



**Att bygga upp en  
kommunikationsmodell  
för krissituationer  
6.3.2018**

**Kai Paldanius  
Vasa nödcentral**



**HÄTÄKESKUSLAITOS**  
NÖDCENTRALSVERKET

# Innehåll

- Allmänna principer för anordnandet av kommunikation
- Målsättningar för kommunikation
- Allmän organisering och ansvarsområden
- Målsättningar med kommunikation
- Allmän organisering och ansvarsområden
- Uttalande till media
- Kommunikationens förverkligande och kanaler
- Effektiverad kommunikation vid distraktion eller problemsituationer

# Allmänna principer för anordnandet av kommunikation

- Inrättningens kommunikation styrs av:
  - - strategiplan, som bör innehålla även plan för kommunikation
  - - den årliga kommunikationsplanen
  - - kommunakationsplanen för olika projekt

## *Målsättningar med kommunikation*

- Kommunikationen bör vara:
    - - aktivt
    - - ske vid rätt tidpunkt
    - - opartiskt och pålitligt
    - - bör stöda ämbetsverkets kärnverksamhet
    - - bör riktas till egna målgrupper (intressentgrupp) och media (viktig samarbetspartner)
    - - den skall inte stämpla eller förnedra enskilda personer, eller specialgrupper
-

# Allmän organisering och ansvarsområden

- *i daghems / skolors arbetsordning nämns hur kommunikationen sköts inom verket (arbetsplatsen):*
- *- helhetsansvar, vem har det? -> Chefen, kommunikationschef eller -ansvarig.*
  - *förman, ansvarar för -> information till övriga arbetstagare inom eget ansvarsområde, gäller verkets el. arbetsplasens verksamhet eller arbetsuppgifter*
  - *alla tjänstemän har ansvar om att informera om saker som gäller egna arbetsuppgifter*

## Uttalande till media

- huvudsakligen är det högsta ledningen som ger uttalanden till media, enligt eget ansvarsområde
- ledningen har möjlighet att legitimera ansvaret till en sakkunnig, inom ett visst ärende
- Om man har utnämnt kommunikationschef/-anvarig -> kan "hen" ge uttalanden som berör säkerhetskommunikation

# Uttalande till media

- När media tar kontakt:
- och saken har betydelse för "arbetsplatsens rykte" och/eller saken berör någon "enskilld arbetstagare" - > skall saken genast meddelas till närmaste förman, som vidare meddelar högsta ledningen.
- vanligtvis är det någon person i högsta ledningen ger uttande till media
- men det kan även vara annan person med kommunikationsansvar
- personen (er) med kommunikationsansvar kan även ordna mediasammankomster, och dela ut bakgrundsmaterial

- Enligt lag är myndigheterna skyldiga att producera och dela information som befrämjar verksamhetens öppenhet.
- Lagen förutsätter att myndigheterna skall informera om sin verksamhet och av sina tjänster, och om enskilda individers rättigheter och förpliktelser som berör deras verksamhet.
- Yttrandefrihet i Finland är säkerställt i grundlagen, men rätten att kunna yttra sig i arbetsärenden är inte gränslöst.
  - - lojalitet mot sin arbetsgivare - >
  - - saker som är sekretess belagda -> förbjuda



- Information skall utges på båda inhemska språken.
- Informationskanaler, förutom; palaver, seminarier och samtal sinse emellan kan vara:
  - \*epost
  - \*chat, videosamtal
  - \*intranet
  - \*egen veckotidning (digital/papper)
  - \*anslagstavlör
  - \*hemsida
  - \*sociala medier såsom; Facebook, You tube, Twitter, LinkedIn



# Effektiverad kommunikation vid distraktion eller problemsituationer

Med distraktion eller problemsituationer menar man överaskande situationer, som avviker sig från normal daglig verksamhet, som hotar daghems- eller skolans verksamhet eller dess rykte.

Vid distraktions- och problemsituationer bör kommunikationen skötas på ett effektivt sätt, men med samma principer som i normala förhållanden.



# Effektiverad kommunikation vid distraktion eller problemsituationer

För att avlägsna distraktion eller problemsituation krävs det:

- bra ledarskap och ykesmässiga handlingar för att minimera skadorna.
- med kommunikation försöker man ge "rätt bild" i "rätt proportion"
- lyckad kommunikation förutsätter bra förhandsplanering, god ledarskap och bra situationsbedömning och bra samarbete internt och med samarbetspartners



# Effektiverad kommunikation vid distraktion eller problemsituationer

I interna stora problem krävs det:

- snabb intern organisering
- omedelbart meddelande till ledningen
- uppgifternas ansvarsfördelning bör ske snabbt och tydligt (om situationen är svår eller krävande, bestämmer ledningen ansvarsfördelningen)
- aktivt kommunikation
- pålitliga meddelanden
- rätt tidpunkt för meddelanden



# Effektiverad kommunikation vid distraktion eller problemsituationer

Centrala åtgärder gällande kommunikation vid distraktioner eller vid problemsituationer:


- Situations analys
- Planering av kommunikationskanaler (innehåll, kanaler)
- Meddelanden till alla intressegrupper (likställighet)
- Att göra sammandrag och slutsatser



# Effektiverad kommunikation vid distraktion eller problemsituationer

Följande konkreta frågor hjälper vid situationsbedömningen och vid organiseringen av verksamheten:

- Vad har hänt? Vad är problemet och vad vet man om det?
- Är det någon som har skadat sig?
- Hur utvecklas situationen eventuellt?
- Vad är vårt huvudmeddelande?
- Vem skall meddelandet skickas till?
- Vad har vi för kommunikationsutrustning i vår användning?
- Vem ger utlåtanden, gällande saken?
- Vilka är följande åtgärder?



Vid distraktion och  
problemsituationer är,  
**öppenhet och ärlighet i  
nyckelposition!**

Tack! 😊



**HÄTÄKESKUSLAITOS**  
NÖDCENTRALSVERKET

112