

# Kriskommunikationsplan

Beslutsfattare	Kommunikationschef
Ansvarig enhet	Kommunikationsenheten
Beslutsdatum	2023-06-29
Giltighetstid	Aktualitetsgranskas senast 2025
Sammanfattning	Denna kriskommunikationsplan är universitetsgemensam och ett komplement till Kommunikationspolicy (dnr GU2022/1708). Planen beskriver bland annat förberedelser, vad som är viktigt att tänka på vid kriskommunikation och hur kriskommunikation bör utvärderas. Dokumentet vänder sig till ansvariga linjechefer och de som är utsedda att hantera kriskommunikation. Planen används som ett stöd för kommunikationsarbete vid avvikande händelser som hanteras inom ordinarie linjearbete. I de fall då universitetet aktiverat lokal eller central krisledning, ska planen användas som ett komplement till <i>Regler för krisberedskap (dnr GU 2023/1853)</i> .

# Innehåll

1. INLEDNING .....	3
1.1 Ansvars-, närhets-, och likhetsprincipen.....	3
1.2 Ansvar och roller.....	4
2. FÖRE KRISEN – planera .....	4
2.1 Målgrupper.....	5
2.2 Kommunikationskanaler .....	5
3. UNDER KRISEN – agera .....	5
3.1 Kommunikationsuppdrag i kris .....	6
3.2 Dokumentera .....	7
4. EFTER KRISEN – utvärdera .....	7
5. KOMPLETTERANDE MATERIAL: CHECKLISTOR OCH MALLAR .....	7

# 1. INLEDNING

Denna kriskommunikationsplan är universitetsgemensam och ett komplement till Kommunikationspolicy (dnr GU2022/1708). Planen beskriver bland annat förberedelser, vad som är viktigt att tänka på vid kriskommunikation och hur kriskommunikation bör utvärderas. Dokumentet vänder sig till ansvariga linjechefer och de som är utsedda att hantera kriskommunikation. Dokumentet beskriver arbetet med att planera, organisera och skapa en effektiv och samordnad kommunikation vid kris. Planen används som ett stöd för kommunikationsarbete vid avvikande händelser som hanteras inom ordinarie linjearbete.

I de fall då universitetet aktiverat lokal eller central krisledning ska planen användas som ett komplement till *Regler för krisberedskap (dnr GU 2023/1853)*.

**Huvudprincipen är att ansvar under en kris följer ansvaret i ordinarie verksamhet, det vill säga delegationsordningen gäller.** Det innebär att chef ansvarar för sin verksamhet, sin personal och sina studenter även under en kris. Kommunikation är en avgörande del i hanteringen av en kris och ingår i chefens ansvar.

Kriskommunikation ska utgå från universitetets kommunikationspolicy och därmed vara korrekt, tillförlitlig, tillgänglig, öppen, tydlig och begriplig. Tidiga och goda kommunikationsinsatser kan mildra krisens negativa effekter medan bristande kommunikation kan leda till oro, missförstånd, ryktesspridning och till att universitetets anseende skadas.

## Relation till andra styrdokument inom krisberedskap

- Göteborgs universitets säkerhetspolicy (dnr GU 2022/2343)
- Regler för krisberedskap (dnr GU 2023/1853)
- Regler för tjänsteperson i beredskap (dnr GU 2022/3622)

## 1.1 Ansvars-, närhets-, och likhetsprincipen

En kris kan infinna sig plötsligt exempelvis efter en olyckshändelse, men kan också komma smygande. En rad händelser med koppling till varandra kan framkalla en situation som behöver hanteras som en kris. En annan typ av kris är den som hotar universitetets förtroendekapital. En kris kännetecknas bland annat av ökat behov av resurser, stärkt kommunikation och snabba beslut.

All krishantering vid Göteborgs universitet utgår från grundläggande principer om krishantering:

**Ansvarsprincipen** – den som har ansvaret för en verksamhet under ordinarie förhållanden ska ha det också under en krissituation.

**Närhetsprincipen** – en kris ska, i första hand och så länge det är möjligt, hanteras där den inträffar.

**Likhetsprincipen** – en verksamhets lokalisering och organisation ska så långt som det är möjligt vara densamma under en kris som under ordinarie förhållanden.

## 1.2 Ansvar och roller

Grundprincipen är att ansvaret för kriskommunikation följer ansvaret i den ordinarie verksamheten. Det innebär att **huvudansvaret ligger hos ansvarig chef** i linjen till exempel på institution, fakultet eller gemensamma förvaltningen. Det gäller kriskommunikation i sin verksamhet, till sin personal och sina studenter.

Chefen ansvarar för att:

- se till att det finns tillräckligt med medarbetare för att hantera kriskommunikationen.
- se till att den/de har de kompetenser och behörigheter som krävs.
- se till att det finns en plan för avlösning vid långvarig eller hög belastning.

**Kommunikatörer** stöttar sina respektive chefer (dekan, prefekt och motsvarande) i kriskommunikationsarbetet.

**Alla anställda** har ett ansvar att bistå utifrån ansvar, kompetens och kunskap, till exempel ta fram relevant information och underlag.

**Universitetets centrala kommunikationsenhet** – Universitetets kommunikationschef ansvarar för att samordna kriskommunikationen på universitetsgemensam nivå. Den centrala kommunikationsenheten kan stötta vid kriskommunikation, till exempel med rådgivning, personella resurser och hantering av kanaler.

**International Centre** – Vid situationer som berör internationella studenter vid Göteborgs universitet, samt utresande utbytesstudenter har International Centre ett kommunikativt samordningsansvar, med stöd av uppgifter från de eventuella institutioner som berörs.

**Vid kriser där central eller lokal krisledning aktiveras följer kommunikationsansvaret dessa och på förhand bestämda funktioner inom krisorganisationen.**

## 2. FÖRE KRISEN – planera

En väl förberedd organisation har goda förutsättningar att sätta in effektiva kommunikationsinsatser när en kris uppstår. Kriskommunikation handlar både om att vara förberedd inför potentiella kriser och om att kommunicera på ett professionellt sätt under en krissituation. Det innebär genomtänkta förberedelser med regelbundna övningar, riskanalyser av potentiella kriser samt löpande omvärldsbevakning, internt och externt.

För lokal och central krisledning finns särskilt förberedda ansvarsområden inom kommunikation, som på förhand förbereds och övas.

- Lär känna din organisation – goda befintliga relationer underlättar krisarbetet.
- Förbered och diskutera kriskommunikationsansvaret på din enhet/avdelning/institution.
- Öva gärna genom att resonera kring hantering av kriskommunikation i olika händelser/scenarion.

- Håll kontakt- och larmlistor uppdaterade.
- Upprätta en krispärm med utskrivna dokument som till exempel planer, checklistor och mallar. Förlita dig inte på att de finns åtkomliga digitalt.

## 2.1 Målgrupper

En verksamhets ordinarie och prioriterade målgrupper kan skilja sig mot vilka målgrupper som behöver prioriteras i kris. Planera för vilka interna och externa målgrupper som kan bli direkt berörda, respektive indirekt berörda, vid olika typer av kriser. Tänk på att olika målgrupper kan ha olika informationsbehov.

## 2.2 Kommunikationskanaler

Vid en kris ställs höga krav på väl fungerande och samordnade kommunikationskanaler. Samma kanaler som används i den dagliga verksamheten ska, när dessa fungerar, användas på motsvarande sätt under en kris. Det kan handla om e-postlistor, nyhetsbrev och lokala interna sidor på Medarbetarportalen.

- Sträva efter att studenter och medarbetare har kännedom om att startsidorna på Studentportalen och Medarbetarportalen är GU:s primära kanaler för kriskommunikation. Vid omfattande kriser kan information publiceras och slå igenom på samtliga sidor.
- Kartlägg vilka alternativa kanaler som finns, och komplettera vid behov, för den händelse att krisen skulle slå ut ordinarie kanaler.
- Se till att det finns uppdaterade listor över vilka inom den egna verksamheten som har behörighet till olika kanaler: t ex webbpublicering, funktionsbrevlådor, sociala medier och e-postlistor till alla.
- Planera för att bevaka och bemanna kommunikationskanaler.
- Sociala medier: Vid en kris kan universitetet via sociala medier snabbt sprida information från övriga kanaler, nå en bred målgrupp och omvärldsbevaka. Medarbetare och studenter kan snabbt dela vidare och sprida information till varandra och vi kan enkelt bli nådda och svara på frågor i sociala kanaler.

Se Medarbetarportalen *Kanaler vid kris* för mer information.

## 3. UNDER KRISEN – agera

Tidig respons vid plötsliga händelser kan vara avgörande för att greppa och behålla kontrollen över kommunikationen. Chef kontaktar Tjänsteman i Beredskap (TiB) via journumret 031–786 17 55 om inte kontakt är tagen.

Det är viktigt att universitetet samordnar sin kriskommunikation med räddningsledare och polis i de fall dessa är involverade. De har då initialt huvudansvaret för information till media och allmänhet.

Ansvarig chef ska säkerställa att det finns back-up och avlösning för dem som ska hantera kommunikationen. Det ska tydligt framgå att krisen ska prioriteras. Sätt gränser för det ordinarie arbetet. Prioritera ned annat arbete vid behov.

Kommunikationen vid en kris ska vara:

- **Planerad och strukturerad** – omvärldsbevaka, ta fram svarspolicys och en plan för kriskommunikationen.
- **Snabb och transparent** – ett krisförlopp förutsätter ofta snabb och öppen kommunikation för att undvika ryktesspridning och spekulationer.
- **Korrekt och relevant** – vi informerar bara om det vi vet stämmer.
- **Kontinuerlig** – vi informerar löpande även om ny information saknas. Det är bättre att säga: "vi vet inte mer just nu men återkommer så snart vi har mer information", än att inte säga något alls.
- **Samordnad** – för att undvika osäkerhet och onödigt oro är det viktigt att ge en enhetlig och samlad bild av händelseförloppet.
- **Tillgänglig** – rak, enkel och tydlig kommunikation (klarspråk) minskar utrymmet för tolkningar och missförstånd.
- **Översatt** – informationen ska så snart som möjligt finnas på de språk som är relevanta för situationen.

### 3.1 Kommunikationsuppdrag i kris

Kommunikation är en av de utpekade funktioner som är helt avgörande i krishantering. Oavsett om en lokal eller central krisledningsgrupp är sammankallad eller inte, omfattar kommunikationsuppdraget olika delar.

- Upprätta kontakt med de kommunikationsfunktioner på olika organisatoriska nivåer som är berörda/som du tror är berörda.
- Meddela pressekreterare, eller kommunikationschef – alla kriser har potential att bli mediala.
- Skapa en bild av vad som hänt – skilj på fakta och antaganden. Påbörja en kommunikativ lägesbild.
- Samordna kommunikationen, kommunikationsarbetet och arbetsfördelningen.
- Koordinera och förtydliga vid behov vem som gör vad i rådande läge.
- Mer kommunikationsresurser kan krävas. Initiativ till stöd kan komma från olika nivåer.
- Se till att *utsedda* talespersoner får kommunikativt stöd. (Men kom ihåg att vi är en myndighet där alla har meddelarfrihet.)
- Säkerställ att de kanaler som ska användas för kriskommunikation, internt och externt, är bemannade och att back-up är tillgänglig. Sociala medier, webb, e-post/funktionsbrevlådor, telefon med mera kan behöva utökad bemanning.
- Upprätta kommunikationsplan om krisen blir utdragen. Definiera vilka intressenter som är prioriterade, vilka kanaler som ska användas för att nå dem, vem som ska ansvara för innehåll liksom hur kommentarer och frågor från intressenter (såväl externt som internt) ska tas om hand.
- Omvärldsbevaka löpande vad som sker som påverkar krisen. Vi kan behöva veta saker som händer i samhället som påverkar "vår kris". Vi kan lära av andra.
- Utvärdera löpande kommunikationsinsatserna under krisen för att justera val av kanal, intressenter och budskap.
- Var beredd att fatta snabba beslut på ibland begränsat underlag.
- Dokumentera kommunikationsaktiviteter och vägval.

Se Medarbetarportalen *Checklista vid kriskommunikation* för mer information.

## 3.2 Dokumentera

Kommunikationsinsatser och vägval som görs under krisen ska dokumenteras. I efterhand är dokumentationen avgörande för en så korrekt utvärdering som möjligt.

### Vid dokumentation – tänk på:

- Dokumentationen ska vara klar och tydlig och möjlig att förstå för utomstående vid utvärdering av krisen samt om den begärs ut i enlighet med offentlighetsprincipen.
- Varje **organisatorisk nivå** måste sköta sin dokumentation, och **sedan** får dessa sammanföras om/när det behövs.
- Av dokumentationen ska det framgå vem eller vilka som fattat beslut om olika kommunikationsinsatser och vem/vilka som utfört insatsen.
- Dokumentera löpande och så nära i tid som är möjligt.
- Exempel på aktiviteter som bör dokumenteras är publicerade texter, beslut och vägval om kommunikation i krisen, journalistkontakter, intervjuer, minnesanteckningar vid möten.

Se Medarbetarportalen *Dokumentation av kommunikationsaktiviteter*.

## 4. EFTER KRISEN – utvärdera

När krisen är över ska kommunikationsinsatserna utvärderas som en del i utvärderingen av den övergripande krishanteringen (se *Regler för krisberedskap*). Utvärderingen ska svara på vad som gick bra och vad som kunde gjorts annorlunda och sammanfatta lärdomar och erfarenheter inför framtida krissituationer.

Tänk på:

- Var noga med att involvera alla nivåer i den gemensamma utvärderingen och analysen i de fall krisen involverat flera organisatoriska nivåer, hellre än att göra flera olika.
- Följ mall för *Utvärdering av kriskommunikation* i så stor utsträckning som möjligt (finns på Medarbetarportalen).
- Presentera och diskutera utvärderingen med alla inblandade i krishantering i en samlad analys.
- Ta ställning till om något framkommit under utvärderingen som skulle kunna behöva en justering i styrdokument, mallar eller checklistor.

## 5. KOMPLETTERANDE MATERIAL: CHECKLISTOR OCH MALLAR

Kompletterande material som checklistor och mallar finns på Medarbetarportalen:

- Kanaler vid kris
- Checklista vid kriskommunikation
- Mall för Dokumentation av kommunikationsaktiviteter
- Mall för Utvärdering av kriskommunikation