



PM till utbildningsmaterial om Gemensamma grunder för samverkan och ledning vid samhällsstörningar

Modul 04: Kriskommunikation

Utbildningsmaterialet är tänkt att vara ett stöd till dig som ska planera och genomföra utbildningar i ämnesområden kopplade till Gemensamma grunder för samverkan och ledning vid samhällsstörningar.

Materialet kan med fördel användas i sammanhang där deltagare från flera olika organisationer medverkar, t.ex. på lokala och regionala samverkanskurser med ett brett deltagande från samverkande aktörer. Materialet kan även användas internt i egen organisation.

Tidsåtgång: 3,5 timmar inklusive raster

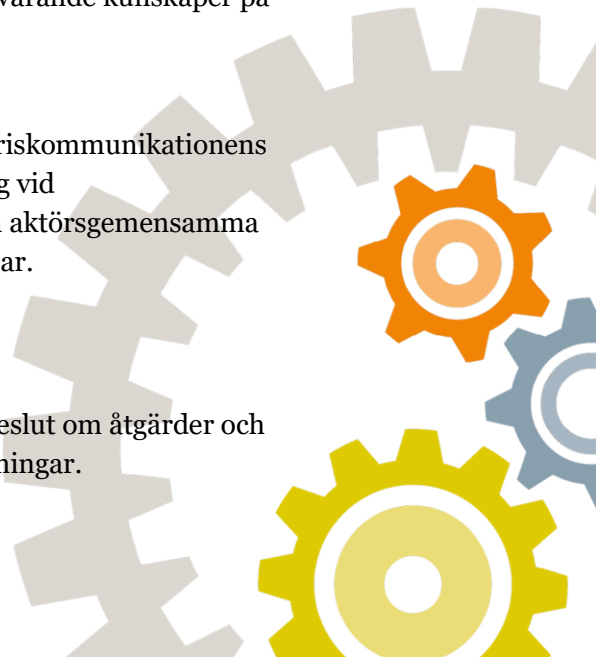
Målgrupp: Aktörer med ansvar för samhällsskydd och beredskap på lokal, regional och nationell nivå.

Förkunskaper: För att du ska kunna tillgodogöra dig modulens innehåll på bästa sätt bör du ha kunskap om den svenska modellen för hantering av samhällsstörningar samt aktörers roller och ansvar. Antingen via att du deltagit i modulerna ”Den svenska modellen för hantering av samhällsstörningar” och ”Aktörer – roller och ansvar” eller att du förvärvat motsvarande kunskaper på annat sätt.

Syfte: Utveckla dina kunskaper om och förståelse för kriskommunikationens betydelse som en integrerad del i samverkan och ledning vid samhällsstörningar samt betydelsen av samordnade och aktörsgemensamma budskap som verktyg i hanteringen av samhällsstörningar.

Kunskapsmål:

- Beskriva hur kriskommunikation kan påverka beslut om åtgärder och förtroendet för aktörers arbete vid samhällsstörningar.



- Beskriva vikten av samordnade budskap
- Redogöra för olika arbetssätt för att skapa och dokumentera lägesbild för kommunikation.
- Beskriva vilka regelverk som finns för informationsdelning med allmänhet och media.

Metod: Föreläsningsavsnitt utifrån modulens powerpointpresentation (ppt), enskilda uppgifter, gruppdiskussioner och kortfilmer.

Genomförare: den som planerar och genomför modulen (med fördel en kommunikatör).

Förberedelser för genomförare: Läs kap 10 (sid 71-73) om kriskommunikation i boken Gemensamma grunder för samverkan och ledning vid samhällsstörningar.

Bekanta dig med webbplatsen Krisinformation.se.

Läs igenom de dokument som finns beskrivna i denna moduls ppt (bild 32).

Förbered dig för att kunna presentera den samverkan kring samhällsstörningar och/eller kriskommunikation som finns i regionen/motsv. (bild 29)

Möblera lokalen i öar med fyra -fem personer per ö/grupp med syfte att snabbt starta upp gruppdiskussioner. Tänk på mixade grupper.

Förberedelser för deltagare: Läs Gemensamma grunder för samverkan och ledning vid samhällsstörningar – Sammanfattningen (finns att beställa på www.msb.se eller ladda ner som pdf-fil).



