

KRISE- KOMMUNIKASJON

Håndbok for ledere og ansatte



Sandressjøen videregående skole på tur



Viktige kontakter

Nødtelefon brann 110

Nødtelefon politi 112

Nødtelefon ambulanse 113

Lokal kriseledelse:

Forord

En krise er en uønsket hendelse som rammer grupper av mennesker og som er for omfattende til at den kan løses gjennom dagligdagse rutiner. Også hendelser som rammer en enkelt kan få karakter av krise hvis hendelsen er dramatisk.

Oppfatningen av en krises omfang avhenger i stor grad av hvordan vi velger å kommunisere med omverdenen. En krise trenger ikke å utvikle seg til en informasjonskrise. Det er vår handlemåte og evne til kommunikasjon med berørte grupper som ofte avgjør dette utfallet.

Dette heftet inneholder tips og råd om hva vi bør gjøre dersom krisen inntreffer. Ha heftet tilgjengelig slik at du raskt kan slå opp og få hjelp dersom en uønsket hendelse plutselig er der.

Geir Johnsen
Kommunikasjonssjef

Trenger du noen å rådføre deg med, ta gjerne kontakt med kommunikasjonstjenesten:

info@nfk.no
Tlf 75 65 01 23

Eller
Geir Johnsen,
Mobil 911 84 065 - (satelittelefon +881623447821)
E-post: geir.johnsen@nfk.no.

DETTE GJØR DU OM KRISE OPPSTÅR

1) Dersom noen kommer til skade:

Sikre personer og tilkall hjelp. Husk at mennesker er viktigere enn materielle verdier. Tilkall hjelp - ring nødtelefonen.

2) Alvorlige trusler skal uten opphold varsles nærmeste politimyndighet tlf 112 - og fylkeskommunens sentrale beredskapsteam.

3. Samle fakta:

- a) Hva skjedde?
- b) Når skjedde det?
- c) Hvor?
- d) Hvor mange er involvert/berørt?
- e) Hvor er disse nå?
- f) Hvor farlig er situasjonen?
- g) Hva skjer nå?

4) Mobiliser kriseledelsen

Enhetens leder varsles straks, alle enheter skal ha lokal kriseledelse. Sentral beredskapsgruppe varsles når alvoret krever det.

5) Informer dine ledere

Sørg for at de får relevant informasjon før media.

6) Unngå spekulasjoner

Informasjon er et lederansvar og informasjon skal bestå av nøkterne fakta. Hvis media spør før leder eller talsperson har oversikt, be om å få komme tilbake med informasjon så snart oversikt er skaffet.

Svar aldri på hypotetiske spørsmål og spekuler ikke.

7) Kontakt ofrenes familie

Opprett kontakt med familiene til de involverte. Møt dem personlig og med vennlighet, følsomhet og diskresjon. Dette bør utføres av medlemmer i kriseteamet.

8) Vær diskret

Det er politiets oppgave å oppgi navn på skadde eller døde til media. Familie og pårørende skal informeres først. Henvis til politiet.



VÆR FORBEREDT PÅ MEDIETRYKKET

Berørte og andre publiserer bilder, video og sine opplevelser på sosiale medier straks noe skjer. Media fanger dette opp straks.

1) Berørte/involverte, publikum og media lur på det samme. Forbered svar på spørsmål om:

- Hva skjedde?
- Når og hvor?
- Hvem var involvert?
- Hvorfor, hva var årsaken? (se pkt 7 side 5)
- Hvor mye skade har skjedd? (se pkt 7 side 5)
- Hva skal du gjøre med det?
- Hvem har skylden? (se pkt 7 side 5)
- Har dette skjedd før?
- Hva vil du si til ofrene og deres pårørende?

2) Hold det du lover

Hold løfter og tidsfrister du har gitt media! Frustrerte journalister som ikke får tilgang på informasjon, kan lett gjøre situasjonen verre enn den er.

3) Hold media informert

Gi så mye informasjon som mulig så raskt som mulig. Om du ikke sier noe, får media likevel tak i opplysninger, men da fra andre og mer upresise kilder.

4) FØLG OPP

Følg opp media med en formell uttalelse, oppdatert informasjon og planer for videre håndtering av krisen.

5) Åpen og rask kommunikasjon

Det er viktig at all kommunikasjon er åpen og at det skjer raskt. Det er bedre å si noe enn å ikke si noe som helst. Gjenta det som er viktigst akkurat nå.

