

KRISKOMMUNIKATION OFFENTLIG SEKTOR 2018

KONFERENS 21 MARS
TEMADAG 22 MARS
STOCKHOLM



UR INNEHÅLLET

- Terrordådet på Drottninggatan – att kommunicera snabbt och korrekt i ett spänt läge
- Samverkan och samordning – kriskommunikation som en integrerad del av krishanteringen
- Strukturerade och systematiska arbetssätt för att identifiera och hantera kriser i verkligheten
- Långsiktig kriskommunikation – att vända opinionen genom rätt kommunikation
- Psykologiska aspekter av kriskommunikation – hur reagerar människor vid krissituationer och hur bör du anpassa din kommunikation?
- Kriskommunikation i sociala medier – kommunicera på rätt sätt och skapa förtroende vid kriser
- Skolattacken i Trollhättan – att kommunicera med allmänheten och anhöriga när det ofattbara händer

SEPARAT BOKNINGSBAR TEMADAG 22 MARS



Kriskommunikation när drevet går – strukturerade arbetssätt för kriskommunikation i traditionella och digitala kanaler

Pia Jansäter, Kriskommunikatör och kris-tränare, Jansäter kommunikation

TALARE



Katarina Winell
Kommunikationsdirektör
Stockholms läns landsting



Viktoria Asp
Analytiker, Försvarshögskolans
centrum för totalförsvaret och
samhällets säkerhet



Kristina Hedman
Säkerhetschef
Trollhättans kommun



Linda Nordgren
Kriskommunikatör och ansvarig
för sociala medier
Malmö stad



Ulrika Kjellström
Kommunikationschef
Länsstyrelsen Örebro län



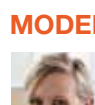
Peter Asp
Press- och marknadschef
Trollhättans kommun



Varg Gyllander
Författare och expert på kriskom-
munikation



Ulf Angberg
Kommunikationschef
Trafikverket



MODERATOR

Jessica Fremnell
Pressansvarig
Stockholms läns
sjukvårdsområde
FOTO Katja Bertell Vallin, SLSO

BEGRÄNSAT ANTAL DELTAGARPLATSER – ANMÄL DIG IDAG!

www.abilitypartner.se | Telefon 08-694 91 00 | bokning@abilitypartner.se

Arrangeras av

abilitypartner.

KRISKOMMUNIKATION OFFENTLIG SEKTOR 2018

KONFERENS 21 MARS • TEMADAG 22 MARS • STOCKHOLM

ONSDAG 21 MARS 2018

08:30-09:00 REGISTRERING

Registrering, kaffe och smörgås

09:00-09:10 INLEDNING

Ability Partner inleder konferensen och lämnar över till moderator Jessica Fremnell



Jessica Fremnell

Pressansvarig

Stockholms läns sjukvårdsområde

FOTO Katja Bertell Vallin, SLSO

Jessica jobbar som pressansvarig på Stockholms läns sjukvårdsområde. Hon har erfarenhet av att ha arbetat med kriskommunikation inom kommunal, statlig och landstingsdriven verksamhet. I sin roll möter hon ofta olika typer av krissituationer som innefattar både intern och extern kriskommunikation. Under konferensdagen kommer hon att guida dig igenom programmet och lyfta intressanta frågeställningar i samspel med talarna.

09:10-09:55 PRAKTIKFALL

NÅR DET OFATTBARA HÄNDER

Terrordådet på Drottninggatan

- Snabb och korrekt kommunikation i ett spänt läge – hur?
- Att agera på rätt sätt för att undvika ryktesspridning – så arbetade vi med både intern och extern kriskommunikation
- Samverkan med kommunerna i Stockholms län och övriga berörda organisationer
- Konkreta exempel: Vilka lärdomar har vi dragit och vad skulle vi göra annorlunda idag?



Katarina Winell

Kommunikationsdirektör

Stockholms läns landsting

Vad är det första man gör när ett terrordåd drabbar en stad? Hur använder man sig av den erfarenhet som man samlat på sig under år av arbete med kriskommunikation och krishantering när man står mitt i en av de största krishändelser som någonsin drabbat Sverige? Katarina är kommunikationsdirektör på Stockholms läns landsting och kommer under talarpasset att berätta om sina kommunikativa erfarenheter under och efter terrordådet på Drottninggatan – dagen då ett helt land befann sig i ett chocktillstånd.

