

Att tänka på när man samlar och ger information vid kris

Skolchefen/motsvarande har ansvar för att samla information och för att ge berörda anställda och studenter korrekt information. Skolchefen ansvarar också för att upprätta en tidplan för hur ofta och hur länge information ska ges. Tidplanen varierar beroende på aktuell händelse. Skolchefen/motsvarande har ansvar för att samla information och för att ge berörda anställda och studenter korrekt information. Skolchefen ansvarar också för att upprätta en tidplan för hur ofta och hur länge information ska ges. Tidplanen varierar beroende på aktuell händelse.

Kommunikationsstrateg vid Avdelningen för kommunikation och internationella relationer (UF) har ansvar för all extern information. Skolchefen/motsvarande har ansvaret att hålla uppdaterade kontaktuppgifter till samtliga anställda och samtliga studenter. Med ökad internationalisering är det särskilt viktigt att säkerställa att skolan har kontaktuppgifter till inresande och utresande anställda och studenter. Vid behov av konsultationer avseende den interna informationen kan skolchefen/motsvarande kontakta kommunikationsstrateg vid Avdelningen för kommunikation och internationella relationer (UF).

I det följande berörs några faktorer att tänka på:

1. Det är viktigt att informationen är saklig och att den inte är motstridig, oavsett vem som ger den eller till vem.
2. Det är lämpligt att information ges av en och samma person, eller att de som ger information har pratat sig samman innan informationen ges.
3. Huvudregeln är att först informera de närmaste arbetskamraterna respektive studiekamraterna, och sedan informera personalen i sin helhet respektive övriga berörda studenter.
4. Informera konkret! Var tydlig, rak och saklig i informationen. Det får inte råda några frågetecken kring det du säger. Rykten och spekulationer skapar bara oro.
5. Informera korrekt! Felaktig information skapar brist på förtroende för organisationen, och det mår ingen bra av.
6. Planera vad du ska säga om det du vet! Förbered dig gärna skriftligen
7. Fundera ut vad du inte vet, och säg det!
8. Fundera ut vad du vet, men inte kan säga. Dödsbud ska alltid meddelas nära anhörig av sjukhuspersonal eller polis.
9. Informera kontinuerligt! Det är viktigt att uppdatera anställda med information som berör dem. Se därför till att bestämma en fast tid för information varje dag, eller varje vecka. Även om ytterligare information inte finns, är det viktigt att samlas på informationsmöten och delge detta. Ingen information är också information.
10. Informera samtliga! Kom ihåg personer som är tjänstlediga, är på tjänsteresa, har semester, sjukskrivna eller på annat sätt inte har direktkontakt med arbetsplatsen.
11. Välj plats och tidpunkt med eftertanke!
12. Tala om till vilken person de anställda kan hänvisa press och media om de blir tillfrågade!
13. Tänk ut hur du hanterar inkommande samtal från till exempel anhöriga.
14. Vid behov beslutar kommunikationsstrateg vid Avdelningen för kommunikation och internationella relationer (UF) om att information ska läggas ut på KTH:s hemsida. Detta kan gälla till exempel att en byggnad måste utrymmas och stängas på grund av hot, brand eller farlig rök, att en byggnad är stängd och uppgifter om när den öppnas igen.