

Kommunikation under svåra förhållanden – en vägledning





Länsstyrelsen i Hallands län

Beredskapsenheten

Meddelande 2019:8

ISSN 1101-1084

ISRN: LSTY-N-M--2019/08—SE

Illustrationer: Stefan Gustafsson, Utblick Media



Inledning

Hur kan vi förbereda oss på att kommunicera under svåra förhållanden? Idag är vi vana vid att våra ordinarie kanaler, till exempel webb och telefoni, alltid fungerar när vi vill kommunicera med många människor samtidigt. Vid exempelvis väderhändelser med avbrott i elförsörjning och telefoni, har vi sett att dessa kommunikationskanaler är sårbara och att vi behöver planera för att kunna nå ut på andra sätt. Vi har också upplevt att de kanalerna inte alltid räcker till för att kommunikationen med allmänheten ska fungera vid en samhällsstörning. 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 vänder sig särskilt till kommunikatörer, men även andra kan ha nytta av dokumentet som är tänkt att vara en "hjälp till självhjälp".

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 nå många människor på en gång. Det gäller när vi kommunicerar, 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 kommunicerar oftast använder. Det kan vara andra kommunikationsvägar som inte är internetbaserade och/eller 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 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. Hur din organisation resonerar kring att delta i andra kanaler än de egna kan framgå i de egna riktlinjerna för kommunikation.

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 kanalerna kräver för att kunna användas. De typsituationer vi främst tänker på är vid avbrott i elförsörjning och telefoni, orsakade av exempelvis väderhändelser.

Anslagstavlor

Robust kanal med god uthållighet under längre avbrott.

Lämpar sig bäst för information av statisk karaktär.

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.

Trög och långsam kanal.

Saknar möjlighet till dialog.



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.

Bra för deltagare att ta med hem efter informationsmöten.

Kräver personal med lokalkännedom och tillgång till fordon och bränsle för att kunna distribuera informationen.

Kommunen har ofta redan upparbetade kanaler som kan användas, exempelvis hemtjänst eller kommunala bostadsbolag.

Kan vara personalkrävande.





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, frivilliga 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 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 talespersoner eller förmedlare 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 webbplatsen Krisinformation.se är också kanaler att använda. 113 13 förvaltas av SOS-alarm medan Krisinformation.se förvaltas av MSB. Det är precis som i all samverkan bra att ha rutiner och vana för att samverka med just SOS-alarm och MSB vid kriser och störningar.

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

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

Sveriges Radio P4 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.





Trafikredaktionen P4

Hallands län servas av trafikredaktionen i Jönköping. Till vardags och i de flesta fall är det enklast och bäst att kontakta trafikredaktionen på Sveriges Radio via telefon eller e-post. 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.

Viktigt meddelande till allmänheten – VMA

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 exempelvis räddningsledare, Polisen och smittskyddsläkare. För att fördjupa kunskaperna om vilka myndigheter och vem som kan begära ett VMA kan man läsa vidare på sidan Begära sändning av VMA på webbplatsen för Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB). 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. För att kunna se lokala VMA i tv behöver man ha tv:n inställd så den tar emot lokala signaler, alltså att man kan se exempelvis SVT Halland. VMA inom Halland kommer även upp på Länsstyrelsen i Hallands läns webbplats.

Ett VMA sänds alltid i radio och tv, men vid vissa tillfällen kompletteras varningen genom att tyfoner/ljudsändare används utomhus ibland kallad Hesa Fredrik. Efter 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.



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 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 medieanvändning 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 batteriradio, vevradio eller liknande. Om såväl batterier som radio saknas finns det en möjlighet att sätta sig i bilen 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 tjänsteperson i beredskap (TiB) när det finns stödbehov.

Strategi för samverkan

I Hallands län finns en samverkansstrategi för att tydliggöra vilka olika roller aktörer i Halland har i händelse av en samhällsstörning eller en stor olycka. Strategin går in på vilka förutsättningar det finns för samverkan i Halland, vilka principer vi arbetar efter samt hur samverkan ser ut före, under och efter en samhällsstörning eller större olycka. Samordning av information till allmänheten och media mellan aktörer i Halland sker vid större händelser enligt principen: ett budskap – flera budbärare. Där aktörernas gemensamma skyldighet att information till allmänhet och media samordnas på ett förtroendeskapande sätt. Beroende på händelsens omfattning kan särskilda kommunikations-samverkansmöten/konferenser krävas.



Criscom

Criscom är ett frivilligt rikstäckande förbund inom Svenska Försvarsutbildningsförbundet (Försvarsutbildarna), som är en av de 18 olika frivilligorganisationer som finns idag. På Försvarsmaktens webbplats finns mer information om frivilligorganisationerna. Criscom är verksamma inom kommunikationsområdet och stöttar både det militära och det civila krisberedskapssystemet 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 mänskligt stöd till drabbade är en arbetsuppgift för en FRG-medlem.

