



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

När de ordinarie kanalerna inte fungerar eller räcker till

Kriskommunikation under svåra förhållanden – en vägledning



Rapportnr: 2018:57
ISSN: 1403-168X

Författare: Mia Dahlström
Illustrationer: Ida Brogren, Vres illustration och design
Tryck: Taberg Media Group, november 2018

Utgivare: Länsstyrelsen i Västra Götalands län, Kommunikationsenheten, 403 40 Göteborg,
010-224 40 00, vastragotaland@lansstyrelsen.se, www.lansstyrelsen.se/vastragotaland

Vägledningen har tagits fram inom ett projekt finansierat av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).

Dokumentet finns som pdf på www.lansstyrelsen.se/vastragotaland under Publikationer

Innehåll

Inledning.....	5
Kommunikation i alternativa kanaler	6
 NÄR DE ORDINARIE KANALERNA INTE FUNGERAR	8
Den enskildes ansvar	13
Stödresurser.....	14
 NÄR DE ORDINARIE KANALERNA INTE RÄCKER TILL	18
Information till den egna organisationens personal	20
Målgrupper med särskilda behov.....	21
Utvärdering.....	23
 CHECKLISTOR	26
Checklista – före en samhällsstörning	26
Checklista – under en samhällsstörning	28
Kommunikatörens krislåda.....	29
Exempel från verkligheten	32
Källor	34

”

Om strömmen och all telefoni – inklusive mobilen – skulle försvinna skulle jag omedelbart ge mig ut för att försöka ta reda på vad som hänt.

Jag skulle nog lyssna på vad grannarna eller någon jag stöter på ute på gatan berättar för mig men jag skulle inte våga lita på det. Vem vet var de fått sin information ifrån eller hur de tolkat det de fått berättat för sig?

Jag skulle gå till närmaste polisstation eller till räddningstjänsten för att få info om vad som hänt. De om några borde veta, tycker man ju.

Kanske jag skulle gå till kommunhuset, men det skulle jag bara göra om jag verkligen inte kunde få info någon annanstans ifrån.

Jag skulle lita på informationen om den kom från en polis eller någon på räddningstjänsten eller möjligtvis från någon på kommuner, men inte om den kom från någon annan.

Kvinna, 27 år

Inledning

Idag är vi vana vid att våra ordinarie kanaler, till exempel webb och telefoni, alltid fungerar när vi vill kommunicera med allmänheten. Även vår planering av kriskommunikation bygger till stor del på detta. Men vid exempelvis väderhändelser med avbrott i elförsörjning och telefoni, har vi sett att våra kommunikationskanaler är sårbara och att vi behöver planera för att kunna nå ut på andra sätt.

Vi har också upplevt att de ordinarie kanalerna inte alltid räcker till för att kommunikationen med allmänheten ska fungera vid en samhällsstörning. Det finns ofta behov av att ersätta eller komplettera de ordinarie kanalerna med exempelvis mer direkt, mellanmänsklig, kommunikation genom informationsmöten eller uppsökande verksamhet.

Ett förändrat säkerhetsläge och den återupptagna totalförsvarsplaneringen har också aktualiserat ett behov av att säkra alternativa kanaler för myndighetskommunikation om de ordinarie kanalerna medvetet störs ut eller förlorar allmänhetens förtroende.

I vårt dokument "Kriskommunikationssamverkan i Västra Götaland län" skriver vi:

"Ibland fungerar inte de ordinarie kanalerna. Då kan vi behöva hitta andra sätt att nå ut. Det finns också tillfällen då vi behöver komplettera de vanliga kanalerna med ytterligare kommunikationsvägar. Till exempel upprätta informationscentra, anordna informationsmöten, dela ut flygblad eller besöka människor i deras hem." (s. 27)



En hjälp till självhjälp

Detta dokument är en vägledning som kan hjälpa kommuner, myndigheter och andra att planera för lägen då de ordinarie kanalerna inte fungerar eller räcker till. Det är upp till varje aktör att avgöra vilka förberedelser man vill och behöver vidta.

Vägledningen erbjuder goda råd och checklistor för vad som är bra att komma ihåg eller åtgärda före en samhällsstörning har inträffat samt under en pågående händelse.

För att inspirera läsaren att tänka kreativt kring kanaler för kriskommunikation har vi fört in exempel från verkliga händelser. Vi har också samtalat med en mindre grupp ungdomar och vuxna för att få en bild av hur de skulle söka information om de ordinarie kanalerna inte fungerade. Citat från de samtalen återfinns på olika ställen i dokumentet.

Vägledningen vänder sig särskilt till kommunikatörer, men även andra kan ha nytta av dokumentet som är tänkt att vara en "hjälp till självhjälp".

Dokumentet har tagits fram inom länets fleråriga projekt kring utvecklad kriskommunikationssamverkan i Västra Götalands län, under ledning av Länsstyrelsen.

I arbetet med dokumentet har vi dels gått igenom det som redan finns skrivet inom området, dels hämtat in kunskap från länets aktörer. Länets krisinformationsråd har bidragit på flera sätt, inte minst som bollplank.

Vi hoppas att vägledningen ska bidra till att vårt län står väl rustat att kommunicera med både allmänhet och medier även under händelser där de ordinarie kanalerna är helt utslagna, inte fungerar fullt ut eller inte räcker till.

Kommunikation i alternativa kanaler

Vad menar vi med ordinarie och alternativa kanaler?

När vi skriver om ordinarie kanaler i detta dokument menar vi de kanaler vi normalt använder för att kommunicera med allmänheten, både i vardagen och vid krissituationer. Främst tänker vi på webb, sociala medier, e-post och telefoni. Det är internetbaserade kanaler och kanaler som är beroende av el.

Att de ordinarie kanalerna inte fungerar kan bero på avbrott i elförsörjning och telefoni i samband med väderhändelser eller tekniska störningar. Avbrotten eller störningarna kan pågå under ett fåtal timmar eller under flera veckor. Problemen kan drabba antingen aktören själv eller allmänheten, men ofta båda parter.

Med alternativa kanaler syftar vi på andra kanaler än de vi kommunikatörer normalt använder. Det kan exempelvis vara mer direkt, mellanmänsklig, kommunikation eller andra kommunikationsvägar som inte är internetbaserade och teknikberoende.

Två typer av situationer

Vi ser att det kan finnas två olika situationer när det blir aktuellt att använda alternativa kanaler:

- ➔ När de ordinarie kanalerna **inte fungerar**.
- ➔ När de ordinarie kanalerna **inte räcker till**.

De ordinarie kanalerna ska alltså antingen ”ersättas” eller ”kompletteras”. Det kan vara i situationer när det är elavbrott och kanalerna inte fungerar, men det kan också vara vid förhållanden som gör att vi måste kommunicera med målgrupperna på andra sätt för att nå fram eller få en bra dialog. Det kan också vara tillfällen då målgrupperna inte använder de ordinarie kanalerna eller förtroendet för kanalerna är påverkat. Vid sådana tillfällen kan vi behöva en mer direkt kommunikation för att skapa förståelse för en situation eller ett agerande.

