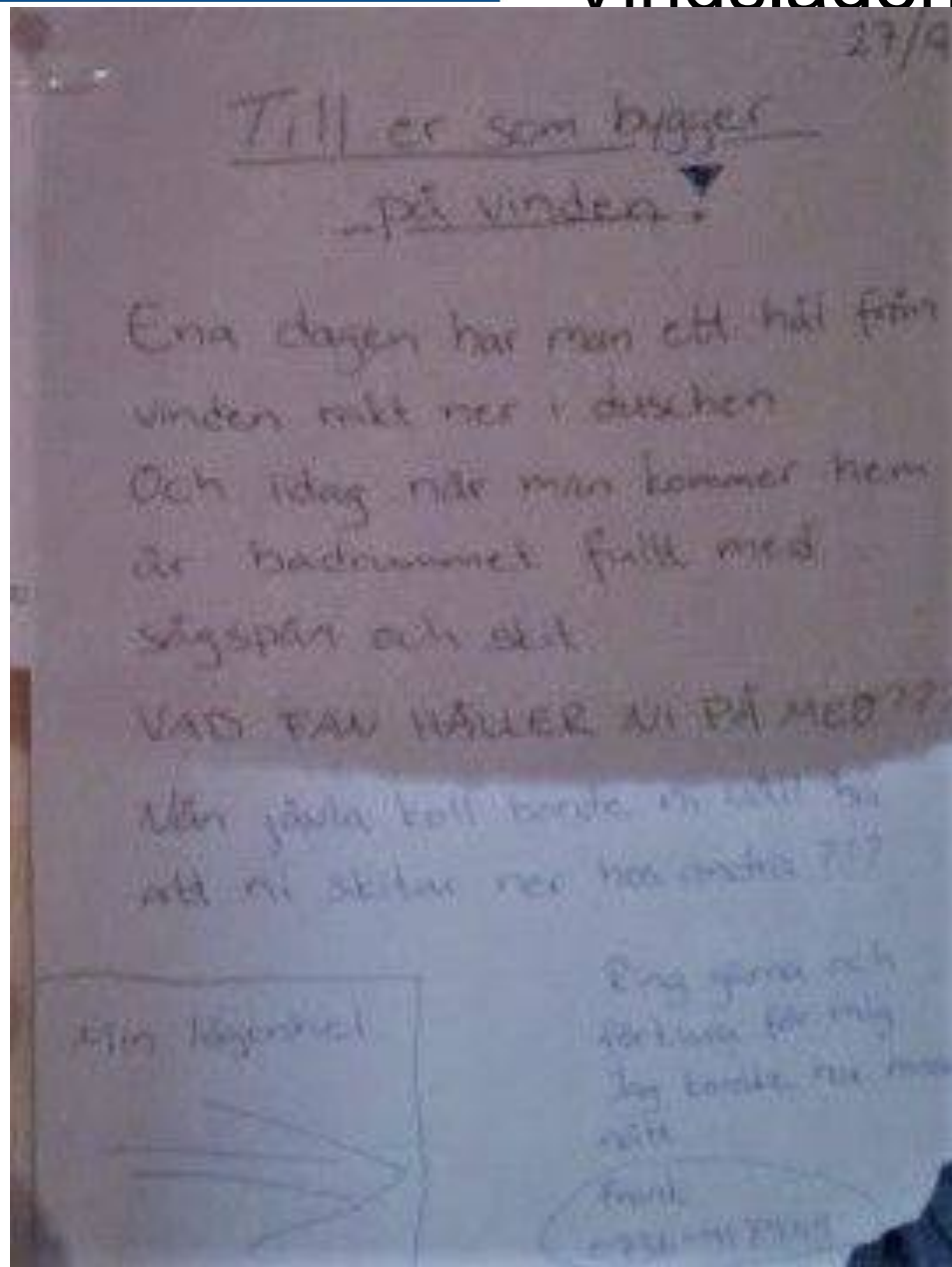
Gudhemsgården - Byggmöte, dokumenthantering, mm

