



**Fastställt:** Kommunstyrelsen år-månad-  
dag § x

**Gäller för:** Bollebygds kommun

**Dokumentansvarig:** Säkerhetssamordnare

Dnr : KS2017/29-2

## **Riktlinjer för kriskommunikation**

## Innehållsförteckning

Riktlinjer för kriskommunikation .....	1
Inledning .....	3
Mål och syfte.....	3
Snabb, öppen och korrekt kriskommunikation .....	4
Kommunikativ lägesbild .....	5
Helhetssyn och perspektivförståelse .....	5
Utvärdering och uppföljning .....	5

## Inledning

Kriskommunikation är en form av strategisk kommunikation som syftar till att skapa gemensam mening kring en händelse. Den sker mellan berörda aktörer, allmänhet och medier och är en viktig del av hanteringen av samhällsstörningar.

Krisinformationsgruppen är en del av kommunens krisledning vid en samhällsstörning och extraordinär händelse. Kriskommunikatören ansvarar för att formulera och bearbeta information till allmänheten, kommunens anställda, analysera informationsläget och samverka med interna och externa aktörer.

I det inledande skedet är det viktigt att förmedla snabb information än heltäckande information. Informationen ska vara sann och bekräftad. För att undvika dubbla budskap ska informationen vara samstämmig. Särskilt viktigt då fler aktörer agerar i händelsen.

Bristfällig information kan förvärra en kris. Det är därför mycket viktigt att informationsarbetet kommer igång redan i ett tidigt skede av en händelse.

Genom god kriskommunikation bygger vi upp vårt förtroende hos allmänhet och media. Med ett högt förtroende ökar möjligheten att hantera händelsen på bästa sätt.

## Mål och syfte<sup>1</sup>

Kriskommunikation ska bidra till att vi når målen för samhällets krisberedskap

Minska risken för och konsekvenserna av allvarliga störningar och olyckor.

Trygga människors hälsa och personliga säkerhet.

Hindra eller begränsa skador på egendom och miljö.

Kriskommunikation är ett av de viktigaste verktygen för att styra och leda mot dessa mål. Kommunikation spelar en avgörande roll i hanteringen av en händelse.

### Vår kriskommunikation ska vara:

Bekräftad

Snabb

Öppen

Korrekt

Tydlig

Empatisk

Ansvarstagande

Proaktiv

Samstämmig

---

<sup>1</sup> Kriskommunikationssamverkan i Västra Götalands län

## Snabb, öppen och korrekt kriskommunikation<sup>2</sup>

Kriskommunikation spelar en avgörande roll i hanteringen eftersom den kan påverka händelseutvecklingen såväl positivt som negativt. Till exempel är en orsak till förtroendeförluster vid en kris att offentlighetens företrädare uppfattas som okänsliga för befolkningens problem.

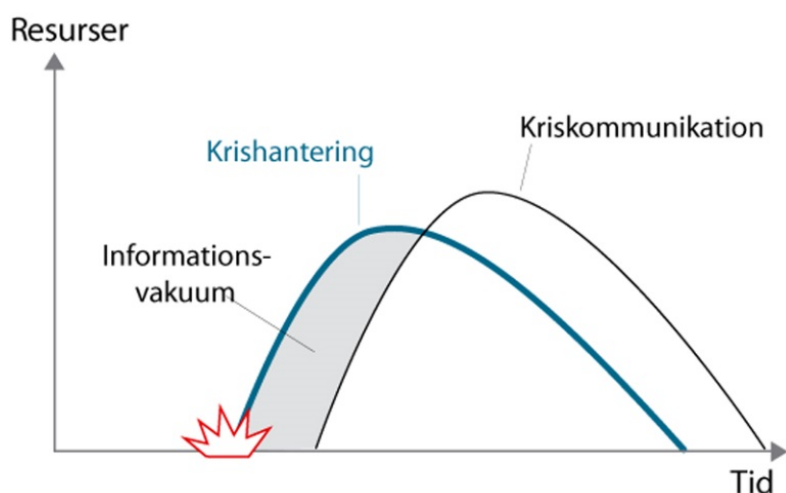
Vi ska kommunicera dels mot bakgrund av hur händelsen rapporteras i media och upplevs av allmänheten, dels utifrån störningens faktiska händelseförlopp. Därför är det viktigt att förstå hur det egna budskapet, bildspråket och verklighetsuppfattningen balanserar mot information från andra källor.

Samordnad kriskommunikation, i rätt tid, både inom och mellan de berörda aktörerna, stärker trovärdigheten, förebygger otydligheter och motverkar ryktspridning. Det ger också allmänheten möjlighet att bidra till hanteringen.

### Därför ska vi

- börja med kriskommunikation redan vid den initiala bedömningen, när vi försöker förstå vad som händer eller har hänt
- samverka kring kriskommunikation under hela hanteringen
- lyssna till målgruppernas behov och anpassa kommunikationen därefter
- låta kommunikationen präglas av snabbhet, öppenhet och korrekthet.

Vi ansvarar för den egna informationen till allmänhet och media. Vid ett aktörs-gemensamt arbete har alla aktörer ett ansvar att samverka så att information från olika aktörer samordnas, otydligheter undviks och ryktspridning motverkas.



*Börja med kriskommunikation redan vid den initiala bedömningen för att det informationsvakuum som ofta uppstår ska bli så litet som möjligt. När man kommunicerar tidigt konkurrerar man med färre motbilder.*

*Då kan man ägna tid åt att beskriva situationen istället för att hantera rykten.*

<sup>2</sup> Gemensamma grunder för samverkan och ledning vid samhällsstörningar, sammanfattningen, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.

## Kommunikativ lägesbild

Allt kommunikationsarbete vid en samhällsstörning ska utgå från en kommunikativ läges-bild. Den kommunikativa lägesbilden är en del av den övergripande lägesbilden. Den sammanfattar bland annat identifierade kommunikationsbehov, genomförda och planerade kommunikationsinsatser, mediebild, resurser för kommunikationsarbete och behov av samverkan.



## Helhetssyn och perspektivförståelse

### Ett budskap – flera budbärare

Vi ansvarar för och leder vårt kommunikationsarbete. Vi har skyldighet att informera medarbetare, allmänheten, media och för att samordna informationen på ett förtroendeskapande sätt.

Kriskommunikation ska präglas av principen ”Ett budskap – flera budbärare”.

### Att agera proaktivt

Det innebär att vi:

- tar kontakt tidigt och initierar vid behov kommunikationssamverkan
- tar hellre kontakt en gång för mycket än en gång för lite
- försöker förutse kommunikationsbehov på lång sikt och vid alternativa händelseutvecklingar
- har en aktiv omvärldsbevakning av nyhetsmedier, webbplatser och sociala medier för att kunna agera proaktivt.

### Att kommunicera prioriteringar

Vid en samhällsstörning och extraordinär händelse händer det att samhällets samlade resurser inte räcker till. Vi tvingas då väga olika skyddsvärda intressen mot varandra och prioritera det som bäst tillgodoser helheten. I ett sådant läge blir det viktigt att till drabbade, allmänhet och media förklara orsakerna bakom de prioriteringar som gjorts. Ett samordnat budskap från kommunen i ett sådant läge är viktigt för att behålla förtroendet.

## Utvärdering och uppföljning

När en händelse är avslutad ska den utvärderas enligt gällande rutin.