

APTUM_{INK}

Krisenkommunikation

Oktober 2022



Hvem er Vibeke?

- Journalist, Danmarks Journalisthøjskole
- Adfærdsdesigner, Bro Behaviour/Morten Münster

- Indehaver Aptum Ink.
 - Strategisk kommunikationsrådgivning
 - Krisehåndtering
 - Adfærdsdesign i praksis

- Kommunikationschef, B&O
- Projektleder og produktchef, Berlingske Online
- Webredaktør Ericsson
- Senior Rådgiver, Informationsgruppen

Hvad er en krise?

- Ordet krise kommer af det græske "krisis"
- Betydning: Afgørende forandring, pludselig ændring eller skæbnesvanger forstyrrelse
- Typisk menneskelig reaktion: Stress, frygt og eventuelt sorg



Hvad er en krise?

- I dag lever vi i langt højere grad end tidligere i et værdibaseret samfund
- Virksomheder og organisationer tager stilling – og indtager en position – i forhold til meget andet end blot indtjening og overholdelse af loven
- Det betyder, at virksomheder og organisationer i langt højere grad bliver ramt af ”moralske” kriser
- Og det kan skabe hovedbrud på ledelsesgangen, når de forkromede skåltaler pludselig begynder at blive rigtig dyre



Hvad er en krise?

- Uheld, arbejdsulykker, ulovligheder, produkthjemkaldelser, fyringsrunder og økonomisk svig.
- Ordentlighed i hele sourcing-kæden
- "Sorte" investeringer
- Bæredygtighed
- Sexisme og mobning
- Pandemier
- Diversitet
- Energifikrisen
- Krigen i Ukraine
- Hvad de andre gør

Det er ofte ikke krisen, der skaber
balladen.

Det er håndteringen af den

APTUM
INC

Det handler om beslutninger

22/09/2021 KL. 06:00

ERHVERV

Topchefs krænkelser sender rystelser gennem Landbrug & Fødevarers datterselskab

Topchefen i DanBred, et af Landbrug & Fødevarers datterselskaber, har opført sig krænkende over for kvindelige ansatte, konkluderer en intern undersøgelse efter klager over seksuel chikane. Kvinderne er tilbudt godtgørelse, men bestyrelsen bakker fortsat op om direktøren.

Man kan ikke kommunikere sig ud af elendige eller manglende beslutninger

APTUM
INC

Og man kan ende med svære valg

ANALYSE Læsetid: 6 min.

Brent Spar - et spil om image og tid



David Rehling

12. marts 1997

De forskellige spillere i miljøspillet kan uddrage hver deres lære af den opgivne dumpning af Brent Spar i Atlanterhavet. Nu søger Shell at gøre sagen til symbol på 'industriens ny åbenhed'. Andre motiver spiller også ind

Vær beredte

- Klare og tydeligt kommunikerede kommandoveje
 - Hvem gør hvad? Hvem beslutter hvad? Og hvem kommunikerer?
- Prioritering af målgrupper
 - Medarbejdere, stakeholdere, offentligheden
- Skuffeberedskabet
 - Hvad kan ramme os?
 - Hvor sandsynligt er det?
 - Hvor stor er konsekvensen?
 - Hvordan reagerer vi?

De heldigste mennesker
er dem, der øver sig mest

APTUM
INC

Når krisen rammer

- Tempo
 - Kommunikér hurtigt og sæt selv dagsorden
- Ensartethed
 - Kommunikér ensartet til alle interessenter
 - Vær dynamisk, men skift ikke budskab, tone eller engagement undervejs
- Åbenhed
 - Vis, at I lytter, og fortæl så meget som muligt
- Rækkefølge:
 - Mennesker, miljø, tekniske spørgsmål og økonomi
- Skyld
 - Undgå at placere skyld før tid

Og for guds skyld:
Evaluér!

APTUM
INC

Undgå

- At vise vrede
 - Også selv om I føler jer uretfærdigt behandlet
- Whataboutism
 - Det giver ikke point at sige ”Jamen, Jonas gjorde også noget, han ikke måtte”
- At skælde ud på medierne
 - Også selv om deres dækning er ensidig
- At lukke for kommentarer på SoMe
 - Også selv om det vælter ind

På kinesisk skrives ”krise” med to tegn:
”Fare” og ”mulighed”

Så spild aldrig en god krise!

APTUM
INC

Kontakt

- Jeg giver altid gerne et godt råd i telefonen
- Jeg drikker også kaffe – med mælk
- 23 24 88 82
- va@aptum-ink.dk

