

INNHOOLD

Kommunikasjon i endring	11
Min historie	11
Krisekommunikasjon må gjøres riktig	12
Eksempelstudier og lærdommer	13
Takk	14
Kapittel 1 Katastrofer i transportsektoren	17
Asiana Airlines: Tidlige meldinger på sosiale medier	17
En sen og taus sjef	19
Nyheter fra myndighetene	20
Germanwings: Ingen overlevende, mange spørsmål ..	21
Toppsjefens involvering	22
«Sørgelogo»	22
Familiestøtte og besøk til åstedet	22
Lac-Mégantic: Krisekommunikasjon som ikke gikk på skinner	23
Kapittel 2 Naturkatastrofer	27
Tassie-brannen: Én person kunne hjelpe	27
Et imponerende nedslagsfelt	29
Calgary-flommen: Krisekommunikasjon på sitt beste	31
Tsunamien: En bølge av utfordringer	38
Skriftlig informasjon fra myndighetene	45
Kistemottak	45

Kapittel 3	Terror og masseskyting	53
	Boston-bombene	53
	Beredskap på sosiale medier	54
	En offisiell og synlig stemme	55
	Feilinformasjon og rykter	56
	Politiradio åpen for offentligheten	57
	Ivaretagelse av overlevende	57
	Finansieringsinitiativ	59
	«One Boston»	60
	Terrorangrep – In Amenas	61
	Familiestøtte	62
	Kommunikasjon med medier og ansatte	63
	En offentlig rapport	65
	Terror i Norges hovedstad og på Utøya	65
	Statsministerens kontor	67
	Pressehåndtering	68
	Norges svar: Mer demokrati, mer åpenhet ...	69
	Meldinger fra Utøya	69
	Ivaretagelse av overlevende og pårørende	71
	Internkommunikasjon	72
	Minnestunder og rosehav	73
	Tilbake dit det skjedde	75
	Fra nattklubb til mareritt i Orlando	79
	Sosiale medier i krisekommunikasjon	80
	Pressehåndtering	80
	Facebooks «Safety Check»	81
	Lærdommer	82
	Masseskyting i Las Vegas	83
	Pårørendesenter	86
	Gjenfinning av helter	87
	Oppfølgingssenter	88
	Donasjoner og portretter	89
	Minnemarkeringer og monumenter	91

Kapittel 4	Mediehåndtering	92
	Journalisthenvendelser	93
	Pressemeldingen	94
	Pressekonferansen	95
	Intervjuforberedelse	97
	Når den røde lampen lyser – intervjusituasjonen	99
	Etter intervjuet	102
	Forsvarsdepartementet i twitterkrig	103
	Mediehåndtering og 22. juli 2011	104
	Kritikk fra media	107
	Andre krisekommunikasjonsprodukter	108
Kapittel 5	Sosiale medier	110
	Fordeler	111
	Tidlig tilstedeværelse	114
	Politiarbeid på sosiale medier	115
	Engasjementsregler	117
	Overvåkning av fakta, rykter og falske nyheter på sosiale medier	117
	Tidlige meldinger på sosiale medier	119
	Sosiale medier og 22. juli 2011	123
	Direkterapportering gjennom bilder og video	125
	Katastroferespons gjennom Twitter og Facebook	126
	Digitale frivillige og VOST-konseptet	127
	Parkland-overlevende på Twitter og Facebook	131
	Det er vanskelig å lyve	133
Kapittel 6	Troll, rykter og falske nyheter	136
	Mye kan forfalskes	139
	Konspirasjonsteorier	144
	Tillit	145
	Tretrinnsmodell for verifisering	146
	Nødvendige kontrollspørsmål	149
	Rykteforskning	149
	Nettside for ryktekontroll	151

Kapittel 7	Kriseledelse	152
	Lederen på sosiale medier	155
	Lederen som talsperson	156
	Den vanskelige oppgaven med å beklage	158
	Støtte til staben	162
	Ordvalg	163
Kapittel 8	Krisekommunikasjon i 30 000 fots høyde	164
	IATA: T+15	164
	Utfordringer	165
	Flyplassens rolle	167
	NTSBs rolle	172
	Lover og reguleringer	174
	Hva man kan si	176
	Sosiale medier i luften	176
Kapittel 9	Skoleskyting og PLIVO	179
	Kommunikasjonsutfordringer	180
	Skoleskyting	181
	Skoleskyting i Norge – nærmere bestemt Nordland ..	182
	Modell for PLIVO-kommunikasjon	183
Kapittel 10	Samarbeid med pårørende	193
	Forberedelse	195
	Norske støttegrupper	215
	Internasjonal lærdom	221
	Eiendeler	227
Kapittel 11	Planlegging og øvelser	229
	Scenarier	231
	Analyseverktøy	236
	Risikokommunikasjon	238
	Interne ressurser	242
	Trening og øvelser	244
	60 minutters table-top	247
	Øvelsesscenarier	249

Funn fra øvelser og evalueringer	250
Krisekommunikasjonsplanen	253
Fortsettelse av virksomhet	257
Kapittel 12 Menneskelige reaksjoner	258
Reaksjoner etterpå	259
Oppfølging etter 22. juli	261
Ivaretagelse og oppfølging	264
Prioriteringer og veien videre	266
Anbefalte bøker	270
Litteratur	272
Stikkord	282