

ESTONIAERFARENHETER SAMLADE

Förtroende kräver professionell kommunikation

Estoniakatastrofen belyser mycket tydligt behovet av att i ett akut krisläge kunna förmedla korrekt och aktuell information till berörda och andra aktörer på ett professionellt sätt. Nu har Styrelsen för psykologiskt försvar (SPF) samlat erfarenheter av kommunikationen efter händelsen med avsikt att lära inför framtiden.

Alla offentliga myndigheter, företag och organisationer som kan bli berörda av en olycka behöver ha en väl inövad, förberedd och samordnad informationsberedskap. Detta för att klara en ökad informationsuppgift i samband med svåra olyckor och katastrofartade händelser. Estoniakatastrofen visar tydligt på vikten av denna förmåga.

–Kompetent och professionell kommunikation i samband med svåra olyckor och katastrofer är en förutsättning för att de drabbade, berörda och allmänheten ska ha förtroende och därmed respekt för de beslut som fattas och de åtgärder som vidtas, säger Björn Körlof, generaldirektör vid Styrelsen för psykologiskt försvar. För drabbade kan informationen ge en känsla av delaktighet och kan därmed vara en betydelsefull del av sorgearbetet.

Studien "Att kommunicera med drabbade människor" visar att brister i kommunikationen kan ge grogrund för misstro, ryktesspridning och mytbildningar som kan vara omöjliga att tvätta bort. Förståelse för hur människor i kris reagerar är en kunskap som ofta saknas på central myndighetsnivå och som behövs vid kontakter direkt med medborgarna. Det är då särskilt viktigt att kunna arbeta flexibelt och prestigelöst. Det är även av stor betydelse att man vid långa och intensiva kontakter med drabbade får möjlighet till avlösning och debriefing.

–En tydlig och klar ansvarsfördelning mellan olika myndigheter och organisationer *innan* katastrofen inträffar är nödvändig. Samtidigt måste det finnas en god förmåga till samarbete när händelseförloppet kräver det. Det är också viktigt med tydliga beslutsregler mellan regeringskansli, centrala myndigheter, länsstyrelser samt kommuner, säger Björn Körlof.

Cirka två år efter Estonias förlisning fick Styrelsen för psykologiskt försvar (SPF) den 21 oktober 1996 regeringens uppdrag att vara kontaktorgan för anhöriga till de svenskar som omkom vid M/S Estonias förlisning. På SPF:s initiativ utvidgades sen uppdraget till att också omfatta de överlevande. SPF redovisar i studien Att kommunicera med drabbade människor sina erfarenheter av den hittillsvarande verksamheten och sina slutsatser beträffande informationsberedskap inför katastrofartade händelser i framtiden.

Att kommunicera med drabbade människor har skrivits av Johanna Enberg, som varit projektledare för projektet Estoniainformation och Björn Körlof, Vendela Dobson-Andersson och Carina Carlson, som arbetat med Estoniainformation, har lämnat synpunkter. Disa Byman, informationskonsult, har svarat för sammanställningen och intervjuerna.

För mer information kontakta SPF:s generaldirektör Björn Körlof, tel 08-698 33 11, e-post bjorn.korlof@psycdef.se

Styrelsen för psykologiskt försvar (SPF) är en statlig myndighet som bedriver forskning kring samhällskommunikation och information under såväl ostörda förhållanden som kriser. Forskningen syftar till att bredda och fördjupa kunskaperna bland annat inom ämnesområdena informationsberedskap, kriskommunikation och psykologiskt försvar.