



Krisekommunikasjon

Regionalt ressurscenter om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging
www.rvtsost.no



Bidra til å hemme frykt

- **Spredningen av koronaviruset gir utfordringer for hele storsamfunnet. God og lettfattelig informasjon kan bidra til å hemme i stedet for å fremme frykt.**
- Mange i befolkningen blir bekymret når det er ukevis med ulik informasjon om koronaviruset, spredningen og konsekvenser.
- Medienes dekning med krigstyper, faretrekanter og bilder av helsepersonell med spesialantrekk for å hindre smittespredning kan skremme mange.

Kommunikasjon i møte med rammede

- Gi en så nøktern, tilpasset og målrettet informasjon som mulig.
- For å forstå hvorfor folk reagerer høyst ulikt, er det nødvendig å få mest mulig bakgrunnsinformasjon om personen. Alder, sykehistorie, sårbarhet, tidligere traumatiske opplevelser, familieforhold og sosialt nettverk.
- Det er viktig i møte med en rammet at man selv oppfører seg på en rolig, balansert og tillitsfull måte.
- Alt som kan være med på å skape trygghet i en utrygg situasjon ved smitte eller smittefare er nødvendig.
- Vær tydelig, snakk rolig og vær aktivt lyttende til personen du møter. Ro avler ro. Sett alltid av god tid til samtalen og vær tilgjengelig for å bli kontaktet i etterkant for spørsmål og avklaringer.

Viktige budskap

- Utgangspunktet må være å gi nøktern og oppdatert informasjon om konsekvensene av å være smittet av koronaviruset. Dette er kvalitetssikret informasjon som formidles av Folkehelseinstituttet.
- Det er viktig å være nyansert og vise til informasjonen som viser ulik grad av symptombyrde og alvorlighetsgrad ved smitte, og at en større andel blir friske etter å ha vært smittet.
- Samtidig er det viktig å ikke underslå konsekvenser for smittede i høyrisikogrupper som kan utvikle alvorlig sykdom.

Viktige råd:

- Gi informasjon som er riktig, forståelig og vesentlig.
- Gi kun verifiserbar informasjon.
- Ikke spekuler eller kom med egne synspunkter.
- Ikke diskuter skyldspørsmål.
- Ikke hold tilbake informasjon.
- Ikke lyv.

«You cannot not communicate.»



Krisekommunikasjon

- «Rask og relevant informasjon til alle som er direkte og indirekte berørt av en krise.»
- § 4b Forskrift om kommunal beredskapsplikt (Statens kommunikasjonspolitikk)

Overordnede mål for krisekommunikasjon

- Kommunikasjonen skal bidra til å forhindre skader på mennesker, miljø og materiell, samt skader på virksomhetens renommé.
- Befolkningen må få nødvendig informasjon slik at de kan verne seg selv, sine nærmeste og sin eiendom på en best mulig måte.
- Informasjon til berørte, pårørende og befolkningen skal prioriteres, for å redusere frykt og uro så mye som mulig.
- Det skal informeres raskt, aktivt og regelmessig for å sikre at målgrupper og befolkningen får korrekt og relevant informasjon og for å unngå rykter.
- (Informasjonsberedskap og strategisk krisekommunikasjon, DSB – Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap)