

# Extern kommunikation

När något akut har inträffat behöver man alltid ta ställning till om händelsen behöver kommuniceras utanför den egna organisationen. **Ta stöd av kommunikationsavdelningen och kriskommunikationsplaner.**

Följande checklista ger er stöd i att anpassa kommunikationen till den speciella händelse som nu ska kommuniceras.

	Tänk igenom	Plats för anteckning
	<p><b>Vilka behöver informeras?</b> Målgrupper, organisationens närmaste kontakter, media? Vilka behov har de?</p>	
	<p><b>Vad är mål och syfte med kommunikationen?</b> Vad vill du att de som tar emot kommunikationen ska:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• veta?</li> <li>• känna och tänka?</li> <li>• eventuellt göra?</li> </ul> <p>När något akut inträffar behöver fokus ofta ligga på fakta om händelsen, och på att informera om hur organisationen har agerat och kommer att agera. Detta med syfte att lugna och visa att organisationen har kontroll över situationen samt att man lär av det som har hänt.</p>	
	<p><b>Vad ska kommuniceras?</b> Tänk noga igenom de viktigaste budskapen och sätt dig in i målgruppens behov. Behöver olika målgrupper olika budskap?</p> <p>Vid incidenter handlar det om att vara tydlig och transparent i sin kommunikation med syfte att skapa förtroende.</p>	
	<p><b>Var förberedd</b> Förbered dig på olika frågor som kan uppstå och vad du då svarar, och varför.</p>	

# Extern kommunikation

	Tänk igenom	Plats för anteckning
	<p><b>Inkluderande kommunikation</b> Använd ett enkelt språk när du kommunicerar, och var alltid tydlig. Det bidrar till att ni upplevs som trovärdiga och att ni har kontroll över situationen.</p>	
	<p><b>Kanaler för kommunikationen</b> Vilka kanaler är bäst? Är ett pressmeddelande att föredra, att händelsen beskrivs på den egna webbplatsen eller att ni kommunicerar i sociala medier?</p>	
	<p><b>När ska du kommunicera?</b> Fundera på när det är läge att kommunicera. Ju längre ni väntar desto större är risken för ryktesspridning.</p> <p>Fundera också över om ni behöver gå ut med information regelbundet. Exempelvis varje dag för att berätta hur ni tar hand om det som har hänt. Ibland är det bättre att kommunicera att inget nytt har hänt än att inte kommunicera alls.</p>	
	<p><b>Vem är mest lämpad att kommunicera?</b> Är det närmast ansvarig chef, eller en högre chef? Finns en kommunikatör som kommunicerar med media? Vem tar hand om frågor som kommer in via mejl, sociala medier och telefon?</p>	
	<p><b>Ha beredskap för reaktioner som kan uppstå</b> Kommunikationen kan väcka känslor. Tänk igenom hur ni ska hantera det som uppstår och vilken beredskap organisationen behöver ha.</p>	

Stöd för detta steg finns i materialet *Hot på jobbet* kapitel *Uppföljande*:  
[partsradet.se/hotpajobbet/uppfoljande](https://partsradet.se/hotpajobbet/uppfoljande)