Information & Kommunikation 2

Medieträning och krisinformation

Kris

- en olycka
- ekonomiskt problem
- ett tekniskt haveri

- Viktigt att behålla kontrollen

Medieträning

- Inte att ljuga
- Säkerställa att organisationens perspektiv förmedlas klart och tydligt

- Ett sätt: Budskapshuset
  - Taket (Kärnbudskapet)
  - Stödpelare 1 (Fakta)
  - Stödpelare 2 (Åtgärd)
  - Stödpelare 3 (Vision)
  - Grunden (Bevis)

Taket (Kärnbudskapet)

- *"Vårt fulla fokus är att minimera skadorna på naturen och ta ansvar för saneringen."*

Stödpelare 1 (Fakta)

- *"Klockan 04:15 uppstod en läcka i en ventil på fabrik 4. Läckan stoppades manuellt inom 12 minuter."*

Stödpelare 2 (Åtgärd)

- *"Vi har nu 45 saneringsarbetare på plats i samarbete med räddningstjänsten och har spärrat av det drabbade området."*

Stödpelare 3 (Vision)

- *"Vi har inlett en extern haveriutredning och byter under veckan ut samtliga ventiler av denna modell på alla våra anläggningar."*

Grunden (Bevis)

- *Investeringsbudgeten för säkerhetsuppgraderingen är på 12 miljoner kronor och godkändes av styrelsen i morse.*

Tre verktyg

- När en journalist ställer vinklade, aggressiva eller spekulativa frågor använder en professionell talesperson tre specifika verktyg för att behålla kontrollen.

- **Bridging (Överbryggning)**
- **Flagging (Flaggning)**
- **Hooking (Kroka)**

Bridging (Överbryggning)

- [Fråga från journalist] ➔ **(1. Svara/Bemöt)** ➔ **(2. Brygga)** ➔ [Ditt förberedda Budskapshus]
- Att artigt men bestämt styra bort från journalistens vinkling och tillbaka till det egna **budskapshuset**. Man ger ett kort, ärligt svar eller erkännande, och använder sedan en språklig "brygga".
  - *Brygga A: "Det stämmer att det har brustit i denna rutin, **men det viktiga i sammanhanget är att...** [Gå till Stödpelare 2]"*
  - *Brygga B: "I dagsläget vill jag inte spekulera i framtida kostnader, **men det jag kan slå fast med säkerhet är...** [Gå till Grunden]"*

Flagging (Flaggning)

- [Fråga från journalist] ➔ **(1. Svara/Bemöt) ➔ (2. Flagga)**

- Att verbalt markera för lyssnaren vad som är absolut viktigast så att de inte missar kärnan i ett längre svar.
  - *Exempel: "Om ni bara ska komma ihåg en sak från den här presskonferensen så är det att..."*

  eller
  - *"Det mest centrala i hela denna utredning är..."*

Hooking (Kroka)

- [Fråga från journalist] ➔ **(1. Svara/Bemöt) ➔ (2. Krok)**

- Att avsluta sitt svar med en retorisk "krok" som bjuder in journalisten att ställa den fråga man faktiskt *vill* svara på.
  - *Exempel: "...och det har lett fram till att vi har tagit fram en helt ny säkerhetslösning som förändrar förutsättningarna helt."*
  - (Journalisten kommer nästan garanterat att fråga: *"Vad är det för säkerhetslösning?"*).

Uppgift

- **"Bridging & Medieträning" (Tidsåtgång: ?? min)**
- **Pedagogiskt syfte:** Att praktiskt öva på att behålla lugnet under press, identifiera dolda agendor i frågor samt tillämpa retoriska broar (*bridging*) tillbaka till ett strategiskt kärnbudskap.
- **Instruktion:**
  - Dela in klassen i par. Elev A är journalist och Elev B är pressansvarig för det fiktiva företaget **"Sveas Bröd"** (där spår av nötter av misstag hamnat i bullar vilka levererats till förskolor).
  - Låt paren under 10 minuter skriva ett gemensamt **Budskapshus** för Sveas Bröd utifrån modellen i teoridelen.

Intervjufas

- **Intervjufas 1 (4 min):** Elev A (journalisten) får i uppgift att göra en aggressiv och djupt kritisk intervju. Journalisten ska försöka locka in Elev B i fällor (t.ex. "Betyder detta att ni skyr alla medel för att spara pengar?", "Hur många barn ska behöva nästan dö innan ni stänger bageriet?"). Elev B måste svara på alla frågor, men ska inom 5 sekunder använda en *brygga* för att ta sig tillbaka till sitt kärnbudskap eller sina stödpelare.

En gång till

- Byt roller och kör **Budskapshus (10 min)** och **Intervjufas (4 min)** med ett nytt scenario, till exempel att ett gymnasiums skoldatabas har hackats och elevers betyg har läckt ut på nätet.

