BEREDSKAP – 8.–10. TRINN

Når kommunikasjonen bryter sammen

Beskjeden som ikke kom fram

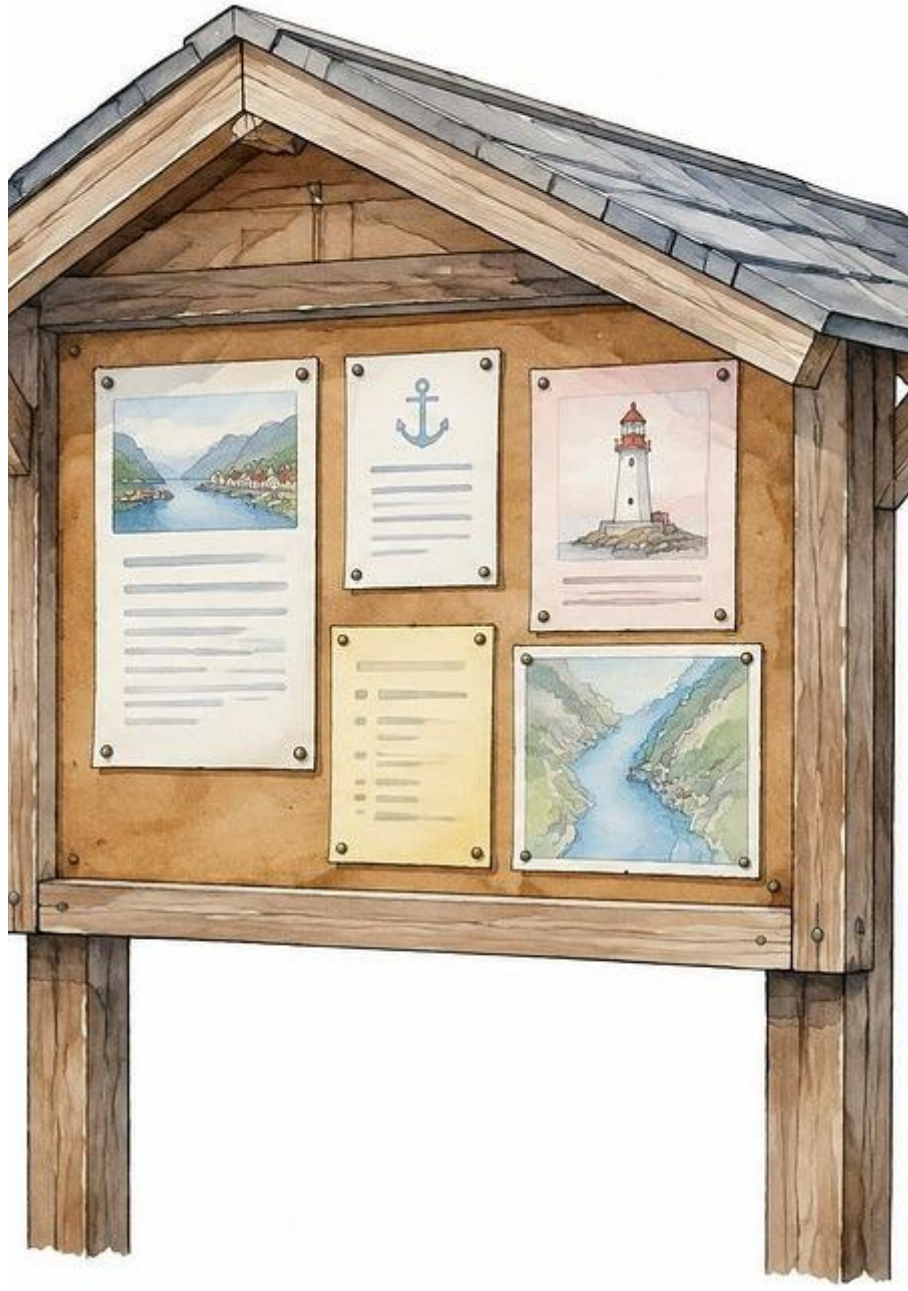
Klokken er 14.15 en torsdag.