Ofta är det aktörerna som tar initiativ till att använda alternativa kanaler för kommunikation i en krissituation. Men det kan också vara så att allmänheten, exempelvis drabbade eller anhöriga, etablerar nya kanaler. Då behöver aktörerna ibland medverka i och använda dessa kanaler. Exempel på detta kan vara nya grupper i sociala medier, manifestationer, stödkonserter eller minnesplatser – till exempel den fysiska platsen där händelsen har ägt rum och människor samlas.

I de kommande två avsnitten redogör vi för olika alternativa kanaler.



NÄR DE ORDINARIE KANALERNA INTE FUNGERAR



När de ordinarie kanalerna inte fungerar

I detta avsnitt beskriver vi ett antal tänkbara alternativa kanaler och hur de kan användas vid samhällsstörningar när de ordinarie kanalerna inte fungerar. Vi beskriver för- och nackdelar och vad de kräver för att kunna användas. De typsituationer vi främst tänker på är vid avbrott i elför-
sörjning och telefoni, orsakade av exempelvis väderhändelser.

Anslagstavlor

- Robust kanal med god uthållighet under längre avbrott.
- Naturlig kanal för människor att söka sig till.
- Trög och långsam kanal.
- Lämpar sig bäst för information av statisk karaktär.
- Saknar möjlighet till dialog.
- Fungerar bara för dem som kan ta sig dit på egen hand.
- Kräver personal med lokalkännedom och tillgång till fordon och bränsle för att kunna distribuera information till anslagstavlorna.



TÄNK SÄRSKILT PÅ!

- Inventera viktiga anslagstavlor – inte bara kommunala – och bedöm i förväg vilka ni ska använda som informationskanaler.
- Kommunicera i förväg var anslagstavlorna finns.
- Samordna flera aktörers kommunikation dit.
- Förbered material för att kunna skriva anslag för hand.
- Ange tydlig avsändare, datum och klockslag.
- Meddela om möjligt hur ofta anslagstavlorna uppdateras.
- Sätt upp en skärm med rullande information i ett stort fönster eller skyltfönster om det finns el i kommunhuset eller i exempelvis mataffären.

Skriftlig information för utdelning

- Passar till exempel då allmänheten inte kan transportera sig till en särskild plats.
- Lämnas i brevlådor, genom dörrknackning eller till skolelever för att ta med hem.
- Kräver personal med lokalkännedom och tillgång till fordon och bränsle för att kunna distribuera informationen.



- Mycket personalkrävande.
- Bra för deltagare att ta med hem efter informationsmöten.

TÄNK SÄRSKILT PÅ!

- Formulera informationen kort, koncist och tydligt.
- Försök att dela ut informationen på alla ställen samtidigt så att alla berörda har samma information.
- Samordna om möjligt flera aktörers information i ett material.
- Kommunicera när det är lämpligt med hjälp av illustrationer, till exempel när informationen måste nå personer som inte talar svenska eller engelska. Förbered även detta material.
- Förbered material för att kunna skriva anslag för hand.
- Ange tydlig avsändare, datum och klockslag.
- Använd aktörer som rör sig ute, exempelvis hemtjänstpersonal, räddningstjänst, polis, tidningsbud, skolskjutsar, bokbussar, med flera.

Informationspunkter

Fysiska platser dit allmänheten kan ta sig för att få muntlig och skriftlig information. Möjlighet att ställa frågor och få stöd och hjälp. Det kan vara platser eller lokaler som i vardagen har en liknande funktion (trygghetspunkter/servicepunkter) eller som upprättas för den specifika situationen (till exempel värmestugor).

- Uthållig kanal om det finns reservkraft där.
- Möjlighet till dialog.
- Möjlighet att ha tolkresurser på plats.
- Representanter och information från flera aktörer kan samlas på ett ställe.
- Möjlighet att fylla kommunikativa stödbehov hos allmänheten såsom uppladdning av mobiltelefoner, tillgång till internet och fast telefoni, möjlighet att lyssna på radio med mera.
- Mycket personalkrävande.

TÄNK SÄRSKILT PÅ!

- Ta reda på möjliga samlingslokaler i området.
- Kommunicera i förväg var samlingslokalerna finns.
- Kontrollera att det finns reservkraft.
- Återrapportera läge och informationsbehov löpande till staben.



- Använd andra, redan etablerade, mötesplatser som används i vardagen. Exempelvis bibliotek, turistkontor, skolor, simhallar, idrottshallar, kyrkor och föreningslokaler. Även caféer och affärscentrum kan vara naturliga samlingspunkter. Kom ihåg att dessa platser kan behöva förberedas i förväg med utrustning för att de ska fungera i ett krisläge.
- Undersök möjligheten att använda någon av de sex mobila poliskontor (MPK) som polisen i region Väst har. En MPK kan kanske fungera som en aktörsgemensam informationscentral.

Mobila och uppsökande kommunikatörer

- Används för att nå grupper som inte kan eller vill förflytta sig.
- Kan söka upp människor i hemmet, informera muntligt eller sätta upp lappar i trappuppgångar.
- Bra dialogmöjlighet och omvärldsbevakning.
- Mycket personalkrävande.

TÄNK SÄRSKILT PÅ!

- Identifiera vidareförmedlare av kommunikation i förväg.
- Tänk på behovet av språkkunskaper och kulturell förståelse.
- Etablera kontakt med frivilligorganisationer, intresseföreningar, idrottsföreningar, trossamfund, med flera som kan arbeta mobilt och uppsökande med informationsspridning.
- Använd mobila informationskontor eller turistinformationskontor som kan vara till god hjälp.
- Större tjänstefordon kan förses med informationsanslag och köras runt och parkeras på strategiska platser för att nå ut med information.
- Förbered profilkläder, exempelvis västar och id-brickor, som frivilliga eller personer som arbetar för flera aktörer samtidigt kan ha på sig.
- Återrapportera läge och informationsbehov löpande till staben.



Andra aktörers kanaler

Det kan finnas tillfällen då de egna kanalerna inte fungerar medan andra aktörers kanaler fungerar och kan användas för att nå ut. Det är bra att i förväg komma överens om hur samverkan kan ske.

- Annan aktör kan till exempel vara en grannkommun, Länsstyrelsen eller annan myndighet.
- Informationsnumret 113 13 och den nationella webbportalen Krisinformation.se är också kanaler att använda.

Tekniska system i samhället

Det finns olika tekniska system som fungerar även vid elavbrott. Till exempel

- megafoner med separata mikrofoner (tänk på att ha batterier i beredskap)
- högtalarvästar
- högtalarbilar
- Trafikverkets ljusskyltar.

Det är bra att i förväg – gärna tillsammans med andra, till exempel med grannkommuner – inventera vad som finns och komma överens om hur ni kan låna ut eller nyttja dessa system i samverkan. Några saker kan också vara värda att skaffa själv för att ha i beredskap.



Sveriges Radio

Sveriges Radio P4 har en särställning när det gäller samhällets kriskommunikation och har lång uthållighet vid till exempel strömavbrott, avbrott i telekommunikationerna eller andra svåra påfrestningar på samhället. Även sändarsystemet är byggt för att klara dessa påfrestningar.