Fördjupat scenario: Skoldatabasen & Betygsläckan

- **Bakgrund** Ett intrång har skett i kommunens skoldatabas. En anonym aktör påstår sig ha kommit över avgångsbetyg för 600 gymnasieelever, sekretessbelagda åtgärdsprogram samt personnummer. Utdrag har publicerats på ett anonymt forum, och aktören kräver en lösensumma för att inte släppa hela databasen. Rykten sprids på sociala medier om att rektorn kände till säkerhetsbrister redan i våras men ignorerade dem för att spara pengar.
- **Roller**
- **Elev A (Grävande lokaljournalist / Skoltidningsreporter):** Vinklar hårt, söker en syndabock och pressar på personuppgiftsansvar och panik bland elever och föräldrar.
- **Elev B (Kommunens IT-chef / Skolans pressansvarige):** Måste lugna elever och vårdnadshavare, undvika att spekulera om ransomware-kravet och hålla sig strikt till budskapshuset.
- **Stöd för Budskapshuset (För Elev B)**
- **Taket (Kärnbudskap):** "Elevernas personliga integritet och datasäkerhet är vår högsta prioritet, och vi vidtar nu alla åtgärder för att säkra systemen och utreda omfattningen."
- **Stödpelare 1 (Fakta):** Intrånget isolerades kl. 06:30 imorse och servern togs omedelbart offline; en anmälan har gjorts till Polisen och Integritetsskyddsmyndigheten (IMY).
- **Stödpelare 2 (Åtgärd):** Extern IT-forensisk expertis är på plats, och ett informationscenter för oroliga vårdnadshavare har öppnats.
- **Stödpelare 3 (Vision / Framtid):** Vi implementerar omedelbart skärpta autentiseringskrav på samtliga kommunala system.
- **Grunden (Bevis):** Loggar och systemdata har säkrats och överlämnats till polisens nationella it-brottscentrum för teknisk analys.
- **Fällor och tuffa frågor från Journalisten**
- "Stämmer det att ni struntade i att uppdatera era brandväggar för att spara pengar?"
- *"Kan du garantera till 100% att inte hemliga adresser till elever med skyddad identitet nu ligger ute på nätet?"*
- *"Varför ska föräldrar lita på er skola när ni inte ens kan hålla personnummer hemliga?"*

Scenario 2: E-sporteventet & Det kollapsade nätverket

- **Bakgrund:** Skolan anordnar ett stort LAN/e-sportevenemang med 200 betalande deltagare från tre kommuner. Mitt under finalen i turneringen slås hela nätverket ut på grund av en överbelastningsattack (DDoS) eller felkonfigurerad switch. Streamen dör, sponsorer kräver pengarna tillbaka och ilskna deltagare streamar live på TikTok och anklagar arrangörerna för inkompetens och bedrägeri.
- **Elev A (Arg e-sportjournalist / Gaming-streamer):** Använder dramatiserande frågor: *"Ni har tagit 400 kr i inträde av ungdomar – är inte detta rent bedrägeri?"*
- **Elev B (Projektledare för eventet):** Måste styra bort från ekonomiska anklagelser och spekulationer om attacken och istället fokusera på den tekniska felsökningen och kompensation till deltagarna.

Scenario 3: AI-fuskanklagelsen på storföretaget

- **Bakgrund:** En välkänd design- och kommunikationsbyrå vann nyligen ett prestigefyllt uppdrag värt 500 000 kr för att ta fram en ny visuell profil åt en biståndsorganisation. Nu har det avslöjats på Reddit att byrån använt oredigerade generativa AI-bilder från Midjourney – trots att kontraktet uttryckligen krävde handtecknade originalverk. Organisationen hotar med stämning.
- **Elev A (Branschjournalist):** *"Ljuger ni alltid för era kunder, eller är det bara när ni tar en halv miljon i arvode?"*
- **Elev B (Byråns VD):** Måste erkänna att en underleverantör/enskild medarbetare brutit mot riktlinjerna (kort svar/erkännande) och snabbt brygga över till byråns interna kvalitetsgranskning och dialogen med kunden.

Scenario 4: AI-övervakning i provsalen

- **Bakgrund:** Skolan har i smyg pilottestat ett nytt AI-baserat övervakningsverktyg som analyserar elevernas blickar och ansiktsrörelser via webbkameran under nationella prov för att upptäcka fusk. Systemet har flaggat fem elever för fusk som hävdar att de är oskyldiga. Elevrådet har kallat till protest och kräver rektorns avgång för olaglig biometrisk övervakning.
- **Elev A (Lokalreportern):** *"Tycker du det är rimligt att behandla 17-åriga elever som misstänkta brottslingar i ett övervakningssamhälle?"*
- **Elev B (Rektorn):** Måste försvara provens rättssäkerhet utan att låta kall, erkänna att kommunikationen brustit, samt brygga över till att inga disciplinära åtgärder tas enbart på AI-genererade flaggningar.

Lärarledd reflektion (?? min):

- Vilka bryggor fungerade bäst?
- När kändes det naturligt, och när kändes det som att talespersonen undvek frågan för uppenbart?
- Hur kan man nyansera sin brygga så att den känns ärlig men ändå kontrollerad?