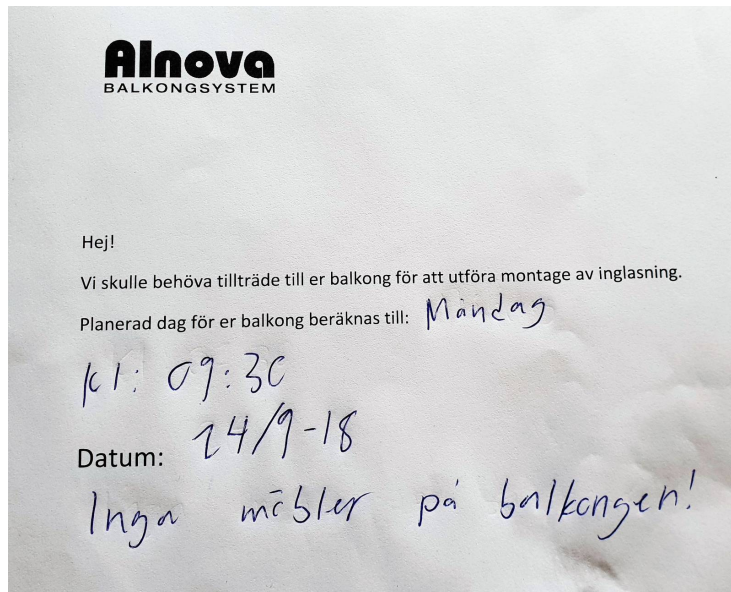
Information till boende, (flera exempel)

Kommunikatörer - [Hyresgästdialogen](#)

NI BORRAR REDAN SÅ MAN
INTE KAN SOVA, NU HAR NI
SMUTSAT NER MINA FÖNSTER
OCH ETT HAR NI PLASTAT FÖR??!
JAG VILL BAK SÄGA ATT NI GER
FAN I OCH PLASTA FÖR DETTA
FÖNSTRET. SKITER I OCH
NI BARA SKOTER ERAT
JABB.
PLASTA INTE
MVH ADAM







Nilssonsberg – Fasadarbeten 2013

murbiten
MURING PUTSING PLATTSÄTTNING

Information till boende 17 maj 2013

Allmänt

Murbiten Tegel & Puts AB utför på uppdrag av Bygg-Göta Göteborg AB reparation av tegelfasad på Nilssonsberg 34-37. Man har en gemensam ambition att fortlöpande informera Er boende om hur projektet framskrider.

Omfattning av arbetet

Fasaden mot baksidan (fasad mot öster) kommer till större delen att bytas ut, det vill säga rivas ner och muras upp igen. På gavlar och framsida byts enstaka stenar och partier ut. Parallellt med fasadarbeten kommer även skador på balkongplattor att åtgärdas.

Tider

Hela entreprenaden beräknas vara klar i slutet på 2013. Arbetet delas in i två etapper, etapp 1 omfattar uppgångarna 36-37.

Förberedande arbeten för etapp 1 med ställningsbyggnad och intäckning påbörjades i april och blir färdigställd i slutet av oktober om inget oförutsett inträffar.

Etapp 2 beräknas starta v 25 (slutet på juni) och pågå fram till v 50 (mitten december, strax innan jultomten kommer). Det innebär att balkonger i uppgångarna 34-35 behöver tömmas i slutet av juni, de kommer sedan spärras av när rivning påbörjas i början på juli.

Skydd och säkerhet

Bygg-Göta har delegerat byggarbetsmiljösamordningsansvaret till Murbiten (Bas-P/U). Arbetsmiljöplan och APD finns på platskontoret.

Boende i 36-37 har redan märkt att balkongdörrar blockerats. Detta är i första läget en säkerhetsåtgärd, då rivning av tegel påbörjas längst upp på fasaden. När rivning utförs får ingen befinna sig på balkonger nedanför rivningsstället.

Murbiten lägger särskild vikt på att intäckningar och skyddsräcken är intakta liksom att transporter till och från arbetsplatsen kan ske på ett säkert sätt.

Buller och damm

Under rivningsskedet kommer en del buller förekomma. Tysta arbeten kommer dock utföras fram till klockan 08 för att inte helt förstöra morgonstunden. Arbeten kommer tidvis pågå en bit in på kvällen, dock inte senare än kl 19.

Både rivning och muring är relativt rena arbeten, däremot kan det bli dammigt runt avfallscontainer på baksidan när rivet tegel tippas i denna.

Kontakter

Kontakt rörande projektets framfart sker med Bygg-Götas ordinarie förvaltare

Information till boende, (skräckexempel)

OBS !!!

Troligtvis är det 5-8 dagars extra arbete för er som bor i stam 1 och 2, detta beror på att det ligger 2 stycken redan åtgärdade lägenheter i botten på eran stam 1612 och 1613.