Sveriges Radio P4 är beredskapskanal vid kris och störningar. Det innebär att kanalen är en del av den svenska beredskapen om någonting inträffar. Radions uppgift blir då att komma ut med information till så många som möjligt, så snabbt som möjligt.

Radion är en viktig kanal och samarbetspartner för myndigheterna vid olika samhällsstörningar. I ett läge då myndigheternas egna kanaler inte fungerar blir radion en ännu viktigare kanal. Kanske den enda kanalen för krisinformation som fungerar i samhället.

Trafikredaktionen P4

Västra Götalands län servas av en trafikredaktion i Göteborg (Göteborg med omnejd) och en trafikredaktion i Jönköping (Västdesken – P4 Väst, P4 Sjuhärad, P4 Skaraborg).

Till vardags och i de flesta fall är det enklast och bäst att kontakta trafikredaktionen på Sveriges Radio via telefon eller e-post. Men om telefon- eller datanätverk inte fungerar som de ska, går det alltid att få kontakt med trafikredaktionen via Rakel. Rakel finns idag på alla Sveriges Radios redaktioner. Har ingen i din organisation tillgång till Rakel kan bil- eller cykelburna budbärare vara en utväg.

När de lokala kanalerna inte sänder har de vidarekoppling till sändningsledningen eller trafikredaktionen i Stockholm. Den är bemannad dygnet runt och sänder trafik- och serviceinformation kvällar, nätter och helger i hela landet. Det är sändningsledningen som sköter VMA – Viktigt meddelande till allmänheten (se nästa sida).

Tänk på att uppdatera din organisations planverk för krisberedskap med kontaktuppgifter till Sveriges Radio och ha dem tillgängliga på papper om det inte går att komma åt dem digitalt.

För att medierna ska kunna stödja samhällets aktörer kan din organisation i förväg ta kontakt och diskutera med dem vilka rutiner ni ska ha. Det kan till exempel handla om att be de aktuella medierna att alltid länka till er information. Sveriges Radio kan vara öppna för att myndigheter placerar någon hos dem för att ha ständig tillgång till myndigheternas information om läget. Ett annat alternativ är att lokalradion placerar en reporter hos din organisation för att få snabb tillgång till aktuell information.

VMA – Viktigt meddelande till allmänheten

VMA står för Viktigt meddelande till allmänheten och är ett varningssystem som används för att snabbt nå ut med viktig information till många människor vid olyckor eller allvarliga händelser. VMA begärs hos SOS Alarm av räddningsledare, eller vid extraordinär händelse av befattningshavare som finns listade hos SOS Alarm. VMA kan vara ett varningsmeddelande som sänds omedelbart eller ett informationsmeddelande som sänds skyndsamt. Meddelandet sänds av Sveriges Radio, kommersiella radiokanaler, Sveriges Utbildningsradio, Sveriges Television, TV4, Kanal 5 och Kanal 9. I tv-kanalerna rullar en textremsa med varningsmeddelandet.



Ett VMA sänds alltid i radio och tv, men vid vissa tillfällen kompletteras varningen genom att ljudsändare används utomhus (Hesa Fredrik). Efter att VMA har sänts ut kan allmänheten söka vidare information på exempelvis myndigheternas webbplatser. Detta under förutsättning att de ordinarie kanalerna fungerar. VMA kan också sändas som sms till mobiltelefoner och som upplästa meddelanden till fasta telefoner inom ett visst geografiskt område. Arbete pågår med att undersöka möjligheterna att sända VMA på andra språk.

Mer information om VMA-systemet finns exempelvis på www.krisinformation.se

Myndighetsmeddelande

Vid mindre allvarliga händelser kan myndigheterna också begära att få sända så kallade myndighetsmeddelanden. Enligt Sveriges Radios sändningstillstånd ska radion ”kostnadsfritt sända meddelanden som är av vikt för allmänheten om en myndighet begär det.” Det är trafikredaktionen som ansvarar för att sända myndighetsmeddelanden.

” Min mamma är jätterädd
för att det ska bli krig. Hon har köpt en massa
grejer och ställt i garaget. Tror vi har nån radio
som har batterier.
Vi hade väl lyssnat på den .

Kommentar ur samtal med
grupper av ungdomar i åldern 14 till 18 år.

Den enskildes ansvar

Den enskilde har också ett ansvar för att ha beredskap inför en situation där de ordinarie kanalerna inte fungerar. Det myndigheterna kan göra är att påminna den enskilde om det. På senare tid har detta aktualiserats allt mer via exempelvis 72-timmarskampanjen, den nationella krisberedskapsveckan och liknande förberedande kommunikationsinsatser.

Om myndigheterna i förväg vet om att ett oväder är på väg och att det är risk för stora problem med el och telefoni, är det lämpligt att gå ut och påminna om hur allmänheten bör förbereda sig för att kunna hålla sig informerade.

Allmänheten bör också få veta vart de ska vända sig för att få information om elförsörjningen och telefonin inte fungerar.

Vi är vana vid att de ordinarie kanalerna nästan alltid fungerar. Därför vet vi ganska lite om hur allmänheten och olika målgrupper inom den skulle söka information – eller önska att få information – när de ordinarie kanalerna inte fungerar eller räcker till. Eftersom olika gruppers mönster för informations-sökning och medie-

användning skiljer sig åt, finns det goda skäl att tro att de skiljer sig åt även när det gäller alternativa kanaler.

Det vi vet är att ungdomar i högre grad än äldre saknar tillgång till en radio som fungerar även vid elavbrott (det vill säga en batteri-radio, vevradio eller liknande). Om såväl batterier som radio saknas finns det en möjlighet att sätta sig i bilen eller båten och slå på radion för att få information. Men det är långt ifrån alla som har den möjligheten. Vi vet också att personer med begränsad kunskap i svenska språket kan vara svåra att nå via radiomeddelanden.



Stödresurser

Det kan också vara bra att känna till, och ta förberedande kontakter med, olika stödresurser som kan stödja samhället i olika krissituationer. Ofta finns det redan upparbetade kontakter via beredskapsfunktionen hos olika organisationer. Det är ändå bra att specifikt se över hur dessa resurser kan stödja när de ordinarie kanalerna inte fungerar. Några resurser är dessutom specifikt inriktade på att stödja kommunikationsarbetet under en kris. Kommunerna kan alltid kontakta Länsstyrelsens tjänstperson i beredskap (TiB) när det finns stödbehov.

VG Stab

I Västra Götalands län finns en kompetenspool med särskilt utbildade och övade personer från regionala myndigheter, kommuner och räddningstjänster. Personerna i VG Stab ska kunna avlösa eller förstärka krisledningsorganisationer hos framförallt kommuner. I poolen finns ett tiotal kommunikatörer med mycket god kunskap och praktisk erfarenhet inom kriskommunikation. Stöd från VG Stab avropas via Länsstyrelsens TiB.

