

Faktablad – Förberedelser för att möta felaktig och vilseledande information

Denna skrivelse riktar sig till offentlig verksamhet som är eller kan bli utsatt för missinformation, desinformation och ryktesspridning i samband med covid-19 och vaccinationsarbetet.

MSB ska ha en god förmåga att identifiera och möta informationspåverkan och annan spridning av vilseledande information riktad mot Sverige, samt genom kunskapsspridning bidra till övriga bevakningsansvariga myndigheters och berörda aktörers beredskap inom området.

Med anledning av detta har MSB tagit fram en lista över enkla förberedelser som verksamheter kan vidta för att möta missinformation, desinformation och ryktesspridning. Listan ska endast ses som ett stöd till de förberedelser och åtgärder som er organisation behöver göra. Varje organisation behöver utgå ifrån sina egna behov och förutsättningar.

Att tänka på:

- Förenkla möjligheterna för vaccination.
- Påminn om hur man får en vaccination och varför man bör vaccinera sig.
- Skapa bra upplevelser för de som väljer att vaccinera sig (snabbt, smidigt, enkelt).

Förberedelser

Förbered talepunkter och återkommande information

Vissa saker kommer ni behöva kommunicera återkommande om. Genom förberedda budskap och talepunkter kan representanter för er verksamhet snabbt och konsekvent svara på frågor från allmänhet och media. De flesta människor tar till sig information som framstår som opartisk och faktabaserad.

Håll budskapen enkla – upprepa ofta – spekulera inte – använd inkluderande termer

Känn din målgrupp

Fundera på vilka målgrupper som finns för er verksamhet och planera för hur ni når dem och med vilken information.

När det gäller vaccination kom ihåg: *Det är den generella allmänheten som är er huvudsakliga målgrupp, inte grupper som är emot vaccin.*

Skapa motståndskraft hos allmänheten mot missinformation

Skapa motståndskraft mot missinformation hos allmänheten genom kunskapshöjning om bland annat källkritikens grunder.

Checklista

- Förbered talepunkter
- Känn er målgrupp
- Skapa motståndskraft hos allmänheten
- Avfärda inte oro
- Dokumentera
- Kunskap och struktur

- Vid bemötande
- Samverka och ta stöd
- Bedöm situationen
- Tid är en faktor

Avfärda inte oro och frågor

Lyssna på era målgruppers oro och skapa möjlighet för dialog när ni kan. Följ hur orosfrågor utvecklas och förändras, anpassa budskap och kommunikation. Lyft sociala fördelar med vaccin och samhällsnyttan, men förtydliga också att vaccination inte är obligatoriskt. Glöm inte bort er egen personal i er kommunikation.

Dokumentera

För att effektivt kunna kommunicera och svara upp mot ett informationsbehov hos allmänheten behöver ni veta hur informationsmiljön om er och era frågor ser ut. Dokumentera gärna olika händelser och bedömningar ni gör av dessa. Notera olika narrativ som ni identifierar, budskap och vilken målgrupp som budskapen riktar sig till, eller hur de är menade att påverka den målgruppen. Kartlägg inte enskilda individer eller enskilda plattformar.

Kunskap och struktur i organisationen

Om din organisation har kunskap och etablerade strukturer för att bemöta felaktig information ger det förutsättningar för en snabb respons och kan minska effekten av missinformationen, desinformationen eller ryktsespridningen. Se till att din organisation har en medvetenhet om de hot och sårbarheter som finns kopplat till din organisation och dess ansvarsområde vid vaccination. En risk- och sårbarhetsanalys kan vara till hjälp.

Att möta

Bedöm situationen

Skapa er en situationsmedvetenhet genom att använda ABCDE modellen: A) *Vilka är det som sprider desinformationen?* B) *Hur är informationen vilseledande och går det att identifiera ett syfte?* C) *Är innehållet skadligt och innehåller det tydliga narrativ?* D) *Vilka är målgruppen för budskapet och hur sprids det?* E) *Vad kan effekten bli av informationen som sprids?*

Vid bemötande av felaktiga budskap

Om du ska bemöta felaktiga budskap om vaccination bör du fokusera på att avsölja tekniken som används, ge korrekt information om ämnet, samt upprepa inte den felaktiga informationen. Läs mer om tekniker i MSB handbok för kommunikatörer – *Att möta informationspåverkan*.

Samverka och ta stöd av andra

Glöm inte bort att samverka med varandra om misstänkt desinformation och informationspåverkan. Ni kan då göra gemensamma bedömningar och ta fram åtgärder. Det är viktigt att kommunikation som delas är enhetlig och stämmer med annan bekräftad information mellan verksamheter och myndigheter.

Tiden är en faktor

Din respons kan komma att behöva ske snabbt. Därav behovet av att förbereda sig med enkla budskap.

För mer information om hur ni kan arbeta med att identifiera och möta informationspåverkan – *Att möta informationspåverkan – Handbok för kommunikatörer*. <https://rib.msb.se/filer/pdf/28778.pdf>