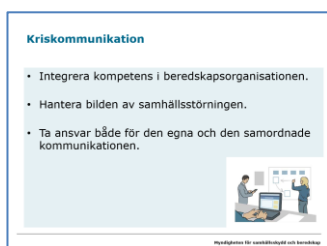
Program:

1. Inledning – 15 min

Inled med att visa utbildningsmodulerna, syftet, målen med denna modul och program. Gör en kort presentation av genomförare och deltagare (namn, organisation och arbetsuppgifter vid en samhällsstörning)

2. Övergripande introduktion – 15 min

Programpunkterna samt kriskommunikation som förhållningssätt. Visa bild 8 och föreläs kring denna (stödinformation till varje bild finns i anteckningsvyn)



3. Föreläsning Grunder i kriskommunikation – 20 min

Föreläsaren inleder med begreppet kriskommunikation. Bild 9-10:

Vad är kriskommunikation? Varför är kriskommunikation viktigt?

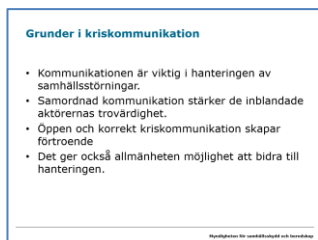


Bild 11: Hur ska man arbeta med kommunikationen vid en samhällsstörning?
Vad är viktigt att tänka på?

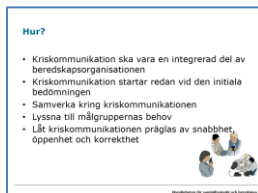
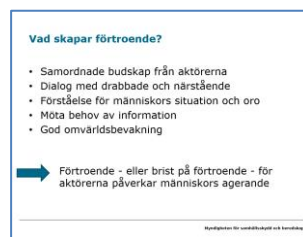
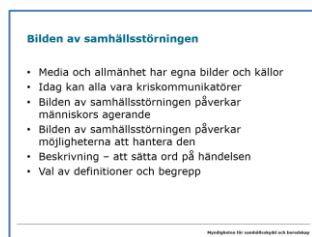


Bild 12 och 13: Bilden av samhällsstörningen – vilka skapar den och hur?
Varför är det viktigt för oss att veta hur allmänheten t ex uppfattar samhällsstörningen? Förtroende – ge deltagarna möjlighet att fundera kring händelser som inte kommunicerats på ett bra sätt och följderna av detta.



4. Kaffe – 20 min

5. Föreläsning om kriskommunikation som en integrerad del i hanteringen – 30 min.

Bild 14 – Informationsvacuum – vad händer i informationsvacuumet?
Poängtera vikten av att kommunicera tidigt för att konkurrera med färre motbilder och ägna tid åt att beskriva situationen istället för att hantera rykten.



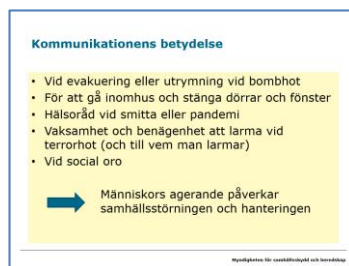
Gruppdiskussion– deltagarna får ge några exempel på när kommunikationen har betydelse för hanteringen av samhällsstörningen.



Redovisning och dialog. Några grupper får berätta om vilka exempel de kommit på, och om de har egna erfarenheter. Dokumentera på blädderblock

Föreläsaren kan presentera några ytterligare exempel, bild 16.

Poängtera slutsatsen: Människors agerande påverkar samhällsstörningen och hanteringen.



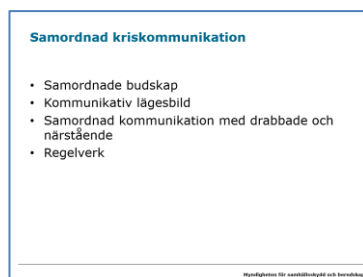
Kommunikationens betydelse

- Vid evakuering eller utrymning vid bombhot
- För att gå inomhus och stänga dörrar och fönster
- Hälsoråd vid smitta eller pandemi
- Vaksamhet och benägenhet att larma vid terrorhot (och till vem man larmar)
- Vid social oro

➔ Människors agerande påverkar samhällsstörningen och hanteringen

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap

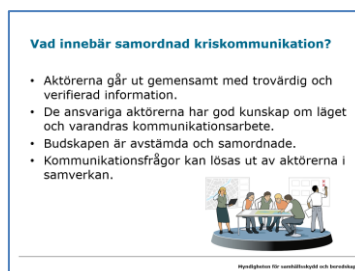
6. Samordnad kriskommunikation – 40 min



Samordnad kriskommunikation


- Samordnade budskap
- Kommunikativ lägesbild
- Samordnad kommunikation med drabbade och närstående
- Regelverk

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap



Vad innebär samordnad kriskommunikation?

