



UiT

THE ARCTIC  
UNIVERSITY  
OF NORWAY

Institutt for ingeniørvitenskap og sikkerhet

## Risikokommunikasjon

*Hvordan lykkes med å kommunisere risiko?*

—

**Jostein Medby Loland**

*Masteroppgave i Samfunnssikkerhet, fordypning i sikkerhet og beredskap i nordområdene – SVF-3920*

*Juni 2014*

*Antall ord: 17730*





## **Forord**

Denne oppgaven er avslutningen på det to år lange studiet *Master i samfunnssikkerhet, fordypning i sikkerhet og beredskap i nordområdene* på Universitetet i Tromsø – NORGES ARKTISKE UNIVERSITET. Masteroppgaven representerer 30 studiepoeng og har blitt utført i perioden 1. januar til 1. juni 2014. Masterstudiet har vært to flotte, utfordrende og lærerike år i Tromsø.

I anledning avslutning av masteroppgaven, er det flere jeg vil takke for faglige bidrag, for støtte og motivering gjennom arbeidet med masteroppgaven, og i alle mine år som student.

Takk til Universitetet i Tromsø for et spennende og høyst aktuelt masterstudie!

Takk til alle studievenner på masterrommet. Takk for korte og lange lunsjpauser fylt med humor, alvor, diskusjon og motivering. Takk for å ha gjort disse to årene til en fantastisk opplevelse!

Takk til respondentene som har bidratt til denne oppgaven. Å møte dere har vært spennende, interessant og lærerikt. Det motiverer å treffe mennesker som er dyktige og dedikerte i sitt arbeid!

Takk til veiledere Maria Sydnes og Jens Andreas Terum for deres bidrag til denne oppgaven.

Til slutt vil jeg takke min familie. Dere har støttet, motivert, oppmuntret og manet til innsats i tunge stunder. Uten dere hadde ikke dette vært mulig!

**Tromsø 1. juni. 2014**

**Jostein Medby Loland**



## **Sammendrag:**

Denne masteroppgaven er en del av studieprogrammet 2-årig *Master i samfunnssikkerhet, fordypning i sikkerhet og beredskap i nordområdene*. Studiet er gjennomført på Universitetet i Tromsø – NORGES ARKTISKE UNIVERSITET. Arbeidet med oppgaven startet i januar og avsluttes 1. juni 2014.

Søkeord: Risiko, kommunikasjon, risikokommunikasjon.

Risikokommunikasjon er ett relativt nytt fagfelt og har fått økende fokus de siste tiår som en viktig del av risikostyring og risikoanalyse.

Denne oppgavens formål er å sette søkelys på hvilke faktorer som er avgjørende for om man lykkes med risikokommunikasjon. Oppgavens problemstilling er ”Hvordan lykkes med risikokommunikasjon?” I tillegg til teori er det innhentet empiri fra intervju med respondenter fra to kommuner. Risikokommunikasjon er et samarbeid mellom eksperter på beredskap og eksperter på kommunikasjon. For å få dekket begge disse fagområdene er det intervjuet respondenter som arbeider med kommunikasjon og respondenter som arbeider med beredskap fra to kommuner.

Oppgaven konkluderer med at de viktigste fokusområdene kan listes opp i stikkordene tillit, formidling av budskap, dialog og kjennskap til publikum. For å lykkes med å kommunisere risiko er det viktig å ha en helhetlig tilnærming som inkluderer alle faktorene. I tillegg til å ha fokus på disse faktorene, må man være bevisst på hvilket nivå risikokommunikasjonsdebatten utspilles på. På lavt debattnivå legges mest fokus på formulering av budskap. På høyere debattnivå vil det fremdeles være viktig å formulere budskapet godt, men faktorer som tillit og dialog vil være viktigere. Bruk av tekniske eksperter vil fremdeles ha en rolle i å fjerne vitenskapelig usikkerhet, men debatten vil i større grad bli styrt av menneskelige verdier og kulturelle overbevisninger.



1.0 Innledning.....	1
1.1 Bakgrunn (Problemidentifisering).....	1
1.2 Utfordringer for risikokommunikasjon .....	2
1.3 Tidligere forskning.....	2
1.4 Formål og Problemstilling: .....	6
1.5 Oppgavens struktur .....	7
2.0 Teoretisk rammeverk.....	9
2.1 Risikokommunikasjon .....	9
2.2 Faktorer som påvirker risikokommunikasjon.....	11
2.2.1 Formidling av risiko .....	11
2.2.2 Utforme risikokommunikasjons melding.....	11
2.2.3 Tillit .....	13
2.2.4 Ulike typer publikum.....	14
2.3 Risikokommunikasjonens ulike debatt nivåer.....	14
2.4 Analytisk tilnærming: .....	15
3.0 Metode:.....	17
3.1 Case-studie.....	18
3.2 Innsamling av data .....	19
3.2.1 Intervju .....	19
3.3 Valg av respondenter:.....	19
3.3.1 Dokumentanalyse.....	23
3.4 Validitet og Reliabilitet.....	23
4.0 Empiri:.....	27
4.1 Risikokommunikasjon i Norge:.....	27
4.1.1 Statens kommunikasjonspolitikk .....	27
4.1.2 Prinsipper for god kommunikasjon .....	28
4.2 Forskningsspørsmål 1: Hvilke faktorer vektlegges av to norske kommuner i praktisering av risikokommunikasjon?.....	30
4.2.1 Dialog.....	30
4.2.2 Formulere budskap .....	32
4.2.3 Tillit .....	34
4.2.4 Publikum.....	36
4.2.5 Oppsummering av suksessfaktorer.....	37
4.3 Forskningsspørsmål 2: Hvordan blir de ulike faktorene påvirket av de ulike debattnivåene for risikokommunikasjon? .....	38
4.3.1 Oppsummering: .....	40
5.0 Drøfting.....	41

5.1 Hvilke faktorer er avgjørende for å lykkes med risikokommunikasjon? .....	41
5.1.1 Tillit: .....	41
5.1.2 Formulere budskap:.....	43
5.1.3 Publikum .....	44
5.1.4 <b>Dialog</b> .....	45
5.2 Risikokommunikasjon på ulike debattnivå .....	46
6.0 Konklusjon:.....	48
Kildeliste .....	51
Vedlegg .....	51
Vedlegg 1: Intervjuguide .....	55
Vedlegg 2: Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet.....	59

Liste over figurer:

Figur 1: Tabell over respondenter.....	21
--	----



## 1.0 Innledning

### 1.1 Bakgrunn og probleidentifisering

Å drive risikokommunikasjon uten effekt har ingen hensikt. Hva er det som skal til for at man når frem med budskapet sitt når det handler om risiko? Denne oppgaven skal sette søkelys på hvilke faktorer som er avgjørende for å lykkes med risikokommunikasjon.

Det er et økende fokus på mulige kriser og katastrofer i samfunnet og spørsmål som blir stilt i etterkant dreier seg ofte om man kunne vært bedre forberedt og hvem som har ansvar. Dette har i større grad fått et politisk aspekt de senere år, der en katastrofe kan gjøre stor politisk skade, dersom man ikke er godt nok forberedt. Det samme gjelder sterke merkevarenavns sårbarhet i forhold til kriser med tanke på skade av omdømme (Gangdal & Angeltveit, 2014). Dette er noe av grunnen til at beredskap har fått en viktigere rolle og blir stadig mer debattert blant politikere, fagfolk og i media. Ved å være godt forberedt kan man minimere skadeomfanget og katastrofepotensial med tanke på antall døde og skadde, og skade på verdier (Aven, Boyesen, Njå, Olsen, & Sandve, 2004).

For at innbyggerne i en kommune skal ha mulighet til å stille best mulig rustet til å takle en risiko på best mulig måte er det viktig med god risikokommunikasjon mellom kommunen og innbyggerne. Innbyggerne trenger kunnskap om eventuelle farer og risikoer for å kunne beslutte hvordan de skal håndtere risikoen. Med nøye gjennomtenkt risikokommunikasjon før en potensiell risiko vil innbyggerne derfor ha mulighet til å stille bedre rustet til å takle uforutsette hendelser/påkjenninger (Aven et al., 2004). Hvordan det drives risikokommunikasjon er blant annet avgjørende for hvor mange som mottar informasjonen og hvordan den blir mottatt.

Kommunene har en sentral rolle i håndtering av samfunnssikkerhet og beredskap ettersom de har ansvar for sine innbyggers sikkerhet og trygghet (DSB, 2012). Kommunen er tross alt omtalt som fundamentet i nasjonalt beredskapsarbeid dersom man fokuserer på borgere (*Samfunnssikkerhet i plan- og bygningsloven*, 2012).

Beredskapsplanlegging i kommunene er fastsatt blant annet i sivilbeskyttelsesloven, kapittel fem som omhandler kommunal beredskapsplikt. Her kan vi se i § 15 at kommunen skal ha en beredskapsplan som blant annet skal inneholde en plan for informasjon til media og befolkningen (Sivilbeskyttelsesloven, 2010). Dette kan vi også lese i Forskrift om kommunal

beredskapsplikt (2011) § 4. beredskapsplikt, hvor det står at kommunen skal ha en beredskapsplan som minimum skal inneholde blant annet en plan for krisekommunikasjon med befolkningen, media og egne ansatte.

## 1.2 utfordringer for risikokommunikasjon

Risikokommunikasjon møter flere utfordringer. Ekspertene på et fagfelt bruker i stor grad fagtermer og noen av disse kan være vanskelige for publikum å forstå. Man må derfor lære publikum hva man mener med sannsynlighet i de ulike tilfellene dette begrepet benyttes. Publikum må også forstå meningen med forskjellige tidsenheter som for eksempel langtidseffekter. En annen utfordring innenfor risikokommunikasjon er å forbedre publikums tillit og troverdighet til de aktørene som vurderer og håndterer risiko. En utfordring vil også være situasjoner der det er flere berørte grupper. Det vil da kreves god koordinering for å involvere alle de ulike gruppene i dialog. Noe av det samme gjelder også håndtering av kommunikasjon med en eventuell befolkning. Befolkningen kan i stor grad bestå av mennesker med ulike bakgrunner når det gjelder språk, kultur og nasjonalitet (Renn, 2008).

God kommunikasjon er viktig for å formidle informasjon mest mulig effektivt. I dagens samfunn er det store muligheter for å ta i bruk moderne tekniske hjelpemidler for å kommunisere informasjon raskt og effektivt (Gangdal & Angeltveit, 2014). Denne tilgjengeligheten på informasjon kan oppleves som en uoversiktlig jungel for mange, der man kan oppleve for mye informasjon og slite med å skille ut viktig informasjon fra uviktig og sann fra usann. Før en potensiell krise vil det være viktig for en kommune å få frem sitt budskap. Hvordan kan kommunen gjøre dette?

## 1.3 Tidligere forskning

Risikokommunikasjon er et relativt nytt fagfelt som har gjennomgått en stor utvikling siden dets oppstart på begynnelsen av 1980-tallet. Fagfeltet har siden oppstarten blitt forsket på og gitt oppmerksomhet som en viktig del av risikostyring og risikovurdering (Aven og Renn 2010).

Fra risikokommunikasjon som fagfelt oppstod og frem til i dag har det pågått en endring i synet på hva risikokommunikasjon skal inneholde og hvordan risikokommunikasjon bør praktiseres. Jeg vil nå presentere to ulike fremstillinger av hvordan synet på

risikokommunikasjon har utviklet seg, for deretter å kort presentere noen områder som tillegges fokus i moderne forskning på risikokommunikasjon.

Risikokommunikasjonens historiske utvikling blir av Leiss (1996) delt inn i tre faser. Den første fasen strekker seg omtrentlig fra 1975 til 1984. Dette var en periode hvor risikokommunikasjon var sterkt preget av detaljerte beregninger. En stor svakhet som ble utviklet i denne perioden kan omtales som ”de tekniske ekspertenes arroganse” (Leiss, 1996). I dette ligger en forskjellig persepsjon av risiko. Tekniske eksperter hadde en oppfatning av risiko og formidlet denne ved bruk av tekniske definisjoner og tall. Dette var vanskelig for den allmenne befolkning å forstå, og det oppstod ett misforhold mellom hvordan de ulike gruppene forstod risikoer. Delvis som et resultat av dette mistet ekspertene og bedriftene de representerte tillit og budskapet ble derfor svekket. Som et resultat av den manglende kommunikasjonen mellom eksperter og ”vanlige” mennesker oppstod risikokommunikasjon i løpet av 1980- tallet. (Siegrist, Earle og Gutscher, 2007). Risikokommunikasjon var ment å fylle denne kløften av forvirring mellom eksperter og mennesker.

Fase to strekker seg fra ca. 1985 til 1994 (Leiss, 1996). I denne fasen ble det vektlagt fokus på suksessfull kommunikasjon. Man overførte flere sentrale kommunikasjonstekniske prinsipper fra markedsføring over til risikokommunikasjon. Faktorer her var blant annet hvor stor tillit kilden har, hvor tydelig budskapet er, effektivt bruk av kanaler og kanskje viktigst, hva som oppfattes som viktigst av publikum (Leiss, 1996).

Fase to manglet tillit som er viktig innenfor suksessfull overbevisende kommunikasjon. Uten tillit vil ikke risikokommunikasjonen være tilfredsstillende og ha innvirkning hos befolkningen (Leiss, 1996). Tillit kunne ikke oppnås i denne fasen på grunn av for mye fokus på tekniske begreper som virket fremmedgjørende og forvirrende for den allmenne befolkning.

Den tredje fasen startet ca. i 1995 og strekker seg frem til og med dagens dato. I fase tre er det en grunnleggende erkjennelse av at mangel på tillit eksisterer og er et problem (Leiss, 1996). Risikokommunikasjon må bevege seg bort fra tekniske uttrykk og overtalelseskommunikasjon. Den tredje fasen karakteriseres av vekt på sosial kontekst, da med tanke på sosiale interaksjoner mellom ulike aktører innenfor risikokommunikasjon (Leiss, 1996). Tillit må bygges opp over tid. For at risikokommunikasjon skal virke er det

viktig å arbeide aktivt med dette, ikke bare i situasjoner nær en krise, men hele tiden. Slik kan man sakte bygge seg opp tillit og dermed en mer virkningsfull risikokommunikasjon.

Utviklingen fra rent teknisk informerende til et mer helhetlig syn på risikokommunikasjon vises også i Fischoffs (1995) beskrivelse av hvordan risikokommunikasjon som fagfelt har utviklet seg. De ulike stegene for utvikling innenfor risikokommunikasjon blir av Fischoff (1995) beskrevet med følgende utsagn:

”All we have to do is get the numbers right

All we have to do is tell them the numbers

All we have to do is explain what we mean by the numbers

All we have to do is show them that they’ve accepted similar risks in the past

All we have to do is show them that it’s a good deal for them

All we have to do is treat them nice

All we have to do is make them partners

All of the above” (Fischoff, 1995:138)

Fischoff (1995) beskriver starten av fagområdet risikokommunikasjon som en risikoinformerende prosess der risikoeksperter formidlet sine estimater. Utviklingen har blant annet ført med seg et økende fokus på å inkludere publikum. I de siste stegene vektlegges blant annet et økt fokus på kanaler som benyttes og tillitsnivå mellom avsender og mottaker. Det er også et økt ønske om å inkludere publikum i risikokommunikasjonsdebatter (Fischoff, 1995). Av og til har publikum noe å bidra med, mens andre ganger har de bare et ønske om å bli sett. Det er slik viktig å bygge opp et forhold mellom aktørene med inkludering som viktig stikkord. ”Unless their every suggestion is to be rejected out of hand, it pays to ask” (Fischoff, 1995). Når man skal presentere data om risiko må det foregå på en slik måte at publikum kan forstå det.

