



# Kommunikationshandbok

ansvar - kommunikationsplattform - vision - strategi



Introduktion	4
Vad styr kommunikationen?	5
Kommunikationsansvar	6
Kommunikationsplattform -bilden av Svenska kyrkan Täby församling	7
Kommunikationsstrategi - Vägval	9
Kommunikationens innehåll	11

## Introduktion

Som förtroendevald eller medarbetare i Svenska kyrkan Täby församling kommunicerar du varje dag med medlemmar, besökare, samarbetspartners, kollegor och andra. I denna handbok har vi samlat ihop information och verktyg som kan vara till stöd för dig, oavsett om du är nyanställd eller har jobbat här i många år. Det handlar bland annat om att veta var du kan hitta information och att kunna berätta om församlingens arbete.

Kommunikationen omfattar församlingens strategiska kommunikation, intern såväl som extern, samt kommunikation utifrån medarbetares ansvar i organisationen och som företrädare för församlingen.

Täby församling har liksom alla andra församlingar i Svenska kyrkan den grundläggande uppgiften att fira gudstjänst, bedriva undervisning samt utöva diakoni och mission (kyrkoordningen andra kapitlet, första paragrafen) såsom det uttrycks i gällande församlingsinstruktion och gällande verksamhetsplan. Därtill kommer information om begravningsverksamheten för vilken Täby församling är huvudman i Täby kommun (begravningslagen 1990:1144).

Kommunikationsplattformen som ingår i denna kommunikationshandbok är beslutad av kyrkorådet i Täby församling den 2017-08-16 till att gälla förtroendevalda, medarbetare och ideella medarbetare.



*Michael Öjermo*  
kyrkoherde

## Vad styr kommunikationen?

Som församling styrs vi av gällande lagstiftning såsom tryckfrihetsförordningen och yttrandefrihetsgrundlagen, därtill kommer kyrkoordningen. Inom Svenska kyrkan gäller tystnadsplikt och sekretess, se kyrkoordningen tolfte avdelningen, inledning med flera bestämmelser.

Därutöver finns exempelvis offentlighets- och sekretesslagen, personuppgiftslagen/dataskyddsförordningen, lagen om medbestämmande i arbetslivet samt upphovsrättslig lagstiftning som också påverkar hur och vad vi kommunicerar.

Vår grafiska profil styr hur vi ska uttrycka oss grafiskt och hur vår logotyp ska användas, vilka typsnitt vi har, färg- och bildspråk med mera.

I församlingen ska vi följa Språkrådets skrivregler (Svenska skrivregler och Klarspråk för myndigheter och företag). Det innebär att skriva vårdat, enkelt och begripligt i all typ av skriftlig kommunikation, både internt och externt. Det vi skriver ska ha betydelse för mottagaren. De vi kommunicerar med ska uppleva att vi använder ett språk som de känner sig bekväma med.

Vad gäller medarbetares närvaro i sociala medier ansluter sig församlingen till de riktlinjer som gäller i Svenska kyrkans policy för användning av sociala medier i tjänsten.

Vad gäller e-post och internetanvändning följer församlingen Svenska kyrkans policy (Policy för användning av Svenska kyrkans gemensamma Internetanslutning och e-postsystem i Kyrknätet).

Förutom lagar och församlingens interna policyer styrs vår kommunikation också av gällande verksamhetsplan och denna kommunikationsplattform.

Dokument kring ovanstående punkter samt styrning och ledning finns tillgängliga på intranät eller webb.

## Kommunikationsansvar

Alla förtroendevalda och medarbetare i Svenska kyrkan Täby församling har ett kommunikationsansvar. Du har ansvar för kommunikationen om dina egna ansvarsområden och för att själv söka information som du behöver i ditt arbete och för att kunna svara på generella frågor (från exempelvis medlemmar och externa målgrupper). Du har dessutom ansvar att bidra till öppenhet och delaktighet genom dialog med kollegor, chefer och externa målgrupper.

Allas insatser är viktiga. Kommunikationen ska främja samhörigheten, engagemanget och effektiviteten i församlingen. Förtroendevalda, anställda och ideella medarbetare behöver se värdet av god kommunikation.

