

Vägledning för alternativa kanaler

Kommunikation under störda förhållanden



Omslagsbild: Högakustenbron

Fotograf: Anna Lindholm

Länsstyrelsen Västernorrlands publikationsserie

ISSN 1403-624X

Publikationsnummer: 2022:09

Diarienummer: 100-9728-2022

Denna vägledning är framtagen av en arbetsgrupp inom
kriskommunikationsnätverket i Västernorrland under ledning av Länsstyrelsen
Västernorrland

Kontaktuppgifter:

Länsstyrelsen Västernorrland

Postadress: 871 86 Härnösand

Telefon: 0611-34 90 00

E-post: vasternorrland@lansstyrelsen.se

Webb: www.lansstyrelsen.se/vasternorrland

Innehåll

Inledning	5
En hjälp till självhjälp.....	5
Begrepp	6
Två typer av situationer	6
Kanaler vid samhällsstörningar	7
Sveriges Radio P4	7
Trafikredaktionen P4.....	7
Kontaktvägar	7
Viktigt meddelande till allmänheten.....	8
Myndighetsmeddelande	8
Alternativ när de ordinarie kanalerna inte fungerar	9
Anslagstavlor	9
Tänk särskilt på	9
Skriftlig information på papper.....	9
Tänk särskilt på	10
Trygghetspunkter	10
Tänk särskilt på	10
Mobila kommunikatorer.....	11
Tänk särskilt på	11
Andra aktörers kanaler.....	12
Andra tekniska system	12
När de ordinarie kanalerna inte räcker till	13
Val av alternativa kanaler	13
Val av mötesplats.....	14
Ta hjälp av scenariodiskussioner och andras erfarenheter	14
Målgrupper	15
Internt	15
Målgrupper med särskilda behov	15
Klarspråk	16
Översättningar	16
Döva	16
Stödresurser	18
Samverkan i Västernorrland	18
Frivilliga resursgrupper, FRG.....	18
Andra frivilliga	18

Försvarsmakten	19
Hemvärnet	19
Checklista: Före en samhällsstörning	20
När de ordinarie kanalerna inte fungerar	20
När de ordinarie kanalerna inte räcker till.....	21
Checklista: Under en samhällsstörning	22
Checklista: Kommunikatörernas krislåda	23
Dokument och skyltar	23
Kontorsmaterial	23
Teknisk utrustning	23
Övrig utrustning.....	24
Utvärdering av en kris	25
Några tips:	25

Inledning

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

Vi upplever även 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.

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.

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

Dokumentet har tagits fram av en arbetsgrupp inom länets kriskommunikationsnätverk, under ledning av Länsstyrelsen Västernorrland och bygger på den vägledning som ursprungligen tagits fram i Västra Götalands län. Den har därefter omarbetats till att passa behov och förhållanden i Västernorrlands län.

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.

Begrepp

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 kanaler som är beroende av internet och el för att fungera.

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

Kanaler vid samhällsstörningar

I detta avsnitt beskriver vi de kanaler som har en särskild roll vid samhällsstörningar oavsett om våra ordinarie kanaler fungerar eller inte.

Sveriges Radio P4

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.

P4 Västernorrland är den lokala kanalen som sänder lokala nyheter och program över Västernorrland. Kanalen är bemannad vardagar 05.00-23.00 och 06.30-23.00 på helger.

P4 Västernorrland har sin huvudredaktion i Sundsvall och har lokalredaktioner i Härnösand och Örnsköldsvik.

Trafikredaktionen P4

Trafikredaktionen sänder information om olika former av infrastrukturstörningar, oftast om väg- och spårtrafik. Redaktionen sänder även vid andra former av samhällsstörningar, som el- och teleavbrott. Länsstyrelser, regioner, kommuner och andra samhällsaktörer kan vända sig till Trafikredaktionen för att få ut information, till exempel vid oväder, påverkan på dricksvatten, pandemirelaterad information eller annan information som medborgarna behöver.

Redaktionen är alltid bemannad och kan alltid komma ut i sändning, dygnet alla timmar, årets alla dagar. Den del av Trafikredaktionen som kallas sändningsledningen hanterar och sänder VMA, Viktigt Meddelande till Allmänheten. VMA används i de mest akuta och farliga situationerna och behöriga aktörer begär VMA enligt särskilda rutiner.

Kontaktvägar

P4 Västernorrland och Trafikredaktionen kontaktas enklast via telefon eller e-post. Om telefon- eller datanätverk inte fungerar är det möjligt att använda Rakel. Rakel finns idag på alla Sveriges Radios redaktioner. Har ingen i din organisation tillgång till Rakel kan bil- eller cykelburna budbärare till någon av P4 Västernorrlands redaktioner vara en utväg.

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.

Viktigt meddelande till allmänheten

Viktigt meddelande till allmänheten, VMA, 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.

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.

Alternativ 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 elförsörjning, internet och telefoni. Dessa kan bero på många olika saker. Om ett avbrott beror på exempelvis ett snöoväder eller en attack mot elförsörjningen påverkar i hög grad informationsbehovet och därmed också valet av kanaler.

