



DRAMMEN  
KOMMUNE

# Kommunikasjon

- bærebjelken i krisehåndtering

Hvordan jobbe målrettet med kommunikasjon i beredskapsplanleggingen



VAnndammen 1.11.16

Lene Veraas, Drammen kommune



1. Hva er krisekommunikasjon?
2. Informasjonsberedskap – hvor begynner vi?
3. Tiltakskort og maler
4. Mediehandtering i kriser



80% av krisehåndteringen er  
kommunikasjon



~~80% av krisehåndteringen er  
kommunikasjon~~



Du kan ikke krisehåndtere uten kommunikasjon!!!



## Hva er krisekommunikasjon?

Krisekommunikasjonen knyttes til en nødsituasjon og omfatter all utveksling av informasjon som skjer internt og eksternt med andre virksomheter, mediene, organisasjoner eller publikum



## Paradokser i krisehåndtering

- ✓ Informasjonsbehovet er størst når du vet minst
- ✓ Mangel på kommunikasjon svekker tilliten – din innsats er ikke troverdig



Tell people how scary the situation is  
– and watch them get calmer

Peter Sandman





## Tidlig involvering fordi

- ✓ Det tar tid å forfatte tekster
- ✓ Det tar tid å publisere tekster
- ✓ Kunnskapen er det dere som sitter på – ikke kommunikasjonsfolket



DRAMMEN  
KOMMUNE

## Tidlig info ut

- ➔ du begrenser konsekvensene
- ➔ mindre trykk på telefonen
- ➔ du gir inntrykk av å ha full kontroll
- ➔ du styrer kommunikasjonen selv



# Informasjonsberedskap – hvor begynner vi?

- ✓ Ta utgangspunkt i ROS
- ✓ Definer ansvarsroller i de ulike hendelsene
- ✓ Tenk målgrupper
- ✓ Tenk kanaler

## Maler og tiltakskort

- ✓ Lag en trinn-for-trinn-plan
- ✓ Ferdige maler for informasjonstekster



## Oppsummert

- ✓ Start med ROS
- ✓ Planlegg sammen med info-folk
- ✓ Definer ansvar – hvem kommuniserer hva?
- ✓ Hvem gjør hva? – Tiltakskort
- ✓ Målgrupper
- ✓ Kanaler



**Øvelse gjør mester!**



# Krisekommunikasjon i krise-fasen



# Hvordan få kontroll?







- ✓ Rask informasjon ut
- ✓ Hurtige oppdateringer
- ✓ Informasjonsspredning via flere kanaler
- ✓ Tilpasset ulike gruppers behov



DRAMMEN  
KOMMUNE



**Porsgrunn kommune**

3. juli · 🇪🇺

3. juli 2016: På grunn av stor vannlekkasje på Sundjordet må drikkevannet i store deler av Porsgrunn kokes. Varselet gjelder hele Vestsiden, Sundjordet, Sentrum, Osebakken, Øyekast/Grønli, Hovenga og Vallemylene.

Les mer her: <https://www.porsgrunn.kommune.no/.../.../Kokeanbefaling-av-vann/>

Du vil bli varslet pr. SMS og/eller taletelefon om når vannet igjen kan brukes som drikkevann uten kokeanbefaling.

Du kan også etter hvert finne oppdatert informasjon på våre nettsider: <https://www.porsgrunn.kommune.no/>



Liker



Kommenter



Del



32

Toppkommentarer ▾

90 delinger



Skriv en kommentar ...



**Porsgrunn kommune** Etter vannlekkasjen på Sundjordet i går, ble folk oppfordret til å koke vannet. Kokeanbefalingen er nå opphevet mange steder. Les mer her: <https://www.porsgrunn.kommune.no/.../Farre-ma-koke-vannet/>

Liker · Svar · 🗨️ 2 · 4. juli kl. 11:38 · Redigert



**Porsgrunn kommune** Oversikt over berørt område:





DRAMMEN  
KOMMUNE



**Porsgrunn kommune**

3. juli · 🌐

3. juli 2016: På grunn av stor vannlekkasje på Sundjordet må drikkevannet i store deler av Porsgrunn kokes. Varslet gjelder hele Vestsiden, Sundjordet, Sentrum, Osebakken, Øyekast/Grønli, Hovenga og Vallemyrene.

