

Checklista för kriskommunikation

Några ord som kan vara bra att ha i bakhuvudet ifall det skulle inträffa någon form av kris under arrangemanget.

Om en kris väl inträffar agerar medierna oftast mycket snabbt. I det kaos som ofta uppstår sticker journalisterna fram sin mikrofon till första bästa person som kan tänkas veta något, och hoppas på ett svar. Om inte de som borde kunna ge besked tar sig tid att prata med journalisterna, vänder de sig till någon annan. Rapporteringen kan inte vänta, artikeln kommer att skrivas ändå och inslaget kommer likväl att sändas. Det kallas för mikrofonhållarfasen och den som är medieansvarig på arrangemanget har som uppgift att hålla i trådarna tills SAU:s Generalsekreterare har kommit till platsen och kan ta över mediekontaktarna.

Redan under krisens första minuter och timmar, avgörs om vi kommer ur krisen med fortsatt gott förtroende. Den organisation som inte tar sig tid att prata med medierna kommer att bli ifrågasatt för sin brist på handlingskraft och sina insatser i samband med krisen. Dessutom lämnar man fältet fritt för spekulationer och ryktesspridning.

Konkreta tips under de krisens första timmar:

Skapa dig en lägesbild: Vad är det som har hänt och vad innebär krisen?

Formulera budskap: Sammanfatta läget och de fakta du har just nu. Journalisterna vill veta hur många som är på lägret, vad som har hänt, hur många är skadade, antalet som är förda till sjukhus och vad som händer just nu, vilka åtgärder som har vidtagits och vad ni gjorde före lägret i syfte att förebygga det som sedan faktiskt inträffade.

Berätta bara det du vet med säkerhet. Uttala dig inte om hur allvarliga skadorna är eller om någon har avlidit. Det är sjukvårdens roll att konstatera detta och det följs sedan upp genom officiella uttalanden från myndigheter och SAU genom pressmeddelande, presskonferens etc.

Delge fakta med medkänsla: Utgå ifrån det du säkert vet och undvik att gå i försvar, diskussion eller alltför detaljerade beskrivningar. Det är helt ok att replikera enligt nedanstående:

Journalist: Hur kunde ni låta så många barn sova på samma ställe/vistas i lokaler med så få nödutgångar/inte agerat snabbare så att fler barn hann ta sig ut innan elden spreds osv...

Kontaktperson: Jag kan inte svara på det i dagsläget, det får de kommande dagarnas arbete utvärdera. Just nu ligger allt vårt fokus på att hjälpa de drabbade personerna och deras familjer, samt stötta de övriga lägerdeltagarna.

Var tillgänglig och göm dig inte: Möt journalisternas frågor även om det enda du kan säga är att du i nuläget inte vet mer.

Om krisen är av lite mindre karaktär kommer den snabbt att klinga av i medierna och de nöjer sig med uppgifter de fick i den akuta fasen. Är krisen mer omfattande blir du avlöst av Jakob Winberg, Generalsekreterare och kommunikationsansvarig på SAU, som därefter sköter de löpande kontakterna med media, uppdaterar webbsidor och andra sociala plattformar, arrangerar presskonferens etc. Jakob nås på 073-391 17 83 och finns naturligtvis tillgänglig som bollplank även vid mindre mediala händelser