I Halland finns även den frivilliga regionala resursgruppen, RRG. Det är en strukturerad form av samarbete mellan frivilligorganisationer och Länsstyrelsen i Hallands län. Syftet med gruppen är att samla olika kompetenser som kan efterfrågas i när extra resurser krävs, exempelvis informationsspridning eller lokalkännedom.

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 blir 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.

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

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 Försvarsmaktens insatsorganisation och utgör nästan hälften av Försvarsmaktens 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, motorcykelbud 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.

När de ordinarie kanalerna inte räcker till

I detta avsnitt beskriver vi hur ett antal tänkbara kanaler kan användas vid samhällsstörningar 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. Utifrån den risk- och sårbarhetsanalys som finns över Halland och erfarenheter vet vi att det kan handla om

- väderrelaterade händelser som översvämningar och storm
- 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. Det är dock 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. Även den interna kommunikationen spelar en viktig roll.

Kommunikationen med identifierade målgrupper kan sedan ske direkt via myndighetspersoner som möter medborgarna eller genom talespersoner 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. Beroende på storleken av orten kan det finnas olika lämpliga lokaler, exempelvis hembygdsgård, bibliotek eller församlingshem. På mindre orter är 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.

Information till den egna organisationens personal

En målgrupp som är viktig är den egna personalen. Inte minst med tanke på att medarbetarna har en viktig roll som förmedlare 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. Listan kan också behöva innehålla privata mobilnummer då inte alla tar 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 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.

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.

Målgrupper med särskilda behov

Inkluderande, tillgänglig och jämlik kriskommunikation

Kriskommunikation ska inte skilja sig från annan kommunikation när det gäller att vara inkluderande, tillgänglig och jämlik. Många organisationer arbetar aktivt med detta för att ingen ska känna sig exkluderad, vare sig genom bildspråk, uttrycksätt eller kanalval. Att skriva i klarspråk är en viktig del i detta.

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.

Vid samhällsstörningar är det viktigt att tänka på dessa perspektiven och ha med sig att alla inte har samma förutsättningar. En mottagarorienterad kommunikation är viktigt att ha i fokus även under 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 svår att nå. 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.

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.

Vi behöver också tänka på att döva personer exkluderas från den information vi går ut med i lokalradion, som är en kanal som används mycket vid samhällsstörningar. Det finns dock vägar för att underlätta kontakten med just denna målgrupp.

Tolkar i beredskap

Anlita teckenspråkstolkar vid exempelvis informationsträffar och livesända presskonferenser.

Viktigt meddelande till allmänheten – VMA

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. Kontakttuppgifter 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.

Pictogram

Pictogram är ett språk i bilder som är utvecklat för personer som saknar eller har begränsad förmåga att tala, läsa och/eller skriva. Systemet med pictogram innehåller drygt 2 000 pictobilder. Pictobilderna är snabbavlästa och svartvita. De är enkla till utformningen och innehåller endast bärande element. Det vill säga inga onödiga detaljer som kan vilseleda eller distrahera. Genom att det är bra kontrast i pictobilderna och att utformningen är enkel ger de god tillgänglighet även i litet format som exempelvis i mobilen. Det är Specialpedagogiska skolmyndigheten som tar fram pictobilderna. På pictogram.se finns all information kring hur de får användas.

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. 8).
- 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. 28.
- 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 talespersoner eller förmedlare av information. De ska kunna hjälpa till 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, boendevårdar 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.

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 personer som tydligt kan förmedla 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 och sjukvårdspersonal.



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. Tänk även på 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.
- Första hjälpen-kit.
- En praktisk väska eller ryggsäck 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.
- Extra batterier.



Källor

När de ordinarie kanalerna inte fungerar eller räcker till
Kriskommunikation under svåra förhållanden – en vägledning
Utgiven av Länsstyrelsen i Västra Götalands län, 2018
Rapportnr: 2018:57, ISSN: 1403-168X
Författare: Mia Dahlström

Pictogram – för dem som behöver kommunicera med bilder, utgiven av
Specialpedagogiska skolmyndigheten, ISBN: 978-91-28-10919-2, pdf
Specialpedagogiska skolmyndighetens webbplats, <https://www.spsm.se/>
(2019-04-11)



LÄNSSTYRELSEN
HALLANDS LÄN

Länsstyrelsen i Hallands län
Slottsgatan 2 • 301 86 Halmstad
Telefon: 010-224 30 00
halland@lansstyrelsen.se
www.lansstyrelsen.se/halland