



Fylkesmannen i Trøndelag  

---

Tröndelagen fylhkenålma

# Krisekommunikasjon

v/ Torill Ellingsen og Robert Morberg

# Krisekommunikasjon i kommunene

- ▶ *Rask og relevant informasjon til alle som er direkte og indirekte berørt av en krise.*
- ▶ §4b Forskrift om kommunal beredskapsplikt
- ▶ *(Statens kommunikasjonspolitikk)*

# Fra kriseinformasjon til krisekommunikasjon

- ▶ Snever definisjon

*den kommunikation der gøres bruk af i selve krisesituasjonen, dvs under en krise eller når en krise allerede er brudt ut*

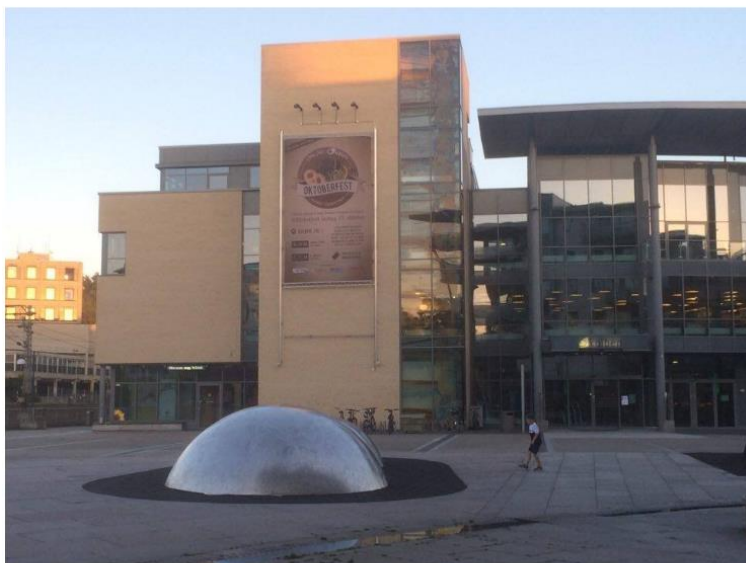
- ▶ Bred definisjon

Krisekommunikasjon er en strategisk prosess

# Absolutt alle kriser skjer i en kommune.....

Kommunen kan eie krisen

## Kommuneansatt døde som følge av arbeidsulykken i Kolben



DØDSFALL: En medarbeider døde onsdag etter at han falt fra stige da banneret på fasaden til Kolben skulle byttes mandag ettermiddag. Foto: Vivi Rian

Av [Vivi Rian](#)

13. september 2016, kl. 15:42

Artikkelen er over 2 år gammel

Medarbeideren som ble kritisk skadd etter fallulykken utenfor Kolben kulturhus mandag, døde i dag, onsdag.

Andre eier krisen, men kommunen kan få en rolle

Forsiden > Nyheter > Innenniks

## Tre turister kritisk skadd i ulykke mellom buss og 8-seter



KRAFTIG SAMMENSTØT: Slik sto kjøretøyene da nødetatene kom til stedet etter ulykken i Sogn og Fjordane søndag. Foto: Steinar Vollan

Tre personer er kritisk skadd og 18 ble sendt til legevakt eller sykehus etter at 8-seters personbil kolliderte med en turistbuss ved Staveneset i Sogn og Fjordane.

[Roar Dalmo Moltubak](#) og [Synneve Gjerstad](#)

03.06.2018 (Oppdatert: 03.06.2018)

# Kommunikasjon under kriser

## Kommunikasjonsplan

- ▶ Mål og prinsipper for virksomhetens krisekommunikasjon
- ▶ Ansvar, roller, funksjoner og oppgavefordeling for alle som skal jobbe med krisekommunikasjon
- ▶ Ansvar og roller til viktige bidragsytere, eks. sentralbord og personalavdeling
- ▶ Kommunikasjonsstabens organisering i forhold til resten av kriseorganisasjonen
- ▶ Hvem som skal være talspersoner overfor mediene
- ▶ Definerte målgrupper og kanaler for å nå disse
- ▶ Hvilke andre virksomheter man bør samordne og koordinere med vedrørende kommunikasjonsprodukter
- ▶ Teknisk utstyr, stabslokale og alternative møtesteder
- ▶ Vaktplaner og turnus, samt hvem som har kompetanse og opplæring til eventuelt å kunne bistå kommunikasjonsstaben i deres oppgaver
- ▶ Bakgrunnsinformasjon som kan forberedes i forkant (eksempelvis foto, kart, statistikk, grafikk)