Kommunikation via chefer och andra ledare är viktig, och därför är den kommunikativa kompetensen hos församlingens chefer och ledare betydelsefull.

Intranätet är navet i den interna kommunikationen. Arbetsplatsmöten bör användas när dialog, engagemang och delande är i fokus. Ren information kan med fördel spridas via andra kanaler än möten.

E-post ska användas på ett genomtänkt sätt. De som använder adresser som slutar med @svenskakyrkan.se ska följa Svenska kyrkans gällande IT-policy.

Medarbetare kan söka och få information via intranätet, webbplatsen, kyrkoherdens veckobrev, arbetsplatsmöten samt andra samlingar på arbetsplatsen. I det gemensamma mappsystemet under beteckningen (G:) sparas och delas dokument för respektive avdelning.

# Kommunikationsplattform

## - bilden av Svenska kyrkan Täby församling

Täby församlings kommunikationsplattform utgår från och ansluter sig till Svenska kyrkans gemensamma kommunikationsplattform som är antagen av kyrkostyrelsen. Den delas in i tre delar:

1. Kommunikationsvision
2. Kommunikationslöfte
3. Kärnvärden

### 1. Kommunikationsvision

En kyrka som människor har en positiv relation till och känner glädje över att tillhöra.

### 2. Kommunikationslöfte

Täby församling vill

- ge rum för möten med Gud.
- ge möjlighet till stöd, eftertanke, engagemang och tro.
- vara en närvarande och öppen kyrka buren av tillit, livsmod och hopp.

### 3. Kärnvärden: *närvaro, öppenhet och hopp*

Våra kärnvärden är framtagna och fastställda av kyrkostyrelsen för att skapa en gemensam grund för det vi gör och en gemensam identitet, men det är först när du som enskild medarbetare omsätter dem i praktiken som de får liv och betydelse.

#### *Närvaro*

Guds närvaro i världen föregår allt annat. Det är i Gud som vi lever, rör oss och är till. Kyrkans uppdrag är att ge rum för den närvaron i livets skeden.

Täby församling vill

- vara en följeslagare både i vardagen och vid gudstjänster och högtider som dop, konfirmation, vigsel och begravning.
- erbjuda möjligheter till stöd, eftertanke, engagemang och tro.
- vara nära glädjen och nära sorgen, nära livets Gud.

*Öppenhet*

Täby församling vill

- vara en öppen folkkyrka som välkomnar var och en som söker sig till henne. Troende, sökare eller tvivlare, medlem eller icke medlem.
- vara öppen för eftertanke, stillhet och samtal kring liv, tro och tvivel.
- ge rum för möten med Gud och med den som tydligast låter oss ana vem Gud är, Jesus Kristus.
- vara en lyhörd kyrka som vågar vara ärlig kring trons villkor i samtiden.

Täby församling är demokratiskt uppbyggd och beroende av människors engagemang.

*Hopp*

Täby församling vill

- inspirera till framtidstro i både ljusa och mörka stunder. Varje människa är skapad till Guds avbild och har rätt till ett värdigt liv.
- bidra till att var och en kan få uppleva sitt liv som meningsfullt.
- ge rum för den tillit som gör det möjligt att orka leva och det hopp som kan bära genom tillkortakommanden, sorg och död.

Det innersta i Täby församling är tron på Gud; en kärleksfull Fader, en levande och närvarande Kristus och en helig, livgivande Ande. Den tron är en gåva som skapas i mötet mellan människor och den Gud som i varje ögonblick vill befria, förändra och skapa - på nytt.



# Kommunikationsstrategi

## – vägval

Syftet med kommunikationsstrategin är att stärka människors bild av Svenska kyrkan Täby församling genom att planera och samordna kommunikationen. En gemensam kommunikationsstrategi leder också till större effektivitet för församlingen. Följande kommunikationsstrategiska vägval är viktiga:

### *Var tydlig med vad Täby församling är och gör*

Det ska vara tydligt vad vi tror på och gör. Vi strävar efter uthållighet och regelbundenhet i kommunikationsarbetet och att underlätta för människor att söka information om församlingen.