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

Före:

- Inventera viktiga anslagstavlor – inte bara kommunala – och bedöm i förväg vilka ni ska använda som informationskanaler.
- Kommunicera var anslagstavlorna finns.
- Förbered material för att kunna skriva anslag för hand, exempelvis whiteboards med tydlig avsändare eller papper med förtryckt logga.

Under:

- Samordna flera aktörers kommunikation dit.
- 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 på papper

- 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

Före:

- Förbered material för att kunna skriva anslag för hand.
- Undersök om samverkan kan etableras i förväg med frivilligorganisationer.

Under:

- 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.
- Använd illustrationer när det är lämpligt, till exempel när informationen måste nå personer som inte talar svenska eller engelska. Förbered även detta material.
- Ange tydlig avsändare, datum och klockslag.
- Använd aktörer som rör sig ute, exempelvis hemtjänstpersonal, räddningstjänst, polis, tidningsbud, skolskjutsar, bokbussar, med flera.

Trygghetspunkter

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

Före:

- Ta reda på möjliga samlingslokaler i området.
- Kommunicera i förväg var samlingslokalerna finns.
- Kontrollera att det finns reservkraft.

- Kom ihåg att dessa platser kan behöva förberedas i förväg med utrustning för att de ska fungera i ett krisläge. Identifiera vad som krävs för att göra detta.
- Undersök resurser hos samverkansaktörer. Har till exempel polisen, Försvarmakten eller Trafikverket mobila kontor som kan fungera som en aktörsgemensam informationscentral? Finns det släp, kiosker med mera att tillgå?

Under:

- Återrapportera läge och informationsbehov löpande till staben.
- Använd även redan etablerade mötesplatser som används i vardagen. Exempelvis bibliotek, turistkontor, skolor, simhallar, idrottshallar, kyrkor och föreningslokaler. Även caféer och affärscentrum kan vara naturliga samlingspunkter.

Mobila 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

Före:

- Identifiera vidareförmedlare av kommunikation. Vilka grupper, organisationer och personer kan bistå i att sprida information?
- Tänk på behovet av språkkunskaper och kulturell förståelse. Finns avtal och kontakter för översättning och tolkar?
- Mobilisera egen personal som kan nå utvalda målgrupper, exempelvis kommunal hemtjänst.
- Etablera kontakt med frivilligorganisationer, intresseföreningar, idrottsföreningar, trossamfund, med flera som kan arbeta mobilt och uppsökande med informationsspridning.
- Förbered profilkläder, exempelvis västar och id-brickor, som frivilliga eller personer som arbetar för flera aktörer samtidigt kan ha på sig.

Under:

- 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.

- 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.

Andra tekniska system

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

- megafoner med separata mikrofoner (tänk på att ha batterier i beredskap)
- portabla högtalare och ljudsystem
- 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.

När de ordinarie kanalerna inte räcker till

Många händelser kan leda till att de ordinarie kanalerna inte räcker till. Var därför lyhörd för när en situation kräver mer av kommunikationsarbetet.

Alternativa kanaler behövs när det inte räcker att exempelvis hänvisa till information på webbplatsen utan det behövs komplement. Organisationen kanske 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 kan vara svårt att veta i förväg vilka händelser 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.

Val av alternativa kanaler

Dessa händelser kan medföra att en organisation behöver ersätta eller komplettera sina ordinarie kanaler med fler kanaler för att nå fram.

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 trossamfund, 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.

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.

Målgrupper

Internt

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.

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, men den informationen behöver ofta kompletteras med riktad information till olika målgrupper inom den egna organisationen.

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.

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.

Det kan finnas en poäng med att lokalen för dessa stormöten är utpekad och känd redan på förhand, så det inte råder något tvivel om vart era medarbetare ska bege sig för att få information.

Målgrupper med särskilda behov

Många organisationer är bra på att tänka på att deras kommunikation ska vara inkluderande, tillgänglig och jämlik. Många 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.

Under tidigare kriser har samhället fått utveckla nya vägar och kanaler för att nå fram till invånare som till exempel har ett annat språk än svenska som förstaspråk, som lever i en kultur som inte tar del av svenska medier och myndighetsinformation i lika hög grad samt för att kommunicera på ett bättre sätt med människor med olika funktionsvariationer.

Vid många 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 och vid coronapandemin 2020.

Denna kunskap och nya etablerade kontaktvägar kan vi ta vara på i framtida samhällsstörningar när ordinarie kommunikationskanaler inte fungerar eller har nedsatt kapacitet.

Klarspråk

Precis som i vardagen är det viktigt att skriva klarspråk och att ta fram texter på lätt svenska.

Tyvärr är det lätt hänt att klarspråkskunskapen 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.

Översättningar

Vilken information som ska översättas och till vilka språk är ofta en viktig fråga i kriskommunikation och upp till varje aktör att avgöra.

Även när det gäller Sveriges nationella minoriteter och de fem nationella minoritetsspråken finska, jiddisch, meänkieli, romani chib och samiska är det upp till varje myndighet att bedöma behovet. Enligt Språkrådet finns det ingen bestämmelse som säger exakt vilken information som ska översättas till de nationella minoritetsspråken. 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.