Det siste tiåret har forskning på risikokommunikasjon blant annet hatt fokus på risikopersepsjon (McComas, 2006). Mennesker baserer ikke sin risikovurdering alene på hva de tenker om en risiko, men også hva de føler om risikoen (McComas, 2006). Dersom mennesker har positive følelser ovenfor en aktivitet bedømmes risikoen som lavere. Slik kan følelser overgå analytisk rasjonelle argumenter. Ut fra dette har det oppstått en tankegang som sier at basert på følelser så kan et menneske fatte en beslutning som han anser som ikke den klokeste (McComas, 2006). Dette kan eksemplifiseres med unge mennesker som begynner å røyke. Det er følelsen av noe nytt spennende, en fritidsaktivitet sammen med venner som får

dem til å begynne med røyk og ikke oppfattelsen av at røyking ikke er farlig (Slovic et. Al, 2004). Det har også blitt foreslått at dersom følelser påvirker risikopersepsjon, kan dette forklare forskjeller i hvordan ulike kjønn og ulike aldersgrupper responderer til risiko. Som et resultat av forskning på risikopersepsjon har risikokommunikasjonen utviklet seg (Otway og Wynne, 1989). Dersom man kan forutse hvordan publikum vil reagere i en gitt situasjon kan man tilpasse sin risikokommunikasjonsstrategi til dette. En annen viktig oppdagelse forskning på risikopersepsjon er at risiko oppfattes ulikt av lekfolk og eksperter. Det er normalt og rasjonelt at mennesker ser risiko ut ifra hvordan deres liv vil bli berørt. Det er derfor, med utgangspunkt i dette, ingen ”riktig” eller ”feil” definisjon på risiko, noe som vil være viktig å ha i bakhodet når man utvikler en risikokommunikasjonsstrategi (Otway og Wynne, 1989).

Media er et annet område som har blitt satt søkelys på innenfor forskning på risikokommunikasjon de senere år (McComas, 2006). Massemediene blir ofte pekt på som kilde til stor påvirkningskraft på hvordan publikum reagerer på risiko (McComas, 2006). Noe av grunnen til dette er deres mulighet til å forsterke risikobildet. Selv om media pekes på som stor påvirkningskraft viser forskning at påvirkningen går på et sosialt nivå og ikke vurdering av personlig risiko. Man føler risikotilhørighet til en gruppe, men tar ikke selv ansvar. Dette illustreres godt av Morton og Duck (2001) som sier at medias risikoinformasjon påvirker menneskers persepsjon på et overordnet nivå. Mennesker føler seg truffet som gruppe, men ikke individ. Sagt med andre ord, man anser andre å være mer utsatt enn seg selv. Et eksempel som kan illustrere dette er medias fokusering på alvorlighetsgraden av å bli bitt av hoggorm. Dette er en risiko som følger med når man beveger seg i visse terreng. Ved tankegangen som er beskrevet over vil mennesker tenke at det er en fare for å bli bitt av hoggorm, men det kommer ikke til å skje dem.

Forskning har også rettet oppmerksomhet mot hvordan man bør formulere budskap (McComas, 2006). Blant annet viser det seg at flere fagord og uttrykk som ofte bli brukt av mennesker som håndterer risiko oppfattes som forvirrende for vanlige mennesker (Jardine og Hrudey, 1997). En av utfordringene til mennesker som praktiserer risikokommunikasjon blir derfor å oppdage ord og uttrykk som kan skape unødvendig forvirring eller misforståelse (Jardine og Hrudey, 1997). Ord som kan ha flere ulike betydninger vil det derfor være hensiktsmessig å unngå. Tillit viser seg å være en nøkkelfaktor når man skal fastsette om publikum anser informasjon som gyldig eller ikke (McComas, 2006). Man kan derfor utforme en risikokommunikasjonsstrategi hvor godt man vil, men den vil allikevel ikke ha effekt

dersom ikke publikum har tillit til avsenderen. En foreslått tilnærming til tillit sier at dette kan oppnås dersom personen opplever felles verdier med institusjonen som håndterer risikoen. Dette oppleves gjennom narrativer som historier og aktiviteter institusjonen formidler. (McComas, 2006).

#### 1.4 Formål og Problemstilling:

Som vi kan se fra tidligere forskning har det vært en stor utvikling av risikokommunikasjon siden fagfeltets opprinnelse. Man har gått fra en ren naturvitenskapelig tilnærming hvor man bare fokuserte på å formidle risikoestimer, til et mer helhetlig samfunnsvitenskapelig perspektiv, der man erkjenner at risikokommunikasjon er så mye mer enn å bare informere om risikovurderinger. Formålet med denne oppgaven er å undersøke hvilke faktorer som må være tilstede for at man skal lykkes med risikokommunikasjon. Jeg har på bakgrunn av dette skissert en problemstilling og to forskningsspørsmål.

##### Problemformulering:

*”Hvordan lykkes med risikokommunikasjon?”*

Med denne problemstillingen ønsker jeg å undersøke hva som må gjøres for å lykkes med risikokommunikasjon. For å undersøke dette vil jeg starte med å kartlegge hva akademisk litteratur sier om hvordan man skal drive risikokommunikasjon for å nå ut med sitt budskap. For å få en mer konkret tilnærming til emnet har jeg valgt å undersøke hva to norske kommuner gjør i en situasjon der de skal kommunisere risiko, og hvilke statlige retningslinjer de har å forholde seg til innenfor risikokommunikasjon. Ved en slik tilnærming får jeg en kombinasjon av teori og praksis. Slik vil jeg få et mer konkret syn på hva som skal til for å ha suksess med risikokommunikasjon.

For å hjelpe meg med å svare på problemstillingen har jeg formulert følgende forskningsspørsmål:

*”Hva vektlegges i to norske kommuner når de praktiserer risikokommunikasjon?”*

*”Hvordan påvirkes risikokommunikasjon av ulike debattnivå?”*

Det første forskningsspørsmålet skal kartlegge grunnprinsipper for hva som vektlegges i to norske kommuner når de praktiserer risikokommunikasjon. Videre vil jeg med

forskningsspørsmål 2 se om faktorene blir påvirket av hvilket debattnivå risikokommunikasjon befinner seg på.

### 1.5 Oppgavens struktur

I teori kapitlet vil jeg starte med å kartlegge hva akademisk forskning sier kjennetegner god risikokommunikasjon. Deretter blir fremgangsmåten for undersøkelsen beskrevet i et eget metodekapittel. I empirikapitlet vil jeg presentere hvilke retningslinjer kommunene har å forholde seg til når de praktiserer risikokommunikasjon, og mine viktigste funn fra intervjuene. Funn fra intervjuene er strukturert etter de to forskningsspørsmålene. I drøftingskapitlet blir det drøftet de viktigste funn opp mot teoretiske perspektiver. Jeg vil drøfte teori og empiri sammen for å danne grunnlag til å besvare problemstillingen.





## 2.0 Teoretisk rammeverk

I dette kapitlet blir det teoretiske rammeverket presentert. Kapitlet starter med å presentere noen definisjoner på hva risikokommunikasjon er, for deretter å vise hva som menes med begrepet risikokommunikasjon og hvordan det brukes i denne oppgaven. Videre blir det presentert hvilke faktorer teorien mener er viktige for å lykkes med risikokommunikasjon. Til slutt i kapitlet blir det presentert ulike nivåer for debatt innenfor risikokommunikasjon. Dette er viktig for å undersøke om faktorenes rolle forandres på ulike debattnivåer, eller om de vektlegges likt i alle situasjoner.

### 2.1 Risikokommunikasjon

Risikokommunikasjon er betegnelsen på prosessen det er å kommunisere risiko (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2009). Dette innebærer å formidle sannsynligheter og potensielle konsekvenser i forhold til en potensiell uønsket hendelse/krise. Sannsynlighet er et mål på hvor stor sjanse det er for at en hendelse skal oppstå og med konsekvenser menes hva som forventes å skje dersom hendelsen inntreffer. Sannsynlighet og konsekvenser er enheter det er vanskelig å anslå med helt sikker nøyaktighet. Denne usikkerheten må også formidles i risikokommunikasjon.

Risikokommunikasjon kan defineres som

”... the flow of information and risk evaluations back and forth between academic experts, regulatory practitioners, interest groups, and the general public.” (Leiss, 1996:86).

Denne definisjonen inneholder all dialog som omhandler risiko. Kommunikasjonsflyten inneholder informasjon om risiko samt vurdering av risikoen og hvordan man skal håndtere dette.

En annen definisjon på risikokommunikasjon er:

”communication intended to supply laypeople with the information they need to make informed, independent judgements about risks to health, safety and the environment” (Morgan et. Al, 2002:4).

Her tydeliggjøres et annet aspekt med risikokommunikasjon, nemlig risikokommunikasjonsoppgave som kilde til informasjon for vanlige mennesker slik at de på egenhånd kan fatte en beslutning på godt grunnlag. Dette er noe av grunnlaget til hvorfor kommuner driver med

risikokommunikasjon. Definisjonen sier noe mer om hensikten med og oppgaven til risikokommunikasjon. Denne definisjonen skiller seg i så måte fra de tidligere presenterte definisjonene som i større grad vektlegger risikokommunikasjon som dialog om risiko mellom ulike aktører.

Alle definisjonene har til felles at de tar utgangspunkt i kommunikasjon mellom to eller flere parter og at informasjonen som utveksles omhandler risiko. Dette kan være risikoanalyser, potensielle risikoer eller lignende. Med bruk av begrepet kommunikasjon, åpner også definisjonene for en toveisstrøm av informasjon. Slik tar definisjonene sikte på en dialog. Det skal ikke være enveis-informasjonsformidling. Det åpnes derfor for spørsmål og oppfølging av eventuelle beskjeder som handler om risiko, enten fra publikum eller andre risikoanalytikere og på den måten åpnes det for en debatt med flere potensielle deltakere.

Ettersom hovedfokuset i denne oppgaven vil ligge på risikokommunikasjon er det derfor viktig å trekke klare skillelinjer mellom denne type kommunikasjon og krisekommunikasjon, selv om det kan være glidende skiller mellom disse kommunikasjonsformene (DBS, 2010). Den mest tydelige forskjellen er at risikokommunikasjon omhandler kommunikasjonen før en potensiell hendelse/krise, mens krisekommunikasjon er etter hendelsen har inntruffet/under krisen (DSB, 2010).

De viktigste funksjonene med å drive risikokommunikasjon kan listes opp i fire punkter. Disse fire punktene består av opplysning, trening på risiko håndtering, opprettelse av tillit til håndterende aktør og til slutt involvering i risiko relaterte beslutninger (Renn, 2008). Opplysning handler om å informere publikum om den reelle risikoen samt hvordan denne risikoen håndteres. For mange mennesker er risikoer ukjente og fremmede og man vet ikke hvordan man skal håndtere dem. Det er derfor viktig å lære mennesker opp i hvordan de skal takle ulike typer risikoer. Den tredje funksjonen til risikokommunikasjon som blir beskrevet av Renn (2008) omhandler tillit. Det er viktig at risikokommunikasjon informerer om at eksisterende aktører som håndterer og vurderer risiko har kunnskap og kapasitet til nettopp dette. Risiko kommunikasjon har også en funksjon i å inkludere publikum i beslutningstaking om hvordan risiko skal avgrensnes og styres.

## 2.2 Faktorer som påvirker risikokommunikasjon

Dette delkapittelet vil beskrive de ulike faktorene som er viktige for å lykkes med risikokommunikasjon.

### 2.2.1 Formidling av risiko

Hvordan man formulerer seg når man skal kommunisere risiko former hvordan risikoen forstås av mottakeren. Aktører med skjult agenda kan bruke dette til å vinkle formidlingen på en slik måte at risikoen forstås i deres interesse. Spørsmål rundt hvordan man best skal formidle informasjon om risiko uten at det skal bli for stort misforhold i oppfattelse av den mellom eksperter og øvrig befolkning er et spørsmål mange risikokommunikatører stiller seg. Hvordan kan vi forbedre kvaliteten på dialogen mellom ekspertene og befolkningen slik at risikoen forstås likt? En utfordring kan være at risikokommunikasjon kan oppfattes som at man vil at noen skal gjøre noe, at man prøver å overbevise en annen aktør om at man har rett (Leiss, 1996). For å oppnå best mulig risikokommunikasjon kreves det eksperter både på risiko og kommunikasjon (Renn, 2008). Det viktigste med risikokommunikasjon er å hjelpe utsatte parter til å fatte en riktig beslutning med tanke på å beskytte seg for risiko. Dette gjøres ved å få de berørte partene til å forstå meningen med risiko vurderinger slik at de berørte partene på egenhånd kan fatte en klok og riktig beslutning (Renn, 2008). For å gjøre dette er det viktig at kommunikasjonen inneholder hvordan berørte aktører er involvert/utsatt og hva de kan gjøre/hva som er deres ansvar. Ved å inkludere publikum vil publikum være mer tolererbare overfor beslutningen som fattes. Selv de som ikke deltok i risikodebatten vil være mer tolererbare for risikoen ettersom de opplever gjennom risikokommunikasjon at alle berørte parter har blitt hørt og tatt hensyn til (Arvai, 2003).

### 2.2.2 Utforme risikokommunikasjons melding

Et viktig element i risikokommunikasjon er å formidle et budskap fra en sender til en mottaker. Dersom eksperter skal formulere denne meldingen åpnes det for bruk av fagbegreper som kan være vanskelige for øvrig publikum å forstå (Jardine og Hrudey, 1997). Det vil derfor være viktig å formulere en melding som kan tolkes av mottaker så likt som mulig som meldingen er tenkt fra sender. Ekspertene vil formidle så nøyaktig som mulig, mens dette kanskje blir for detaljert og komplisert for øvrig befolkning. Man bør derfor etterstrebe et felles språk som alle parter kan forstå (Aven og Renn, 2010). For å klare å skape et felles språk er det viktig at ekspertene har kjennskap til publikum og hva de trenger.

Når du skal formulere en risikokommunikasjons melding er det noen generelle regler som kan hjelpe (Renn, 2008). Disse reglene gjelder uavhengig av publikum og risiko. Den første regelen sier at du skal være klar på hva du har tenkt å gjøre. Start med det viktigste først og suppler med tilleggs informasjon etter hvert. På den måten sikrer du deg at alle får med seg det viktigste. Den neste regelen sier at du skal forenkle innholdet så mye som mulig. På den måten har flest mennesker mulighet til å forstå budskapet. Budskapet vil bli forenklet ved videreformidling uansett og det er derfor viktig at det er din versjon som videreformidles og ikke en avis eller en venn som forenkler budskapet for deg. Da kan du ikke lenger styre hvilke informasjon som blir kuttet bort. Du skal heller aldri anta at publikum har komplisert teknisk kunnskap. Det er derfor viktig å unngå tekniske begreper i så stor grad som mulig. For å fange mottakerens oppmerksomhet er det viktig at du kan forutse hva som er deres største interesser. På denne måten kan du forme meldingen slik at den møter mottakerens behov (Renn, 2008).

Innholdet i risikokommunikasjon er avhengig av hvilken situasjon man har.

Risikokommunikasjon må skreddersys til hver potensiell hendelse. Vi kan allikevel finne noen fellestrekk med risikoer som gjør av vi kan skissere opp noen punkter som all risiko kommunikasjon må inneholde som ett minimum (Renn, 2008). Det første man må gjøre er å uttale at man vil etterstrebe å opprettholde en kommunikasjonsflyt. Dette skal inneholde informasjon som er relevant for publikum (Renn, 2008). Man må også lage et klart skille mellom de ulike typene potensielle utfall og hvor sannsynlig det er at disse utfallene inntreffer. Dersom det er ulike alvorlige utfall knyttet til en risiko, må man få frem en bekymring for dette i risikokommunikasjonen. Tydeliggjør hva man vet om eksponering og få frem om det er sannsynlig at "svake" grupper (for eksempel barn) i samfunnet vil bli rammet. Kvaliteten på kunnskapen bør formidles. Det samme gjelder hvem som er ansvarlig for å finne ut mer samt hvordan denne utviklingen vil forløpe seg. Beskriv med ord usikkerheten rundt kunnskapen man sitter på. Deretter kan man beskrive sannsynlighetsestimaterne både med tall og ord. Dersom disse ikke er klare kan man fortelle når de er ventet. Det er også viktig å begrunne hva som er tenkt å være tolererbar risiko i hvert tilfelle. Når man har bestemt seg for hvordan man skal håndtere risikoen må man begrunne hvorfor dette er riktig på en overbevisende måte. Enhver form for risikokommunikasjon bør også inneholde informasjon om hvordan de potensielt berørte kan beskytte seg (Renn, 2008:251).

### 2.2.3 Tillit

Tillit er muligens den viktigste faktoren for å oppnå suksessfull risikokommunikasjon (Cherrie, Howie og Semple, 2010). Tillit mellom aktører synes å være avgjørende for hvordan mennesker oppfatter farer (Siegrist, Earle og Gutscher, 2010). En melding kan bli dømt som relevant eller ikke basert på avsender og ikke innhold (Drennan og McConnell, 2007).