6) Media og publikum forventer:

- Fullstendig og ærlig informasjon
- Bakgrunnsmateriale
- Antydning om videre arbeid
- Konsekvenser for organisasjon og ansatte
- Jevnlig oppdatering og oppfølging i etterkant av krisen

7) Svar ærlig, men unngå å svare på spørsmål som omhandler:

- Skadenes økonomiske omfang
- Forsikringsdekning
- Spekulasjoner om årsak til hendelsen
- Fordeling av skyld
- Alle spørsmål "off record"

8) Ikke glem følelsene

- Gi uttrykk for medfølelse
- Kom i kontakt med ofrenes familie
- Ta ansvar

9) Besvar aldri spørsmål med ingen kommentar

Det kan oppfattes som mangel på samarbeidsvilje, eller som at du forsøker å holde noe skjult. Dersom det er spørsmål du ikke kan eller vil svare på, er det mer troverdig å begrunne det med at du ikke har eller kan gi spesiell informasjon. Eksempel på svar, er:

- Vi har nettopp ankommet/oppdaget saken
- Nå satser vi alt på å begrense skaden, berge liv, sikre ansatte
- Vi vil informere straks vi vet noe
- Vi kan ikke si noe om årsak eller skadeomfang ennå
- Vi verken vil eller kan spekulere
- Vi henviser alle spørsmål til vår pressetalsperson

10) Ta vare på omdømmet, det trengs når informasjon og kommunikasjon skal være troverdig

Det er et lederansvar å uttale seg offentlig på vegne av en fylkeskommunal enhet. Troverdighet oppnås ved innsikt og trening.

11) Krisekommunikasjon handler ikke om å vise at du har full kontroll eller å fordele skyld. Det viktigste er å vise at du er tilgjengelig, ærlig, viser medfølelse, opptrer hensynsfullt og rasjonelt.

KRISEBEREDSKAP – HVORDAN FORBEREDE DEG?

Du kan ikke forberede deg på alle slags kriser og ulykker. Likevel kan du etablere en beredskap som gjør det enklere å agere dersom krisen inntreffer. Alle fylkeskommunale enheter skal ha beredskapsplaner som oppdateres hvert år.

1) Hvilke kriser er det mulig å komme opp i?

Tenk gjennom (lag gjerne en liste) hvilke kriser som kan ramme din enhet. Arranger "brainstorming" med dine medarbeidere for å identifisere scenarier som kan inntreffe.

2) Forebygg

Gjør det du kan for å unngå krisesituasjoner. Oppstår krisen likevel, vil media alltid vite hva du har gjort for å forebygge den.

3) Etabler kriseledelse ved enheten og tren dem!

- Alle i kriseledelsen bør til en hver tid ha mobiltelefon tilgjengelig.
- Hvem skal ha hovedansvaret for å samle og oppdatere informasjon?
- Informere de pårørende?
- Kommunisere med politi/redningsmannskap?
- Informere medarbeidere og ledere i fylkeskommunen?

4) Utpek talsperson

Klargjør hvem i enheten som skal møte media i krisesituasjonen, og sørg for at det gis medietrening.

5) Analyser mottakere

Hvem må informeres i en krisesituasjon?

6) Alle enheter skal ha beredskapsplaner som oppdateres hvert år

- Ha alltid en oppdatert liste med navn til alle i kriseledelsen, deres rolle/ansvar og nummer til jobb-, mobil og hjemmetelefon
- Alle i teamet bør alltid ha denne listen på seg, sammen med oppdaterte lister over kontakter i relevante redaksjoner og forsikringssselskap, samt nødtelefoner/satelittelefoner
- Lag faktaark om enheten

7) Definer kanaler for kommunikasjon

Hvilke kanaler vil du bruke for å kommunisere raskt og effektivt?

- SMS-varsling til elever, pårørende, ansatte?
- Informasjon på enhetens nettsider? (Er kriseweb klarlagt?)
- Varsling på sosiale medier
- Ledere og sentral beredskapsgruppe skal varsles

ETTER KRISEN – HVORDAN FØLGE OPP?

Når krisen er over, starter jobben med å oppsummere og dra lærdom av det dere har vært gjennom. Her er noen stikkord for hva du bør tenke på:

1) Erklær når krisen er over

I alle kanaler som er benyttet til informasjon om krisen da den oppsto

2) Følg opp media og de involverte

Gi nye oppdateringer

3) Evaluer mediekontakten og kommunikasjon forøvrig

4) Oppdater kriseplaner

5) Så snart det lar seg gjøre, bør du foreta en positiv handling som blir lagt merke til og som normaliserer situasjonen

Oppsummering

God krisekommunikasjon kjennetegnes av ærlighet og åpenhet

- Vær først med dårlige nyheter
- Vær tilgjengelig og proaktiv. Vakuum skaper rykter
- Kom deg i front bli en viktig kilde
- Snakk om fakta, ikke rykter og spekulasjoner
- Kommuniser tidlig og ofte ikke vent til du vet alt!
- Vis medfølelse
- Ha kun en talsperson
- Hold fokus på budskapet ditt. Uansett hva du blir spurt om
- Samarbeid med media
- Fortell alltid sannheten