- Aktörerna går ut gemensamt med trovärdig och verifierad information.
- De ansvariga aktörerna har god kunskap om läget och varandras kommunikationsarbete.
- Budskapen är avstämde och samordnade.
- Kommunikationsfrågor kan lösas ut av aktörerna i samverkan.



Myndigheten för samhällsskydd och beredskap

Presentera de punkter som ingår i passet ”Samordnad kriskommunikation”.

Poängtera att detta handlar om samverkan med andra aktörer, inte det interna kommunikationsarbetet, bild 17.

Vad innebär samordnad kriskommunikation? Beskriv punkterna men poängtera också att samverkan börjar i vardagen, bild 18. Berätta om Krisinformation.se.

Visa därefter Västra Götalands film om kriskommunikationssamverkan (längd 5:48). Länk i bild 19. Betona att det finns många liknande samarbeten, detta är ett exempel.



Bild 20-21, visa några exempel på samordnade budskap som använts i verkligheten. Finns fler exempel? Har någon egna erfarenheter?

Samordnade budskap - exempel

"De människor som kommer till Sverige och vill söka asyl behöver komma in i asylprocessen så tidigt som möjligt."

"Myndigheterna samverkar för att kunna hjälpa människor på flykt med boendeplatser och annat stöd så snart som möjligt."

"Det är viktigt att ensamkommande barn kommer i kontakt med Migrationsverket så fort de kommer till Sverige."

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap

Samordnade budskap - fler exempel

Störningar i infrastrukturen 2016:
"Det finns inget mönster mellan händelserna utan vi ser dem som separata".

Ebola i Västafrika 2014:
"Ebola är först och främst en humanitär katastrof i Västafrika, inte i Sverige. Smittorisken i Sverige är låg"

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap

7. Paus – 5 min

8. Kriskommunikation i aktörsgemensamma former – 30 min

Bild 22: Föreläsning kriskommunikation i aktörsgemensamma former. Kommunikationsfunktion ska ingå i ISF/ISF stöd. Vikten av en samlad kommunikativ lägesbild till stöd för kommunikationsarbetet.

Kriskommunikation i aktörsgemensamma former

- Aktörsgemensamt arbete kring kriskommunikation
- Analysera behov av kommunikationssamverkan och gemensamma kommunikationsinsatser
- Skapa en samlad kommunikativ lägesbild.
- Samordna aktörernas kommunikationer i ett nätverk.
- Kommunikatörer stödjer varandra i kommunikationsarbetet.



Myndigheten för samhällsskydd och beredskap

Bild 23-24 visar tips på information som bör ingå i er egen organisations kommunikativa lägesbild när ni inleder samverkan med andra. Poängtera att man måste komma förberedd till samverkanskonferens, och detta behöver kommunikatören bidra med.

Kommunikativ lägesbild


Vi har sett följande informationsbehov hos allmänheten... , t ex vi ser följande frågor.. i omfattningen...

Följande frågor kan vi inte svara på... (utanför ansvarsområde/saknar information).

Vem/vilka aktörer behöver vi samverka med för att besvara frågorna?

Vår organisation kommer att kommunicera:

- huvudbudskapet är...
- vid tidpunkten...
- till målgruppen...
- genom medierna...



Myndigheten för samhällsskydd och beredskap


Behov av samordning

Vår organisation behöver veta vilka andra aktörer som kommer att kommunicera i händelsen

Vi ser ett vidare behov av samordning med

Vi har tillräckliga kommunikationsresurser att hantera händelsen (akut, vid eskalering eller utdraget förlopp?)

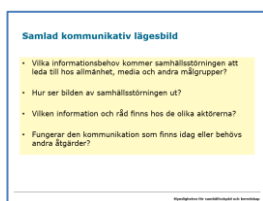
Vi har behov av följande resurser...



Myndigheten för samhällsskydd och beredskap

Diskussion i mindre grupper (4-5 personer i ca 10 min) Vad bör en samlad lägesbild ur kriskommunikationsperspektiv innehålla?