Tillitsbygging er noe som må bygges opp før en krise. Dette er noe som bør være en del av den helhetlige kommunikasjonsplanen til bedriften/myndighetene (Henry, 2000). Tillit er noe man må opparbeide seg og etablere over tid (Tønsberg, 2008). Det finnes ikke en enkel oppskrift på hvordan man kan oppnå tillit (Aven og Renn, 2010). Noe som fungerer i ett tilfelle kan fungere dårlig i en annen situasjon. For å bygge tillit er det viktig med kommunikasjon. Informasjonsformidling alene er ikke nok. Ved enveisformidling av informasjon vil det ikke være rom for tilbakemeldinger og dialog. Uten dette er det ikke rom for tillit å vokse (Morgan et al. 2001).

For å bygge opp tillit er det viktig med samkjørt og godt koordinert kommunikasjon (Tønsberg, 2008). Det er viktig at myndighetene ikke motsier seg selv. Dersom myndighetene må korrigere informasjon som er tidligere sendt ut vil dette være svært vanskelig og ikke minst gå utover deres troverdighet (Løvik, 2007).

Tillit kan i dette tilfellet beskrives som fundamentet i et forhold mellom mennesker eller organisasjoner. Å oppnå tillit er ingen enkel oppgave. Det må være ærlighet, åpenhet, respekt og toleranse for andres meninger og synspunkt. Det er viktig at aktørene holder sitt ord og unngår å skade andre med sine handlinger. Man skal heller ikke utelate aktører fra dialogen (Cherrie, Howie og Semple, 2010). Å oppnå tillit er en krevende oppgave og må sees på som en pågående prosess over tid. Det skal mye til for å opparbeide seg god tillit, men lite for å ødelegge den. Det er ingen enkel oppskrift for å oppnå tillit, men Aven og Renn (2010) nevner allikevel en generell regel for å øke tillit: ”Lytte til befolkningens bekymringer, og dersom krevd starte dialog”. Enveis formidling av informasjon er ikke tilstrekkelig for å bygge tillit (Aven et al., 2004). Dersom man lykkes med en god oppfølging og kommunikasjon med befolkningens bekymringer vil økt tillit være et resultat av dette. Det er derfor viktig å skille mellom informasjon og kommunikasjon. Informasjon beskrives som en enveisprosess der man har en tradisjonell sender og mottaker av ett budskap. I motsetning til dette brukes kommunikasjonsbegrepet til å beskrive en toveisstrøm av informasjon (DSB, 2007). Ekspertene har innsett at nytteverdien av å formidle informasjon til innbyggerne faller

bort dersom innbyggerne ikke har tillit til kommunen. Dette blir omtalt i Aven et al. (2004) som en tillitskrise. En mulig løsnings som blir skissert her er deltakelse fra alle berørte parter. Gjennom deltakelse vil man ha bedre mulighet til å skape en felles forståelse for hva risiko er og hvordan innbyggerne burde forholde seg til risikovurderinger og anbefalinger.

En måte å opparbeide seg tillit på vil derfor være å inkludere de berørte aktørene underveis i prosessen. På denne måten kan man unngå at det oppstår feilinformasjon hos den ene parten som får vokse. Videre er det viktig å ta andre på alvor. Dersom en aktør ikke opplever å bli riktig behandlet vil tilliten bli svekket (Cherrie, Howie og Semple, 2010).

#### 2.2.4 Ulike typer publikum

For at risikokommunikasjon skal ha størst mulig effekt er det viktig å skreddersy den til den gruppen eller de aktørene risiko kommunikasjonen er rettet mot. Å skreddersy budskapet byr på utfordringer ettersom samfunnet er sammensatt av flere forskjellige grupper som krever ulik tilnærming for å motta et risikokommunikasjon budskap. Det vil derfor være greit å ha en klassifisering/beskrivelse av publikum klar før man utarbeider strategier for risiko kommunikasjon (Aven og Renn, 2010). Denne beskrivelsen er hjelpsom spesielt med tanke på publikums interesse i saken, samt hvilke argumenter som tiltaler og avstøter. Dersom man sitter på informasjon om publikums kulturelle overbevisninger vil man ha større forutsetninger for å kunne skreddersy budskapet på en slik måte at det fanger publikums interesse. Det er også viktig å ha kjennskap til publikum for å vite hvordan man skal formulere seg uten at det skal skape misoppfatning hos mottakeren (Jardine og Hrudehy, 1997).

#### 2.3 Risikokommunikasjonens ulike debatt nivåer

Innenfor risikokommunikasjon finner vi tre forskjellige debatt nivåer for risikokommunikasjon (Aven og Renn, 2010). Disse tre nivåene omtales som faktiske beviser og sannsynligheter, institusjonell ekspertise og erfaring, og konflikter om verdenssyn og verdier.

Formålet med første nivå er å formidle så nøyaktig informasjon som mulig. Da med tanke på faktisk kunnskap, og hvordan man behandler usikkerhet. Selv på dette nivået er det viktig med toveis kommunikasjon for å få tilbakemelding på at mottaker har mottatt og forstått meldingen (Aven og Renn, 2010).

Det andre nivået omhandler institusjonell kompetanse til å håndtere risiko. Dette nivået tar for seg fordeling av risiko samt grad av tillit til forskjellige institusjoner. Man er ikke avhengig av tekniske eksperter, men det vil være effektivt å redusere vitenskapelig usikkerhet. Det kreves på dette nivået at både offentlige og private institusjoner kan vise til at de har fulgt sitt mandat på en slik måte som er forventet av dem (Aven og Renn, 2010). Å vise slike beviser er vanskelig i en så kompleks hverdag som vi lever i. Det vil derfor være av vesentlig viktighet for institusjoner å ha tillit blant publikum. For å oppnå dette kreves det en kontinuerlig dialog mellom de som håndterer risikoen, interessenter og representanter fra befolkning (Aven og Renn, 2010). Med en dialog mellom disse gruppene kan institusjonen vise at de tar risiko på alvor og har planer for å håndtere risiko.

Det tredje nivået tar for seg debatten rundt forskjellige sosiale og kulturelle verdier (Aven og Renn, 2010). På dette nivået er det ikke lenger tilstrekkelig med eksperter eller institusjoner for å styre debatten. Denne debatten handler ikke lenger om konkrete fakta og sannsynligheter, ei heller om hvorvidt en institusjon er i stand til å håndtere risiko. Her er debatten tatt videre til et nytt nivå der man må håndtere menneskers verdier og livsstil. Debatter på dette nivået krever utradisjonelle løsninger. En løsning på nivå en og to vil ikke lenger nødvendigvis være tilstrekkelig på det tredje nivået. For å komme frem til en felles løsning alle kan være enige i kan det være nyttig med borger paneler, åpne forumer osv. Man må med utgangspunkt i relevante verdier søke felles løsninger som alle parten kan akseptere (Aven og Renn, 2010).

#### 2.4 Analytisk tilnærming:

Det teoretiske fremstillingen i teorikapitlet har virket som analytisk rammeverk for utforming av forskningsspørsmål. Jeg vil benytte meg av de ulike faktorene som beskrevet i teorien som utgangspunkt for å analysere

Den teoretiske fremstillingen beskrevet i teoretisk rammeverk har hatt følgende analytisk implikasjon for denne studien:

- 1) For å lykkes med risikokommunikasjon sier teorien at man må fokusere på hvordan man formulerer risikokommunikasjonsmeldingen, at det må eksistere tillit mellom avsender og mottaker, skreddersy budskapet til mottakeren og dermed må man ha god kjennskap til publikum. Dette har virket som utgangspunkt for utforme

forskningsspørsmål 1: Hva vektlegges i to norske kommuner når de praktiserer risikokommunikasjon?

- 2) De ulike debattnivåene for risikokommunikasjon legger visse retningslinjer for hva som bør fokuseres på når man praktiserer risikokommunikasjon. Teori om de ulike debattnivåene for risikokommunikasjon har fungert som grunnlag for å formulere forskningsspørsmål 2: Hvordan påvirkes risikokommunikasjon av de ulike debattnivåene?



### 3.0 Metode:

I metodekapittelet blir det presentert hvilke valg og vurderinger som er gjort under innsamlingen av data til oppgaven. Kapittelet beskriver hvilke data som er samlet inn, hvorfor disse dataene er samlet inn og hvordan data har blitt samlet inn.

I denne oppgaven har jeg praktisert et kvalitativt intensivt undersøkelsesopplegg. I dette ligger det at jeg har få respondenter. Dette har jeg valgt for å kunne gå mer i dybden på hver respondent (Hellevik, 2002). Kvalitativ metode skiller seg fra kvantitativ ved at verdiene registreres som tekst og ikke tall (Hellevik, 2002). Jeg får svarene mine i form av. Kvalitativ metode legger få føringer på hvilke svar respondentene kan gi, mens kvantitativ metode ofte vil ha forhåndsdefinerte svaralternativer. Kvalitativ metode er fleksibel (Jacobsen, 2005). Med det menes at jeg har mulighet til å gå tilbake og endre problemstillingen ettersom jeg finner ut mer om temaet utover i arbeidet. En kvalitativ tilnærming egner seg best når man skal avklare hva som ligger i et begrep eller fenomen, eller dersom man skal fremme en mer detaljert beskrivelse av et tema (Jacobsen, 2005).

Kvalitativ metode kan by på visse utfordringer. Dette er en ressurskrevende metode. Eksempelvis kan vi se at å planlegge, gjennomføre og behandle et kvalitativt intervju er tidkrevende. Samtidig risikerer man å få så mye informasjon at det blir uoversiktlig og vanskelig å trekke ut de viktigste funnene (Jacobsen, 2005). Et annet punkt man må ta stilling til er enhetenes representativitet. Reflekterer de enhetene man velger ut mer enn bare seg selv? Man kan også problematisere nærheten forskeren får med fenomenet som studeres (Jacobsen, 2005). Forskeren kan bli ”en av gjengen” blant enhetene som studeres og begynne å forsvare deres valg og avgjørelser istedenfor å opprettholde en analytisk distanse.

Intensivt undersøkelsesopplegg skiller seg fra ekstensivt undersøkelsesopplegg ved antall respondenter og dermed hvor mye tid man kan bruke på, og hvor dypt man kan undersøke hver respondent. For å svare på min problemstilling er det mer hensiktsmessig å ta utgangspunkt i få antall kommuner for å få mulighet til å etablere en mer grunnleggende forståelse. Ved valg av intensivt undersøkelsesopplegg er det visse utfordringer man må reflektere over. Ettersom man har få enheter må man spørre seg om valg av andre enheter i stor grad kan forandre resultatet av undersøkelsen. Er enheten typisk for universet eller har denne enheten visse egenskaper som skiller seg fra andre (Jacobsen, 2005)? Disse utfordringene kan til en viss grad veies opp for ved at man får detaljkunnskap om enheten av

en slik karakter at man kan danne seg et helhetsinntrykk av karakteren (Hellevik, 2002). Ved å ha få enheter åpnet det også for tettere kontakt med de enhetene jeg hadde valgt ut. Jeg kunne lettere ta kontakt med dem dersom jeg hadde oppfølgingsspørsmål i etterkant av hovedintervjuene. I startfasen av arbeidet med oppgaven benyttet jeg meg av kontakt med informant for å få en oversikt over temaet, og deretter kunne danne meg et inntrykk av omfanget på problemstillingen.

Forskningsstrategien som er benyttet i denne oppgaven baserer seg på en blanding av deduktiv og induktiv forskningsstrategi. Typisk for deduktiv forskningsstrategien er å gå fra teori til empiri (Jacobsen, 2000). I dette ligger det at forskeren først danner seg et bilde av hvordan virkeligheten ser ut basert på teori og tidligere forskning, for deretter å prøve hypotesene sine i virkeligheten. Induktiv forskningsstrategi går i motsatt retning. Her går man fra empiri til teori (Jacobsen, 2000). Forskeren skal gå ut i verden for å forske med åpent sinn. Kritikere til deduktiv forskningsstrategi vil hevde at forskeren går ut å leter etter det som stemmer overens med teorien forskeren allerede har, mens kritikere til induktiv forskningsstrategi vil hevde at det er tilnærmet umulig å se verden fullstendig objektivt. Som nevnt innledningsvis i avsnittet vil jeg benytte meg av en kombinasjon av disse ulike forskningsstrategiene som kan omtales som en stegvis-deduktiv induktiv metode (Tjora, 2010). Skillet mellom de ulike stegene i forskningsprosessen er ikke klart avskilt og ved å velge denne tilnærmingen har jeg mulighet til å gå tilbake til teorien for å ettersøke nærmere dersom jeg skulle gjøre noen empiriske funn jeg ikke hadde forutsett.

### 3.1 Case-studie

Undersøkelsesopplegget er gjennomført som case-studie. Typisk for en case-studie er at den er avgrenset i tid og rom (Jacobsen, 2005). Det er derfor lite hensiktsmessig å generalisere ut fra en case-studie (Andersen, 2013). Resultatene jeg kommer frem til vil derfor bare være representative for de to kommunene som utgjør de to casene i denne oppgaven. Begrunnelsen for å velge to kommuner er for å få mulighet til å undersøke hva som vektlegges og hvordan risikokommunikasjon fungerer i praksis. Jeg valgte å ta utgangspunkt i to kommuner ettersom de er en aktør som er avhengige av flere hold. De må forholde seg til lokale bedrifter samt statlige retningslinjer. Ettersom risikokommunikasjon er et samarbeid mellom flere avdelinger i kommunen valgte jeg å ikke inkludere flere enn to kommuner for å få mulighet til å intervju representanter fra begge avdelingene i begge kommunene på en tilfredsstillende måte. Selv jeg ikke tar sikte på å generalisere funnene fra disse to casene til å gjelde alle

kommunene i Norge vil jeg likevel tro at flere av funnene vil representere flere andre kommuners erfaring.

For at respondentene skal være anonyme har jeg valgt å kalle kommunene for kommune 1 og kommune 2. Ved å anonymisere respondentene og kommunene ønsket jeg å oppnå at respondentene skulle få mulighet til å uttale seg slik som de ønsket uten å være redd for hvilke konsekvenser det kunne føre til. Dersom noen skulle uttale seg kritisk til noen elementer i risikokommunikasjons håndteringen skulle de få mulighet til dette uten å bli navngitt. Dette ønsket jeg skulle øke muligheten for å få så realistiske svar som mulig.

Storbykommuner med mange innbyggere kan oppleve andre utfordringer enn distriktskommuner med lavere innbyggertall. For å unngå eventuelle store forskjeller i drift av eller fokus på risikokommunikasjon valgte jeg to kommuner som begge inneholder en storby med 50.000 eller flere innbyggere.

### 3.2 Innsamling av data

Jeg vil nå beskrive hvilke metodiske vurderinger jeg gjorde da jeg samlet inn data. Først starter jeg med å beskrive de metodiske vurderingene jeg gjorde ved å gjennomføre intervjuer for deretter med dokumentanalyse.

#### 3.2.1 Intervju

Som verktøy til å innhente empiri har jeg benyttet meg av personlig intervju. Intervju er en fin form for datainnsamling hvor jeg fikk mulighet til å tilegne meg førstehåndsinformasjon fra dem som arbeider med risikokommunikasjon til daglig. Jeg fikk også mulighet til å stille oppfølgingsspørsmål. Dette kan være smart dersom noe skulle være uklart eller dersom vi berørte temaer jeg ikke hadde forutsett eller kjente til.

### 3.3 Valg av respondenter:

Respondent er den metodiske betegnelsen på personer som er intervjuet i en undersøkelse. I denne oppgaven er respondentene de menneskene som har blitt intervjuet. Før intervjuene måtte jeg foreta et utvalg av hvor mange og hvem jeg skulle intervjuer. Kvalitative intervjuer er tidkrevende å gjennomføre (Ryen, 2002) og det var derfor viktig å foreta et gjennomførbart utvalg som allikevel belyste temaet på en tilfredsstillende måte.