### *Öka kontakterna med målgrupperna*

Evangeliet är till för alla. Kontakten med olika målgrupper behöver utvecklas, både bland medlemmar och andra. Det förutsätter god kännedom om människors kommunikationsvanor och relation till kyrkan, samt förståelse för att församlingen verkar i en mångkulturell och flerspråkig miljö. I möten med människor ska varje tillfälle till kommunikation tillvaratas.

### *Gör mötet centralt för kommunikationen*

Vi ska ha hög tillgänglighet och bemöta människor på ett sätt som gör att de känner sig sedda, respekterade och upplever kyrkan som relevant och trovärdig. Vi ska använda ett personligt tilltal, ett begripligt och inkluderande språk.

Vi finns där människor finns. Vi inbjuder till samtal och tror på varje människas förmåga att reflektera teologiskt. Medarbetarna lyssnar på och bidrar till att hjälpa människor att bearbeta livsfrågor. Därför prioriteras kommunikation som möjliggör dialog och skapar engagemang. Samtal och personliga möten kan uppstå på många ställen.

### *Öka den interna dialogen och samhörigheten*

Allas insatser är viktiga. Kommunikationen ska främja samhörigheten, engagemanget och effektiviteten i församlingen. Förtroendevalda, anställda och ideella medarbetare behöver se värdet av god kommunikation.

### *Utveckla samhällskontakter och påverkansarbete*

Svenska kyrkan har en viktig roll som opinionsbildare och samhällsröst inom områden som exempelvis människovärde och global rättvisa. Förtroendevalda, anställda och ideella medarbetare är viktiga som företrädare för församlingen.

### *Snabb och samordnad kommunikation vid kris och katastrofer*

Församlingen har en betydelsefull roll i Täby kommun vid kris- och katastrofsituationer. Församlingens kommunikation vid sådana händelser speglar den information som statliga myndigheter eller Täby kommun går ut med. Hur vi arbetar i kris- och katastrofsituationer regleras i enlighet med församlingens riktlinjer för krishantering (Riktlinjer för krishantering). Vi är en del av den världsvida kyrkan och samarbetar med andra kyrkor. I situationer som drar till sig massmedial uppmärksamhet är det enbart kyrkoherden, eller den kyrkoherden delegerar ansvaret till, som ska uttala sig offentligt. Vid interna verksamhetskriser som rör kyrkoherden är det kyrkorådets ordförande som för församlingens talan.

### *Använd Svenska kyrkan Täby församling som gemensam avsändare*

Den gemensamma avsändaren i all kommunikation är Svenska kyrkan Täby församling. Vår grafiska profil ska användas korrekt och konsekvent.

# Kommunikationens innehåll

## *Relevant och korrekt*

Täby församlings kommunikation ska ge relevant och korrekt information om det arbete som församlingen bedriver.

## *Samordnad*

Kommunikationen ska vara samordnad. Vårt uppdrag ska avspeglas i all kommunikation. Uppdraget är alltid detsamma men ska presenteras på olika sätt beroende på situation och målgrupp.

## *Planerad*

Vilket innehåll kommunikationen har beror på mål och syfte samt på vem mottagaren är. Informationen/kommunikationen ska vara aktuell, planerad och anpassad till mottagarnas behov.

## *Korrekt språkanvändning*

Språket (förutom gällande skrivregler och Klarspråk) ska vara rakt, okonstlat och vardagligt, samtidigt som det är korrekt och professionellt. Där det är möjligt ska tilltalet vara personligt. Inomkyrkligt kan det vara befogat med kyrkliga facktermer och uttryck, men texter ska formas så att alla mottagare har möjlighet att förstå.

## *Relevant bildspråk*

Bilder och illustrationer ska vara tydliga och ge betraktaren en känsla av det som förmedlas. Bilderna är värdegemenskapsbyggande och visar respekt för dem som är med på bilden.

## *Följa strategiska vägval*

Innehållet ska präglas av denna kommunikationsplattformens övergripande strategiska vägval.

