

Kommunikationsprocessen i regional samverkan

Vid olika typer av störningar, olyckor och kriser ökar behovet av information i samhället. En effektiv kris-kommunikation kan förhindra eller lindra konsekvenser av en kris, medan brist på information kan förvärra situationen. Genom att kommunicera kan man skapa en gemensam förståelse för en inträffad händelse, och den blir därmed lättare att hantera. Det gäller även planerade händelser som till exempel statsbesök, festivaler och större idrottsevenemang. Kommunikationen måste därför vara en integrerad del i all regional samverkan.

I arbetet med *Program för samverkan – Stockholmsregionen* har vi tagit fram gemensamma strukturer och rutiner för kommunikation. Ambitionen är att människor så snabbt som möjligt ska få den information de behöver för att kunna göra aktiva val både i vardagen och vid allvarligare händelser. Det kan handla om allt från snabb och relevant trafikinformation till information om mer omfattande olyckshändelser eller terrordåd.

Ju fler samhällsaktörer som aktivt arbetar utifrån gemensamma mål med kommunikationen, desto större möjlighet finns att kommunicera samstämmiga budskap. Därför är det bra att så många som möjligt tar del av gemensamma metodstöd för att exempelvis identifiera behovet av information vid olika typer av händelser.

Gemensamma utgångspunkter

Varje aktör som deltar i regional samverkan ansvarar för den egna kommunikationen med allmänheten. Samtidigt har alla deltagare ett ansvar för att tillsammans inrikta och samordna det gemensamma arbetet med kommunikationen. Det omfattar bland annat att

- initiera samverkan i kommunikationsfrågor i ett så tidigt skede som möjligt vid olika typer av händelser
- definiera samhällets informationsbehov
- dela information med övriga aktörer i arbetet med kommunikationen
- återföra information från övriga aktörer

till den egna organisationen

- planera, samordna och genomföra gemensamma kommunikationsinsatser
- följa upp och utvärdera gemensamma kommunikationsinsatser

Målet är en enhetlig och samordnad gemensam kommunikation. Varje aktör ansvarar för kommunikationen inom sitt ansvarsområde samt kvalitetssäkrar de budskap som blir en del i de samordnade budskapen. Ambitionen är att den gemensamma kommunikationen med allmänheten ska vara relevant, korrekt och snabb.

En gemensam kommunikationsprocess

1 FÖRBEREDELSE

Kommunikationen ingår som en viktig del i förberedelserna inför regionala samverkanskonferenser. Det innebär till exempel att analysera behovet av information, både utifrån den egna organisationens samhällsansvar och om möjligt ur ett bredare samhällsperspektiv. Till stöd finns ett antal frågor man kan fundera kring:

- Hur ser informationsbehovet ut?
- Finns det information som jag behöver förmedla till övriga aktörer? Vilken information kan vara intressant för dem?
- Vad vill och behöver jag veta från de andra aktörerna?

En bra idé är att om möjligt ta hjälp av en kommunikationsaktör i förberedelserna inför mötet, exempelvis en kommunikationsaktör i beredskap (kib).

2 REGIONALA SAMVERKANSKONFERENSER

De aktörer som deltar i samverkanskonferenserna ska tillsammans bestämma och samordna budskapet i gemensamma kommunikationsinsatser.

Kommunikationen är en viktig punkt på dagordningen och diskuteras för varje händelse. Ordförande ansvarar för att kommunikationen får det utrymme som krävs. Till

stöd finns ett antal frågor:

- Hur ser det aktuella informationsbehovet ut?
 - Vad behöver allmänheten veta?
 - Vad vill allmänheten veta?
 - Hur bör allmänheten agera i situationen?
- Hur ser vi på vad som har hänt? Varje aktör ger sin bild av händelsen.
- Vad behöver göras för att möta behovet av information?
- Behöver vi samverka i kommunikationsfrågor?
- Behöver vi ta fram gemensamma budskap?
- Vilka aktörer är berörda? Vem har ansvar för olika kommunikationsåtgärder?
- Möjliga budskap?
- Behöver kommunikationsfrågorna lyftas till andra samverkansnivåer?
- Vilken/Vilka aktörer ansvarar för att planera och samordna kommunikationen?
- Vem är avsändare av budskap? Vilka är talespersoner?