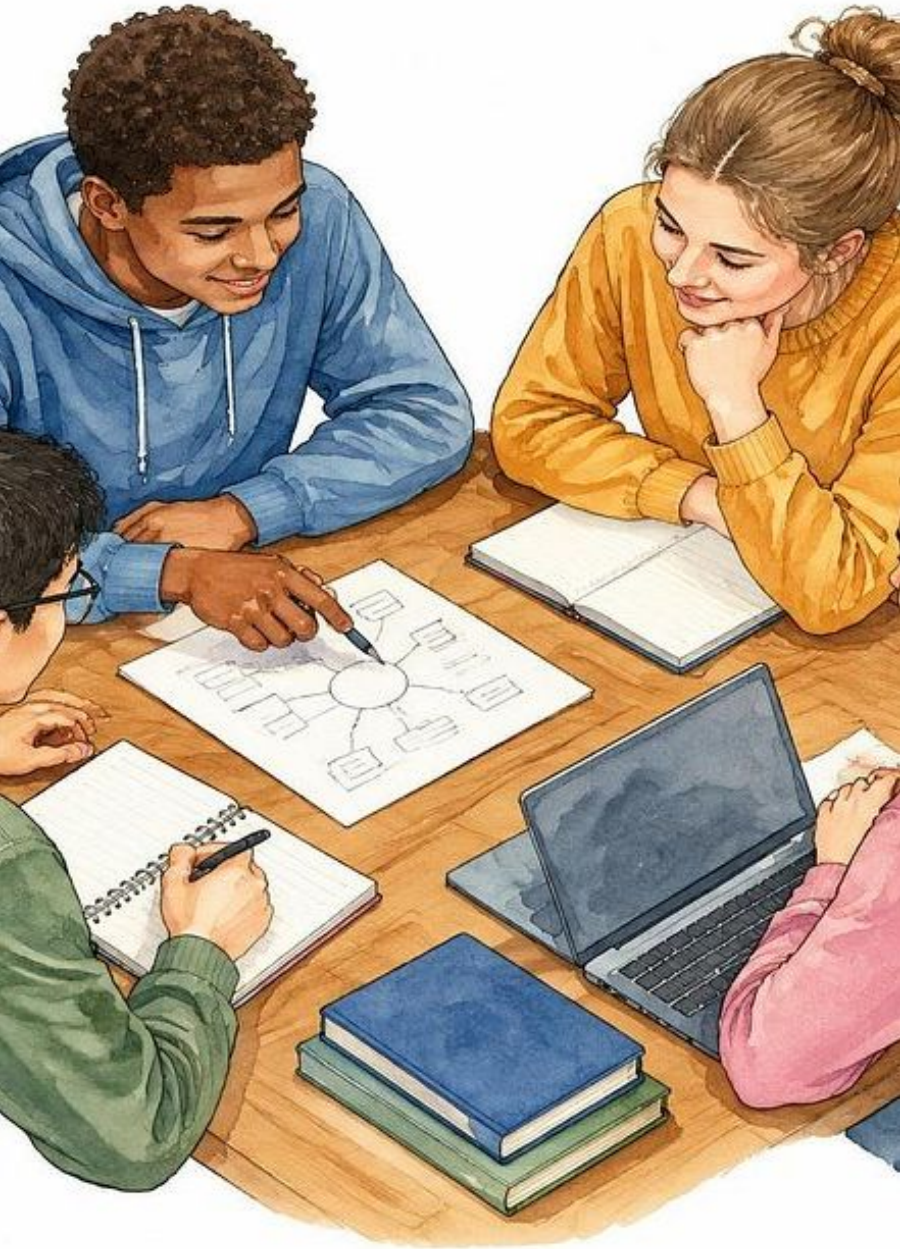
Et omfattende bortfall av mobilnett og internett rammer den fiktive kommunen Fjordvik.

Kommunen må informere innbyggerne om at drikkevannet i deler av kommunen foreløpig ikke skal brukes til drikke eller matlaging.

Men de vanlige digitale informasjonskanalene fungerer ikke.

Oppdrag: Hvordan kan kommunen nå fram med viktig informasjon når mange ikke kan motta digitale beskjeder?





Hva skal du lære?

Etter læringsreisen skal du kunne:

1. **Undersøke hvorfor viktig informasjon ikke når alle.**
2. **Skille mellom avsender, budskap, kanal og mottaker.**
3. **Vurdere hvilke kommunikasjonskanaler som kan fungere i ulike situasjoner.**
4. **Utvikle en kommunikasjonsplan for en konkret hendelse.**
5. **Teste om planen når fram til ulike mottakere.**
6. **Forbedre planen når testen avdekker svakheter.**

Målet er ikke bare å sende informasjon, men å undersøke om mottakeren faktisk kan få og forstå den.

Møt Fjordvik

Fjordvik har 12 000 innbyggere.

Kommunen har skoler, sykehjem, butikker, et industriområde og flere mindre bygder.

Mobilnett og internett er ute av drift i store deler av kommunen.

Strømforsyningen fungerer foreløpig, men enkelte områder har ustabil strøm.

Kommunen har informasjon om en mulig forurensning av drikkevannet. Den må formidle en tydelig forholdsregel mens situasjonen undersøkes.

Oppdrag: Hvem trenger informasjonen, og hvorfor kan det være vanskelig å nå dem?



