

# LYT TIL MEDLEMMERNE

God medlemskommunikation handler om meget mere end rabataftaler og tilbud om billig sommerhuseje på Bornholm. Det er et håndværk, hvor målet er at fastholde og skabe fælles forståelse og engagement. Det bør være enkelt at gå til, for med medlemskommunikation kommunikerer vi med ligesindede, vi allerede deler interesser og værdier med. Hvor svært kan det egentlig være?

Virkeligheden er, at det er enormt udfordrerne, for blandt venner har man ofte også sine største kritikere, og formår man ikke at følge med tiden og forstå sine medlemmers ønsker, så er fiaskoen åbenlys. Se bare på LO, som fra 1995 til 2010 har mistet 290.000 medlemmer.

I en tid hvor individualiseringen blomstrer, og der stilles kritiske spørgsmål ved autoriteterne, har medlemskommunikationen det af gode grunde sværere end dengang, hvor der på dette felt herskede monopollignende tilstande. Det handler ikke så meget om solidaritet eller mangel på det samme, men i lige så høj grad om sund skepsis. For fællesskaber trives i bedste velgående, og udbuddet er enormt. Men mens vi for nogle år siden engagerede os i et par foreninger mere eller mindre frivilligt, så går det i dag meget stærkere med at vælge til og fra. Det stiller store krav til kommunikationen, uanset om man er LO, Fitness dk eller Venstre.

Her spiller internettet og ikke mindst de sociale medier en kæmpe rolle. For mens medlemskommunikationen tidligere gav medlemmerne en unik viden og underbyggede interessefællesskabet i dyre layoutede medlemsblade, så kan denne viden i dag findes i cyberspace og ofte i gratis form. Og med Facebook, Twitter osv. har måden at indgå i fællesskaber på fået helt nye dimensioner.

Hvad der imidlertid kan ses som en trussel, er dog også kimen til overlevelse for selv fagligt tunge og traditionelle fællesskaber. Men det kræver, de formår at udnytte moderne kommunikationskanaler og teknologier i sin medlemskommunikation og lærer at forstå, at god kommunikation ikke kun består i at servere budskaber, men mindst i lige så høj grad at gå i dialog og lytte. Nemt er det ikke, men mulighederne er enorme for dem, der formår at udnytte dem.

Kristian Lund Pedersen