Bild 26 visar förslag på vad den samlade kommunikativa lägesbilden behöver innehålla.



9. Paus – 5 min

10. Information till drabbade samt regelverk – 20 min

Bild 27, om Grundläggande principer för stöd och information till drabbade och närstående. Föreläs kring punkterna och berätta att de härrör från MSB:s samverkansplan ”Stöd och information till drabbade och närstående” (MSB831), s 13-14.

Poängtera att detta kan vara en mycket psykiskt påfrestande arbetsuppgift, och att de som arbetar med anhörigkontakter kan behöva särskilt stöd.

Bild 28: Regelverk kring information till media och allmänhet. Redogör kortfattat, enligt talmanus, för de lagstöd som finns.

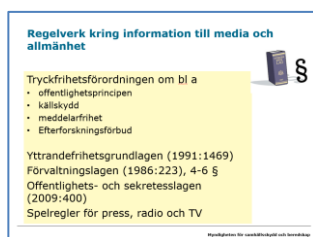
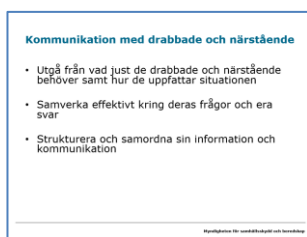


Bild 29 – Presentation av kommunikationssamverkan i regionen el motsvarande.



11. Reflektion – 15 min

Inled denna del med att förstärka modulens fokus.

Tre viktigaste budskapen

Förtroende - eller brist på förtroende – för aktörerna påverkar människors agerande

Människors agerande påverkar samhällsstörningen och hanteringen

Kriskommunikation ska vara integrerad i beredskapsorganisationen

Återkoppla till målen:

Kunskapsmål

- Beskriva hur kriskommunikation kan påverka beslut om åtgärder och förtroendet för aktörers arbete vid samhällsstörningar.
- Beskriva vikten av samordnade budskap
- Redogöra för olika arbetssätt för att skapa och dokumentera en kommunikativ lägesbild.
- Beskriva vilka regelverk som finns för informationsdelning med allmänhet och media.

Låt deltagarna fundera enskilt (5 min) utifrån;

Vad tar jag med mig och hur kommer jag att informera i min organisation?

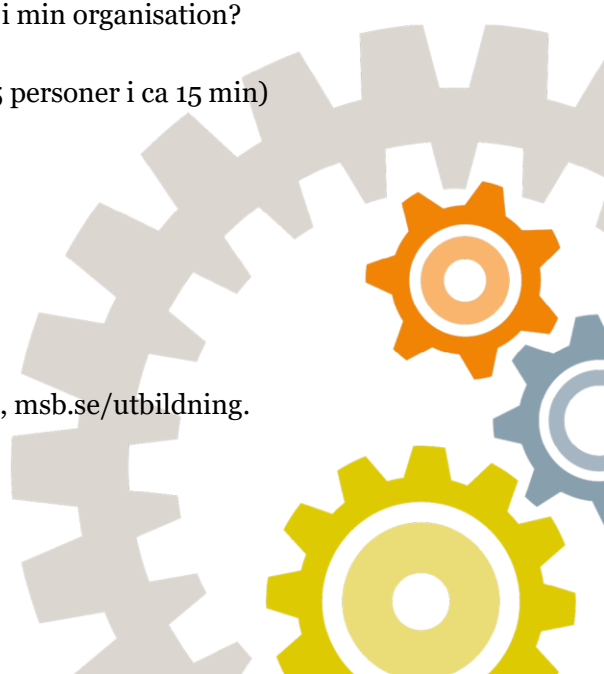
Låt deltagarna därefter diskutera i mindre grupper (4-5 personer i ca 15 min) vad man kommit fram till.

12. Avslutning – 10 min

Avslutning och hur går vi vidare?

Presentation av modulerna.

Presentation av MSB:s stöd, msb.se/samverkanledning, msb.se/utbildning.





Utvärderingsfrågor

1. Hur har kursens innehåll bidragit till att uppnå målen?
2. Hur har arbetsmetoderna bidragit till att uppnå målen?
3. Hur har föreläsarna bidragit till att uppnå målen?
4. Förslag till förändringar
5. Utifrån ditt perspektiv, vad behöver utvecklas i egen organisation respektive i aktörsgemensamma former