Les mer her: <https://www.porsgrunn.kommune.no/.../.../Kokeanbefaling-av-vann/>

Du vil bli varslet pr. SMS og/eller taletelefon om når vannet igjen kan brukes som drikkevann uten kokeanbefaling.

Du kan også etter hvert finne oppdatert informasjon på våre nettsider: <https://www.porsgrunn.kommune.no/>

👍 Liker    💬 Kommenter    ➦ Del

👍 😊 😠 32

Toppkomentarer ▾

90 delinger



Skriv en kommentar ...



**Porsgrunn kommune** Etter vannlekkasjen på Sundjordet i går, ble folk oppfordret til å koke vannet. Kokeanbefalingen er nå opphevet mange steder. Les mer her: <https://www.porsgrunn.kommune.no/.../Farre-ma-koke-vannet/>

Liker · Svar · 🗨️ 2 · 4. juli kl. 11:38 · Redigert



**Porsgrunn kommune** Oversikt over berørt område:





DRAMMEN  
KOMMUNE



**Andreas Rossing Angeltveit** Hvorfor har dere ikke sendt ut sms?!

Liker · Svar · 3. juli kl. 19:18



**Porsgrunn kommune** Hei, melding vil komme. Det er søndag og det er en manuell jobb å sende ut meldingene. Må få folk på jobb først 😊

Liker · Svar · 3. juli kl. 19:41



**Lena Marie** Kanskje på tide å gjøre noe med vannledninger rundt om i kommunen eller?

Liker · Svar · 7 · 3. juli kl. 19:04



**Lena Marie** Voldsomt å det... #Drittlei 😡

Liker · Svar · 1 · 3. juli kl. 19:07



Skriv et svar ...



**Ida Charlotte Gunnerød** Hadde jo vært greit å sendt ut sms. Er ikke alle som ser dette! Jeg som akkurat har drukket vannet!!

Liker · Svar · 3. juli kl. 19:47



**Ole-Arvid Tollnes Johansen** Takk for den innsatsen dere legger ved for at vi skal få vannet fort tilbake 👍 det her er sånt som kan skje. Godt vi har flinke folk i Porsgrunn kommune 👍

Liker · Svar · 2 · 4. juli kl. 08:29 · Redigert



**Camilla Aaltvedt** Hmm...ikke fått noen sms her på Hovenga? Har dere fått Søs? Trine Elise

Liker · Svar · 3. juli kl. 19:33



**Julie N. Yven** Mathias Bjåland Løfgren ?? Det var vel ikke brunt når du tappa?

Liker · Svar · 1 · 3. juli kl. 19:14



**Kieu Ly Truong** Sandra Tran Hos meg kan du drikke vann 😊

Liker · Svar · 1 · 3. juli kl. 23:30



**Ve Wi** Jeg tappet vann for 2 timer siden og kokte med en gang. Skulle helle over i karaffel og ser små brune partikler i vannet 😞 så se godt etter!

Liker · Svar · 3. juli kl. 19:53



**Anette Vestli** Hvorfor sender dere ikke sms til folkeregistrerte adresser? Vi bor i området som er skravert, men ikke fått varsel.