Criscom

Criscom är ett frivilligt rikstäckande förbund inom Svenska Försvarsutbildningsförbundet. De är verksamma inom kommunikationsområdet och stöttar både det militära och det civila beredskapssystemet med olika former av kommunikatörskompetens. Criscom erbjuder sina medlemmar utbildning inom informationshantering och totalförsvarsupplysning för att tillgodose sina uppdragsgivares behov av frivilligresurser under övningar samt vid nationella och internationella insatser.

Många av medlemmarna har en bakgrund som kommunikatörer, journalister, skribenter eller liknande och med intresse av totalförsvarsfrågor. Myndigheter kan skriva avtal med Criscom om stöd med frivilligresurser inom kriskommunikation vid extraordinära händelser.

Frivilliga resursgrupper

Frivilliga resursgrupper (FRG) är ett avtalsbaserat koncept för att samla frivilliga försvarsorganisationers kompetenser på lokal nivå. Bilkåren och Svenska Lottakåren är exempel på frivilliga resursgrupper. FRG är en frivillig resurs för kommuners krishantering vid exempelvis samhällsstörningar. FRG regleras inte i någon lag eller förordning och varje kommun avgör själv om den vill inrätta en FRG.

FRG:s uppgift är att finnas till hands för kommunen när de ordinarie resurserna behöver förstärkas i utsatta lägen eller vid andra behov kallas in av kommunen vid en samhällsstörning. FRG kan hjälpa till med evakueringar, informationsspridning, stabsadministration och andra praktiska uppgifter som till exempel att dela ut vatten vid vattenavbrott. Även första hjälpen och medmänskligt stöd till drabbade är en arbetsuppgift för en FRG-medlem.



För att bli medlem i en frivillig resursgrupp måste personen gå en grundutbildning på 36 timmar. MSB bekostar den lokala FRG-grundutbildningen genom uppdragsmedel till Sveriges Civilförsvarsförbund. Efter genomförd utbildning skrivs i regel avtal mellan den frivilliga och kommunen men det kan variera mellan kommunerna. I grundutbildningen för FRG utbildas den frivilliga i första hjälpen, hjärt-lungräddning samt förebyggande brandskyddskunskap. Att möta människor i kris och att organisera spontanfrivilliga ingår också i FRG-utbildningen.

Oorganiserade frivilliga

Många vill ofta hjälpa till i en kris. De flesta är inte organiserade i någon frivilligorganisation eller annan förening som kan vara kontakt mot myndigheterna och samordna de frivilligas insatser. Det kan vara klokt att förbereda hur din organisation ska organisera mottagandet av spontanfrivilliga vid en händelse. Risken är annars att det kan bli en belastning istället för en hjälp när många privatpersoner strömmar till för att bidra. En möjlighet är att redan etablerade frivilligorganisationer tar hand om de oorganiserade frivilliga. De kan då inventera kunskaper och nätverk som kan vara till nytta i kommunikationsarbetet.

Försvarmakten

Försvarmaktens främsta uppgift är att ansvara för Sveriges militära försvar och att värna om Sverige, men de har också i uppgift att bistå samhället med hjälp när det finns särskilda behov. Det kan exempelvis vara vid skogsbränder, svåra stormar, översvämningar eller om personer försvinner.

Hemvärnet

Hemvärnets uppgift är att verka över hela konfliktskalan – från stöd till samhället vid svåra påfrestningar i fred till väpnad strid i krig. Hemvärnet är en del av Försvarmaktens insatsorganisation och utgör nästan hälften av Försvarmaktens personal. Om Sverige drabbas av naturkatastrofer, omfattande olyckor eller andra hot mot samhället är Hemvärnet med de nationella skyddsstyrkorna beredda att stödja polis, räddningstjänst och andra. Vid skogsbränder, översvämningar, pandemier eller eftersök av försvunna personer finns hemvärnsförbanden som en extra resurs.

En stor del av medlemmarna i Hemvärnet är specialister, till exempel sjukvårdare, motorcykelburen kurir och hundförare, utan tidigare militär erfarenhet. Specialisterna utbildas i sina befattningar av frivilliga försvarsorganisationer, exempelvis Bilkåren, Svenska Lottakåren och Frivilliga Motorcykelkåren och placeras därefter i hemvärnsförbanden.



*Var ligger polisen?
De måste ju kunna berätta
vad man ska göra.*

Kommentar ur samtal med
grupper av ungdomar i åldern 14 till 18 år.

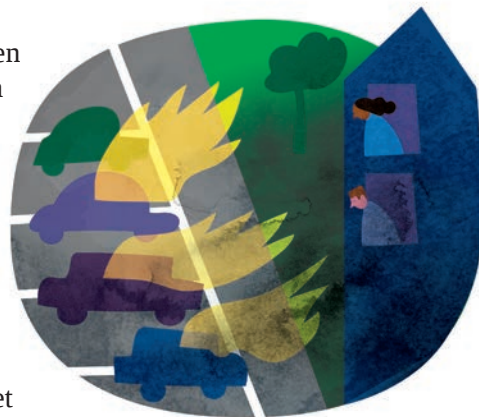
NÄR DE ORDINARIE KANALERNA INTE RÄCKER TILL



När de ordinarie kanalerna inte räcker till

Det finns många händelser som gör att de ordinarie kanalerna inte räcker till. Det gäller att alltid vara lyhörd för när en situation kräver mer av kommunikationsarbetet.

Många gånger handlar det om att organisationen gör bedömningen att det behövs en direkt dialog ansikte mot ansikte för att nå fram med viktiga budskap och för att förstå målgruppens behov. Det räcker inte att exempelvis hänvisa till information på webbplatsen utan det behövs komplement.



När kan det vara aktuellt att använda alternativa kanaler?

Det kan vara svårt att veta i förväg vilka så kallade typhändelser eller scenarier det kan röra sig om, men av erfarenhet vet vi att det kan handla om

- väderrelaterade händelser som översvämningar och snökaos
- stora bränder, exempelvis skogsbränder
- händelser med många omkomna
- händelser där drabbade eller omkomna är barn och ungdomar
- social oro
- terrorhändelser
- händelser som berör människor med annan språklig och kulturell bakgrund än svenska.



Dessa händelser kan medföra att en organisation behöver ersätta eller komplettera sina ordinarie kanaler med fler kanaler för att nå fram. Men vilka kanaler kan och bör vi välja? Och hur hittar vi dem?

Att hitta och använda alternativa kanaler

Valet av kanaler styrs av vad det är som har hänt och vilka möjligheter som finns att kommunicera i just den situationen. Även om organisationen får tänka kreativt och improvisera för att nå ut, är vägen till framgång att i förväg inventera möjliga kanaler och bygga nätverk. Ofta finns kunskap om alternativa kanaler redan i den egna organisationen. Men det är inte säkert att de är kända av dem som arbetar med kriskommunikation och beredskap.

Redan idag använder aktörer i länet flera kanaler i sitt vardagliga arbete för att nå ut till olika målgrupper. Vissa aktörer är mer vana än andra att göra det. Till exempel möter polisen, räddningstjänsten och olika kommunala tjänstepersoner medborgarna ansikte mot ansikte i vardagen, vid särskilda informationsmöten och liknande. De kan också ha ingångar till föreningar och nätverk som de kan använda vid större händelser. Det finns alltså andra aktörer att hämta in kunskap från.