Deltagarna ansvarar för att

- återrapportera från eventuellt tidigare möte
- ta fram en gemensam analys av informationsbehovet
- bedöma om kommunikationen med allmänheten behöver samordnas
- definiera vem/vilka som ska ansvara för att samordna kommunikationen när det gäller exempelvis budskap, avsändare, tidpunkt och kanaler
- bedöma om kommunikationsfrågor behöver lyftas till andra samverkansnivåer i modellen för regional samverkan.

De aktörer, som i aktiverat läge planerar och samordnar kommunikationen, återrapporterar på kommande konferens.

Råd och rekommendationer

Det kan det vara en god idé att vid behov bjuda in personer med kommunikationskompetens. De kan till exempel medverka i arbetet med att planera och genomföra kommunikationsaktiviteter.

Kom överens om hur ni vill referera till varandra i kommunikationen för att styrka samverkan. Bestäm också vem eller vilka aktörer som ska stå som avsändare av budskapen. Exempel på formuleringar: ”Trafikverket har tillsammans med flera samhällsaktörer...”, ”Polisen har tillsammans med x och y ...”

3 KOMMUNIKATIONSAKTIVITETER EFTER REGIONALSAMVERKANSKONFERENS

Efter ett möte är det dags att genomföra och därefter följa upp kommunikationsinsatserna. Några huvudpunkter att tänka på direkt efter mötet:

- Ordförande säkerställer att *Kommunikation* finns med

i dokumentationen av mötet, exempelvis i minnesanteckningar och samlad lägesbild.

- Varje aktör reflekterar kring förslagen på gemensamma budskap och återkopplar till de övriga aktörerna.
- Berörda aktörer planerar och samordnar kommunikationen. Det kan handla om att ta fram gemensamma budskap, definiera avsändare, tidpunkt för kommunikationsaktiviteter och förslag på kanaler. Budskapet ska kunna kommuniceras med hänsyn bland annat till krav på sekretess.
- Varje aktör ansvarar för att på ett samordnat sätt kommunicera gemensamma budskap. Hänvisa även till övriga aktörers kommunikationskanaler.
- Behövs ett gemensamt budskap som för allmänheten beskriver fördelarna med samverkan ur ett samhällsperspektiv?
- Varje aktör ansvarar för att bevaka rapporteringen av händelsen i traditionella och digitala medier och att återrapportera relevant information på kommande möte.

Råd och rekommendationer

Dagordning och checklistor för regionala samverkanskonferenser kompletteras med rubriken *Kommunikation* och underrubrikerna status, budskap, avsändare. Den/de aktörer som äger ett forum ansvarar för att berörda aktörer får mötesdokumentation.

I den mån det är möjligt tar aktörerna fram gemensamma budskap inför kända händelser, exempelvis vintertrafiken. Använd förslagsvis tre–fem övergripande budskap i den samordnade kommunikationen.

Fundera också på om metaforer och/eller talande bilder kan underlätta för människor att ta till sig budskapet. Beskriv gärna hur samverkan och olika satsningar kan underlätta för samhället och den enskilde.

Varje aktör bestämmer vilken/vilka funktioner i den egna organisationen som är mottagare av dokumentationen. Varje aktör ansvarar även för att skapa interna rutiner för att återföra informationen i den egna organisationen.

Utvärdering och lärande

Efter större händelser utvärderar aktörerna hur samverkan har fungerat, inklusive den gemensamma kommunikationen. Exempel:

- Vad fungerade bra?
- Vad kan bli bättre?
- Viktiga lärdomar?
- Vad säger vi nästa gång en liknande händelse inträffar?