Här har det varit stora problem med att få igen nytt vatten och avlopp.

Och beroende på att denna tidplan endast tar hänsyn till de nya tiderna men inte den ändring av bygg sätt som beställaren har ålagt oss, detta innebär att man fick göra prov lägenheter och det tog ett tag innan man visste hur man skulle göra för att säkerställa styrkan i vägarna.

Detta gäller inte er som bor i stam 9 och 10.

- | | |
|--------|---|
| 1.2.3 | Avstagnung vatten |
| 1.2.4 | Demontering sakvaror |
| 1.2.5 | Demontering porslin |
| 1.2.6 | Öppning av slits i hall samt håltagning i skåp kök. |
| 1.2.7 | Riva installationer i köks slits |
| 1.2.8 | Separat stam/vatten till kök. |
| 1.2.9 | Gjuta igen i separat stam |
| 1.2.10 | Igensättning av slits i hallen. |
| 1.2.11 | Målning eller tapetsering av slits i hall. |
| 1.2.12 | Rivning av kakel, klinkers, betong sats samt spåning och slipning av sliporex (riv, uppfifrån, spåning) |
| 1.2.13 | Rivning av installationer uppfifrån och ner. |
| 1.2.14 | Fuktmätning och eventuellt |
| 1.2.15 | Rivning av befintlig vent schakt |
| 1.2.16 | Asbest santering för byte av vent kanal. |
| 1.2.17 | Byte av ventkanal. |
| 1.2.18 | Bygga nytt vent schakt. |
| 1.2.19 | Svetsa fäste för vägg toalett |
| 1.2.20 | Avlopp kök, bad, grodor |
| 1.2.21 | Vatten, fördelarskåp/värme samt isolering, nedifrån och upp |
| 1.2.22 | Tomrör el i tak samt väggar, samt jordfelsbrytare, matningar till vinds lgh. |
| 1.2.23 | Igengjutning schakter samt läck ut, golvlagningar mm. |
| 1.2.24 | Återställning av schakt väggar. |
| 1.2.25 | Målning tak. |
| 1.2.26 | Riktning av väggar samt limning av skivor på |
| 1.2.27 | Damsugning och preimning av golv |
| 1.2.28 | Ev. Golvvärme |
| 1.2.29 | Flytspackel |
| 1.2.30 | Nya innerdörrar. |
| 1.2.31 | Kakel & Klinkers |
| 1.2.32 | Komple |
| 1.2.33 | Mo |
| 1.2.34 | |
| 1.2.35 | |
| 1.2.36 | |

Avsyning och
överlämnande av
wc, badrum till
boende.

Färdigställande datum ex. eventuella besiktningstiden.
Slut 1 och 2 är färdig mellan den 7-12/8 då ni varit här om de extrakosterna för det var
för att övervakningen ska vara i betald stånd.

Tidplanen var anslagen i trapphuset i ett flerbostadshus (BRF) där man utförde hissbyte och stamrenovering.

Arbetet var försenat så hissarna stod still sen länge och folk hade varit utan sina badrum i upp till 7 veckor längre än planerat. Korrekt information, begriplig och relevant för mottagaren borde vara högsta prio.

Oavsett läget så är det ett obegripligt språk, fel forum och helt opassande.

Det blir underbetyg till samtliga, inte bara den som skrivit, utan byggledare, Beställare och kollegor. Att kommunicera inifrån ett projekt och utåt borde ske i samförstånd och med de boendes intresse i första hand.

OBS !!!
Troligtvis är det 5-8 dagars extra arbete för er som bor i stam 1 och 2, detta beror på att det ligger 2 stycken redan åtgärdade lägenheter i botten på eran stam 1612 och 1613.
Här har det varit stora problem med att få igen nytt vatten och avlopp.
Och beroende på att denna tidplan endast tar hänsyn till de nya tiderna men inte den ändring av bygg sätt som beställaren har ålagt oss, detta innebar att man fick göra prov lägenheter och det tog ett tag innan man visste hur man skulle göra för att säkerställa styrkan i vägarna.
Detta gäller inte er som bor i stam 9 och 10.

Tidplanen är gjord utefter de tider som det tar extra att arbeta med era badrum, men den tar inte hänsyn till den tid som det har tagit med projektering och fastställande av en annan bygg metod då ni har Siporex väggar därav en vecka extra hos erutöver den faktiska byggtiden.