10:00-10:45 PRAKTIKFALL

KRISKOMMUNICERA I SOCIALA MEDIER OCH SKAPA FÖRTROENDE

Kriskommunikation i sociala medier – kommunicera på rätt sätt och skapa förtroende vid kriser

- Hur kan du kommunicera med dina målgrupper och bygga relationer samt skapa förtroende både före, under och efter en kris?
- Vikten av att kommunicera snabbt och rätt för att bemöta olika inlägg och undvika sociala drev
- Konkreta exempel på hur kriser hanterats på rätt sätt i sociala medier



Linda Nordgren

Kriskommunikatör och ansvarig för sociala medier
Malmö stad

Sociala medier är ett kraftfullt sätt att kommunicera på med allmänheten vid krissituationer. Malmö stad har under en längre tid arbetat med sociala medier i kriskommunikationen och trycker på vikten av att skapa förtroende hos de man vill interagera med. Under talarpasset berättar Linda om aktuella kriser som Malmö har hanterat och vilka lärdomar man har samlat på sig.

10:45-11:15 FÖRMIDDAGSKAFFE OCH NÄTVERKANDE

11:15-12:10 EXPERTANFÖRANDE

ÄLSKA KRISEN OCH GÅ STÄRKT UR DEN

7 metoder för att identifiera och hantera kriser i verkligheten

- Systematiska, strukturerade men också mänskliga och lärande – ta del av kriskommunikationens sju metoder
- Snabb, korrekt och öppen kommunikation som stärker både organisationen och individen
- Exempel från verkligheten – aktuella kriser och hur Polisen hanterat dessa



Varg Gyllander

Författare och expert på kriskommunikation

Varg är tidigare pressekreterare hos Rikskriminalpolisen, numera chef över Stockholmspolisens mediecenter och har stor insyn i polisens operativa och strategiska arbete. Då polisen i Stockholm är en av den mest granskade, utsatta och krishärdade organisationen i landet har Varg lärt sig vad som fungerar och vad som inte fungerar när det hettar till. Hösten 2016 publicerades hans bok Kris – 7 metoder för att identifiera, agera och hantera kriser i verkligheten, en handbok som testar teorierna mot verkligheten. Boken innehåller exempel hämtade från polisen men kan appliceras i alla sammanhang. Ta del av sju metoder som fungerar på riktigt, det enda du behöver för att klara krisen; före, under och efter.

12:10-13:10 LUNCH OCH NÄTVERKANDE

13:10-14:10 EXPERTANFÖRANDE

MÄNNISKORS BETEENDE OCH KRISKOMMUNIKATION

Hur reagerar människor vid krissituationer och hur bör du anpassa din kommunikation?

- Vilka är de vanligaste krismyterna och varför är de farliga?
- Kommunikation för att påverka människors beteende – vilka möjligheter har du?
- Vad säger forskningen? – Bra och dåliga kommunikationsexempel från studerade fall



Viktoria Asp

Analytiker

Försvarshögskolans centrum för totalförsvaret och
samhällets säkerhet

En kris inträffar aldrig i ett vakuum. Hur allmänhet och professionella agerar och kommunicerar påverkar händelseförloppet. Många kriser hade kunnat hanterats bättre om man tagit hänsyn till hur människor

reagerar på kriser och vilka behov de har av kommunikation i svåra situationer. Viktoria arbetar som analytiker på Försvarshögskolan och är bland annat specialiserad inom hur människor agerar vid kriser.

14:10-14:40 EFTERMIDDAGSKAFFE OCH NÄTVERKANDE

14:40-15:25 PRAKTIKFALL

SAMVERKAN OCH SAMORDNING PÅ RÄTT SÄTT

Samverkan inom kriskommunikation – en ständigt pågående utvecklingsprocess

- Vägen till samordnad kriskommunikation och vilka lärdomar som kan dras
- Kriskommunikation som en integrerad del av krishantering
- Länsövergripande vägledningsdokument för hela Örebro län som skapar rätt förutsättningar för samordnad kriskommunikation
- Exempel på samordnad kriskommunikation och vilka lärdomar som kan dras



Ulrika Kjellström
Kommunikationschef
Länsstyrelsen Örebro län

Hur arbetar din organisation med samordnad kriskommunikation? Vilka aktörer är ni samordnade med, varför och på vilket sätt? Detta är frågor som alla offentliga organisationer bör ställa sig för att på bästa möjliga sätt förbereda sig för olika typer av kris-scenarion. Under talarpasset berättar Ulrika om hur Länsstyrelsen Örebro län arbetar för att samordna sin kriskommunikation och integrera den i krishantering.

15:30-16:15 PRAKTIKFALL

ATT SAKTA MEN SÄKERT RÄDDA ETT ANSEENDE

Öppenhet, proaktivitet och transparens – så återfick vi förtroendet från allmänheten under och efter projekt Hallandsåsen

- Från Rhoca Gil och gift i vattnet till färdig tunnel – vilka kommunikativa lärdomar har vi dragit?
- Professionellt och situationsanpassat kommunikationsarbete – så lyckas du i din organisation
- Målmedveten kommunikation – så har vi arbetat för att nå ett gemensamt arbetssätt i hela organisationen
- Innovativ kommunikation som ger resultat – sätt riktningen från början, samarbeta med andra aktörer och sätt ut tydliga milstolpar



Ulf Angberg
Kommunikationschef
Trafikverket

Ulf har arbetat med kommunikation i flera olika roller och har under de sista 15 åren varit kommunikationschef för Hallandsåsprojektet. Under 2016 blev kommunikationsverksamheten som han ledde nominerad till Sveriges kommunikationsverksamhetens pris Bästa kommunikation offentliga organisation. Idag arbetar han som kommunikationsansvarig för Västlänken-projektet, ett komplext projekt i centrala Göteborg som kräver mycket gällande både teknik, logistik och kommunikation med många olika aktörer.

16:20-17:05 PRAKTIKFALL

KRISKOMMUNIKATION I STORMENS ÖGA

Skolattacken i Trollhättan – att kommunicera med allmänheten och anhöriga när det ofattbara händer

- Vilken hjälp hade vi av vår krisberedningsplan?
- Anhöriga som i stor skala söker information, stöd och tröst – arbetssätt för att möta utmaningarna för krisorganisationen
- Så arbetade vi för att undvika ryktesspridning
- Lärdomar och fallgropar – detta hade vi gjort annorlunda med facit i hand



Kristina Hedman
Säkerhetschef
Trollhättans kommun



Peter Asp
Press- och marknadschef
Trollhättans kommun

En attack i en skola. Ett av de värsta scenarion man kan tänka sig. Sverige har varit relativt förskonat från den här typen av kriser, men i Trollhättan hände det som inte fick hända. Peter och Kristina berättar under talarpasset om sitt krishanterings- och kriskommunikationsarbete både under och efter skolattacken och lyfter både vad man gjorde bra och vad man idag hade gjort annorlunda.

17:05-17:15 KONFERENSEN SAMMANFATTAS OCH AVSLUTAS

Om Ability Partner

Ability Partners vision är att förbättra individers och organisationers förmåga att hantera förändring, växa och uppnå goda resultat. Genom att lära känna dig och din organisations behov kan vi kontinuerligt erbjuda utbildningar, seminarier, konferenser, events, nätverk och konsultativa tjänster som hjälper dig i det dagliga arbetet och stärker konkurrenskraften.

Ability Partner verkar på den nordiska marknaden utifrån ambitionen att erbjuda evenemang som ger mest värde för pengarna samt att ha 100 % nöjda och återkommande kunder. För mer information om Ability Partner eller detta evenemang, kontakta oss via telefon 08-694 91 00.

Intresserad av en affärsutställning?

Ability Partner erbjuder ditt företag unika möjligheter att stärka varumärket och bygga relationer med en väl avgränsad målgrupp såväl under som efter evenemanget. Vi skräddarsyr upplägget utifrån dina behov och önskemål. Kontakta oss så berättar vi mer!

Janne Huttunen • Tel: 08-694 91 00 • Mobil: 070-495 73 50
E-post: janne.huttunen@abilitypartner.se

KRISKOMMUNIKATION OFFENTLIG SEKTOR 2018

KONFERENS 21 MARS • TEMADAG 22 MARS • STOCKHOLM

GODA SKÄL ATT DELTA PÅ KONFERENSEN

- Lyssna till kriskommunikations-erfarenheter från terrordådet på Drottninggatan
- Ta del av konkreta exempel på lyckad samverkan och samordning av kriskommunikation och krishantering
- Ta del av strukturerade och systematiska arbetssätt för kriskommunikation
- Lär dig hur du genom långsiktig kriskommunikation kan vända opinionen åt rätt håll
- Lyssna till hur de psykologiska aspekterna av kriskommunikation bör utforma hur du kommunicerar i spända lägen
- Ta del av hur du via kriskommunikation på sociala medier kan skapa förtroende och trygghet
- Lyssna till konkreta exempel på hur man kommunicerade med allmänheten och anhöriga vid skolattacken i Trollhättan
- Nätverka och utbyt erfarenheter med branschkollegor från runt om i landet

Vad gör du när Uppdrag granskning ringer?

Kriskommunikation när drevet går – strukturerade arbetssätt för kriskommunikation i traditionella och digitala kanaler

Nya förutsättningar för kriser och kriskommunikation råder i en social och digital värld där traditionella gränser suddas ut. Journalister vill veta vad som hänt och informationen sprids snabbare än någonsin. Hur kan man förbereda sig proaktivt för en kris? Vilken typ av kriskommunikation fungerar bra och varför? När mediedrevet satt igång – vad gör du då? Detta är frågor du som arbetar med kommunikation bör ställa dig.