Hva består kommunikasjon av?

Når vi kommuniserer, må flere deler fungere:

Avsender

Hvem gir informasjonen?

Budskap

Hva skal mottakeren få vite?

Kanal

Hvordan blir informasjonen formidlet?

Mottaker

Hvem skal få informasjonen?

Tilbakemelding

Hvordan kan avsenderen vite om informasjonen er mottatt og forstått?

Undersøk: Hvilke deler kan svikte selv om budskapet er riktig?

Ikke alle kan nås på samme måte

Kommunen må nå flere grupper:

- Elever og ansatte på skolen
- Beboere og ansatte på sykehjemmet
- Familier hjemme
- Personer som er på jobb
- Innbyggere i mindre bygder
- Personer som ikke forstår norsk godt
- Personer som har utfordringer med å høre, se eller lese

Oppdrag: Lag et mottakerkart.

For hver gruppe skal dere undersøke:

1. Hvor kan de befinne seg?
2. Hvilke kanaler kan nå dem?
3. Hva kan hindre at de får informasjonen?
4. Hvordan kan kommunen undersøke om beskjeden har nådd fram?



Hvilke kanaler kan vi bruke?

Mulige kommunikasjonskanaler kan være:

- Radio, dersom sendinger og mottak fungerer
- Oppslag på avtalte informasjonssteder
- Direkte informasjon fra ansatte og ansvarlige
- Informasjon gjennom skoler og institusjoner
- Oppsøkende kontakt der dette er forsvarlig og organisert
- Andre etablerte lokale beredskapskanaler

⚠ **Viktig:** En kanal er ikke automatisk tilgjengelig eller egnet. Det må undersøkes.

Oppdrag: Lag en kanalmatrise med tre vurderinger:

Kan fungere	Krever bestemte forutsetninger
Fungerer ikke nå	

Begrunn vurderingene.



Lag en tydelig beskjed

Kommunen har bekreftet følgende:

> *Drikkevannet i området Nordvika skal foreløpig ikke brukes til drikke eller matlaging. Kommunen undersøker situasjonen. Ny informasjon kommer klokken 18.00 gjennom kommunens etablerte informasjonssteder og andre tilgjengelige kanaler.*

Oppdrag: Utform en kort og forståelig beskjed.

Den må svare på:

- Hvem gjelder dette?
- Hva skal de gjøre?
- Hvorfor gis beskjeden?
- Hvem er avsender?
- Når og hvor kommer neste oppdatering?

Ikke legg til opplysninger dere ikke har fått.

Kan alle forstå beskjeden?

To innbyggere får den samme beskjeden.

- Den ene forstår den med en gang.
- Den andre blir usikker på om vannet kan brukes til tannpuss, dusjing eller klesvask.

Kommunen har ennå ikke gitt avklaringer om dette.

Oppdrag:

1. Hvilke spørsmål kan mottakerne ha?
2. Hva er bekreftet?
3. Hva er fortsatt uavklart?
4. Hvordan kan kommunen være tydelig uten å gjette?

Læringspunkt: God kommunikasjon handler også om å være åpen om det man ennå ikke vet.

Utvikle en kommunikasjonsplan

Dere er kommunens kommunikasjonsgruppe. Lag en plan med følgende innhold:

Mottaker-gruppe	Budskap	Kanal	Ansvarlig	Hvordan kontrollere?
Elever på skolen	…	…	…	…
Beboere på sykehjem	…	…	…	…
Innbyggere hjemme	…	…	…	…
Personer på jobb	…	…	…	…
Innbyggere i mindre bygder	…	…	…	…

Leveranse: Kommunikasjonsplan versjon 1. Dere skal ikke forutsette at alle kan nås med én og samme kanal.

Test planen

Bytt plan med en annen gruppe.

Den andre gruppen skal spille rollen som mottakere og undersøke:

- Kommer beskjeden fram?
- Er kanalen realistisk?
- Er budskapet forståelig?
- Vet mottakeren hva vedkommende skal gjøre?
- Er det tydelig hvor neste oppdatering kommer?
- Finnes det grupper som ikke blir nådd?

Leveranse: En testrapport med minst tre funn.



Nye utfordringer

Kommunen får nye opplysninger:

Situasjon A

Flere av de avtalte informasjonsstedene har ikke strøm.

Situasjon B

Enkelte innbyggere bor langt fra nærmeste informasjonssted.

Situasjon C

Et oppslag er blitt fotografert tidligere på dagen, men inneholder nå utdatert informasjon.

Situasjon D

En innbygger oppfatter beskjeden som en bekreftelse på at alt vann i kommunen er farlig.

Oppdrag: Velg minst to situasjoner. Hva svikter i planen deres, og hvordan kan dere forbedre den?

