

Beredskaps- og suksessplan i kommunikasjon



«Hva gjør vi når det skjer?»

1.0 Sammendrag/kommentarer

Denne planen er ment som et enkelt hjelpemiddel i veien til å være mer forberedt når det oppstår situasjoner som må håndteres, enten det er av positiv eller negativ karakter. Den er ikke en fasit, men et verktøy for bedre å kunne håndtere situasjoner når de oppstår.

Negative situasjoner skjer ikke ofte, men det er desto viktigere at vi har tenkt igjennom hva vi skal gjøre hvis det skjer, og hvordan vi skal håndtere disse.

Det samme med suksesshistorier. Er vi flinke nok til å spre det positive eller de gode historiene til alle de som kan ha interesse av dem? Vi kan nok bruke spesielt media mer aktivt ved positive hendelser/resultater.

Denne planen deler omgivelsene inn i målgrupper. Disse har ofte behov for forskjellige typer informasjon – enten det er skriftlig eller personlig. Poenget er at alle som blir berørt av en oppstått situasjon blir best mulig ivaretatt.

Strategien er som følger:

- Hvem har det overordnede ansvar for målgruppen?
- Hvilke målgrupper skal motta informasjon eller skal det kommuniseres med?
- Hvordan skal informasjon/kommunikasjon formidles?

Strategiens elementer kan endres eller tilpasses. Det viktigste er imidlertid at vi har tenkt igjennom situasjoner som kan oppstå og, at vi har tenkt igjennom hvordan dette kan løses og at det vises handlekraft.

Informasjonsbehovet kan imidlertid aldri undervurderes – og ved at vi tenker bredest mulig i informasjonsbehovet, vil alltid kunne bygge opp under den tillit og omdømme som vi er avhengig av.

Mo i Rana, 18.02.24

Tor Anders Rasmussen (s)

Leder marked og media

Norges Bordtennisforbund

1.0 Forberedelsesprosessen

«Før vanskelige eller positive situasjoner er et faktum»

1.1 Hva er beredskap?

Beredskap kan forstås på flere måter:

Beredskap omfatter alle tekniske, operasjonelle og organisatoriske tiltak som hindrer at en situasjon utvikler seg til en krisesituasjon.

Informasjonsberedskap er kanskje den viktigste del av den informasjonstjeneste vi som organisasjon måtte ha. Når vanskelige eller positive situasjoner oppstår er det for sent å tenke på hva som må gjøres og hvordan. Skal vi fremstå profesjonelt bør vi ha dette klart på forhånd. Da innenfor områder som:

- Teknisk beredskap
- Tiltak for informasjon eller kommunikasjon

1.2 Overordnede mål

«Etter negative situasjoner skal tilliten til NBTF være den samme som før situasjonen inntraff.»

eller

«Etter en suksesshistorie skal omdømmet til NBTF være bedre enn før situasjonen inntraff.»

1.3 Delmål

Vi skal være den mest etterspurte kilden til informasjon.

1.4 Strategi

- Hvem har det overordnede ansvar for målgruppen?
- Hvilke målgrupper skal motta informasjon eller skal det kommuniseres med?
- Hvordan skal informasjon/kommunikasjon formidles?

1.5 Beredskapsgruppe

- President (leder)
- Visepresident
- Generalsekretær
- Leder seksjon marked/media
- Sports- og utviklingsjef

1.6 Strategiplan kommunikasjon

a. Ved negative hendelser/ulykker

MOTTAKER	KOMM. ANSVAR
Media	President
Pårørende	President/visepresident
Ansatte	Generalsekretær
Helse/Politi/Brann	Generalsekretær
Klubber	Sportssjef
Samarbeidspartnere	Leder marked/Generalsekr.
Bank/Forsikringselskap	Generalsekretær
NIF/Olympiatoppen	President/Sportssjef
Andre forbund	Generalsekretær
ITTF/ETTU/NETU	President/Sportssjef
Kommuner	President
Landslag	Sportssjef
Styre	President

b. Ved positive hendelser/suksesshistorier

MOTTAKER	KOMM. ANSVAR
Media	President
Klubber	Sportssjef
Samarbeidspartnere	Leder marked/Generalsekr.
Bank/Forsikringselskap	Generalsekretær
NIF/Olympiatoppen	President/Sportssjef
Andre forbund	Generalsekretær
ITTF/ETTU/NETU	President/Sportssjef
Landslag	Sportssjef
Styre	President

Det viktige er at man bestemmer seg for hvem som står som avsender av informasjon og hvem som kommuniserer med de ulike målgrupper. Fordeling kan endres.

1.7 Ansvarsinstrukser

President

- Det totale ansvar for NBTF sin gjennomføring og evaluering av beredskaps- og suksessplan.
- Fungere som NBTF sin pressetalsperson.
- Godkjenne utsendte pressemeldinger og annen informasjon.
- Lede eventuelle pressekonferanser
- Lede evalueringsmøter
- Gjennomføre informasjonstiltak for tildelte målgrupper.

Generalsekretær

- Varsle til president og visepresident
- Sammenkalle og etablere en beredskapsgruppe – og bli enige om håndtering av situasjon
- Innkalle andre ressurspersoner ved behov.
- Bistå som NBTF sin pressetalsperson (1. reserve)
- Gjennomføre informasjonstiltak for tildelte målgrupper.

Visepresident

- Være stedfortreder for president ved behov.
- Bistå der nødvendig.
- Gjennomføre informasjonstiltak for tildelte målgrupper.

Sports- og utviklingssjef

- Bistå i utarbeidelsen av en eventuelt materiell til media.
- Gjennomføre informasjonstiltak for tildelte målgrupper.