Kommunikationen med identifierade målgrupper kan sedan ske direkt via myndighetspersoner som möter medborgarna eller genom vidareförmedlare som är kända, har kunskap om eller stort förtroende hos en viss målgrupp. Exempel på sådana personer är idrottsledare, ledare för tros-samfund, lärare, med flera.

I ett läge då allmänheten har svårt att kommunicera med myndigheterna är det förstås svårt att bedöma hur informationsbehovet ser ut. Det går inte heller att få återkoppling på den information som organisationen förmedlar. För att få det måste organisationen använda direktkommunikation.

Val av mötesplats

Valet av plats att möta en särskild målgrupp på kan betyda mycket. Ibland är det mer lämpligt att mötas i kyrkan än i kommunhuset eller biblioteket. På mindre orter är dessutom kyrkan ofta den lokal som rymmer flest personer.

När din organisation inventerar möjliga mötesplatser, tänk på vad val av mötesplats kan signalera till olika grupper. Tänk också på vilka mötesplatser som är kända eller upplevs som trygga för olika grupper. Den kunskapen finns oftast hos de aktörer som möter olika grupper i vardagen.



Ta hjälp av scenariodiskussioner och andras erfarenheter

Ett sätt att komma framåt i planeringen är att med hjälp av scenarier försöka identifiera målgrupper och fundera över vem som idag har kunskap om deras nätverk, mötesplatser med mera. Sök aktivt efter andras erfarenheter av att ha arbetat med kommunikation till dessa målgrupper.



Jag hade nog tagit moppen ner till ICA och kollat om det var nån där som visste vad som hade hänt.



Men om det skulle vara så länge och man inte kunde gå ut för det var storm, då kommer det väl brandmän eller poliser och ringer på hemma? Annars vet man ju ingenting.

Kommentarer ur samtal med grupper av ungdomar i åldern 14 till 18 år.

Information till den egna organisationens personal

En målgrupp som är viktig att komma ihåg är den egna personalen. Inte minst med tanke på att medarbetarna har en viktig roll som vidareförmedlare av information. Dåligt informerade medarbetare får också svårare att arbeta med själva krishanteringen.

→ NÄR DE ORDINARIE KANALERNA INTE FUNGERAR

Din organisation behöver hitta sätt att nå även personalen när de ordinarie kanalerna för internkommunikation inte fungerar. Ofta får radion vara en viktig kanal även här. En kommun kan via radion till exempel uppmana sina anställda att stanna hemma, eftersom det är för farligt att ge sig ut i ett pågående oväder.

Det kan också finnas tillfällen då organisationen behöver nå hela personalen utanför kontorstid. Ett sätt är att förbereda listor för massutskick via sms. Det fungerar bara så länge basstationer och mobiler har ström. Kanske denna lista också behöver innehålla privata mobilnummer, eftersom det inte är säkert att alla har med sig sin jobbmobil hem.

→ NÄR DE ORDINARIE KANALERNA INTE RÄCKER TILL

Beroende på hur berörda de egna medarbetarna är av en händelse, antingen av hanteringen av den eller mer som privatpersoner, kan de ordinarie kanalerna behöva kompletteras. Det kan finnas tillfällen då personalen bör samlas till ett fysiskt stormöte. Ibland kan din organisation behöva skapa återkommande samlingar i mindre grupper.

på förhand, så det inte råder något tvivel om vart era medarbetare ska bege sig för att få information.

Det kan också vara bra att i förväg fundera över om din organisation ska ha en överenskommelse om att samlas på en i förväg bestämd plats inom en viss tid om ni inte lyckas nå varandra.

Det kan finnas en poäng med att lokalen för dessa stormöten är utpekad och känd redan



Målgrupper med särskilda behov

Inkluderande, tillgänglig och jämlik kriskommunikation

Många är idag bra på att tänka på att deras kommunikation ska vara inkluderande, tillgänglig och jämlik. Många organisationer arbetar aktivt med detta i vardagen för att ingen ska känna sig exkluderad, vare sig genom bildspråk, uttryckssätt eller kanalval.

När det inte går att riva hinder som kan finnas i de ordinarie kanalerna är valet att komplettera med alternativa kanaler för att alla ska nås av samma information. Inte minst ett ökat antal nyanlända med andra språk och kulturer har gjort att organisationer blivit mer kreativa och fått mer kunskap om hur de kan arbeta för att nå fram. Våra organisationer har också fått mer kunskap om hur vi kan kommunicera på ett bättre sätt med människor med olika funktionsnedsättningar.

Precis som i vardagen är det viktigt att skriva klarspråk. Det kan också vara bra att ta fram texter på lätt svenska. Vid vissa händelser kan det vara viktigt att ta fram information som riktar sig till barn och ungdomar. Detta gjordes bland annat i samband med terrorhändelsen i Stockholm 2017.

Tyvärr är det lätt hänt att denna kunskap inte används vid samhällsstörningar. Kriskommunikation tenderar ibland att bli sändarorienterad och inriktad på en stor allmänhet med samma förutsättningar. En förklaring kan vara tidspress.

När vi förbereder oss för att kunna kommunicera vid samhällsstörningar måste vi även ta hänsyn till vilka kanaler som fungerar för olika målgrupper.

Döva

Döva är ett exempel på en målgrupp som kan vara lite svårare att nå än andra. Genom detta exempel vill vi påminna om att det är viktigt att i förväg tänka igenom vilka förutsättningar olika grupper har att tillgodogöra sig information vid en samhällsstörning. Vi är väl medvetna om att det finns andra funktionsnedsättningar som också är viktiga att ha i åtanke.

Döva har rätt till samma information som andra medborgare vid en samhällsstörning. Erfarenheter från bland annat terrordådet på Drottninggatan i Stockholm 2017 är att information på teckenspråk ofta saknades.

Något många inte vet är att den som har teckenspråk som sitt första språk kan ha svårare att ta till sig skriven information än andra. Vi behöver också tänka på att döva personer exkluderas från den information vi går ut med i lokalradion, som ju är en kanal som används mycket vid samhällsstörningar. Men det finns vägar för att underlätta kontakten med målgruppen.



→ Tolkar i beredskap

Anlita teckenspråkstolkar vid exempelvis informationsträffar och livesända presskonferenser.

→ VMA – Viktigt meddelande till allmänheten

VMA som sms är mycket bra för döva. (Se även avsnittet om VMA på s 12).

→ Film på teckenspråk

Ta fram teckenspråkiga filmer och publicera på er webbplats i förberedande syfte för att informera målgruppen om var de kan få information när en samhällsstörning inträffar. Även vid en händelse kan film med en teckenspråkstolk underlätta informationsspridningen.