## Kommunikasjonsoppgaver

- ▶ Være representert i kriseledelsen og -staben.
- ▶ Utarbeide fortløpende kommunikasjonsstrategi for virksomhetens håndtering av kommunikasjon under krisen.
- ▶ Utarbeide kommunikasjonskart som viser den spesifikke krisens viktigste målgrupper og interesserter.
- ▶ Håndtere mediehenveler
- ▶ Avklare talsperson
- ▶ Utarbeide talepunkter og gi råd til dem som skal uttale seg.
- ▶ Utføre medieovervåking og omverdenanalyser.
- ▶ Skrive innhold til websider, sosiale medier og pressemeldinger.
- ▶ Koordinere og sjekke fakta og budskap mot andre aktører.
- ▶ Publisere på interne kanaler, nett og sosiale medier.
- ▶ Loggföring
- ▶ Opprette kontakt og samarbeid med personalavdelingen i forbindelse med håndtering av pårørende og egne ansattes behov for informasjon.
- ▶ Tilrettelegge pressekonferanser

# Kommunikasjon under kriser

Fylkesmannen i Trøndelag  
Tröndelagen fylhkenälma



# Den 28. september 1994.....



Kilde: Stiftelsen Estonianoffren och anhöriga.

## «ESTONIA»-KATASTROFEN



**ALT HAP UTE:** Nå er alt håp ute, Jaan kommer aldri hjem igjen. Dette var hans skjebne. Min skjebne er at jeg sitter alene igjen, sier Hella Pehk som gir håpet om at sønnen Jaan skal bli funnet blant de overlevende.

# HÅPET BRAST

Av STEIN K. KRISTIANSEN og ESPEN EGIL HANSEN (foto)

**TALLINN (VG)** I time etter time hadde mamma Hella Pehk desperat og inderlig klamret seg til håpet om at sønnen Jaan (31) fortsatt var i live.



**MINNESTUND:** Sørgende søkte pårørende og venner sønnen til minnepudstjeme i Estlands hovedstad Tallinn.

*Physisia var det noe langt, langt inne i henne som brast. Hun fokuset til hodet med skjelvende hendene og ulvnet med en kv molokton rest.*

— Nå er alt håp ute. Jaan kommer aldri hjem igjen. . . . Men jeg har ingen låser. Jeg skjølver over hele kroppen, men lårene kommer ikke. Ikke ennå. Allt jeg føler nå er tomhet. Bare tomhet, sa Hella og trakk den grønne kappen sin tettere rundt seg.

Føtt inn til henne på benken i det gamle venteværelset til fergeselskapet Estline i Tallinn sait Jaan Pehkas bestevenn, Tuvo, Yalke.

Han var blitt med for å støtte og trøste. Men også han trøngle trøst. Med lårene slående nedover kinnene lot han mamma Hellos ord synke inn.

— Vi var sammen og trente så sent som søndag. Og nå dette, sa Tuvo stille.

Og støttheten over sønnen brast et øyeblikk hardest igjennom den lamnende sorgen.

Han var en god gutt. En anstilt gutt, som aldri var til noe byr.

Klokken 08.30 i går morges våknet Hella Pehk som vanlig hjemme i belligheten i Tallinn. Og som vanlig når Jaan var ute og konkurrerte i verden, våknet hun alene i huset. Det var da jeg hørte den første meldingen om fergeskatastrofen på radioen. De sa at en ferge var gått ned, og at det var få overlevende. Men jeg oppfattet ikke med en gang at det var Stockholms-fergen som hadde gått ned.

**Knagende angst**

Angsten sugde seg fast i Hella, men hun våget ikke å ringe fergeselskapet. Hun våget ikke å dra ned til fergeselskapet. Hun våget ikke å bryte hverdagens vanlige rytme.

Derfor måtte jeg gå på jobben som vanlig. Jeg gikk på jobben og hørte det jeg kunne på radio. Først etter arbeidstidens slutt kom jeg ned hit sammen med Jaans kasserat Tuvo, sa Hella.