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, till exempel:

- 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

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.

Samverkan i Västernorrland

I Västernorrland finns ett nätverk för kriskommunikation som är ett forum för samverkan mellan olika aktörer. Nätverket är en viktig resurs vid kriser och samhällsstörningar.

Nätverket har också tagit fram en strategi som anger inriktningen för arbetet med kriskommunikation. Den här vägledningen ska ses som ett viktigt komplement till denna strategi.

Frivilliga resursgrupper, FRG

För att samla frivilliga försvarsorganisationers kompetenser på lokal nivå finns ett avtalsbaserat koncept, Frivilliga resursgrupper (FRG). Frivilliga radioorganisationen, Bilkåren och Svenska Lottakåren är exempel på organisationer som kan ingå.

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.

Andra 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 blir en belastning i stället 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.

Trossamfund, idrottsföreningar och andra organisationer kan också vara bra resurser vid samhällsstörningar ur ett kommunikativt perspektiv, inte minst som förmedlare av information från och till sina medlemmar.

Försvarsmakten

Försvarsmaktens 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

Hemvärnet är en del av Försvarsmaktens insatsorganisation och utgör nästan hälften av Försvarsmaktens personal. Dess uppgift är att verka över hela konfliktskalan – från stöd till samhället vid svåra påfrestningar i fred till väpnad strid i krig.

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.

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

- Ta fram kontaktlistor, inklusive alternativa kontaktvägar som reservtelefoner och alternativ e-post.
- Bestäm vilka kanaler och kommunikationssätt 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. Detta kan förberedas.
- Diskutera med Sveriges Radio P4 om hur ni samverkar när era kanaler inte fungerar.
- Se över rutiner för Viktigt meddelande till allmänheten (VMA). Tänk även på att säkerställa rutiner för hur informationen ska kunna uppdateras löpande.
- Bestäm och kommunicera vilka fysiska anslagstavlor som kommer att användas. Förbered hur, av vem och när informationen på anslagstavlorna uppdateras.
- Kontrollera vilken generell planering som finns i er organisation när det gäller lokaler och platser som kan användas som informationspunkter.
- 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 som kan användas. Ta fram rutiner och kontaktlistor.
- Fundera över om frivilliggrupper kan användas som informationsspridare. Etablera kontakt, ta fram rutiner och kontaktlistor.
- 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 kommunikätörens krislåda – se separat checklista.
- Informera allmänheten om hur de kan förbereda sig för att kunna få information och kommunicera med er vid avbrott i elförsörjning och telefoni. Ange vilka kanaler ni kommer att använda.

- Gå igenom egen tillgång till högtalarbilar, högtalarsystem, megafoner, elektroniska informationstavlor, med mera och samverka med andra aktörer om deras tillgång. Stäm av möjligheten att samverka med andra.

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 funktioner och personer som kan fungera som vidareförmedlare av information eller som kan hjälpa er att få kontakt med de målgrupper ni behöver nå, till exempel med representanter i civilsamhället.
- 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, boendevårdare och liknade funktioner.

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.

- 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 platser, till exempel anslagstavlor, vid medborgarkontor, i portar, via utdelning i postlådor, vid centrala punkter där människor passerar
- Uppmana människor att hjälpa till att sprida information vidare.
- Dokumentera löpande era insatser, utvärdera hur väl ni når ut.
- Var hela tiden lyhörd för om ytterligare 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.

Checklista: Kommunikatörernas krislåda

Kommunikationsansvariga kan göra en rad praktiska förberedelser för att kunna kommunicera i lägen då de ordinarie kanalerna inte fungerar. Nedan listas olika saker som kan vara bra att ha eller köpa in till kontoret (utifrån verksamhetens behov och förutsättningar). Men även saker som kan vara klokt att ha i hemmet vid situationer då ni inte kan ta er till kontoret av olika skäl.

Dokument och skyltar

- Alla uppgifter om larmlistor, kontaktlistor och planer utskrivna på papper.
- Förberedda namnskyltar med funktion och organisation.
- Karta över länet, er kommun eller ert område.
- Illustrationer som kan användas i sammanhang där målgruppen inte talar svenska eller engelska.

Kontorsmaterial

- 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.
- 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.

Teknisk utrustning

- 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.
- Megafon och portabel ljudanläggning.
- Stäm av möjligheten i din organisation att använda alternativ kommunikationsutrustning, som walkie-talkie eller Rakel-telefoner.

Övrig utrustning

- Reflexväst med er organisations logga på.
- Något ätbart så 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 ryggsäck där ni får plats med allt material som behövs.

Utvärdering av en kris

Det är alltid viktigt att dokumentera kommunikationsarbetet under en händelse och utvärdera efteråt för att ta med sig kunskaper och lärdomar inför kommande händelser. När det gäller kommunikation i alternativa kanaler är det extra viktigt att dokumentera alla bra idéer och kreativa lösningar som kommer fram. De kan annars glömmas 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?