Ettersom temaet omhandler risikokommunikasjon i kommuner var det hensiktsmessig å studere mennesker som jobber med nettopp dette. Etter samtaler med nøkkelrespondenter samt lest teori kom jeg frem til at for å belyse temaet på en best mulig måte må jeg intervju noen som jobber med beredskap og noen som jobber med kommunikasjon. Hvordan de ulike kommunene er strukturert kan være forskjellig. Felles for begge kommunene i denne oppgaven er at de har noen mennesker som jobber med beredskap og noen som jobber med kommunikasjon. Risikokommunikasjon vil ofte være et produkt av fruktbart samarbeid mellom disse. Det var derfor hensiktsmessig å snakke med noen mennesker fra begge disse avdelingene. Hvor mange mennesker som er ansatt innenfor disse sektorene og arbeider med risikokommunikasjon varierer også fra kommune til kommune.

Grunnet press på ressurser som tid og kostnad begrenset jeg utvalget til fem enheter. Da fikk jeg representanter fra begge sektorene (både beredskapsavdeling og kommunikasjonsavdeling) fra begge kommunene. Mot slutten av intervjuene spurte jeg etter eventuelt andre jeg burde prate med for å belyse problemstillingen. Her fikk jeg flere tips. Noen ble forfulgt, mens andre måtte nedprioriteres grunnet mangel på tid.

Respondentene i oppgaven er valgt ut på grunnlag av deres arbeidsstilling i kommunen. Dette var mennesker som arbeider med temaet undersøkelsen tar sikte på å belyse, og det var derfor rimelig å anta at disse menneskene ville ha kunnskap om temaet jeg ville studere, nemlig risikokommunikasjon. Det var ulikt hvor lenge respondentene hadde vært ansatt, men jeg opplevde at de i stor grad var kapable til å svare på spørsmålene.

Ettersom intervjuene er anonyme vil jeg ikke bruke navnene til respondentene. For at det skal være mulig å skille mellom de ulike personene har jeg gitt dem nye navn med utgangspunkt i deres arbeidsområde. For å unngå å skille mellom hierarkiske relasjoner har jeg besluttet å omtale dem som ”arbeider” istedenfor ”sjef” eller ”rådgiver”. Oversikt over arbeidsområder og navn vises i tabellen 1:

<b>Kommune 1</b>	
Arbeidsområde	Navn
Beredskap	Beredskapsarbeider 1
Kommunikasjon	Kommunikasjonsarbeider 1
<b>Kommune 2</b>	
Arbeidsområde	Navn
Beredskap	Beredskapsarbeider 2
Beredskap	Beredskapsarbeider 3
Kommunikasjon	Kommunikasjonsarbeider 2

Tabell 1: Liste over respondenter

Så langt det lot seg gjøre anså jeg ansikt-til-ansikt intervju som best egnet. Da fikk jeg et tettere bånd til informanten og kunne lettere lese informantens reaksjoner med tanke på om informanten var ferdig å svare eller trengte lengre tid samt om informanten forstod spørsmålet eller om noe var uklart. Jeg anså det som lettere å skape en atmosfære for god samtale med åpenhet ved ansikt-til-ansikt intervju. Dette vil være vanskeligere med telefonintervju (Jacobsen, 2000). Personlig intervju krever at både intervjuer og respondent setter seg ned sammen for samtale. Dette krever at begge har ledig tid og er på samme sted. For min del krevde dette ekstra planlegging ettersom jeg måtte forflytte meg fra den ene kommunen til den andre for å gjennomføre intervjuene. I denne oppgaven er alle hovedintervjuene utført ansikt-til-ansikt.

En ting jeg reflekterte over før jeg gjennomførte intervjuene var hvordan jeg kunne unngå å påvirke resultatene/svarene jeg fikk fra informanten, også omtalt som intervjuereffekten (Jacobsen, 2000). Med dette menes at jeg som intervjuer kan påvirke svarene til respondenten. Dette kanskje ved at intervjuobjektet leser mine reaksjoner, ansiktsuttrykk eller kroppsspråk (Jacobsen, 2000). Dersom intervjuobjekt opplever at jeg ikke synes det han forteller er spennende kan det hende at han legger ekstra på og svarene kan da avvike fra virkeligheten. Det var derfor viktig for meg under intervjuene å vise at jeg var interessert i det som ble fortalt uten at det skulle påvirke svarene.

Ideallet er at dersom en annen forsker gjennomfører et identisk undersøkelsesopplegg skal han komme frem til samme resultat (repliserbarhet) (Jacobsen, 2000). En måte å gjøre dette på

kan være å stille spørsmålene nøyaktig slik de er formulert i intervjuguiden. Dette viste seg å bli vanskelig i praksis ettersom ingen intervjuer utarter seg helt likt. Når intervjuobjekt kom inn på et emne falt det seg naturlig å fortsette å stille spørsmål rundet dette emnet selv om spørsmålene i følge intervjuguiden var tenkt senere i intervjuet. Ettersom intervjuet foregikk muntlig prøvde jeg å være bevisst på hvordan jeg formulerte meg når jeg stilte oppfølgingsspørsmål. I noen situasjoner opplevde jeg at intervjuobjekt svarte på flere spørsmål under besvarelse av ett spørsmål og det var da ikke grunn til å stille spørsmål som allerede var besvart. Dette er allikevel en vurdering som bør omtales ettersom intervjuobjektet kunne ha valgt å formulere seg annerledes dersom det hadde blitt stilt flere spørsmål under ett tema.

Under intervjuene benyttet jeg meg av en semistrukturert intervjuguide. Med dette menes at jeg hadde laget en intervjuguide inndelt i temaer med spørsmål under hvert tema. Dette for å sikre at jeg ikke skulle glemme noen viktige temaer eller spørsmål under intervjuet (Jacobsen, 2000). Rekkefølgen kunne jeg tilpasse utviklingen i hvert enkelt intervju. Dersom respondent snakket seg inn på ett tema kunne jeg fortsette å stille spørsmål innenfor dette temaet. Dette fungerte fint for å opprettholde flyten i intervjuet.

Jeg valgte å bruke båndopptaker som hjelpemiddel til å få med meg alt som ble sagt under intervjuet. Dette ble respondentene gjort oppmerksomme på og kunne velge å godta eller avslå. Ingen av respondentene valgte å si nei til bruk av båndopptaker. Båndopptaker ble benyttet av flere grunner. For det første kunne jeg begrense notatskrivingen min underveis uten å miste verdifull informasjon. Ved å ha et båndopptak av intervjuet slipper man eventuelle misforståelser noe som er fordel for både respondent og intervjuer. Ved å transkribere intervjuene fra båndopptaker var det mer oversiktlig å lete etter sitater som passet beskrivende i teksten. Det kan også tenkes at jeg under intervjuet anså noe å ikke være viktig som jeg i senere tid fant interessant. Med å ha tatt opp intervjuene slapp jeg å gjennomføre denne silingen av informasjon under intervjuet (Jacobsen 2005). Jeg trengte ikke prioritere hva jeg skulle notere ned ettersom alt ble tatt opp. Noen av intervjuene ble gjennomført tett inntil hverandre. Det kan da tenkes at dersom jeg ikke hadde benyttet meg av båndopptaker ville jeg fått problem med å skille intervjuene fra hverandre når jeg skulle skrive ut notatene. Det er ikke alle som er like komfortable med bruk av båndopptaker (Jacobsen, 2005). Man risikerer da at intervjuobjektet blir mindre snakkevillig. Med dette i tankene prøvde jeg å starte med litt "smalltalk" for å varme opp/ufarliggjøre båndopptakeren. En annen potensiell

fallgruve ved bruk av båndopptaker kan være teknisk svikt. Alle båndopptakerne som ble brukt var testet på forhånd og jeg hadde med meg ekstra batteri dersom batteriet skulle gå tomt.

Hvor intervjuene gjennomføres kan være viktig ettersom forskning har vist at dette kan påvirker intervjuet (Jacobsen, 2000). Intervjuene i denne oppgaven foregikk på intervjuobjekts arbeidssted, enten på intervjuobjektets kontor eller eksternt avlukket rom. Jeg anså det som lettere å oppsøke respondentene på deres arbeidssted heller enn at de skulle oppsøke meg. Dette medførte også minimalt med innsats fra deres side. Å gjennomføre intervjuene i omgivelser de er vandt til kan hjelpe dem å slappe av, samt intervjuet foregår i de omgivelser respondentene arbeider med temaet for spørsmålene.

### 3.3.1 Dokumentanalyse

De dokumentene som er brukt i arbeidet med denne teksten er valgt ut på grunnlag av sin relevans til å belyse temaet i oppgaven. Dokumentene er benyttet for flere formål, blant annet for å tydeliggjøre kommunens rolle som ansvarlig for sine innbyggers sikkerhet og trygghet. Videre er dokumenter benyttet for å undersøke hvilke retningslinjer og anbefalinger statlige myndigheter legger for kommunene. Til slutt er det benyttet dokumenter i forbindelse med å undersøke hvilke retningslinjer som legger føringer for kommunenes utarbeidelse av kommunikasjonspolitikk.

Dokumentene som er benyttet må ansees for å være offentlige institusjonelle kilder. Offentlige dokumenter er betegnelsen på dokumenter som er ment for offentlig innsyn. Med institusjonell kilde menes at avsenderen er, som i dette tilfellet, en institusjon.

Når man benytter seg av offentlige dokumenter er det viktig å reflektere over hvem mottaker er tenkt å være, mens det ved institusjonelle kilder er viktig å vurdere avsenderen (Jacobsen, 2005). Dokumentene som er brukt er regler eller anbefalinger. De er vurdert til å ikke ligge baktanker som påvirker budskapet i dokumentene.

## 3.4 Validitet og Reliabilitet

Validitet og reliabilitet er to begreper som tar sikte på å omtale kvaliteten på oppgavens undersøkelsesopplegg (Jacobsen, 2000). Kort fortalt kan vi si at reliabilitet er måledatas nøyaktighet og validitet er mål på dataenes relevans for problemstillingen (Hellevik, 2002).

Som verktøy til å hjelpe meg til å oppnå høy reliabilitet har jeg brukt båndopptaker. På den måten slipper jeg å risikere å miste verdifull informasjon fra intervjuet grunnet min manglende evne til å notere ned alt under intervjuet. Ved å ha tatt opp intervjuene kunne jeg transkribere dem ordrett og slik unngå eventuell gjetting om hva som ble sagt.

Validitet sier noe om hvor godt egnet funnene man har gjort er til å svare på problemstillingen. Konklusjonene som trekkes i denne oppgaven er basert på forskerens subjektive forståelse, som igjen er basert på kunnskap samlet inn i denne oppgaven under arbeidet med innhenting av teori og empiri. Oppgaven er ikke generaliserbar for alle kommunene i Norge, noe oppgaven heller ikke har tatt sikte på å utgi seg for å være. Det kan allikevel tenkes at oppgavens funn kan være interessante for andre kommuner, da med tanke på å få innspill til hva andre kommuner enn dem selv fokuserer på for å lykkes med risikokommunikasjon. Slik kan man bli mer bevisst på hvilke valg man tar i en risikokommunikasjonsprosess og hvilke konsekvenser disse valgene får.

De funnene som ble gjort under intervju med respondentene var i stor grad sammenfallende med de faktorene teorien peker på som viktigst for å lykkes med risikokommunikasjon. Dette sier ikke at oppgavens konklusjon har rett, men er med på å styrke oppgavens validitet (Jacobsen, 2005).

For å øke oppgavens mulighet til å besvare problemstillingen tilfredsstillende er det kritisk at respondentene gir riktig informasjon (Jacobsen, 2005). Under arbeidet med denne oppgaven har jeg ingen grunn til å stille respondentenes svar under tvil. Respondentene er valgt ut på bakgrunn av at de arbeider med fenomenet som studeres. Under intervjuene brukte respondentene flere eksempler som beskrev hvordan de hadde praktisert risikokommunikasjon. Dette er med på å styrke deres troverdighet. Ved å gjøre dette viser de at slik de beskriver arbeidet med risikokommunikasjon faktisk er slik det fungerer i praksis.

Under intervjuene erfarte jeg at respondentene var villige til å svare og forklare utfyllende (en av fordelene med semi-strukturert intervju) på spørsmålene. Jeg trengte oftest bare å stille et spørsmål innenfor et tema og respondenten svarte så utfyllende på dette spørsmålet at jeg ikke trengte stille de neste. Dette gjør at respondentene i mindre grad blir styrt av ledende spørsmål når de avgir svar.



Verken direkte eller indirekte personopplysninger har blitt innhentet under arbeidet med denne oppgaven og den er derfor ikke meldepliktig til Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (<https://trygg.nsd.uib.no/personvern/meldeplikt/meldeplikttest> ).



## 4.0 Empiri:

I dette kapittelet vil jeg presentere de viktigste funn fra dokumentanalysen og intervjuene jeg har gjennomført. Kapittelet starter med å presentere hvilke retningslinjer som norske myndigheter har som påvirker kommunenes strategi for praktisering av risikokommunikasjon. Etter det blir det presentert hvilke faktorer de to kommunene vektlegger når de praktiserer risikokommunikasjon. Til slutt blir det presentert hvordan de ulike debattnivåene påvirker praktisering av risikokommunikasjon.

### 4.1 Risikokommunikasjon i Norge:

Formålet med dette delkapittelet er å vise hvilke retningslinjer kommunene har å forholde seg til når de skal utforme sin risikokommunikasjonspolitik.

#### 4.1.1 Statens kommunikasjonspolitikk

Kommunikasjonsgrunnlaget i statlig risikokommunikasjon finner vi i statens kommunikasjonspolitikk, fastsatt av fornyings- og administrasjonsdepartementet 16. Oktober 2009 (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2009). Det skisseres opp to formål med statens kommunikasjonspolitikk. Det første er å få budskap frem til de som trenger det og det andre er å skape en dialog mellom innbyggere og staten (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2009). Denne kommunikasjonspolitikken er ment som et utgangspunkt for skapelse av lokale plan- og rammeverk og er ment å passe alle typer kommunikasjon mellom kommune og innbyggere.

Målene i statens kommunikasjonspolitikk er tredelt. Det vektlegges at innbyggerne skal få korrekt og klar informasjon om sine rettigheter, plikter og muligheter. Mål nummer to sier at innbyggerne skal ha tilgang til informasjon om statens virksomhet. Det tredje målet sier at innbyggerne skal inviteres til å delta i utforming av politikk, ordninger og tjenester (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2009). For å nå disse målene er det skissert visse forutsetninger. Disse sier blant annet at staten må ha kunnskap om innbyggerne, da med fokus på deres behov, forutsetninger og synspunkter. For å tilpasse seg dette må staten ha et klart og tydelig språk som er forståelig for alle. Til slutt vil jeg også trekke frem forutsetningen om at staten må ”utnytte mulighetene som ligger i ny teknologi og nye kanaler effektivt og formålstjenlig” (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2009). I dette ligger det en utfordring. Etersom digitalisering og fremvekst av nye sosiale arenaer bør

kommunen vurdere hvilke av disse som er hensiktsmessige å benytte seg av for å kommunisere med publikum.

#### 4.1.2 Prinsipper for god kommunikasjon

Kommunikasjonspolitikken skisserer flere prinsipper man bør vektlegge for å oppnå god kommunikasjon. De ulike prinsippene blir presentert hver for seg, men i utøvelse av kommunikasjon er det viktig å se dem i sammenheng (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2009).

Åpenhetsprinsippet bygger på at staten skal være imøtekommende, åpen og lett forståelig. Innbyggerne skal møtes med respekt og bli hørt (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2009). Ved å gjøre dette kan det tenkes at terskelen blir mindre for en innbygger til å ta kontakt med kommunen. Slik kan man bygge relasjoner. Dersom innbyggeren føler seg vel mottatt vil terskelen bli enda mindre for å ta kontakt neste gang. Dersom man skal ha en toveisstrøm av informasjon er det viktig at begge parter føler seg verdsatt for at de vil bidra i en kommunikasjon. I en risikosituasjon der en innbygger melder fra om en potensiell risiko er det viktig for innbyggeren å bli tatt på alvor.

Innbyggere som blir berørt av saker skal involveres på et tidspunkt der de har mulighet til å påvirke utformingen av politikken. Dette medvirkningsprinsippet sier at alle skal ha lik mulighet til å delta og det må derfor legges til rette for bruk av kanaler som passer de forskjellige samfunnsgruppene (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2009). For at innbyggerne skal føle seg trygge er det viktig at de blir inkludert i viktige beslutninger som påvirker dem direkte. Det vil skade relasjonen mellom en innbygger og kommunen dersom innbyggeren opplever at kommunen fatter en beslutning som påvirker innbyggerne i et område negativt, uten at de har blitt rådspurt. Dette vil skade forholdet mellom innbyggerne og kommunen og innbyggerens tillit til kommunen kan dermed tenkes å minke.

