

# Krisekommunikasjon – hva har vi lært?





20  
RAPPORT FRA  
FLODBØLGE



RAPPORT  
Ny influensa  
Gjennomgang av e

**NOU** Norges offentlige utredninger  
Rapport fra  
22. juli-kommisjonen



**NOU** Norges offentlige utredninger 2023: 16  
Evaluering av pandemihåndteringen  
Rapport fra Koronautvalget

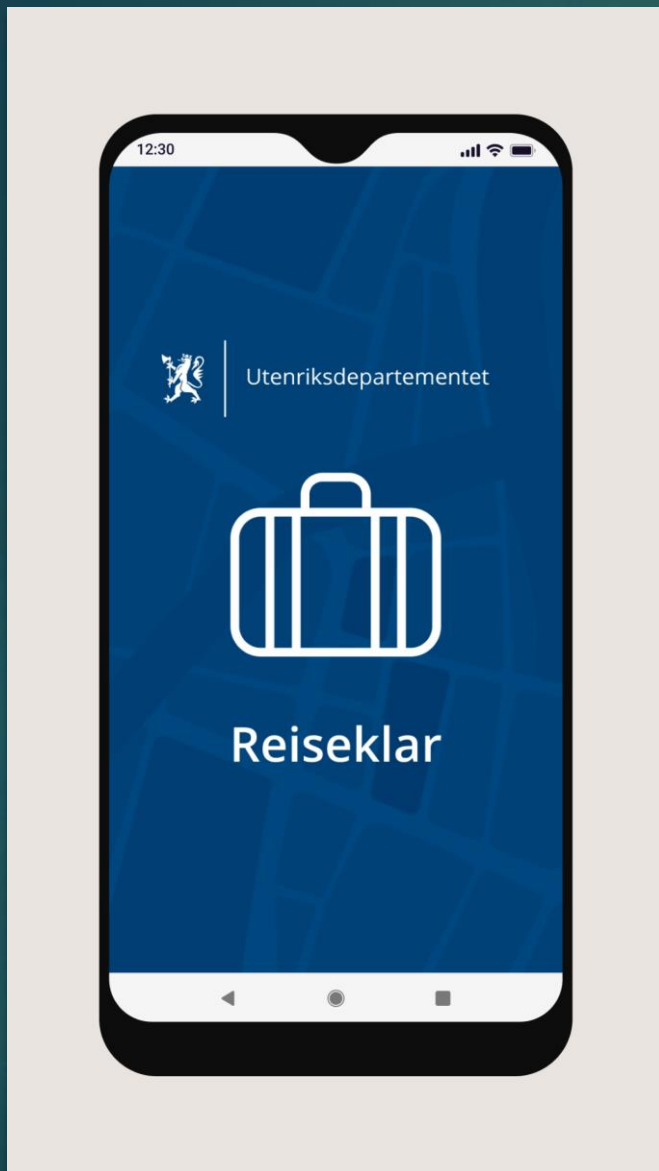




# Folk er andre steder enn vi tror og trenger tilpasset kommunikasjon

- ▶ [www.nrk.no/terrortwitter/](http://www.nrk.no/terrortwitter/). Ca 250.000 tweets fra 22. til 24. juli 2011. Myndighetene var et annet sted.
- ▶ “Krisekommunikasjonen må ta bedre hensyn til det aldersmessige, kulturelle og språklige mangfoldet i Norge” (Koronautvalget)





# Folks forventninger endres, og du må strekke deg lenger

- ▶ «Regjeringsapparatet synes totalt sett å være uten reell og relevant beredskap for håndtering av store mengder henvendelser fra publikum i en krisesituasjon». (Reinås-utvalget 2005)
- ▶ «Det å tro at du kan oversette til urdu og arabisk og henge opp på en moské og tro at du har gjort jobben, det var usannsynlig feil» (Raymond Johansen til Koronautvalget)
- ▶ Plan is nothing – planning is everything!

# Empati og åpenhet bygger tillit!

- ▶ «Åpenhet om beslutningsgrunnlag, uenigheter og usikkerhet har bidratt til å styrke befolkningens tillit til pandemihåndteringen» (NOU 2023:16)
- ▶ Koordinering mot andre hindrer medieskapte kriser
- ▶ Kommunikasjon skal oppfattes enhetlig og samordnet (Statens kommunikasjonspolitikk)

Du bør trene,  
men virkeligheten  
er mer intens

- ▶ **Behovet for informasjon er størst når vi vet minst og minst når vi vet mest!**



## Siktede (64) kjørte aviser natten Sigrid forsvant

(VG) Bare én time etter at den drepte Sigrid Giskegjørde Schjetne (16) forsvant møtte den siktede 64-åringen på jobb.

Av Morten Hopperstad, Gordon Andersen, Marianne Vikås, Dennis Ravndal, Jarle Grivi Brenna, Erlend Ofte Arntsen, Tor-Erling Thømt Ruud, Bjørnar Tommelstad, Ingar Johnsrud, Mona Grivi Norman, Øyvind Engan, Rolf J. Widerøe, Anders Sooth Knutsen, Tim Peters, Bjørn-Martin Nordby, Øyvind Gustavsén, Sigrid Helene Svendsen, Eva-Therese Grøttum

(VG NETT - oppdatert 05.09.2012 06:33)





# Kommunikasjonens verdigrunnlag

- ▶ Befolkningen har høyeste prioritet
- ▶ Befolkningen og samfunnet har til enhver tid rett til å få oppdatert informasjon for å kunne ta informerte valg om egen og andres sikkerhet
- ▶ Denne retten styrkes vesentlig i krisetider, når folks velferd og helse er truet
- ▶ Målet med kommunikasjon i krise er den offentlige velferd, ikke å fremme organisasjonens omdømme eller tilfredsstillende mediene



# Hva er din strategi?

- ▶ Tenker du worst case?
- ▶ Hvor mange må du ha på jobb?
- ▶ Skal du berolige eller spekulere?
- ▶ Hvor tidlig skal du si noe?
- ▶ Hva skal du kalle hendelsen?
- ▶ Hvem må du koordinere mot?
- ▶ Hvordan skal du nå alle?
- ▶ Er det du som skal snakke?
- ▶ Hvor lenge skal du holde på?
- ▶ Hva er befolkningens behov?





# Hva blir neste krise?

- ▶ Kan oppstå hvor som helst.
- ▶ Plan for krisekommunikasjon må revideres for å
  - ▶ • ta hensyn til en sammensatt og mangfoldig befolkning
  - ▶ • øke kapasitet og alternative kommunikasjonsformer
  - ▶ • sikre nærmere samarbeid med lokal media
- ▶ Din daglige kommunikasjonsjobb er din beste trening!

TEMA

## Veileder til helhetlig risiko- og sårbarhetsanalyse i kommunen

Revidert 2022 – versjon 1

 **dsb** Direktoratet for  
samfunnsikkerhet  
og beredskap





Takk for  
oppmerksomheten!

