



Kriseledelse

Regionalt ressurscenter om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging

www.rvtsost.no

Sentrale egenskaper hos gode kriseledere

1. Kunnskap og erfaring
2. Lytteferdigheter
3. Evne til å ta beslutninger



Lederegenskaper

- Effektive kriseledere har evne til å forstå, bearbeide og vurdere andres innspill
- En effektiv leder er åpen for ulike synspunkter og perspektiver. Lederen er villig til å «tenke utenfor boksen» for å vurdere løsninger på komplekse situasjoner og forstår at en hendelse kan tolkes og oppfattes på ulike måter.

Beholde ro og refleksjonsevne

- Når lederen og nøkkelpersoner i håndtering av hendelsen beholder egen ro, fremmer det stabilisering av andre involverte
- Viktig å skille situasjoner når det haster og når man kan vente litt og lage en god plan - unngå krisemaksimering



Aktiv og strukturerende rolle

Aktivt lederskap og etablering av trygge og tydelige rammer fremmer ro og hindrer negativ følelssmitte



Mestring og beskyttelse

- Godt forberedt (og trent)
- Klar forståelse av egen rolle og oppgaver
- Kunnskap om krisereaksjoner
- Støtt hverandre, vær løsningsorientert

Krisekommunikasjon

- God krisekommunikasjon skal bidra til arbeidsro for dem som håndterer krisen og støtte opp under kriseledelsens arbeid.
- Hovedprinsippet er: Rask og relevant informasjon til alle som er direkte og indirekte berørt av en krise.

Krisekommunikasjon (II)

- Hva har skjedd?
- Hvordan vil dette påvirke befolkningen?
- Hva gjøres med hendelsen/situasjonen?
- Når alt blir «normalt» igjen?

Kommunikasjon i katastrofer handler om formidling av viktig og presis informasjon effektivt, under stort tidspress

Vellykket mediehandtering krever:

- Planlegging
- Medietrening av nøkkelpersonell
- Kunnskap om media (lokalt, regionalt, nasjonalt)
- Organiserte og regelmessige pressebriefinger
- Koordinerte budskap
- Registrering/overvåking av ulike kanaler for informasjon

Informasjon – til hvem?

- De rammede
- Befolkningen, publikum
- Egne ansatte
- Innsatspersonell og andre involverte
- Media
- Andre?

Bruk av sosiale medier i kriser

- Dersom man skal bruke sosiale medier under en krise er det anbefalt at man har etablert seg der i en normalsituasjon.
- Sørg for å ha på plass gode systemer og rutiner for hvordan sosiale medier skal betjenes, og hvordan man eksempelvis skal håndtere henvendelser samt loggføring og arkivering.

Hvorfor bruke sosiale medier?

- Innhente informasjon. Erfaring viser at publikum publiserer mye informasjon under en pågående hendelse. Denne informasjonen kan bidra til å skape et mer realistisk situasjonsbilde.
- Gi råd. Befolkningen vil i en katastrofe søke råd om hvordan de skal håndtere situasjonen.
- Sosiale medier egner seg godt for å publisere mestringsråd og konkret informasjon knyttet til den pågående hendelsen.
- Gi omtanke. Sosiale medier brukes aktivt for å støtte de rammede. Dette kan bidra til å understøtte de rammedes mestring.

Fordeler ved å bruke sosiale medier

- Mange brukere gir en unik mulighet til å nå ut til store grupper
- Kostnadsfritt. Alle har anledning til å opprette brukerkonto gratis.
- Erfaring fra tidligere kriser og katastrofer viser at tradisjonelle måter å kommunisere på kan svikte
 - Bruk av sosiale medier gir flere alternative måter å nå befolkningen på.
- Internett og sosiale medier muliggjør spredning av informasjon i sanntid.

Noen utfordringer

- Informasjonsmengde. I en katastrofesituasjon deles det enorme mengder informasjon via sosiale medier. Det knyttes store utfordringer til filtrering og fortolkning av all denne informasjonen.
- Sikkerhetstrusler. Internett kan bidra til kriser, ryktespredning, «fake news», hacking, trusler mot personvern og spredning av feilaktig informasjon.
- Upresis, falsk og villedende informasjon har vist seg å være et problem ved bruk av sosiale medier i katastrofer.