Noe av det samme fra prinsippet om medvirkning blir videreført i prinsippet om å nå alle. Informasjon og kommunikasjon skal tilpasses de grupper man skal treffe. Hvor aktivt staten skal utføre dette avhenger av saken. I noen tilfeller skal målgruppene aktivt oppsøkes, mens i andre tilfeller er det nok at informasjon legges tilgjengelig på en slik måte at det er mulig for innbyggere selv å gjøre seg kjent med dette (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2009). I en risikosituasjon vil dette være viktig. Når kommunen driver risikokommunikasjon

må de ha klart for seg hvem som er potensielt berørt i ulike risikosituasjoner, for å kunne nå disse gruppene. Dette prinsippet omtaler også med større nøyaktighet forskjellene i de forskjellige samfunnsgruppene. Det er forskjeller i innbyggernes språk, kultur, funksjonsevne og kompetanse. En gruppeinndeling kan også foregå geografisk. Eksempel på hensiktsmessig geografisk inndeling vil være dersom det oppstår giftig røyk i et område. Da må kommunen nå ut til de menneskene som bor i området. Dersom det skulle komme en versjon av influensa vil kanskje kommunen prioritere vaksinasjon av de eldre. I siste tilfelle må kommunen være klar på hvordan de skal nå ut til de eldre i sin strategi for risikokommunikasjon.

Staten skal ha en aktiv rolle og gjøre aktuell informasjon tilgjengelig (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2009). Dette blir fastslått i aktiv prinsippet. Innbyggerne skal ikke trenge å kreve innsyn i saker som er aktuelle. Disse skal staten selv gjøre tilgjengelige uten oppfordring. Dette kan være aktuelt i flere situasjoner. Dersom det planlegges utbygging av risikorelatert virksomhet vil det være aktuelt for kommunen å informere omkringliggende husstander om dette. Ved å praktisere dette prinsippet får kommunen en mulighet til å være tidlig ute i ulike saker. Dersom informasjon om en prosess kommer frem i ettertid kan dette fremprovosere reaksjoner som kan skade prosessen. Ved å bruke tid i planleggingsfasen vil man kunne effektivisere gjennomføringsfasen.

Helhetsprinsippet sier at kommunikasjonen skal være fullstendig og inneholde den viktigste informasjonen fra aktuelle parter. Staten skal ifølge dette prinsippet samarbeide med andre aktører, private eller offentlige, slik at informasjonen som blir formidlet er helhetlig og fullstendig (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2009). Dette byr på visse utfordringer. Det kan være vanskelig og tidkrevende å skulle formidle fullstendig informasjon om ulike saker. I risikosaker av mer påtrengende karakter vil tid være mangelvare. Kommunen må da prioritere hvordan de skal praktisere helhetsprinsippet.

Hvilke kanaler som skal brukes er som tidligere nevnt avhengig av hvilke grupper som er tiltenkt informasjonen, men en hovedregel er at elektronisk kommunikasjon skal benyttes som hovedkanal for dialog mellom innbyggere og offentlig virksomhet (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2009). Ved å benytte elektronisk kommunikasjon åpnes det for en enklere, mer direkte og raskere kommunikasjon mellom ulike parter. Det vil være mulig å få tilbakemelding kort tid etter melding er sendt. Man må ha et kritisk syn på hvilke kanaler som benyttes. Faktorer som bør tenkes over er alvorlighetsgrad av budskap og hvem som er

tenkt å være mottakere. Graden av formalitet på digitale kommunikasjons hjelpemidler bør vurderes. Selv om flere sosiale medier blir rangert som uegnet til å være hovedkanal til risikokommunikasjon, kan kommunen i de sosiale mediene gi kort beskjed om hva som skjer og hvor innbyggerne kan finne mer informasjon. For eksempel kan kommunen skrive på facebook eller twitter at det er viktig at innbyggere går inn på nettsiden til kommunen for å få mer informasjon.

I tillegg til generelle retningslinjer for kommunikasjon mellom kommune og innbyggere blir også risikokommunikasjon omtalt statens kommunikasjonspolitikk (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2009). Ved risikokommunikasjon må det ligge en grunnfestet tillit til stede. Denne tilliten er viktig for å oppfatte den andre parten som en seriøs aktør og som man kan stole på at leverer riktig informasjon. Det er mange faktorer som spiller inn på innbyggernes tillit til kommunen. Dette kan blant annet være innbyggernes persepsjon av hvor gode tjenester kommunen leverer, hvordan kommunen kommuniserer, hvor åpen kommunen oppfattes å være, samt behjelpelighet i form av brukerveiledning, imøtekommelse og lignende (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2009).

Informasjonsberedskap er også et viktig begrep å omtale i sammenheng med risikokommunikasjon. I en helhetlig beredskapsplan bør man ha klare planer for hvordan bedriften skal kommunisere (varsle, koordinere, strukturere, gjennomføre) (Direktoratet for Samfunnssikkerhet og beredskap, 2010). Informasjonsberedskap er bedriftens planverk for hvordan dette skal gjøres. Dersom man har en god informasjonsberedskap kan man raskt og effektivt få på plass systemer for å muliggjøre risikokommunikasjon.

## 4.2 Forskningsspørsmål 1: Hvilke faktorer vektlegges av to norske kommuner i praktisering av risikokommunikasjon?

Her blir resultater fra intervjuene benyttet til å besvare forskningsspørsmål 1. Det skiller ikke mellom de to kommunene i teksten. Delkapittelet er strukturert rundt de ulike faktorene som vektlegges.

### 4.2.1 Dialog

Hvordan dialog praktiseres varierer og er situasjonsavhengig. ”i noen situasjoner kan det hende du ikke har anledning til dialog fordi ting må skje veldig raskt” (Kommunikasjonsarbeider 2). ”Noen ganger kommuniserer vi, mens andre ganger informerer vi” (Beredskapsarbeider 2). Dette er utsagn fra to av respondentene. Ut fra dette kan vi se at

dialog ikke prioriteres i like stor grad i alle situasjoner. Dersom kommunene opplever en situasjon der det haster med å informere innbyggerne om potensiell risiko vil de i første omgang vektlegge informasjonsformidling i større grad enn dialog.

Selv om det synes å være en felles oppfatning at tid er avgjørende for å skape en arena for dialog, betyr ikke dette at behovet for å skape en arena for kommunikasjon vil være mindre i en mer akutt situasjon. ”... i en slik situasjon vil det være mange spørsmål. Det å være tilgjengelig er viktig for å lykkes... Det å ha god kommunikasjon for å sikre innbyggerforståelse er viktig. At vi er på mottakersiden like mye som avsenderside tror jeg er kjempe viktig.”(Kommunikasjonsarbeider 1).

Sosiale medier kan oppleves både som en utfordring og være til hjelp. Ved å overvåke sosiale medier kan man få tilbakemelding fort. Disse kan derfor virke som en effektiv uformell arena for dialog. De tradisjonelle mediene har hatt en utvikling de siste år i form av digitalisering. Det er ikke lenger slik at man har en trykkefrist å rekke. Nyheter nå går ”on the second” som beredskapsarbeider 2 beskriver det. Med dette mener respondenten at mediene i stor grad er fleksible. Aviser produseres ikke lenger bare i papir form, men også på internett. Det kan derfor gå kort tid fra en sak oppstår til den er klar til å bli lagt ut på avisens internettutgave.

Et eksempel som brukes av Kommunikasjonsarbeider 2 er et prosjekt som skal kartlegge hvilken forurensning/tungmetaller som ligger igjen fra gammelt av i havneområder. I dette tilfellet valgte kommunen å arrangere folkemøte med innbyggerne i områdene. Dette folkemøtet hadde flere hensikter. For det første skulle møtet informere om arbeidet som ble gjort. Men i tillegg til bare å informere fikk også kommunen en fin arena for å stille spørsmål til lokalbefolkningen om forholdene i havnene. ”Det er kommunikasjon på et veldig bra nivå... vi svarer på spørsmål fra folk som er utrygge, men der vi også spør hvilke kompetanse har dere? Dere som har bodd her og kjenner til bedriftseiere eller tidligere bedriftseiere” (kommunikasjonsarbeider 2). At dialog er viktig blir også presisert av en annen respondent som vektlegger publikums nærhet til risikoen som viktig. Innbyggere nær en risiko kan formidle dette videre til kommunen og fortelle om risikoforløpet. Med dialog mellom innbyggerne og kommunen får man også mulighet til å rette opp i eventuelle rykter som kan oppstå.

Det kan også oppstå situasjoner der kommunens egne ansatte har behov for dialog.

Beredskapsarbeider 3 forteller at etter en brann i avfallshåndteringsstasjon oppstod det røyk

som kunne være farlig. Kommunen bedømte røyken til å ikke være et problem så lenge man holdt vinduer igjen. I en slik situasjon kan rektorer ha behov for dialog med kommunen for å bli trygge på at røyken ikke vil skade dem. Dette vil da være viktig ettersom rektorene igjen skal være kommunens ansikt utad når de sier til sine elever og deres foresatte at skolen holder åpent og at elevene ikke trenger være redde for røyken.

#### 4.2.2 Formulere budskap

En annen viktig faktor som kom frem fra intervjuene var fokuset og viktigheten av hvordan man formulerer budskapet. Hvordan man formulerer budskapet er ett viktig punkt for å lykkes med risikokommunikasjon. Da er det viktig å være så bevisst som mulig på hvilke ord og uttrykk man bruker. ”...man må ofte veie helt ned til enkelte ord hva man sier for ikke å skape uro og det er viktig når man skal kommunisere en potensiell risiko, at man ikke eskalerer uro, men at man bidrar til å skape trygghet og forståelse.” (kommunikasjonsarbeider 1) Viktigheten av meldingen understrekes av en informant som sier om risikokommunikasjon ”...budskapet må oppfattes korrekt. Det er ingen slinger der”. (Beredskapsarbeider 3). ”det er ikke sikkert det tjener verken innbyggerne våre eller det arbeid som skal gjøres for å trygge eller unngå en katastrofe eller risiko at vi legger på ord som er ekstra ladet” (Kommunikasjonsarbeider 2).

Et eksempel som brukes av en Kommunikasjonsarbeider 2 er forskjellen mellom å si at skøyteisen er trygg, i motsetning til å måtte si at skøyteisen ikke lenger er trygg. Dette er to vidt forskjellige meldinger. Den ene kan tillate seg å benytte et mer blomstrende og muntlig språk, mens meldingen om at isen er utrygg må oppfattes som seriøs. ”Hvis du har en veldig viktig melding som skal ut til folk så pakker du den ikke inn i masse dilldall” (Kommunikasjonsarbeider 2).

Når man skal formulere en melding eller presentere et budskap er det viktig å starte med det viktigste først for deretter å gi mer detaljert beskrivelse (Kommunikasjonsarbeider 1 og 2). Dette kan illustreres med et eksempel der et område må evakueres. Da skal man starte med å si at dette har kommunen planer for. Ikke start med å lese opp hvor hver enkelt husstand skal dra, dette vil bli for detaljert. Etter du har sagt det viktigste kan du heller spe på med mer spesifikk informasjon. ”Det å være var og heller gi litt for mye litt mer spesifikk info tror jeg er viktig” (Beredskapsarbeider 3). Med dette mener respondenten blant annet at det er ikke sikkert alle trenger den spesifikke infoen. De fleste får dekket sitt behov for informasjon ”det



var gjerne få som lurte på noe, men det var allikevel noen som lurte og for dem betyr det noe å høre at det ikke er farlig” (Beredskapsarbeider 3).

Rekkefølgen på det som blir kommunisert er også viktig. Det handler om å formidle verdier i riktig rekkefølge for å understreke deres seriøsitet og alvorlighetsgrad. ”Det handler først og fremst om mennesker, og så om miljø, og så materiell” (Kommunikasjonsarbeider 2). Dersom det brenner på en skole starter man ikke med å snakke om skadene på bygget. Da starter man med å fortelle hvordan situasjonen er til elevene og lærerne. Man starter med å avklare situasjonen rundt menneskelige skadde. For å skape økt trygghet er det viktig for kommunen å fortelle hva som gjøres og hvordan publikum kan forholde seg.

Det nevnes også at det er viktig å skreddersy informasjon til hver situasjon.

Risikokommunikasjonen er blant annet avhengig av alvorlighetsgrad og publikum. Hvor alvorlig er hendelsen og hvem skal budskapet nå ut til (Kommunikasjonsarbeider 2)?

Når man skal formulere en melding er det mange hensyn som må tas. Blant annet som nevnt under ”publikum”. Man må kjenne publikummet som mottar meldingen. ”Det er ikke slik at mobil er bare for voksne, det er også for barn ned i syv- åtteårs alderen” (Kommunikasjonsarbeider 2). Dette er noe man må være bevisst på dersom man tar i bruk mobile varslingsystemer.

”Det er vår oppgave å sørge for at risiko blir kommunisert på en måte som gjør at de forstår det...at vi ikke omtaler risiko i en eller annen opphøyd potens som de ikke forstår hva er” (Beredskapsarbeider 2). Videre sier respondenten at det samme gjelder bevissthet rundt begrepsbruk. Det er viktig å bruke ord som alle har mulighet til å forstå. ”...innbyggerne blir ikke bedre enn det vi gir dem mulighet til.”

Når det skal formuleres en melding er det ofte et samarbeid mellom kommunikasjonsrådgiver og en ekspert på det gjeldende fagområdet. I kommune 1 har hver enkelt avdeling i kommunen en dedikert kommunikasjonsrådgiver. Dette sikrer at kommunikasjonsrådgiveren har kunnskap og forståelse for fagfeltet.

Dersom du har en risiko situasjon og du ikke formidler noe ut til publikum står du i fare for å skape et informasjonsvakuum. ”Støvsugeren suger, men du tilbyr ikke luft, så den må suge

andre steder” (Kommunikasjonsarbeider 2). Slik skapes rom for spekulasjoner som kan utvikle seg til å bli rykter.

Med alle teknologiske hjelpemidler man har i dag tilbys det store muligheter for å igangsette kommunikasjon raskt. Denne kjappheten nevnes av Kommunikasjonsarbeider 2 som risiko i seg selv ettersom man kan være så ivrig etter å komme på banen med informasjon at hurtigheten står i fare for å begrense kvaliteten på informasjonen. Respondenten understreker samtidig at de digitale hjelpemidlene er en styrke ettersom man i stor grad har mulighet til å nå mange personer på kort tid.

#### 4.2.3 Tillit

Den faktoren som synes å være den mest avgjørende, blant respondentene, for om man lykkes med risikokommunikasjon er tillit mellom avsender og mottaker, i dette tilfellet mellom kommunen og innbyggerne. I begge kommunene kommer det til uttrykk at det oppleves eksisterende tillit mellom kommunen og innbyggerne. Dersom kommunen skal være en troverdig aktør i en risikosituasjon er det viktig at det allerede eksisterer tillit. ”Tillit er helt avgjørende, ellers vil ikke budskapet nå frem” (Kommunikasjonsarbeider 1). Mottakeren vil med andre ord ikke lytte til en aktør han ikke stoler på og budskapet vil da være forgjeves. Dersom mottakeren ikke har tillit til avsenderen vil han søke informasjon fra andre steder, kanskje da fra mer spekulative kilder.

Arbeidet med å opprettholde og øke tillitsnivået pågår kontinuerlig. Dette gjelder ikke bare beredskapsavdelingen, men hele kommunen. En innbygger som melder fra om hull i veien opplever økt tillit når han ser at dette hullet blir reparert kort tid etter. I dette eksempelet vil arbeiderne som er ute å reparerer hullet være kommunens ansikt utad. Det er derfor viktig at også disse er kjent med og praktiserer kommunens verdier. ”De aller viktigste kommunikasjonsstedene i kommunen er de som er ute å treffer innbyggerne i første linje. For eksempel hjemmehjelpstjenesten, de som graver i veier og de som tilrettelegger friområder. Hver dag med å gjøre en god jobb så bygger vi tillit” (Kommunikasjonsarbeider 2). Slik kan vi se viktigheten av at kommunen er på mottakersiden og ikke bare opererer som avsender.

