

Negativ publicering om GIH

Olyckliga omständigheter, omdömeslöst handlande, brist på förutseende eller personliga konflikter kan leda till att högskolan utsätts för berättigad eller oberättigad extern kritik vilket kan leda till omfattande förlust av trovärdighet och goodwill.

När så sker kan uppmärksamhet i media i sämsta fall leda till skada för högskolan i form av minskat söktryck, svårigheter att rekrytera personal, minskade statsbidrag och försämrade arbetsmiljö. Den turbulens som ett sådant förlopp skapar på högskolan, innebär en kris.

Akutschede

Då det är uppenbart att ett mediadrev kommer att starta eller har startat.

1. Rektor samlar omedelbart berörda och krisledningsgruppen för en genomgång.
2. GIH:s ledning informeras.
3. Fakta och förlopp klarläggs.
4. Om det är rektor själv som är föremål för den externa kritiken kallas styrelsens ordförande in för att leda samtalen.
5. Kontaktperson med media utses (normalt kommunikationsansvarig) och en strategi för kommunikation och åtgärder beslutas.
6. Kommunikationsansvariga upprättar telefonpassning. Alla högskolans kontakter med media ska gå genom kontaktpersonen, som sedan kan avgöra om kontakter ska föras vidare eller inte.

Grunder för hantering och kommunikation

För alla åtgärder och all kommunikation gäller att utgå från vad som är fakta och verifierbar information. Det innebär att rykten eller ogrundade påståenden inte får föras vidare. Undersök saken och återkom.

Medarbetares, studenters eller andra personers agerande kommenteras inte under krisens akuta skede, utan först när tillräcklig kunskap inhämtats och frågan diskuterats i krisledningsgruppen. Ansvarigas återhållsamhet med rykten hindrar inte att medarbetare och studenter har frihet att på eget initiativ eller vid förfrågan tala om det som skett och kan åtnjuta anonymitetsskydd vid kontakter med media. Högskolan efterforskar inte interna källor.

En viktig regel för ansvariga är att omgående berätta allt som är fakta och verifierat. Försök inte portionera ut information i taktiskt syfte. Alla dokument på högskolan (med undantag av personlig information och arbetsmaterial) är i princip offentliga och får kopieras och lämnas ut.

Information lämnas regelbundet på högskolans hemsida där ambitionen är att ligga steget före och att vara saklig med vilja till självkritik och förbättringar. Ansvarig är kommunikationsansvariga.