



2021-05-11 16:59 CEST

Kriskommunikation – så lyckas du - 13 konkreta råd

Att hantera en medial kris är en stor utmaning. För att lyckas måste du vara förberedd, göra sakerna i rätt ordning och vara proaktiv. Omvärlden bedömer dig inte enbart utifrån det inträffade utan framför allt utifrån hur du hanterar den uppkomna situationen. Genom kunskap och stöd ökar du möjligheterna att lyckas.



*Framgångsrik medial
krishantering
kräver planering,
proaktivitet, snabbhet,
en väl fungerande
krisgrupp samt
specialistkunskap.*

HANS UHRUS

*Senior Advisor –
Communications Expert*



www.uhrvis.se

UhrVIS

1 Förberedelse – Krisen kommer förr eller senare. Var förbered genom att ta fram en krispolicy med innehållande krisplan. Bestäm vilka personer som ska ingå i krisgruppen, vem som är talesperson och säkerställ hur ni får tag på varandra.

2 Sammankalla krisgruppen – När ni befarar att en kris är i antågande. Agera snabbt för att ha god beredskap. Det är bättre att sammankalla gruppen även om du är osäker på om det inträffade kommer att utvecklas till en kris.

3 Var tillgänglig och ta initiativet – Svara alltid på media och andras frågor. Även om du inte har något att berätta eller någon ny information att ge så är det bättre att säga det och att tala om när och hur du kommer att framföra ny information.

4 Snabbhet – Agera snabbt, ta reda på fakta och planera kommande aktiviteter. Behåll initiativet hela tiden i kommunikationen.

5 Fakta – Ta fram fakta om det inträffade och berätta det du vet. Beskriv det inträffade och var ärlig.

6 Empati – Visa ansvar, empati och engagemang. Kriser är extraordinära händelser som kräver extraordinära insatser. Prioritera drabbade individer och hur de ska omhändertas.

7 Allvar – Ta situationen på allvar och försök inte att förminska det inträffade.

8 Be om ursäkt – Om ni har gjort fel ska du be om ursäkt, skyll aldrig ifrån dig.

9 Åtgärder - När ni konstaterat vad som skett – redovisa utförligt vad som har inträffat och vilka åtgärder som ni genomför för att lindra skadan och för att den inte ska inträffa igen.

10 Intern information – Ofta informerar man den egna personalen för lite. Håll dem löpande informerade om vad som sker. Även här är det viktigt att ha en kontinuerlig information, även om det för tillfället inte finns något nytt att berätta.

11 Extern hjälp – Krishantering är komplext och svårt att hantera. Ofta får du ett tunnelseende som begränsar ditt agerande. Det kan vara svårt att objektivt bedöma situationen med ett utifrånperspektiv. Med extern expertis får du råd i hur du ska agera och kan ta del av andras erfarenheter och kunskap samt få ytterligare operativa resurser om det behövs.

12 Öva – Genom återkommande övningar kommer ni att känna er tryggare och veta hur ni ska agera då krisen kommer. Förbered dig på kommande frågor. Skriv ner kortfattade och tydliga svar på de frågor som journalister kan tänkas ställa.

13 Påbörja det förberedande arbetet nu!

– Genom återkommande övningar, kartläggning av potentiella kriser och genom att ta hjälp från extern expertis kommer er krishantering att gå bättre. Om ni hanterar krisen på ett bra vis kommer det att stärka förtroendet för er hos andra och bygga bra relationer med omvärlden, avslutar Hans Uhrus på Uhrvis.

För mer information kontakta

Hans Uhrus

Senior Advisor - Communications Expert

hans.uhrus@uhrvis.se

[+46768950101](tel:+46768950101)

www.uhrvis.se

UhrVIS – Kommunikation, kriskommunikation och medierelationer genom konsultinsatser och interimsuppdrag.

www.uhrvis.se

Kontaktpersoner



Hans Uhrus

Presskontakt

Senior Advisor - Communications Expert

hans.uhrus@uhrvis.se

[+46768950101](tel:+46768950101)