Hvorfor kommunen har tillit begrunnes blant annet med nærheten mellom aktørene. ”Vi er så nær innbyggerne. Sitter du i et departement i Oslo har du lang avstand” (Beredskapsarbeider 2). Listen er lagt lavere for å ta kontakt dersom en innbygger opplever nærhet.

Tillitsnivået kan gå litt opp og ned. Den ene kommunen har opplevd å bli satt kritisk søkelys på med utgangspunkt i ikke-risiko-relaterte saker. Dette påvirker tillitsnivået mellom innbyggerne og kommunen, men beredskapsarbeider 2 fra denne kommunen mener publikum klarer å skille sakene fra hverandre. Selv om man mister tillit til en annen seksjon i kommunen vil man allikevel forstå alvoret når det er snakk om risikokommunikasjon. ”Du kan alltid rette opp igjen et dårlig inntrykk, men det tar lenger tid” (Beredskapsarbeider 3). Dersom man opptrer på en slik måte at tillitsnivået faller vil det være mulig å gjenopprette dette, men det vil ta lang tid. Det tar kortere tid å miste tillit enn å bygge opp et solid tillitsnivå. Et eksempel som blir nevnt i denne sammenhengen omhandler ekstremvær. Først uttalte fylkesmannen i mediene at det kom til å bli ekstremvær. Så ble dette værvarselet degradert. Da uværet inntraff måtte kommunen stenge av deler av sentrum grunnet takpanner som ble revet løs av vinden. Dette kan være forvirrende for innbyggerne å forholde seg til. I dette eksempelet kan det tenkes at innbyggerne opplever at kommunen ikke hadde kontroll på situasjonen og at tilliten til kommunens evne til å forutse og håndtere potensiell risiko vil synke.

Dersom det eksisterer tillit mellom to aktører åpnes det for å bygge en sosial kapital sammen. Med dette menes at dersom man har tillit til hverandre godtar man mer. Den dagen kommunen gjør en tabbe kan det godt hende det oppstår en tillitsbrist, men tillitsnivået vil stige fort igjen ettersom det allerede eksisterer en sosial kapital mellom aktørene (kommunikasjonsarbeider 2).

I eksempelet der det var en brann i et avfallshåndteringsanlegg valgte kommunens beredskapsvaksansvarlig å kople på helsesjefen. Det var helsesjefen som uttalte seg om alvorlighetsgraden på røyken som oppstod. Denne beslutningen var en sum av flere vurderinger. Helsesjefen er den som har mest kunnskap på dette fagfeltet. Når innbyggerne så at helsesjefen var avsender ville de bli betrygget med at en kompetent person uttaler seg om noe han kan. ”Jeg tror ikke hvem som helst kunne vært avsender til en slik melding, men helsesjefen, giftig røyk og så videre, det føltes bra når han var avsender på det” (Beredskapsarbeider 3). Kommunikasjonsarbeider 1 understreker viktigheten av avsender ved å si ”... vi må sørge for riktig avsender for at budskapet skal bli oppfattet seriøst.”

#### 4.2.4 Publikum

Å ha en fullstendig oversikt over publikum kan tolkes i flere retninger. Det kan i mange situasjoner være vanskelig å ”dele” publikum inn i forskjellige kategorier. Dersom man deler publikum inn i kategorier etter alder vil man kunne oppleve store forskjeller innad i hver gruppe. Et eksempel som brukes av en respondent er dersom man lager en gruppe som er pensjonister (fra 67 år og oppover). ”Jeg tror det er like store ulikheter innenfor den type grupper som det er i befolkningen generelt” (Beredskapsarbeider 1). En utfordring som synes å bli fremhevet når det gjelder karakteristikker av publikum er kunnskap om mennesker som trenger særskilt hjelp og mennesker som ikke behersker norsk. Innenfor helse nevner en respondent at kommunen har kunnskap på individnivå om hvem som mottar kommunale hjemmetjenester. Kommunen vet hvem dette er og hvor de bor.

”Eksempel har vi hatt strømbrudd av en viss varighet og da er det slik at i dag med dagens teknologi er det noen som har respiratormaskin hjemme. De trenger strøm, de har backup for så og så lenge. Disse kommuniserer vi med nettselskapet så hvis det er noe strøm igjen i nettet så kanaliseres den til de som trenger det mest” (Beredskapsarbeider 1).

Beredskapsarbeider 2 nevner at så mye som 20% av innbyggerne i byen er fra andre steder enn Norge og at dette tallet er i vekst. Dette er en utfordring i forhold til å kjenne sitt publikum. Både med tanke på språk og kultur.

Kjennskap til publikum nevnes også som viktig faktor når man skal vurdere hvilke kanaler som er hensiktsmessige å benytte seg av for å kommunisere risiko. ”vi må ha forståelse for at i et bygdesamfunn der gjennomsnittsalderen er høyere enn i byen er andre kommunikasjonskanaler som gjelder. Kanskje vil et folkemøte være mest effektivt” (Kommunikasjonsarbeider 1).

Tidsbegrensning er også en avgjørende faktor når man skal lage en risikokommunikasjonsstrategi. Har man god tid kan man gå i dybden på hvem som er publikum. For deretter å tilpasse risikokommunikasjonen etter deres behov (Kommunikasjonsarbeider 1 og 2, Beredskapsarbeider 2).

En inndeling av publikum som er brukt går på geografiske adresser. Dette er et system der man kan si at alle med telefonabonnement innenfor et gitt område skal bli varslet. Da enten med SMS eller automatisk oppringing med forhåndsinnlest melding. Dette nevnes i begge

kommunene. En videreutvikling av dette systemet er under utvikling og kan bli innført i løpet av kort tid. Dette systemet vil ikke begrense seg til å inkludere bare de som har bostedsadresse innenfor et gitt område. Dette systemet vil inkludere alle som har en mobiltelefon innenfor et gitt område. Denne utviklingen kan synes å være verdifull med tanke på turisme eller store arrangementer. Man kan da få opp hvor de ulike nasjonalitetene til menneskene med mobiltelefon. Slik skapes mulighet for å skreddersy meldingen som sendes ut, i denne sammenhengen kan man tilpasse språket med utgangspunkt i nasjonaliteten til mobileieren. Dette kan være til stor hjelp for avsender. Et eksempel som brukes av en beredskapsarbeider 3 er da respondenten var på ferie i Thailand. Her var all informasjon skrevet på lokalt språk og det var derfor vanskelig å tilegne seg informasjon.

Å benytte mobil- og telefonvarslingssystem er ikke helt uten bekymringer. Et eksempel som brukes av kommunikasjonsarbeider 2 er når kommunen måtte stenge av bysentrum grunnet storm. Vindkastene var så kraftige at takpanner falt fra flere tak. Respondenten sier at i en slik situasjon må man tenke på at også mange barn har egen mobiltelefon. Barna vil derfor også potensielt motta en melding om at de ikke bør bevege seg ute i visse områder. Eksempelvis kan barnet bli redd dersom det har foreldre som jobber i byen.

#### 4.2.5 Oppsummering av suksessfaktorer

Det er viktig å ha en helhetlig tilnærming til risikokommunikasjon der man vektlegger en kombinasjon av alle faktorene. Hvordan dialog blir praktisert avhenger av situasjonen. Dersom det er en mangel på tid vil dialog bli nedprioritert. I andre situasjoner vil dialog være vektlagt i stor grad. Dette vises i situasjonen der kommunen spurte innbyggerne om hjelp til å kartlegge forurensning i gamle havneområder ved å arrangere folkemøter. Faktor nummer to som blir presentert er hvordan man skal formulere budskapet. Det er viktig å benytte seg av en enkelt språk som er lett forståelig. Dersom det er mye som skal formidles er det viktig å starte med det viktigste først. Tillit er faktor nummer tre som blir presentert. Tillit til avsender er viktig for hvordan budskapet blir mottatt. Innbyggerne må ha tillit til kommunen for å stole på risikoinformasjon og at kommunen er i stand til å håndtere risiko. Arbeidet med å oppnå høy tillit på pågå kontinuerlig. Den siste faktoren som blir omtalt er publikum. Kommunen må ha kjennskap til innbyggerne for å kunne skreddersy risikokommunikasjonsstrategien til mottakerne. Dersom kommunen har kjennskap til innbyggernes behov i ulike risikosituasjoner kan de tilpasse risikokommunikasjonsstrategien etter dette.

#### 4.3 Forskningsspørsmål 2: Hvordan blir de ulike faktorene påvirket av de ulike debattnivåene for risikokommunikasjon?

I dette delkapittelet vil det bli drøftet hvordan de ulike faktorene vektlegges i situasjoner der risikokommunikasjon blir praktisert på ulike nivå. Heller ikke her skilles det mellom de to kommunene.

Beredskapsarbeider 1 skiller mellom risikokommunikasjon som del av løpende planprosess, og risikokommunikasjon der det kommuniseres risiko av mer temporær karakter. Den mest rutinepregede praktiseringen av risikokommunikasjon er ved utarbeiding av nye kommunale arealplaner. Beredskapsarbeider 1 sier at i en slik prosess fanger ofte media opp dersom det er av allmenn interesse og det utvikles således en dialog. Ved å være åpne slik at media kan formidle saker åpnes det for at ulike aktører kan bidra i diskusjonen. I en slik rutinepreget risikokommunikasjonsstrategi vil det viktigste være å formidle faktisk kunnskap om ulike risikoer og hvordan disse blir håndtert. Det er derfor viktig hvordan budskapet formuleres. Denne rutinepregede risikokommunikasjonsstrategien synes å inneholde flest elementer innenfor risikokommunikasjonens første debattnivå. Her vil det være størst fokus på å formidle budskapet klart og tydelig. Dialog vil være nødvendig for å få tilbakemelding om at innbyggerne har forstått budskapet dersom dette er nødvendig. Det vil også være viktig for kommunen åpne for dialog dersom innbyggere har spørsmål. Videre ut over dette vil ikke risikokommunikasjon vektlegges.

Hendelsen der bysentrum måtte stenges av grunnet storm er en risikohendelse som krever rask dialog mellom kommunen og innbyggerne. Det som synes å være viktig i en slik situasjon er å få formidlet farene med å bevege seg i området. Det vil derfor være viktig å formulere seg nøyaktig og presist for å få formidler risikoen. For kommunen vil det være viktig å få tilbakemelding om at budskapet er mottatt av innbyggerne. Ved å ha dialog i en slik situasjon kan kommunen få informasjon om eventuelle andre fareområder som ikke enda er oppdaget av kommunen, og få tilbakemelding om at innbyggerne har forstått budskapet. Som kommunikasjonsarbeider 2 sier så er det viktigste i en slik situasjon å formidlet et budskap, men selv om det er tidspress betyr ikke dette at det ikke er viktig å skape arena for dialog. I denne situasjonen vil derfor hovedfokuset ligge på formulering av budskapet. Det vil være viktig å formulere et budskap som er enkelt å forstå og som når ut til alle de berørte aktørene.

I situasjonene presentert ovenfor er hovedfokuset å formulere budskapet. Det legges først vekt på å formidle risiko og deretter å praktisere dialog. I situasjoner der det haster med å formidle budskapet prioriteres dette. I den mer rutinepregede risikokommunikasjonsstrategien kan det tenkes at dialog nedprioriteres ettersom det blir vurdert til å ikke være nødvendig. Som beredskapsarbeider 1 sier kan man ikke diskutere risiko hele tiden. Det kan derfor tenkes at i mindre risiko saker er det ikke nødvendig å bruke for store ressurser på dialog. Dette kan være tilfelle dersom risikoen er oversiktlig og kommunen formidler på en tilfredsstillende måte hvordan risikoen håndteres.

Beredskapsarbeider 2 nevner et skille i tankegangen rundt risikokommunikasjon. Dette skjedde som et resultat av en hendelsesprosess for ca. ti år siden. Debatten som oppstod hadde sitt utgangspunkt i flytting av en av Nokas sine tellesentraler. Den nye tellesentralen skulle blant annet ligge kort avstand fra en barnehage. Beredskapsarbeider 2 forteller at dette var første gang kommunens risikokommunikasjon gikk fra å ha teknisk naturvitenskapelig tilnærming til risiko, til å også ta med det samfunnsvitenskapelige. Da med tanke på å inkludere risikodialog og risikopersepsjon i risikokommunikasjon. De berørte partene ble tatt med i dialog for å få uttrykke sine meninger "... og så blir det ikke nødvendigvis slik at innbyggerne får meningene sine vedtatt, men at det er dialog" (Beredskapsarbeider 2). Dette begrunnes blant annet med at innbyggerne ikke skal være engstelige og redde. Dersom innbyggerne er redde kan det blant annet skape dårlig folkehelse, noe som er en uting for kommunen. De forskjellige gruppene (eks: foreldre til barnehagebarn, naboer, politi og lignende) ble tatt med i folkemøter hvor de fikk uttrykke sin mening. De fikk også lese referat fra møter med de andre gruppene. Slik kunne man oppnå en bedre helhetlig forståelse og få mulighet til å sette seg inn i andres ståsted. Ved å arrangere folkemøter for de ulike gruppene skapte kommunen gode tydelige rammer for risikokommunikasjon.

Dette var en ny situasjon som ikke hadde noen enkel løsning. Det nyttet ikke at kommunen alene kunne vise til risikoanalyser som konkluderte med at risikoen for ran var svinnende liten. Dette handlet om innbyggernes egen risikopersepsjon og det er derfor ingen klar avklaring på hva som er tolererbar risiko. Dersom kommunen ikke hadde inkludert de berørte partene i prosessen kan det tenkes at motstanden og frykten for etablering av tellesentralen hadde vært mye høyere. En utfordring for kommunen vil være å formidle sine risikovurderinger på en forståelig måte til innbyggerne. Det vil derfor være avgjørende å vise at dette blir tatt på alvor samtidig som man forklarer vurderinger uten bruk av kompliserte ord

og uttrykk. I denne hendelsen ble dialog vektlagt i stor grad. For å skape forståelse og komme frem til en løsning alle parter kunne akseptere var det viktig at de ulike aktørene fikk si sin mening og dele sine bekymringer. I denne situasjonen vil tillit være en avgjørende faktor. Ettersom innbyggerne ikke stoler alene på risikoestimatene vil det derfor være ekstra avgjørende at de har tillit til den aktøren som har vurdert risikoen.

#### 4.3.1 Oppsummering:

Hendelsene presentert over viser at de ulike faktorene vektlegges ulikt ettersom hvilke nivå risikokommunikasjonsdebatt befinner seg på. I hendelser der risiko vurderes som enkel vektlegges ikke dialog i stor grad. Her er det viktigste å formulere budskapet på en tilfredsstillende måte. Det er allikevel viktig med dialog for å få tilbakemelding på at budskapet er mottatt og forstått. I hendelsen med flytting av Nokas tellesentral ser vi at faktorene tillit og dialog blir mer fremtredende. Ut fra dette kan vi se at de ulike faktorene vektlegges ulikt avhengig av hvilket debattnivå risikokommunikasjonen utspilles på.



## 5.0 Drøfting

I dette kapitlet vil jeg koble teori med empiri. Jeg vil vurdere mine empiriske funn opp mot det teoretiske rammeverket. Basert på en drøfting av de ulike tilnærmingene til hva som vektlegges av både teori og empiri, vil jeg kunne svare på problemstillingen min som er ”Hvordan lykkes med risikokommunikasjon?” Drøftingen starter med å diskutere de ulike faktorene. Deretter blir det diskutert hvordan faktorene blir påvirket av nivået for debatt risikokommunikasjon befinner seg på.

### 5.1 Hvilke faktorer er avgjørende for å lykkes med risikokommunikasjon?

Her vil de ulike faktorene bli drøftet med utgangspunkt i hva det teoretiske rammeverket sier og hva som kommer frem fra empirikapitlet.