Leder marked og media

- Gi råd og veiledning for håndtering.
- Gjennomføre informasjonstiltak for tildelte målgrupper.

2.0 Tiltak

MEDIA

Overordnet ansvar: President

Mål: «Skal formidle et riktig og sannferdig bilde av situasjonen»

Eventuell teknisk beredskap: Pressemeldinger, eventuelt presserom

Kommunikasjonstiltak:

- Skriftlig formidling: Pressemeldinger
- Muntlig formidling: Pressekonferanser, intervjuer, detaljert

PÅRØRENDE

Overordnet ansvar: President/visepresident

Mål: «Skal oppleve trygghet og tillit til NBTF gjennom håndteringen».

Eventuell teknisk beredskap: Oppholdsrom/kantine

Kommunikasjonstiltak:

- Muntlig formidling: Personlig, detaljert

ANSATTE/STYRET

Overordnet ansvar: President og generalsekretær

Mål: «Skal oppleve trygghet og bidra til god gjennomføring av situasjonen».

Teknisk beredskap: Varslingslister mobil

Kommunikasjonstiltak:

- Muntlig formidling: Personlig, detaljert

HELSE/POLITI/BRANN

Overordnet ansvar: Generalsekretær

Mål: «NBTF skal bidra til sikker og rask gjennomføring av situasjonen».

Teknisk beredskap: Varslingslister – varsling via mobil

Kommunikasjonstiltak:

- Muntlig formidling: Personlig, detaljert

LANDSLAG

Overordnet ansvar: Sportssjef

Mål: «Skal oppleve tillit til NBTF gjennom håndteringen».

Teknisk beredskap: Felles muntlig informasjon

Kommunikasjonstiltak: Kontaktlister

- Muntlig formidling: Personlig, detaljert (Teams og mobil)

KLUBBER

Overordnet ansvar: Sportssjef

Mål: «Skal oppleve tillit til NBTF gjennom håndteringen».

Teknisk beredskap: Felles skriftlig informasjon

Kommunikasjonstiltak: Kontaktlister

- Felles skriftlig informasjon: E-post

SAMARBEIDSPARTNERE

Overordnet ansvar: Generalsekretær og leder marked/media

Mål: «Skal oppleve tillit til NBTF gjennom og etter oppstått situasjon».

Teknisk beredskap: Kontaktliste

Kommunikasjonstiltak:

- Felles skriftlig informasjon: E-post

BANK/FORSIKRINGSSKAP

Overordnet ansvar: Generalsekretær

Mål: «Skal oppleve tillit til NBTF gjennom og etter oppstått situasjon».

Teknisk beredskap: Kontaktliste

Kommunikasjonstiltak:

- Felles skriftlig informasjon
- Muntlig formidling: Personlig, detaljert (ved behov)

NIF/OLYMPIATOPPEN

Overordnet ansvar: Generalsekretær

Mål: «Skal oppleve tillit til NBTF gjennom håndteringen».

Teknisk beredskap: Kontaktliste

Kommunikasjonstiltak:

- Muntlig formidling: Personlig, detaljert

ANDRE FORBUND/ITTF/ETTU/NETU

Overordnet ansvar: President og generalsekretær

Mål: «Skal oppleve fortsatt tillit til NBTF gjennom håndteringen».

Teknisk beredskap: Kontaktliste

Kommunikasjonstiltak:

- Muntlig formidling: Personlig, detaljert (ved behov)
- Felles skriftlig informasjon: E-post

KOMMUNER

Overordnet ansvar: Generalsekretær

Mål: «Skal oppleve trygghet og tillit til NBTF gjennom håndteringen».

Teknisk beredskap: Kontaktliste

Kommunikasjonstiltak:

- Felles skriftlig informasjon: E-post

3.0 Media – Noen råd

3.1 Hvordan håndtere media?

- Vær alltid saklig, kort og konsis
- Gi rask og korrekt informasjon
- Vær ærlig
- Vis imøtekommenhet og samarbeidsvilje
- En person uttaler seg til media
- Vær åpen
- Vær forberedt
- Snakk enkelt og forståelig
- Behold initiativet – ta styring
- Gi objektiv informasjon
- Opptre troverdig
- Vær tilgjengelig
- Gi forståelig informasjon
- Gi nok informasjon
- Fortell om usikkerhet

3.2 I samtale med media:

- Ha et tydelig budskap klart.
- Ingresspoeng: Gi media poenger, uttalelser og ideer til vinkling.
- Konklusjoner først: Start med konklusjoner, deretter premisser og forklaringer.
- Vær kortfattet og presis.
- Vær systematisk for å få belyst alle sider.
- Gjør det enkelt.
- Gi relevant og vesentlig informasjon.
- Ikke snakk for fort.
- Ta kontroll: Sørg for at media har fått med seg poengene.
- Gi aldri «off the record» uttalelser.

3.3 Pressemeldinger

- Tydelig overskrift.
- Det viktigste først – fallende viktighet
- Skal inneholde svar på følgende spørsmål: Hvem, hva hvor, når og hvordan.
- Maksimalt 1 A4-side
- Underskrives av minst to kontaktpersoner (mobil og e-post)

3.4 Pressekonferanser – viktige stikkord

- Bestem på forhånd hvem som skal delta fra NBTF.
- Send gjerne ut invitasjon til media i god tid hvis mulig.
- Begynn presis.
- Ved behov lag gjerne en pressemappe med utfyllende informasjon.
- Journalister liker bevertning.
- Bestem på forhånd hvor bilder eller personlige intervjuer skal tas.
- Kom med nyheten først!
- Legg opp til spørsmålsrunde.
- Legg til rette for eventuelle personlige intervjuer i etterkant.