→ Samarbete med föreningar och andra dövverksamheter

Din organisation kan kontakta regionala och lokala organisationer för att fråga hur ni bör göra. Kontaktuppgifter och mer information om kommunikation med döva och hörselskadade finns hos Sveriges Dövas Riksförbund www.sdr.org

Språk

I alla sammanhang där kriskommunikation diskuteras brukar frågan om översättning dyka upp. Om informationen ska översättas – och i så fall till vilket eller vilka språk – är helt upp till varje aktör att avgöra. En del översätter inte alls, en del väljer att översätta enbart till engelska och andra översätter till fler språk.

Hur förhåller det sig då med Sveriges nationella minoriteter och de fem nationella minoritetsspråken finska, jiddisch, meänkieli, romani chib och samiska? Måste alla aktörer översätta till dessa språk? Nej, det måste man inte. Enligt Språkrådet finns det ingen bestämmelse som säger exakt vilken information som ska översättas till de nationella minoritetsspråken, utan det är upp till varje myndighet att bedöma. När det gäller krisinformation hänvisar Språkrådet till att begripligheten går före minoritetspolitiska prioriteringar. Det viktigaste i krissituationer är att så många som möjligt nås av informationen och förstår den. Om det finns möjlighet att lägga till något språk, utöver det eller de varje aktör beslutat att översätta till, kan det vara bättre att satsa på ett stort invandrarspråk.

Vi har massa
 ”powerbankar” hemma så jag
 hade nog använt dem. Pappa
 håller hela tiden på och
 laddar dem. Men om han inte
 är hemma så vet jag kanske
 inte var de är.

Kommentar ur samtal med
 grupper av ungdomar i åldern 14 till 18 år.

Utvärdering

Det är alltid viktigt att dokumentera kommunikationsarbetet under en händelse och utvärdera efteråt. När det gäller kommunikation i alternativa kanaler är det extra viktigt att dokumentera alla bra idéer och kreativa lösningar som kommer fram. De är lätta att glömma bort.

NÅGRA TIPS

- Ta hjälp av en utomstående part i utvärderingsarbetet.
- Gör en överenskommelse i förväg med en kommunikatörskollega i någon annan organisation om att ställa upp och stödja varandra med utvärdering om något inträffar.
- Förbered gärna dagboksblad eller dokument med några rubriker så att ni förvissar er om att alla händelser, åtgärder och initiativ fångas upp.
- Kom ihåg att dokumentera och utvärdera initiativ som allmänheten tog för att söka och sprida information på alternativa sätt.
- Intervjua de personer ni använde er av som informationsspridare om deras erfarenheter. Hade ni kunnat förbereda och stötta dem bättre? Vilka lärdomar fick de av kontakterna med olika målgrupper?
- Undersök hur olika grupper inom allmänheten upplevde de olika kanaler ni använde er av. Hade de önskat andra kanaler och metoder?



CHECKLISTOR



Checklista – före en samhällsstörning

Gå igenom denna checklista punkt för punkt och skapa en bättre förberedelse och förmåga att kunna kommunicera via alternativa kanaler.

NÄR DE ORDINARIE KANALERNA INTE FUNGERAR

- ✓ Bestäm vilka kanaler ni går över till om de ordinarie inte fungerar.
- ✓ Berätta i förväg var och hur ni kommer att informera om kanaler faller bort.
- ✓ Ta reda på vilken kapacitet den egna webbplatsen har, exempelvis om den kan drivas av reservkraft och vilket antal samtidiga träffar den klarar av.
- ✓ Fråga andra aktörer om deras möjlighet att publicera er information på deras webbplats eller sociala medier om era egna kanaler inte kan användas.
- ✓ Diskutera med Sveriges Radio P4 om hur ni samverkar när era kanaler inte fungerar.
- ✓ Se över rutiner för Viktigt meddelande till allmänheten (VMA).
- ✓ Bestäm och kommunicera vilka anslagstavlor som kommer att användas. Förbered hur, av vem och när anslagstavlorna uppdateras.
- ✓ Kontrollera vilken generell planering som finns i er organisation när det gäller lokaler som kan användas som informationspunkter (läs mer om informationspunkter på s. 9).
- ✓ Förbered hur ni planerar att kommunicera på informationspunkterna.
- ✓ Förbered material för att kunna ta fram handskriven information.
- ✓ Förbered hur ni tänker distribuera skriftlig information, till exempel med hjälp av vilka personer och vilka fordon. Ta fram rutiner och kontaktlistor.
- ✓ Fundera över vilket behov som finns av att använda frivilliggrupper som informationsspridare. Etablera kontakt, ta fram rutiner och kontaktlistor.
- ✓ Gå igenom egen och andra aktörers tillgång till högtalarbilar, högtalarsystem, megafoner, elektroniska informationstavlor, med mera. Stäm av möjligheten att samverka med andra.
- ✓ Kontrollera vilken generell beredskap er organisation har för att kunna fungera under exempelvis ett elavbrott. Vilken tillgång till reservkraft finns och var finns den?
- ✓ Förbered en ”kommunikatörens krislåda” – se separat checklista på s. 29.
- ✓ Informera allmänheten i förväg om hur de kan förbereda sig för att kunna kommunicera med er vid avbrott i elförsörjning och telefoni. Ange vilka kanaler ni kommer att använda.

NÄR DE ORDINARIE KANALERNA INTE RÄCKER TILL

- ✓ Fundera igenom i vilka situationer det kan bli aktuellt för er att komplettera era ordinarie kanaler med alternativa kanaler. Gör en lista med exempel.
- ✓ Förbered er för att kunna kommunicera via dessa alternativa kanaler. Ta fram rutiner och kontaktlistor.
- ✓ Etablera kontakt med personer som kan fungera som vidareförmedlare av information eller som kan hjälpa er att få kontakt med de målgrupper ni behöver nå.
- ✓ Undersök vilka erfarenheter, kunskaper och resurspersoner som redan finns inom er organisation när det gäller kommunikation i alternativa kanaler. Bra resurser att ta hjälp av kan till exempel vara SFI, fritidsgårdar, närpolis, boendevärdar och liknade funktioner.



Om strömmen och telefonin försvann och jag inte skulle kunna använda mobilen för att ta reda på vad som hänt, skulle jag sätta i batterierna i min köksradio och lyssna på P4 för att få information. Radion är en bra kanal, tycker jag. Jag har alltid batterier hemma så det skulle inte vara några problem.

Om det inte skulle fungera skulle jag gå ut och sätta mig i bilen och slå på den radion för att försöka få information.

Om inte det heller skulle fungera skulle jag ta mig till närmaste polisstation eller till räddningstjänsten för att fråga.

Jag skulle också kunna tänka mig att åka till kommunhuset för att få information.

Jag skulle vilja få veta vad som hänt och vad jag förväntas göra i en sådan situation.

Jag tror inte jag skulle lita på någon annan än representanter för de tre instanserna och P4 när det gäller information om en sådan här händelse.

Jag skulle inte våga lita på vad en granne eller någon på gatan berättade för mig.

Man, 61 år

Checklista – under en samhällsstörning

Om ni har förberett er enligt föregående checklista, har ni en bra grund. Checklistan nedan ger ytterligare hjälp i en akut situation.

