

# Grunnleggende veileder for krisekommunikasjon

For medlemmer i Norske kulturhus.

Denne enkle veilederen gir råd til virksomheter slik at de kan utarbeide en plan for  
krisekommunikasjon eller revidere eksisterende planer. Veilederen er basert på direkte  
utdrag hentet fra Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap. Hele veilederen  
finner du [her](#).

Vi har forståelse for at mange av kulturhusene ikke har et eget kommunikasjonsteam.  
Her får dere derfor grunnleggende prinsipper og gode huskereglene på hva man skal  
gjøre når krisen først inntreffer!

Det er mye å tenke på når man skal utarbeide en plan for  
krisekommunikasjon, men følger du disse tre prinsippene er du på god vei!

1. **Åpenhet**

I sin kommunikasjon med publikum skal organisasjonen være åpen, tydelig og  
tilgjengelig

2. **Nå alle**

Organisasjonen skal sørge for at relevant informasjon når fram til alle berørte

3. **Helhet**

Kommunikasjonen skal oppleves enhetlig og samordnet

***NB!** Oppstår det en situasjon knyttet til smitte på ditt kulturhus, ønsker vi at du  
tar kontakt med oss slik at vi kan være forberedt i møte med media. Du kan også  
kontakte oss om du har behov for generelle råd! Se siste side for kontaktinfo.*

## 1. Kommunikasjonsplan

Hver virksomhet har sin egenart og må derfor utarbeide egne planer for  
krisekommunikasjon. Likevel er det noen temaer som bør gå igjen i alle slike planer.

Som et minimum bør planen inneholde:

- mål og prinsipper for virksomhetens  
krisekommunikasjon
- ansvar, roller, funksjoner og oppgavefordeling for alle som skal jobbe med  
krisekommunikasjon
- hvem som skal være talspersoner overfor mediene
- definerte målgrupper og kanaler for å nå disse
- hvilke andre virksomheter man bør samordne og koordinere med vedrørende  
kommunikasjonsprodukter
- teknisk utstyr, stabslokale og alternative møtesteder

## **Enkel sjekkliste for den første tiden etter en krisehendelse.**

Print gjerne ut og heng opp!

### De første timene:

- Varsling
- Vurdere eierskap til krisen (i hvilken grad er egen virksomhet berørt, andre sentrale berørte?)
- Kalle inn ekstra hjelp
- Melding til ansatte
- Vurdere behov for ekstra hjelp
- Varsle sentralbord og resepsjon
- Avklare talspersoner
- Igangsette pårørendetelefon
- Igangsette medieovervåkning
- Legge ut informasjon på relevante kanaler
- Lage budskap for ulike kanaler
- Oppdatere informasjon i alle kanaler, for eksempel nettside og sosiale medier
- Avklare med HR vedr. informasjon til pårørende
- Vurdere pressekonferanse/sted for å møte pressen
- Sannsynlige utfordringer vedr. kommunikasjon i forbindelse med krisen?
- Dele informasjon internt, delta på interne møter om krisen
- Dele informasjon eksternt, ta kontakt med viktige samarbeidspartnere i krisen for utveksling av informasjon osv.
- Fakta-innsamling
- Finne frem forhåndsprodusert materiale og vurdere behov for å lage nytt
- Loggføring

### Første dagen

- Lag vaktlister
- Husk nok hvile, mat og drikke
- Unngå spekulasjoner, hypoteser og tall
- Snakk om hva dere jobber med

## 2. Kommunikasjonsoppgaver

Kommunikasjon skal brukes slik at den bidrar til arbeidsro for de som håndterer krisen og støtter opp under kriseledelsens arbeid. DSB anbefaler å ha en [sjekkliste som viser hvilke oppgaver som må løses i krisens første timer](#).

### **Som et minimum bør det planlegges for at følgende oppgaver skal håndteres ved kriser:**

- Være representert i kriseledelsen og -staben.
- Utarbeide fortløpende kommunikasjonsstrategi for virksomhetens håndtering av kommunikasjon under krisen.
- Utarbeide kommunikasjonskart som viser den spesifikke krisens viktigste målgrupper og interessenter.
- Håndtere mediehenvendelser og innsynsbegjæringer.
- Avklare talsperson.
- Utarbeide talepunkter og gi råd til dem som skal uttale seg.
- Utføre medieovervåking og omverdenanalyser.
- Skrive innhold til websider, sosiale medier og pressemeldinger.
- Koordinere og sjekke fakta og budskap mot andre aktører.
- Publisere på interne kanaler, nett og sosiale medier.
- Loggføring
- Opprette kontakt og samarbeid med personalavdelingen i forbindelse med håndtering av pårørende og egne ansattes behov for informasjon.

## **Kontaktinfo Norske kulturhus**

### **Daglig leder**

Nina Hodneland

Telefon: 93 44 14 71

E-post: [nina@kulturhus.no](mailto:nina@kulturhus.no)

### **Kommunikasjonsrådgiver**

Magnus Romslo Lindvik

Telefon: 40 76 16 50

E-post: [magnus@kulturhus.no](mailto:magnus@kulturhus.no)