Jaan var en av Estlands beste idrettsutøvere, i triathlon. Han hadde delatt i konkurranser i store deler av verden, og var nå på vei til en triathlon-konkurranse i Tyskland, fortalte Hella.

«Med anledning av dagens tragiska olycka med «MS Estonia» kan N&T meddela att försäkringar täcker förlusten av fartyget samt eventuella skadeständskrav».

Stockholm, 28.september 1994.

NORDSTRÖM & THULIN AB



# Deep water horizon



Foto: AFP



Foto: Reuters

-Jeg hører kommentarer noen ganger om at store oljeselskaper er grådige eller ikke bryr seg, men det er ikke tilfellet med BP.

Vi bryr oss om sm folkene, sa styreleder i BP Carl-Henrik Svanberg.

# Tolga-saken i VG



# Kommunikasjon under kriser

**Må legge vekt på:**

- ▶ **Mennesker**
- ▶ **Miljø**
- ▶ **Materiell**
- ▶ **Ev. organisasjonens rennomè**

# Media



## NAM SOS

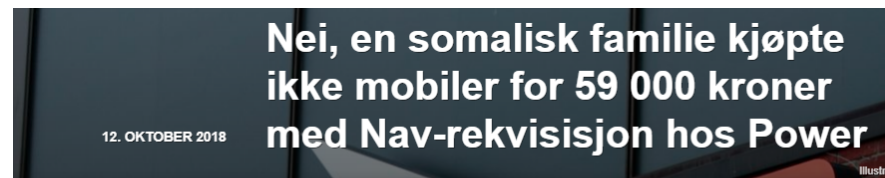
Scenene kunne vært hentet ut fra en hvilken som helst spektakulær Hollywood-produksjon. Men beboerne i Kattmarka ved Namsos kunne ikke trykke på stoppknappen. Eller spole tilbake. Gårsdagens ras skjedde på ordentlig.

# Fra idyllisk boligfelt til katastrofeområde

# I dag er vi alle reportere og fotografer



# Nye fenomen også i krisesituasjoner



## PÅSTAND

*” I dag var eg på Power og skulle ha meg en mobiltelefon. (...) Fremfor meg var det en familie fra Somalia på 5 og alle skulle ha seg iPhone, fem flunkende nye iphoner av nyeste versjon med deksel og hele pakka. Regninga kom på 59 000. (...) Faren dro opp en rekvisisjon fra det som så ut som å være fra NAV. Og det virka.*

Facebook-innlegg @ Facebook, 5. oktober 2018

## KONKLUSJON

Det er ingenting som tyder på at denne historien er sann. Power Norge AS finner ikke noe bilag på det påståtte kjøpet hos sine 63 kjedebutikker. Alle de 57 franchisebutikkene avkrefter at dette har skjedd hos dem.

Facebook-profilen historien først ble delt fra, virker å være falsk. Personen bak har ikke svart på henvendelser fra Faktisk.no. Etter at en annen person la ut historien, ble den delt over 1100 ganger. Heller ikke han svarer på spørsmål om historien. Sistnevnte har nå slettet sitt Facebook-innlegg.

**Faktisk  
helt feil**

Foto:skjerpump/  
Faktisk.no

# En krise blir til to..... .

- ▶ Husk at det ofte dreier seg om to kriser - samtidig
  - Selve krisehendelsen
  - Bildet som «skapes» av krisen
  
- ▶ Klarer du ikke å løse kommunikasjonskrisen ser det ut som om du ikke klarer å løse den faktiske krisen.
  
- ▶ Men; du kan ikke kommunisere deg bort fra mangelfull håndtering av den faktiske krisen.... .



# Kort oppsummert

## ▶ **Hva står det i kriseplanen?**

- **Følg den!**

## **Om det ikke står noe om kommunikasjon:**

- ▶ Få oversikt over målgrupper og egnede kanaler
- ▶ Finn aktørene det skal samhandles med
- ▶ Hvilket bilde tegnes av krisen?
- ▶ Produser budskap og spre disse i egnede kanaler
- ▶ Forholde seg til fakta – ikke spekuler!

# Mer om veileder finnes hos DSB

← Risiko, sårbarhet og beredskap

## Veileder krisekommunikasjon

Publisert november 2016

Ansvarlig avdeling: Kommunikasjon

<https://www.dsb.no/lover/risiko-sarbarhet-og-beredskap/veileder/veileder-krisekommunikasjon/>