NÄR DE ORDINARIE KANALERNA INTE FUNGERAR

- ✓ Kontrollera löpande vilka kanaler som fungerar – hos er och hos mottagarna. Vid behov, hitta alternativ.
- ✓ Etablera kontakt med Sveriges Radio P4. Kom överens om hur ni når varandra och hur de kan hjälpa till. Tänk på att be radion nämna den ursprungliga informationskällan för att inte tvekan ska uppstå hos målgrupperna om det som radion rapporterar stämmer eller inte.
- ✓ Etablera kontakt med el- och telebolagens kommunikatörer. Se till att få löpande uppdaterade prognoser för när el och telefoni kommer tillbaka.
- ✓ Samverka med andra aktörer. Få deras lägesbild, behov av stöd eller möjlighet att stödja er. Om webbplatsen går ner – ta kontakt med en annan aktör som kan låna ut utrymme och tänk på att era sociala mediekkanaler blir extra viktiga om er webbplats inte fungerar.
- ✓ Bemanna kommunikationsorganisationen med vidareförmedlare av information.
- ✓ Hitta sätt – exempelvis genom direktkommunikation – att få återkoppling från målgrupperna om deras informationsbehov.
- ✓ Ta fram skriftlig information. Hitta sätt att producera och distribuera information.
- ✓ Bemanna informationspunkter.
- ✓ Sätt upp information på i förväg utsedda anslagstavlor.
- ✓ Uppmana människor att hjälpa till att sprida information vidare.
- ✓ Dokumentera löpande era insatser och utvärdera hur väl ni når ut.

NÄR DE ORDINARIE KANALERNA INTE RÄCKER TILL

- ✓ Var hela tiden lyhörd för om alternativa kanaler behövs som ersättning eller komplement.
- ✓ Ta hjälp av personer som har kontakter och ingångar till alternativa kanaler eller målgrupper.
- ✓ Omvärldsbevaka för att upptäcka om alternativa kanaler upprättas av drabbade eller andra berörda grupper. Bestäm hur ni ska bevaka och förhålla er till dessa kanaler. Hur kan ni använda dem eller samverka med dem som står bakom kanalerna?
- ✓ Tänk noga igenom vilka som ska vara talespersoner och vilka lokaler ni ska använda för exempelvis informationsmöten.
- ✓ Fundera över vilka kompetenser utöver kommunikation som behöver engageras, exempelvis experter, psykologer, sjukvårdspersonal och socialarbetare.

Kommunikatörens krislåda

Ni som är kommunikatörer kan göra en rad praktiska förberedelser för att kunna kommunicera i lägen då de ordinarie kanalerna inte fungerar. Som stöd för era förberedelser har vi listat olika saker som kan vara bra att ha i det vi kallar ”kommunikatörens krislåda”. (Mobiltelefon och dator har vi utgått ifrån att alla har tillgång till.)

Ni behöver själva, utifrån er verksamhet, ta ställning till vilket material i listan nedan som är lämpligt att köpa in och ha på kontoret. Men även vad som kan vara klokt att ha i hemmet vid situationer då ni inte kan ta er till kontoret eller inte kan arbeta därifrån av olika skäl. Följande kan ingå i en krislåda:

- ✓ Mobilladdare och handsfree.
- ✓ Powerbank.
- ✓ Solcellsladdare.
- ✓ Dynamoficklampa och dynamoradio (som ni laddar genom att snurra på en vev). Det finns modeller på marknaden där ficklampa, radio och powerbank ingår i en och samma apparat.
- ✓ Alla uppgifter om larmlistor, kontaktlistor och planer utskrivna på papper.
- ✓ Papper i olika format för handskriven information: A4, A3 och blädderblockspapper. Förbered gärna ett antal ark genom att sätta dit din organisations logga så det tydligt syns vem som är avsändare av informationen.
- ✓ Stämpel med organisationens logga så att handskrivet material kan märkas med avsändare.
- ✓ Ett antal illustrationer som kan användas i sammanhang där målgruppen inte talar svenska eller engelska.
- ✓ Plastfickor som väderskydd för den handskrivna information ni sätter upp på anslagstavlor och andra ställen.
- ✓ Tuschpennor eller whiteboardpennor i mörka färger, gärna även vattenbeständiga.
- ✓ En rejäl tejprulle, exempelvis silvertejp eller vävtejp (vanlig tejp håller inte utomhus om det är dåligt väder).
- ✓ Sax, häftapparat, häftstift och vanlig tejp.
- ✓ Kollegieblock.
- ✓ Kulspetspennor och blyertspennor (blyerts fungerar även på fuktigt papper men det gör inte kulspetspennor).
- ✓ Överstrykningspennor (för att kunna markera extra viktig information på de handskrivna papper som sätts upp på olika ställen).



- ✓ Post-it-lappar.
- ✓ Namnskylt.
- ✓ Karta över länet, er kommun eller ert område.
- ✓ Megafon och högtalarväst.
- ✓ Reflexväst med er organisations logga på.
- ✓ Energibar, proteinbar eller liknande så ni har något att äta om ni får jobba många timmar i sträck och inte får chans att äta ordentligt.
- ✓ Vattenflaska.
- ✓ Några plåster (det är lätt att skära sig på papper, sax eller andra vassa saker när ni arbetar ute på fältet under pressade förhållanden).
- ✓ En praktisk väska eller rygsäck där ni får plats med allt material som behövs.
- ✓ En vit duk, ljus och ljusstake, tändstickor, vas till blommor samt en kondoleansbok om ni behöver arrangera en ceremoni för avlidna. Bestäm i förväg vilken lokal som ska användas vid en sådan ceremoni och sprid informationen i organisationen.
- ✓ Några walkie-talkies med god räckvidd. De kan till exempel användas av personer som skickas till ett större bostadsområde för att sätta upp information och som behöver stämma av med varandra. De kan också användas av personer som bemannar informationspunkter. Walkie-talkies fungerar oberoende av mobilnät och el. Se till att ha nya batterier som back-up.





”Om strömmen försvann och det inte skulle gå att ringa skulle jag nog stanna hemma och avvakta. Kanske jag skulle höra med några grannar om de visste vad som hänt, men jag skulle nog göra en rimlighetsbedömning av det de sa innan jag trodde på det.

Jag skulle nog inte gå ut för att försöka ta reda på vad som hänt utan stanna inne och vänta på att någon kommer med information.

Jag skulle ändå inte klara av trapporna och hissen skulle ju stå. Jag skulle hoppas på att mina barn skulle förstå att jag sitter utan ström och telefon och att de skulle komma och hjälpa mig.

För att tro på informationen jag skulle få i en sådan situation skulle jag vilja att den lämnades av en polis eller av någon från räddningstjänsten eller möjligtvis kommunen. Då skulle det kännas trovärdigt.

Om jag trots allt skulle tvingas att gå ut för att få veta något, skulle jag gå till närmaste polisstation och fråga.”

Kvinna, 85 år



I DET HÄR AVSNITTET har vi samlat ett par exempel på händelser där ordinarie kanaler har ersatts eller kompletterats av alternativa kanaler för kriskommunikation. Exempelen kan inspirera och hjälpa oss att "tänka utanför boxen" i vår egen planering. Texterna ger inga fullständiga beskrivningar av de olika händelserna. Vi fokuserar på hur ansvariga aktörer har hittat olika, mindre traditionella, lösningar för att verkligen nå ut med sin kommunikation.