Når informasjon endrer seg

Klokken 18.00 har kommunen fått ny informasjon. Undersøkelsene viser at problemet gjelder et mindre område enn først antatt. Noen innbyggere har allerede fått den første beskjeden, men ikke oppdateringen.

Oppdrag:

- Hvordan viser dere tydelig at informasjonen er oppdatert?
- Hvordan hindrer dere at gamle beskjeder fortsetter å skape usikkerhet?
- Hvordan når dere personer som allerede har mottatt den første beskjeden?
- Hvordan kan dere undersøke om oppdateringen er forstått?

Leveranse: En oppdateringsrutine.



Forbedre planen

Bruk testresultatene og de nye utfordringene.

Lag **kommunikasjonsplan versjon 2**.

Planen skal nå ha:

1. Flere mulige kanaler for viktige mottakergrupper
2. En tydelig ansvarlig for hver kanal
3. En rutine for å kontrollere om informasjonen når fram
4. En rutine for oppdateringer og rettelser
5. Løsninger for grupper som er vanskelige å nå

Oppdrag: Forklar de tre viktigste forbedringene dere har gjort.

Kan vi stole på at planen virker?

En kommunikasjonsplan kan se god ut på papiret uten å fungere i praksis.

Undersøk:

- Hvilke deler har dere faktisk testet?
- Hvilke deler bygger på antakelser?
- Hva må prøves i en mer realistisk øvelse?
- Hvem bør delta i en slik test?
- Hva bør dokumenteres etterpå?

Læringspunkt: En plan blir ikke god bare fordi den er skrevet. Den må prøves, vurderes og forbedres.

Hva har du lært?

Fullfør setningene:

- Viktig informasjon kan mislykkes fordi …
- En god kommunikasjonsplan må ta hensyn til …
- Vi oppdaget en svakhet da …
- Vi forbedret planen ved å …
- Vi kan undersøke om informasjonen når fram ved å …
- Det viktigste jeg har lært om informasjonsberedskap, er …

Avsluttende spørsmål:

Hvordan kan vi sørge for at viktig informasjon ikke bare blir sendt, men faktisk når fram til dem som trenger den?



Lærerveiledning

Pedagogisk hensikt

Elevene skal utvikle praktisk informasjonsberedskap ved å planlegge, prøve ut og forbedre kommunikasjon under begrensede forhold. Hovedvekten ligger på mottakerperspektiv, tilgjengelighet, kanalvalg, tydelige budskap, oppdateringer og kvalitetssikring.

Dette skiller læringsreisen fra ressurser som primært handler om systemsvikt, kildekritikk eller spredning av feilinformasjon.

Anbefalt gjennomføring

Arbeidsformer: Scenariobasert problemløsning, Mottakeranalyse, Utforming av budskap, Kommunikasjonsplanlegging Rollespill og testing, Vurdering og forbedring, Individuell refleksjon

Forkunnskaper

Elevene bør forstå at samfunnsfunksjoner er avhengige av hverandre, og at viktig informasjon må være korrekt, tydelig og tilgjengelig.

Sentrale begreper

Informasjonsberedskap, kommunikasjon, avsender, mottaker, budskap, kommunikasjonskanal, tilgjengelighet, målgruppe, bekreftet informasjon, usikkerhet, oppdatering, rettelse, ansvar, reservekanal, tilbakemelding og testing.

Lærerens viktigste spørsmål

> **«Hvordan vet vi at informasjonen faktisk har nådd fram og blitt forstått?»**

Arbeidsmateriale 1 – Mottakerkart

Mottaker	Hvor befinner de seg?	Mulig kanal	Hindringer	Kontroll
Elever	Skole	Ansatte og oppslag	Ulike rom og aktiviteter	Bekreftelse fra ansvarlig
Eldre hjemme	Bolig	Avtalte lokale kanaler	Avstand og tilgjengelighet	Oppfølging gjennom etablerte ordninger
Ansatte	Arbeidsplass	Arbeidsleder	Ulike arbeidssteder	Bekreftelse gjennom ansvarslinje

Elevene fyller ut flere grupper selv.

Arbeidsmateriale 2 – Kommunikasjonsplan

Mottaker	Budskap	Primærkanal	Reservekanal	Ansvarlig	Kontroll
…	…	…	…	…	…

Arbeidsmateriale 3 – Testprotokoll

- **Dette testet vi:**
- **Dette fungerte:**
- **Dette fungerte ikke:**
- **Dette bygger fortsatt på antakelser:**
- **Dette bør vi forbedre:**

Arbeidsmateriale 4 – Forbedringslogg

Svakhet	Konsekvens	Forbedring	Hvordan kan vi teste den?
…	…	…	…