#### 5.1.1 Tillit:

Den første faktoren jeg vil drøfte er tillit. Tillit er nevnt som grunnleggende både i teori kapitlet og av samtlige respondenter. I teorikapitlet omtales tillit som den kanskje mest avgjørende faktoren for om man skal lykkes med risikokommunikasjon (Cherrie, Howie og Semple, 2010). Tillit er en hjørnestein som må være tilstede for at arbeidet med risikokommunikasjon skal ha noen hensikt. Dette på grunn av at graden av tillit påvirker hvordan flere andre faktorer oppfattes og oppleves av mottakende part (Siegrist, Earle og Gutscher, 2010). Tillit må ligge til grunn for at det i det hele tatt skal ha noen hensikt å praktisere risikokommunikasjon. Det samme kan vi se i dokumentanalysen der Fornyings- og administrasjonsdepartementet (2009) slår fast at i en situasjon der man skal kommunisere risiko må det ligge en grunnfestet tillit mellom de ulike aktørene. I resultatene fra intervju med respondentene ser vi at samtlige nevner tillit som en grunnleggende premissgiver når de praktiserer risikokommunikasjon. Dette vises godt ved at man kan uavhengig av innhold, kan bedømme en melding som relevant eller ikke relevant, bare basert på hvem som er avsender. Dersom man ikke har tillit til avsenderen vil man heller ikke ha særlig tiltro til budskapet som sendes. Å være tydelig på hvem som er avsender vil derfor ha stor betydning. I hendelsen med brann i avfallshåndterings anlegg ser vi at beredskapsarbeider 3 involverte helseministeren. Når det ble stilt spørsmål om giftig røyk vil helsesjefen i kommunen ha størst ekspertkompetanse på dette, noe som kan tenkes å gi meldingen mer tyngde. Med å involvere helsesjefen viser kommunen at de tar situasjonen på alvor. Selv om beredskapsavdelingen

hadde gitt ut melding om at røyken ikke var farlig kan det tenkes at ved å bruke helsesjefen så reduseres tvilen ytterligere fra innbyggerne.

Mye av fokuset i oppgaven har vært i retning av at innbyggerne må ha tillit til kommunen, men dette gjelder også andre veien. Kommunen må ha tillit til innbyggerne. For at de to aktørene (kommunen og innbyggerne) skal kommunisere godt må begge aktørene anerkjenne den andre som en viktig bidragsyter som man tar på alvor. Dette kan vi blant annet se der Kommunikasjonsarbeider 2 sier at kommunen kan få informasjon om risiko fra innbyggerne. Ved å høre på innbyggerne og vise tillit, kan kommunen selv oppnå høyere grad av tillit. Innbyggerne føler seg sett, hørt og verdsatt. Man kan derfor si at kommunen kan få tillit ved å gi tillit.

Å oppnå tillit må sees på som en tidkrevende prosess (Tønsberg, 2008). For kommunen vil denne tillitsbyggingen foregå på flere forskjellige hold. Ved å gjøre en god jobb hver dag vil tillitsnivået mellom kommunen og innbyggerne øke. Når kommunen er avhengig av tillit i en risikokommunikasjonssituasjon blir ikke dette forholdet kun bygget på saker der det kommuniseres risiko. Alle ledd og sektorer som er i interaksjon mellom kommune og innbyggere bidrar til å skape gode relasjoner (Kommunikasjonsarbeider 2). Det vil derfor være vanskelig, for ikke å si lite hensiktsmessig, å fokusere på å bygge tillit kun for risikokommunikasjonshensikt. Relasjonsbyggingen bør derfor sees på som et helhetlig prosjekt som inneholder hele kommunens interaksjon med innbyggere. Det kan allikevel tenkes at selv om innbyggernes tillit til kommunen har fått seg en knekk i ikke-risikorelaterte saker så vil innbyggerne allikevel lytte i en risikorelatert sak (Beredskapsarbeider 2). Dersom kommunens risikokommunikasjon skulle feile, kan det tenkes at innbyggerne vil miste tillit. Saker som omhandler risiko er ofte av alvorlig grad og det er viktig for innbyggere å oppleve at deres sikkerhet blir tatt på alvor. Det kan derfor tenkes at det ikke skal mange tabbene til for at tillitsnivået til kommunen som risikohåndterende aktør synker til et lavt nivå. Det skal lite til for å miste tillit, men mye for å bygge den opp igjen (beredskapsarbeider 3). Innbyggerne vil da ha liten tillit til kommunen i neste situasjon og det vil derfor være vanskelig for kommunen å lykkes med risikokommunikasjon. Det vil derfor være viktig for beredskapsavdelingen å bygge seg opp en sosial kapital (kommunikasjonsarbeider 2).

På bakgrunn av dette kan vi si at tillit er helt essensielt for å lykkes med risikokommunikasjon. Tillit kan sees på som hjørnesteinen risikokommunikasjon er bygget

på. Selv om tillit er viktig for å drive risikokommunikasjon er det vanskelig å omtale tillitsnivået som en del av risikokommunikasjonsprosessen. Tillit er noe som må ligge til grunn før prosessen med å kommunisere risiko starter. Det kan allikevel tenkes at dersom kommunen opptrer riktig og fører god risikokommunikasjon så vil et resultat av dette være at tillitsnivået mellom innbyggerne og kommunen øker.

#### 5.1.2 Formulere budskap:

Hvordan man formulerer et budskap vil være viktig i en situasjon der det kommuniseres risiko. For at risikokommunikasjon skal fungere er det viktig at de ulike aktørene forstår hverandre. Når det kommuniseres risiko er det lite rom for feil og misforståelser (Beredskapsarbeider 3). Det er derfor viktig at informasjon som blir formidlet ikke blir misforstått. For at risikokommunikasjonen ikke skal bli for teknisk og komplisert sier teorien at det bør være et samarbeid mellom eksperter på risiko og eksperter på kommunikasjon (Renn, 2008). I et slikt samarbeid sikrer man at de som har kjennskap til risikoen kan kontrollere at det mest vesentlige blir med i meldingen, og eksperter på kommunikasjon formulerer meldingen på en slik måte at det er mulige for vanlige mennesker å tilegne seg informasjonen. I kommune 2 ser vi at det praktiseres en ordning der beredskapsavdelingen har en egen kommunikasjonseksperter som er tilordnet deres avdeling. Dette synes å være en smart og fruktbar løsning. Med dette oppnår man at kommunikasjonseksperteren har kjennskap til fagfeltet han skal formidle. utfordringer med bruk av eventuelle faguttrykk er allerede avklart. Slik vil kommunen kunne effektivisere prosessen, blant annet ved å slippe å i like stor grad bruke tid på kommunisere mellom de som er eksperter på risiko og eksperter på kommunikasjon som skal formulere meldingen.

Dette bringer oss videre til selve formuleringen av meldingen. I en risikokommunikasjonssituasjon er det viktig å bruke ord og uttrykk begge parter kan forstå slik at de kan tilegne seg budskapet, samt delta og bidra til dialog (Aven og Renn, 2010). Det er derfor viktig at kommunen ikke benytter seg av tekniske risikobeskrivelser (Beredskapsarbeider 2), noe som også ligger i åpenhetsprinsippet (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2009). Enkeltord i en melding kan også bidra til å avdramatisere en hendelse, eller være med på å bygge opp alvorlighetsgraden av budskapet (kommunikasjonsarbeider 1). Det bør derfor være en bevisstgjøring rundt hvilke ord man benytter seg av når man kommuniserer risiko. Ved å nøye formulere budskapet kan man

slipper å eskalere en hendelse uten intensjon om dette. Det kan tenkes at ved å benytte seg av dramatiske ord kan man stå i fare for å ta fokuset bort fra innholdet i meldingen.

I tillegg til å være bevisst på hvilke ord som benyttes er det også viktig å være strukturert i fremlegging av et budskap. Det viktigste bør komme først (Renn, 2008, Kommunikasjonsarbeider 1 og 2). Dette understrekes også av kommunikasjonsarbeider 2 med at man formidler verdier i en bestemt rekkefølge. Eksempelvis bør kommunen starte med å formidle om det er fare for menneskeliv. Dette er også viktig for å bygge opp relasjon og tillit mellom kommunen og innbyggerne. Med å ha en regel om å starte med å omtale eventuelle tap av menneskelig viser kommunen at de praktiserer samme verdier som innbyggerne. Dette kan skape tettere sosiale bånd mellom kommunen og innbyggere, dersom det oppleves å dele sentrale og viktige verdier (tillitsbygging).

### 5.1.3 Publikum

Å skreddersy budskapet med utgangspunkt i publikum er et sentralt stikkord i formulering av budskap (Aven og Renn, 2010, Kommunikasjonsarbeider 2). Med dette menes å vite hvem som er tenkt som mottaker slik at budskapet kan tilpasses mottakerens verdier og behov. Dersom man lykkes med å skreddersy budskapet til publikum er sannsynligheten høyere for at budskapet plukkes opp av mottakeren. Ved å kjenne publikum kan man formulere meldinger etter hva publikum sitt behov i de ulike situasjonene er. I situasjonen med brann i avfallshåndterings anlegg og utvikling av giftig røyk hadde kommunen flere ulike grupper å forholde seg til. Dersom området inneholder flere husstander må man ta hensyn til dette og kommunisere til disse. Hvilke behov har denne gruppen? I et slikt tilfelle vil det være hensiktsmessig for kommunen å informere om hvordan husstanden skal forholde seg til brannen og røyken. Spørsmål som om røyken er farlig å puste inn og om det er fare for at brannen vil spre seg kan stå sentralt. Dersom brannen fant sted i et industriområde uten husstander kan det tenkes at fokuset fremdeles først ligger på fare for menneskeliv, men at spørsmål rundt oppstart av og fare for drift av omkringliggende industri vil bli adressert tidligere i risikokommunikasjonsdialogen.

Så for å utforme en god risikokommunikasjons melding må man derfor ha kjennskap til publikum. For å vite hva som bør fokuseres på når man skal formidle en melding bør man kjenne til mottakeren. Å ha kjennskap til publikum er også viktig ved valg av kanal og hvordan man formulerer seg. Et eksempel som viser viktigheten av å tilpasse budskapet til

mottakeren fortelles av kommunikasjonsarbeider 2 der han vektlegger at ved bruk av varslingssystem på mobil så vil også barn få denne meldingen. Dersom meldingen er formulert på en slik måte at budskapet ikke blir oppfattet av barn kan barna tape verdifull risikoinformasjon. Samtidig kan det tenkes at dersom budskapet blir dramatisert og kommunen benytter seg av ord og uttrykk som bygger opp under frykten kan barna bli redde og engstelige. Dette eksempelet viser tydelig viktigheten av å kjenne til publikum både hvem som er tenkt som mottaker og hvem som kan bli mottaker.

Å ha kjennskap til publikum er også viktig for å vite hvilket språk man skal formulere meldingen på. Beredskapsarbeider 2 sier at så mange som opp mot 20% av byens innbyggere er av utenlandsk opprinnelse. Disse vil da ha behov for risikokommunikasjon skreddersydd dem, med tanke på språk. Formulerer kommunen seg på norsk, et språk som ikke beherskes av alle, vil man gjøre det vanskelig for den gruppen å tilegne seg verdifull informasjon. Dette kan vi se bryter med dokumentanalysens prinsipper for god kommunikasjon der et av prinsippene handler om å nå alle. Ved å kun formulere seg på norsk vil kommunen ekskludere alle som ikke behersker norsk. Antallet mennesker som ikke behersker norsk vil variere i norske kommuner, men i stadig flere øker antallet innvandrere, noe som gjør dette til en reell utfordring for stadig flere kommuner.

#### 5.1.4 Dialog

I risikokommunikasjonsbegrepet ligger det at det skal være toveis informasjonsstrøm og ikke bare enveis informasjonsformidling. Ettersom kommunikasjon er betegnelsen på informasjonsformidling frem og tilbake må det altså finne sted en dialog mellom to eller flere aktører. Fra kapittelet om tidligere forskning kan vi se at enveisinformerer ikke lenger er nok dersom man skal lykkes med risiko formidling (Morgan et al. 2001). Det er nødt til å være rom for dialog. Uten dialog vil det ikke være rom for tillit å vokse (Morgan et al. 2001). Hvordan dialog praktiseres og vektlegges kan variere fra situasjon til situasjon. I et eksempel som omtales av kommunikasjonsarbeider 2 har kommunen benyttet seg av lokalkunnskap for å få informasjon om forurensing og tungmetaller i ulike havneområder som kan være skadelig. Dette vil være en direkte og rikholdig risikokommunikasjon. Ved å spørre innbyggerne om hjelp viser kommunen dem tillit.

I situasjoner med høyt tidspress kan fokuset på dialog svekkes, ettersom ting skjer fort (kommunikasjonsarbeider 2). Selv om situasjonen er presset betyr ikke dette at det ikke er

behov for dialog (Beredskapsarbeider 3?). I en risikosituasjon vil det ofte være mange spørsmål. Dersom tid er mangelvare legges det ekstra vekt på formulering av melding for å formidle de viktigste beskjedene. Dersom man lykkes med å formidle det viktigste kan det tenkes at spørsmålene blir færre.

Tidligere i drøftingen har vi sett at dialog er viktig for kommunen å få tilbakemelding fra innbyggerne om at budskapet er mottatt og forstått, men også for å få informasjon fra innbyggerne. Dialog kan påvirke toleranse for beslutninger som fattes (Arvai, 2003). I situasjonen med flytting av Nokas tellesentral tilrettela kommunen for dialog. Innbyggere i området som ikke deltok på folkemøtene vil de allikevel i større grad godta beslutningen som blir fattet, når de har hatt mulighet til å delta i dialog enn dersom dialog ikke hadde funnet sted.

## 5.2 Risikokommunikasjon på ulike debattnivå

I dette delkapittelet vil det bli drøftet hvordan de ulike faktorene vektlegges i hendelser der risikokommunikasjon utøves på ulike nivå.

Den mest rutinebaserte praktiseringen av risikokommunikasjon er i prosess med utarbeiding av nye planverk (Beredskapsarbeider 1). En slik form for risikokommunikasjon har mange fellestrekk med risikokommunikasjon på debattnivå en. Ettersom det ikke er lagt stor vekt på dialog vil det være ekstra viktig å formidle budskapet på en god måte. Kommunen må formulere budskapet tydelig og forståelig. Dersom kommunen ikke lykkes med dette vil resultatet være at innbyggerne ikke forstår budskapet. Da må prosessen med å kommunisere risikoen starte på nytt. Risikoer som havner inn under denne kategorien kan tenkes å være av mindre alvorlighetsgrad. Innbyggerne godtar at kommunen har evne til å håndtere risikoen uten å stille videre spørsmål utover det som er informert.

Flere lignende elementer finner vi i eksempelet der kommune 2 måtte stenge av bysentrum på grunn av uvær. Det viktigste her var å formidle risikoen og hvordan innbyggerne burde forholde seg til dette. I denne hendelsen måtte kommunen handle relativt raskt og det kan tenkes at det var liten grad av uenighet mellom eksperter om hva som burde gjøres. Selv om det viktigste her var å formidle beskjed til publikum om å holde seg borte fra det utsatte området, er det allikevel viktig med dialog (Kommunikasjonsarbeider 2). Å skape arena for dialog gjør at kommunen kan få tilbakemelding om at budskapet er mottatt og forstått.

Samtidig vil det også være i kommunens interesse å få tilbakemelding fra innbyggerne dersom det skulle være flere områder som er utsatt og kommunen ikke er bevisst på dette.

I hendelsen om flytting av Nokas tellesentral kan vi se at dette var første gang kommunen gikk fra å ha en naturvitenskapelig tilnærming til risikokommunikasjon til et mer helhetlig samfunnsvitenskapelig perspektiv (Beredskapsarbeider 2). I denne debatten var det ikke nok å formidle resultater fra risikoanalyser og risikoestimer. Innbyggernes persepsjon av hendelsen var en annen enn kommunens. Debatten handlet ikke lenger om å bli enige om et tall på tolererbar risiko. Denne hendelsen inneholder flere elementer fra risikokommunikasjon på debattnivå to og tre. Det er viktig for kommunen å vise at de har gjennomført sine oppgaver på en tilfredsstillende måte. I hendelsene om storm i bysentrum og risikokommunikasjon i løpende planprosesser vil tillit mellom innbyggerne være viktig for at innbyggerne skal oppfatte beskjeden som seriøs og følge anbefalinger. Det kan tenkes at under tidspress er innbyggerne villige til å godta meldinger i større grad. I denne hendelsen med flytting av Nokas bygget vil graden av tillit være enda mer avgjørende. For at innbyggerne skal tolerere kommunens risikovurdering må de oppleve at kommunen oppfatter og registrerer deres synspunkt og verdier i saken. Dette oppnår kommunen blant annet ved dialog (Aven og Renn, 2010). Kommunen arrangerte folkemøter med flere berørte grupper der de fikk mulighet til å si sin mening om hvordan de oppfatter saken. Dette sammenfaller også med prinsippet om å invitere innbyggerne med i dialog på et tidspunkt der de fremdeles skulle ha mulighet til å påvirke politikken (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2009). Med å gjennomføre folkemøter skaper kommunen trygge rammer for dialog med innbyggerne. Ved å ha dialog får begge parter mulighet til å formidle sine verdier og tanker, noe som kan skape rom for forståelse og toleranse. Dialog blir derfor en viktig brikke i prosessen der risikoen debatteres.