Liker · Svar · 3. juli kl. 22:19



DRAMMEN  
KOMMUNE

-  **Andreas Rossing Angeltveit** Hvorfor har dere ikke sendt ut sms?!
- Liker · Svar · 3. juli kl. 19:18
-  **Porsgrunn kommune** Hei, melding vil komme. Det er søndag og det er en manuell jobb å sende ut meldingene. Må få folk på jobb først 😊
- Liker · Svar · 3. juli kl. 19:41
-  **Lena Marie** Kanskje på tide å gjøre noe med vannledninger rundt om i kommunen eller?
- Liker · Svar · 7 · 3. juli kl. 19:04
-  **Lena Marie** Voldsomt å det... #Drittlei 😡
- Liker · Svar · 1 · 3. juli kl. 19:07
- 
-  **Ida Charlotte Gunnerød** Hadde jo vært greit å sendt ut sms. Er ikke alle som ser dette! Jeg som akkurat har drukket vannet!!
- Liker · Svar · 3. juli kl. 19:47
-  **Ole-Arvid Tollnes Johansen** Takk for den innsatsen dere legger ved for at vi skal få vannet fort tilbake 👍 det her er sånt som kan skje. Godt vi har flinke folk i Porsgrunn kommune 👍
- Liker · Svar · 2 · 4. juli kl. 08:29 · Redigert
-  **Camilla Aaltvedt** Hmm...ikke fått noen sms her på Hovenga? Har dere fått Søs? Trine Elise
- Liker · Svar · 3. juli kl. 19:33
-  **Julie N. Yven Mathias Bjåland Løfgren** ?? Det var vel ikke brunt når du tappa?
- Liker · Svar · 1 · 3. juli kl. 19:14
-  **Kieu Ly Truong Sandra Tran** Hos meg kan du drikke vann 😊
- Liker · Svar · 1 · 3. juli kl. 23:30
-  **Ve Wi** Jeg tappet vann for 2 timer siden og kokte med en gang. Skulle helle over i karaffel og ser små brune partikler i vannet 😞 så se godt etter!
- Liker · Svar · 3. juli kl. 19:53
-  **Anette Vestli Håkonsen** Hvorfor sender dere ikke sms til folkeregistrerte adresser? Vi bor i området som er skravert, men ikke fått varsel.
- Liker · Svar · 3. juli kl. 22:19



DRAMMEN  
KOMMUNE

-  **Andreas Rossing Angeltveit** Hvorfor har dere ikke sendt ut sms?!
- Liker - Svar - 3. juli kl. 19:18
-  **Porsgrunn kommune** Hei, melding vil komme. Det er søndag og det er en manuell jobb å sende ut meldingene. Må få folk på jobb først 😊
- Liker - Svar - 3. juli kl. 19:41
-  **Lena Marie** Kanskje på tide å gjøre noe med vannledninger rundt om i kommunen eller?
- Liker - Svar - 7 - 3. juli kl. 19:04
-  **Lena Marie** Voldsomt å det... #Drittlei 😡
- Liker - Svar - 1 - 3. juli kl. 19:07
- 
-  **Ida Charlotte Gunnerød** Hadde jo vært greit å sendt ut sms. Er ikke alle som ser dette! Jeg som allerede har drukket vannet!
- Liker - Svar - 3. juli kl. 19:47
-  **Ole-Arvid Tollnes Johansen** Takk for den innsatsen dere legger ved for at vi skal få vannet fort tilbake 👍 det her er sånt som kan skje. Godt vi har flinke folk i Porsgrunn kommune 👍
- Liker - Svar - 2 - 4. juli kl. 08:29 - Redigert
-  **Camilla Aaltvedt** Hmm...ikke fått noen sms her på Hovenga? Har dere fått Søs? Trine Elise
- Liker - Svar - 3. juli kl. 19:33
-  **Julie N. Yven Mathias Bjåland Løfgren** ?? Det var vel ikke brunt når du tappa?
- Liker - Svar - 1 - 3. juli kl. 19:14
-  **Kieu Ly Truong Sandra Tran** Hos meg kan du drikke vann 😊
- Liker - Svar - 1 - 3. juli kl. 23:30
-  **Ve Wi** Jeg tappet vann for 2 timer siden og kokte med en gang. Skulle helle over i karaffel og ser små brune partikler i vannet 😞 så se godt etter!
- Liker - Svar - 3. juli kl. 19:53
-  **Anette Vestli Håkonsen** Hvorfor sender dere ikke sms til folkeregistrerte adresser? Vi bor i området som er skravert, men ikke fått varsel.
- Liker - Svar - 3. juli kl. 22:19

# Når du skal kommunisere «live»...





# Håndtering av media

- ✓ Si det du ser
- ✓ Prosesskommunikasjon
- ✓ Vær ærlig
- ✓ Forklar
- ✓ Lukk spørsmål
- ✓ Og bygg bro til eget budskap



# Ta kontrollen!



# Lykke til med kommunikasjonen!





DRAMMEN  
KOMMUNE



[lene.veraas@drmk.no](mailto:lene.veraas@drmk.no)