Under dagen får du lära dig allt från kriskommunikationen/-hanteringsens grunder och framgångsfaktorer till hur du kan arbeta förebyggande innan krisen ens har skett.

- Krishantering och kriskommunikation – framgångsfaktorer både på det operativa och strategiska planet
- Nya förutsättningar för kriskommunikation i en allt mer digital, social och komplex kontext
- Praktiska arbets- och förhållningssätt när drevet går – kriskommunikation i praktiken
- Medielogik och mediedramaturgi – hur gör du för att nå ut med dina bästa budskap och argument?
- Krisplan och mediestrategi – så säkerställer du att rutiner och ansvar fungerar när krisen är ett faktum
- Proaktiva arbetssätt som fungerar för att undvika förtroendekriser
- Använder du de sociala mediernas fulla potential i en kris? – Om att kombinera rätt kanaler för bästa effekt



Under ledning av

Pia Jansäter

Kriskommunikatör och kris-tränare

Jansäter kommunikation

Pia Jansäter har över 25 års erfarenhet av att arbeta inom kriskommunikation, krishantering, PR och medierelationer, inom både offentlig och privat sektor. Specialinriktningen ligger inom just kriskommunikation, där hon har arbetat både operativt och strategiskt i det akuta skeendet liksom i förebyggande och proaktiva aktiviteter. Pia är även en mycket uppskattad föreläsare och kurshållare som brinner för att förmedla kunskap genom att lyfta intressanta och relevanta case.

Hålltider för temadagen

08.30 Registrering med kaffe och smörgås

09.00 Temadagen inleds

16.00 Temadagen avslutas

Vi bryter passet för lunch samt för- och eftermiddagskaffe.

ANMÄLAN



KRISKOMMUNIKATION OFFENTLIG SEKTOR 2018

Tid
Konferens 21 mars 2018
Temadag 22 mars 2018

Plats
Citykonferensen Ingenjörshuset
Malmskillnadsgatan 46
Stockholm
08-613 81 00

Fyra sätt att anmäla sig

Webb: www.abilitypartner.se

Mail: bokning@abilitypartner.se

Tel: 08-694 91 00

Post: Ability Partner
Telegrafgränd 5
111 30 Stockholm

99%
av våra kunder
rekommenderar oss
- testa du också!

Pris

I konferenspriset ingår kaffe, lunch och dokumentation. Rabatterna kan ej kombineras med andra erbjudanden. Alla priser är exkl. moms.

PRISER / PERSON	Boka senast 9 februari	Boka senast 9 mars	Ordinarie pris
Konferens	6.990 kr 1.000 kr rabatt	7.490 kr 500 kr rabatt	7.990 kr
Konferens + temadag	9.980 kr 6.000 kr rabatt	10.980 kr 5.000 kr rabatt	11.980 kr 4.000 kr rabatt
Temadag	6.990 kr 1.000 kr rabatt	7.490 kr 500 kr rabatt	7.990 kr

Mängdrabatt vid minst 3 bokningar

Anmäl 3 personer eller fler från samma organisation samtidigt så betalar person 3, 4, 5 osv **5.990 kr** för konferensen eller temadagen och endast **8.980 kr** för konferensen + temadagen.

Konferens 21 mars 2018

Temadag 22 mars 2018

Förnamn

Efternamn

E-post

Befattning

Avdelning

Telefon

Fax

Företag / organisation

Adress

Post nr

Ort

Tel växel

Bransch

Antal anställda

Betalningsvillkor

Betalning sker mot faktura med 30 dagars betalningsvillkor. Vid betalning efter förfallodagen utgår dröjsmålsränta med 10%.

Avbokningsvillkor

Anmälan är bindande men deltagarplatsen kan alltid överlåtas till en kollega. Vid skriftlig avbokning senast 4 veckor innan konferensen återbetalas full avgift. Vid avbokning 2-4 veckor innan konferenstillfället erhålls ett värdebevis som kan användas som betalning på någon annan av Ability Partners konferenser. Därefter utgår ingen ersättning vid avbokning. Vid avbokning tas en administrativ avgift på 500 kr.

Boende i Stockholm

Vi samarbetar med nedanstående hotell. Ange koden "Ability Partner" när du bokar dig så erhåller du rabatt.

Mornington Hotel, Nybrogatan 53. Tel: 08-507 330 00

Freys Hotel, Bryggargatan 12. Tel: 08-506 214 00

Scandic Hasselbacken, Hazeliusbacken 20. Tel: 08-517 517 00

Uppge koden D000028081 vid bokning på Scandic Hasselbacken.