STORMEN GUDRUN (2005)

Stormen Gudrun slog till natten mellan den 8 och 9 januari 2005. Dagen efter var mer än 415 000 människor i Sverige strömlösa och saknade såväl fast som mobil telefoni. Ännu fyra dygn efter var 100 000 hushåll strömlösa. Tre veckor efter stormen var fortfarande fler än 10 000 hushåll utan ström.

Situationen tvingade myndigheterna att hitta nya vägar för att nå ut till de drabbade.

Det var främst människor på landsbygden som stod utan el och telefoni. Många ville eller kunde inte ta sig från sina hem och behövde därför nås där med information. Myndigheterna använde sig av brevbärare, tidningsbud och renhållningsarbetare för att få ut skriftlig

information via flygblad. Dessa yrkesgrupper har ofta god kunskap om människorna de brukar besöka och kunde i den här händelsen hjälpa till att bedöma de drabbades behov.

Eftersom det strömlösa tillståndet varade under en längre tid öppnade berörda kommuner också upp värmestugor där det fanns reservkraft och vatten. Där erbjöds invånarna tvätt- och duschmöjligheter och personalen kunde svara på frågor och stödja de drabbade på olika sätt.

Många frivilliga slöt upp för att hjälpa till. Inte minst arbetade de intensivt med att sprida information både muntligt och skriftligt och de tog många egna initiativ.

I Kronobergs län hade samhällsaktörerna god hjälp av informationssystemet Krissam, en kombinerad internet- och telefonlösning. Flera myndigheter och kommuner samverkade och lade in information i systemet som sedan kunde användas för att besvara frågor från allmänheten som ringde in till call centret som bemannades av kommunikatörer från länet.

Radion var en mycket viktig kanal för information till allmänheten. I Kronoberg samarbetade myndigheterna särskilt nära med Radio Kronoberg. Länsstyrelsens informationschef satt hos radion under tre veckor och lämnade löpande samlad myndighetsinformation. Till sitt stöd hade han Krissam-systemet och allmänheten kunde ringa in till radion och ställa frågor och lämna information.

Det hölls många informationsmöten ute i länen. Bland annat drog räddningstjänsterna ett stort lass genom att åka runt till olika samlingslokaler och informera och svara på frågor.

E.ON (Sydkraft) var hårt ansatta av frågor: ”när kommer strömmen tillbaka?”. För att kunna möta informationsbehovet inrättade man mobila informationskontor.

LRF (Lantbrukarnas riksförbund) har olika hjälpverksamheter för medlemmar i kris. Efter Gudrun gjorde de stora insatser, inte minst som informationsspridare. Vissa medlemmar skapade samlingspunkter hemma på den egna gården, dit drabbade kunde komma och få praktisk hjälp men även råd och information. De skickade även ut särskilda medlemsbrev under den här tiden. ■



TÅGEXPLOSION I KANADA (2013)

I Lac-Mégantic i sydöstra Kanada inträffade en mycket allvarlig tågexplosion 2013. 47 människor omkom och över 2 000 skadades. Flera omständigheter gjorde att myndigheterna snabbt fick frånga sina traditionella planverk för kriskommunikation och använda alternativa kanaler för att nå fram till drabbade.

“The findings demonstrate that in a crisis and emergency context, communication methods must sometimes deviate from the planned strategies and come back to simple, direct and “human” communication methods in order to adapt to the realities of the victims” (s. 369).

Bland annat slog explosionen ut all telekommunikation i området. Något som redan från början inte fungerade op-

timtalt på grund av ett isolerat läge. Det gick överhuvudtaget inte att nå ut till de drabbade via ordinarie kanaler. Man stod dessutom inför stora kommunikativa utmaningar då situationen krävde en storskalig utrymning (en tredjedel av stadens befolkning fick evakueras) med efterföljande successiv återflyttning och sanering av området. Behovet av att få ut information om vilka åtgärder de drabbade behövde vidta för sin hälsa och säkerhet komplicerades ytterligare av att många av de drabbade inte kunde läsa och skriva. Dessutom var många traumatiserade av händelsen och hade själva skadats eller mist anhöriga.

Myndigheterna fick snabbt växla över till att arbeta med mycket personal ute i fält som kunde informera munt-

ligt. Man delade ut flygblad, knackade dörr och höll informationsmöten utomhus, med läkare och socialarbetare som stöd. Olika aktörer och yrkesgrupper samarbetade för att nå ut på bästa sätt. Den muntliga informationen kompletterades med information med hjälp av symboler för dem som inte talade engelska eller kunde läsa. Ansvariga har efteråt konstaterat att det var helt avgörande för hanteringen av händelsen att man stod i ständig direktkontakt med de drabbade ute i fält. Det var endast så man kunde försäkra sig om att informationen nådde fram, var begriplig och fick avsedd effekt. Myndigheterna etablerade ett samarbete med den lokala radion där man tillsammans skraddarsyde hälsobudskap som sändes kontinuerligt. ■

Källor

Kriskommunikationssamverkan i Västra Götalands län. Inriktning och rutiner. Länsstyrelsen i Västra Götalands län. Dnr 457-20419-2015. (2015)

Kunskapsöversikt gällande kriskommunikation utan el, telefoni och internet. Markör Marknad och kommunikation. Beställare Krisinformation.se. (2014)

Kommunikation i strömlöst tillstånd. Bilaga till Strategier för kommunikation i kris. Länsstyrelsen i Kalmar län. Dnr 457-7785-2014. (2014)

Göteborgs Stads handbok för kriskommunikation. Göteborgs Stad. (2017)

Bilder av en storm. Länsstyrelsen i Kronobergs län. (2005)

Crisis communication adaptation strategies in the MM & A train explosion in Lac-Mégantic downtown. Going back to field communication (Marc D. David and Marie-Eve Carigan, Université de Sherbrooke, Canada) in Corporate Communications: An International Journal, Vol 22, No 3, 2017, Emerald Publishing Limited. (2017)

www.krisinformation.se

[www.msb.se/sv/Forebyggande/Riskkommunikation/
Alternativa-kanaler-om-internet-skulle-ga-ner](http://www.msb.se/sv/Forebyggande/Riskkommunikation/Alternativa-kanaler-om-internet-skulle-ga-ner)

www.sosalarm.se

www.forsvarsmakten.se

www.hemvarnet.se

www.criscom.se

www.sprakochfolkminnen.se

www.sdr.org

www.minoritet.se/forvaltningsomraden-for-minoritetssprak

[www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/
spraklag-2009600_sfs-2009-600](http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/spraklag-2009600_sfs-2009-600)

[www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/
lag-2009724-om-nationella-minoriteter-och_sfs-2009-724](http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2009724-om-nationella-minoriteter-och_sfs-2009-724)

[www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-
2002375-om-forsvarsmaktens-stod_sfs-2002-375](http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-2002375-om-forsvarsmaktens-stod_sfs-2002-375)



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN