

Klar til at komme på forsiden?

# Krise kommunikations strategi

For Brønderslev Kommune



BRØNDERSLEV  
KOMMUNE



## Kommunernes **service**,

handlinger og beslutninger handler om mennesker. Der er også ofte tale om meget komplekse sager, som måske også rummer stor grad af fortrolighed. Der vil ofte være tale om sager, hvor en borger/ virksomhed etc. er 'offeret', mens kommunen er 'skurken'. Man skal som kommune i den situation derfor ikke forvente hjælp fra omverdenen.

I en krise er der indledningsvist basalt tre klassiske spørgsmål, alle vil have svar på:

- 1 Hvad har kommunen gjort?
- 2 Har det været godt nok?
- 3 Hvis nej – hvad gør vi så for at rette op på det?

# Under krisen

**Er der en sag/beslutning etc. som vurderes at give anledning til stærk kritisk medieomtale, gør da følgende:**

- Nedsæt en krisestab som hovedregel bestående af direktør (evt kommunaldirektør), relevant(e) ledere/ medarbejdere, chefkonsulent for kommunikation og evt. politisk ansvarlig. Krisestaben mødes så ofte, som det er nødvendigt, mens krisen udspiller sig. Krisestabets samling er en ledelsesopgave. Krisestaben er den vigtigste part under krisen. Der skal derfor også her være mulighed for tillidsfulde drøftelser af håndtering af krisen, mulighed for at stille de 'nærgående' spørgsmål etc. Krisestabets vigtigste formål er, at kommunen slipper så helskindet igennem krisen som muligt.

**Sørg for at dele af eller hele krisestaben mødes fysisk så hurtigt som muligt, når en sag er på vej, og aftaler:**

- Hvad er op og ned i sagen? Hvad kan komme til at ske?
- Hvad er vores budskab i krisens indledende fase? Hvem skal have det?
- Hvem udtaler sig? (politiker eller embedsmand) Og hvordan?
- Er sagen faglig eller politisk?
- Er vi proaktive over for pressen eller afventer vi?
- Hvem får ansvar for at gøre hvad?
- Hvem er mod- og medspillere i krisen?
- Hvem er interne interessenter, og hvordan skal de informeres?

Den fortsatte ageren er meget afhængig af krisens udvikling. Medieovervågning og overvågning af blogs, digitale debatfora etc. er derfor helt nødvendigt, under en krise. Det er også vigtigt at følge den anlagte strategi, med mindre andet er aftalt.

**Vær derudover opmærksom på følgende:**

- ♦ Det første, vi siger, får betydning for resten af krisen
- ♦ Ofte drukner vores fakta i sagens følelser
- ♦ Korrigér såvel egne som andres fejl og fakta øjeblikkeligt
- ♦ Bevar et professionelt forhold til pressen og behandl alle medier lige
- ♦ Vær forberedt på mange såvel forskningsmæssige som mere folkelige ekspertudtalelser imod kommunens ageren i sagen. Tag evt. kontakt til disse eksperter for at opnå en dialog
- ♦ Hvad sker der på de indre linjer? Har de involverede ansatte og politikere behov for hjælp af mere psykologisk/mental karakter i løbet af processen?
- ♦ Selv om 'Ingen kommentarer' skal være en undtagelse, kan det være nødvendigt at bevilge sig selv en timeout med pressefri i 24 timer
- ♦ Selv om kriser klinger af, kan de genopstå. Vær da opmærksom på at alle foregående udtalelser bruges igen
- ♦ Stå sammen