Når debattnivået for risikokommunikasjon flyttes oppover bygges det videre på de faktorene som vektlegges på nivåene under. Dette illustreres i eksempelet med flytting av Nokas tellesentral. Der er det fremdeles viktig å formulere budskapet på en god måte, men i tillegg til dette er det mer fokus på dialog og mer viktig med tillit.

Ut fra denne diskusjonen kan vi se at de ulike elementene/faktorene for å lykkes med risikokommunikasjon fremdeles er viktige, men i litt ulik grad. I en ”enkel” rutinepreget risikokommunikasjon (kan det tenkes at det) vil det være viktig å fokusere på budskapet som

skal formidles slik at dette er enkelt og blir forstått slik det er tenkt, som vist i hendelsen med storm i bysentrum. I en mer kompleks risikokommunikasjonssituasjon vil det være enda viktigere med relasjon mellom de ulike aktørene. Rom for dialog kan også variere fra de forskjellige nivåene. Det betyr ikke at det ikke er behov for dialog på første nivå, men behovet for dialog vil være enda større dersom risikokommunikasjonen finner sted på nivå to eller tre. På nivå en vil være nok med enkle oppklarende eller informerende meldinger. På nivå to og tre kreves det mer. Her vil kommunikasjonen i større grad omhandle forklarende meldinger, ikke bare om fakta, men om verdier og meninger.

Man kan ikke nødvendigvis bestemme på forhånd hvilket nivå man vil legge risikokommunikasjonsdebatten på. En debatt om risiko kan starte i det små for så å eskalere uten at noen kan ha kontroll over eller styre dette. Det vil derfor være viktig å ha kjennskap til publikum når man planlegger risikokommunikasjonsstrategien. I situasjonen med flytting av Nokas tellesentral forutså kommunen at dette kunne by på utfordringer. Ved å invitere til folkemøter skapte de rom for dialog under trygge rammer. Dersom kommunen ikke hadde forutsett dette kunne et tenkt scenario vært at innbyggerne i området følte seg overkjørt, distansen mellom dem og kommunen ville bli opplevd som større, og tillitsnivået ville forvitret.

## 6.0 Konklusjon:

I konklusjon blir det presentert forslag til svar på problemformuleringen. Videre vil konklusjonen beskrive hvilke bidrag denne oppgaven har bidratt med. Til slutt i konklusjonen blir det presentert forslag til videre arbeid.

### 6.1 Svar på problemstilling:

Oppgavens problemstilling er ”Hvordan skal man lykkes med risikokommunikasjon?” Som drøftingen viser er det flere viktige elementer som må være til stede for å lykkes med risikokommunikasjon. Tillitsfaktoren er fremtredende. Tillit må ligge til grunn for at risikokommunikasjon skal fungere. Dersom innbyggerne ikke har tillit til kommunen vil de ikke stole på budskapet. Det tar lang tid å bygge opp tillit og kort tid å bryte ned.

Tillitsbygging er noe som burde ha fokus til enhver tid. Selv om tillit er viktig i all risikokommunikasjon vil det være enda mer avgjørende dersom risikokommunikasjonen finner sted på nivå to eller tre. Risikokommunikasjon går fra å være ”enkel” formidling om



risiko mellom ulike aktører til å omhandle mer kompliserte budskap om verdier og kulturelle overbevisninger.

Faktor nummer to som er viktig for risikokommunikasjon er formulering av budskap. Hvordan man formulerer seg er avgjørende for hvordan budskapet forstås. Det er viktig å unngå bruk av tekniske ord og uttrykk så langt det lar seg gjøre. Da vil man sikre at så mange som mulig av den tenkte mottaker gruppen får mulighet til å tilegne seg meldingen. Videre er det smart å starte med det viktigste først og heller fylle på med mer detaljerte beskrivelser etter hvert. Da tar det kort tid for mottaker å få med seg det viktigste dersom mottakeren ikke har interesse av eller evner til å tilegne seg hele budskapet. Formidle verdier i bestemt rekkefølge. Start med de viktigste verdiene som eventuelle trusler mot menneskeliv og fortsett deretter med eventuelle materielle tap. Med å gjøre dette bygger kommunen relasjonen mellom dem og innbyggerne ved å dele felles verdier.

Når man formulerer en melding er det viktig å ha kjennskap til mottakeren. Ved å kjenne til mottakerens behov kan man skreddersy meldingen slik at den fanges av mottakerens interesse. En viktig utfordring som stadig blir mer aktuell er å kjenne til språkutfordringer i mottakergruppen. Dersom det er flere nasjonaliteter representert i mottakergruppen må man formulere meldingen på flere språk.

Dialog kan ta mange former. Hvilken arena som skapes til dialog vil være avhengig av situasjonen. Dersom man har press på tid kan fokuset på dialog prioriteres ned. Dette betyr ikke at dialog ikke er viktig, men at informasjonsformidling er viktigere. I en slik situasjon trenger kommunen fremdeles tilbakemelding blant annet for å få tilbakemelding om at budskap er mottatt. Ved å ha dialog med innbyggerne bygges forholdet mellom aktørene og det åpnes for å skape forståelse slik at beslutninger som fattes blir tolerert.

I tillegg til å fokusere på tillit, formidling/formulering av budskap, ha kjennskap til publikum og praktisere dialog må man være bevisst på hvilket nivå risikokommunikasjonsdebatten ligger på. Selv om de samme faktorene er like viktige spiller de en forskjellig rolle på de ulike nivåene. Å være klar over at menneskers persepsjon av risiko er individuelt vil være viktig å huske i en debatt om risiko på høyere nivå. Det er ikke lenger nok å formidle at kommunen har kontroll. Man må gjennom dialog formidle risiko med forståelse for ulike verdisyn og kulturelle overbevisninger.

De er vanskelig, for ikke å si lite hensiktsmessig å skille de ulike faktorene fra hverandre. De fungerer i et system med gjensidig avhengighet. Litt forenklet kan vi si at ved å ha kjennskap til publikum har man bedre forutsetninger til å formulere budskap på en god måte. Legger man til rette for dialog på en god måte kan innbyggerne delta i risikokommunikasjon. Gjøres dette på en tilfredsstillende måte vil et resultat av dette være at tillitsnivået stiger. Tillit må ligge til grunn for risikokommunikasjon, men ved å ha fokus på disse elementene og gjennomføre dem på en god måte kan dette bidra til å øke tillitsnivået. Det bør derfor være en helhetlig tilnærming til risikokommunikasjon med vekt og fokus på alle elementene for å lykkes med risikokommunikasjon.

## 6.2 Avslutning og forslag til videre forskning

Denne oppgaven har satt søkelys på hva som er viktig for å lykkes med å kommunisere risiko. Fokuset i oppgaven har vært på risikokommunikasjon mellom kommune og innbyggere. Det kan allikevel tenkes at resultatene vil være overførbare til andre organisasjoner som kommuniserer risiko. Med denne oppgaven håper jeg å bidra til at leseren oppnår en økt forståelse av viktigheten med en helhetlig tilnærming til risikokommunikasjon og forståelse for hvilke rolle de ulike faktorene spiller sammen.

Avslutningsvis vil jeg trekke frem behovet for fremtidig forskning innenfor tematikken risikokommunikasjon. Det vil være av stor betydning å forske på effekten av ulike tilnærminger til risikokommunikasjon for å kunne fastslå den best egnede praktisering av å kommunisere risiko.

## Kildeliste

- Andersen, S., S. (2013). *CASESTUDIER – Forskningsstrategi, generalisering og forklaring*. 2. Utgave. Utgitt av Fagbokforlaget.
- Annals of the American Academy of Political and Social Science, Vol. 545, Challenges in Risk Assessment and Risk Management (May, 1996), pp. 85-95. Author Leiss, W.
- Arvai, J. L. (2003), Using Risk Communication to Disclose the Outcome of a Participatory Decision-Making Process: Effects on the Perceived Acceptability of Risk-Policy Decisions. *Risk Analysis*, 23: 281–289.
- Aven, T., & Renn, O. (2010). *Risk Management and Governance*. Springer-Verlag Berlin Heidelberg
- Aven, T., Boyesen, M., Njå, O., Olsen, K. H., & Sandve, K. (2004). *Samfunnssikkerhet*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Aven, T. Og Renn, O. (2010). *Risk Governance, Risk, Governance and Society*. Springer-Verlag Berlin Heidelberg.
- Cherrie, J. W., Howie, R. M., Semple, S. (2010). *Monitoring for Health Hazards at Work*, (Fourth Edition). Blackwell Publishing Ltd.
- Direktoratet for Samfunnssikkerhet og Beredskap. (2007). *Informasjonsberedskap og strategisk krisekommunikasjon*. Lokalisert på <http://www.dsb.no/Global/Publikasjoner/2007/Tema/informasjonsberedskap.pdf> (Lesedato 25/11-2013)
- Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap. (2011). *Om Kriseinfo*. Lokalisert på <http://www.kriseinfo.no/Utils/Om-Kriseinfo/> (Lesedato 24/11-2013)
- Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap. (2012,2). *Nasjonalt risikobilde 2012*
- Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap. (2012). *RAPPORT Kommuneundersøkelsen 2012, Status for samfunnssikkerhets- og beredskapsarbeidet i kommunene*

- Drennan, L. T., McConnell, A. (2007). *RISK AND CRISIS MANAGEMENT IN THE PUBLIC SECTOR*. Routledge.
- Fischhoff, B. (1995), Risk Perception and Communication Unplugged: Twenty Years of Process. *Risk Analysis*, 15: 137–145
- Fornyings- og administrasjonsdepartementet. (2009). *Statens kommunikasjonspolitikk*
- Gangdal, J., & Angeltveit, G. (2014). *Krise: forebygging, beredskap, håndtering, kommunikasjon*. Bergen: Fagbokforl.
- Gangdal, J., & Angeltveit, G. (2014). *Krise: forebygging, beredskap, håndtering, kommunikasjon*. Bergen: Fagbokforl.
- Hellevik, O. (2002). *Forskningsmetode i sosiologi og statsvitenskap*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Henry, R. A., (2000). *You 'd Better Have a Hose If You Want to Put Out the Fire*. Gollywobbler Productions.
- Jacobsen, D. I. (2000). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. Kristiansand: Høyskoleforlaget.
- Jacobsen, d. I. (2005) *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. Kristiansand: Høyskoleforlaget. 2. Utgave.
- Jardine, C. G. & Hrudey, S. E. (1997). Mixed messages in risk communication. *Risk Analysis*, 17(4), 489-498. Lokalisert på <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1539-6924.1997.tb00889.x/full> lesedato 3/5-2014
- Johannessen, A., Tufte, P. A. Og Christoffersen, L. (2010). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: abstrakt forlag.
- Justis- og Beredskapsdepartementet. (2002). *Samfunnssikkerhet, Veien til et mindre sårbart samfunn* (St.meld. nr. 17, 2001-2002). Lokalisert på <http://www.regjeringen.no/nb/dep/jd/dok/regpubl/stmeld/20012002/stmeld-nr-17-2001-2002-.html?id=402587> (Lesedato 24/11-2013)

- Justis- og Beredskapsdepartementet. (2012). *Samfunnssikkerhet*. (St.meld. nr. 29, 2011-2012)  
Lokalisert på <http://www.regjeringen.no/nb/dep/jd/dok/regpubl/stmeld/2011-2012/meld-st-29-20112012/5.html?id=685633> (Lesedato 24/11-2013)
- Løvik, K. (2007). *HÅNDBOK I INFORMASJONSBEREDSKAP*. Høyskoleforlaget, Kristiansand.
- McComas, K., a. (2006). *Defining Moments in Risk Communication Research: 1996-2005*. *Journal of Health Communication: International Perspectives*, 11:1, 75-91, DOI: [10.1080/10810730500461091](https://doi.org/10.1080/10810730500461091)
- Morgan, M. G., Fischhoff, B., Bostrom, A., & Atman, C. J. (2001). *Risk communication: A mental models approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Morgan, M. G., Fischhoff, B., Bostrom, A. Og Atman, C. J. (2002). *Risk Communication: A Mental Models Approach*. Cambridge: Cambridge University Press
- Morton, T. A. & Duck, J. M. (2001). Communication and health beliefs – mass and interpersonal influences on perceptions of risk to self and others. *Communication research*, 28(5), 602-626. Lokalisert på <http://crx.sagepub.com/content/28/5/602.full.pdf+html> lesedato: 2/5-2014
- Renn., O. (2008). *Risk Governance – Coping with Uncertainty in a Complex World*. Earthscan. (Firts published by Earthscan in the UK and USA in 2008)
- Risk Analysis, Vol. 9, No. 2, 1989. Risk Communication: Paradigm and Paradox. Otway, H., Wynne, B.
- Ryen, A. (2002). *DET KVALITATIVE INTERVJUET - fra vitenskapsteori til feltarbeid*. Utgitt: Fagbokforlaget.
- Samfunnssikkerhet i plan- og bygningsloven*. (2012). Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap.
- Siegrist, M., Earle, T. C., Gutscher, H. (2007). Trust in Risk Management: Uncertainty and Scepticism in the Public Mind. Publisert av Earthscan (i England og USA).

Sivilbeskyttelsesloven, LOV-2010-06-25-45. § 14. Lokalisert på [www.lovdatab.no](http://www.lovdatab.no) Forskrift om kommunal beredskapsplikt, FOR-2011-08-22-894. § 4. Lokalisert på [www.lovdatab.no](http://www.lovdatab.no)

Slovic, P., Finucane, M. L., Peters, E., & MacGregor, D. G. (2004). Risk as Analysis and risk as feelings: Some thoughts about affect, reason, risk, and rationality. *Risk Analysis*, 24(2), 311-322. Lokalisert på <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.0272-4332.2004.00433.x/full> lesedato 2/5-2014.

Tjora, A. (2010). *Fra nyskjerrighet til innsikt – kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Sosiologisk forlag.

Tønnsberg, K. I. (2008). *Når åpenhet ikke er nok*. Chr. Tønnsberg nye Forlag.

## Vedlegg

### Vedlegg 1: Intervjuguide

#### **Intervjuguide:**

##### **1. Introduksjon av meg selv / egen bakgrunn.**

- Fortell om meg selv.
- Fortell om prosjektet og hva intervjuet skal benyttes til.
- Kort informasjon om lydbånd/opptaker.
- Går det greit om jeg bruker noen av uttalelsene dine som sitater i oppgaven?
- Oppfordring: Hvis du har historier konkrete eksempler som er relevant i tilknytning til spørsmålene, oppfordrer jeg deg til å fortelle dette.
- Spørsmål?
- oppfordre til å bruke eksempler underveis

##### **2. Informantens bakgrunn**

- Kort om deg selv (utdanning, stilling.)
- Yrkeshistorie og erfaring.
- Hva er din rolle og dine arbeidsoppgaver?

## Innledning:

1. Kan du beskrive prosessen fra start til slutt der man skal kommunisere risiko?
  - a. Hvilke aktører er med?

Hvor får kommunen informasjon om publikum fra?

2. Kan du beskrive hvordan kommunen går frem for å kommunisere med publikum?
  - a. Hvordan fungerer dette? (bra, dårlig?)
3. Skiller risikokommunikasjon seg fra annen kommunikasjon? Hvordan?
4. Når er det aktuelt for kommunen å kommunisere risiko til innbyggerne? (hva skal til for at kommunen kommuniserer risiko?)
5. Hva er fokuserer dere/kommunen på når kommunen skal kommunisere risiko til innbyggerne?
6. Hva skal til for å nå frem til innbyggerne med budskapet sitt?
7. Hvordan kan man vite at budskapet er mottatt?

## Formidling av budskap

8. Er det vanskelig å formidle et budskap?
  - a. Hvilke utfordringer er aktuelle når man kommuniserer risiko?
9. Hvordan opplever du at budskap blir mottatt hos publikum i ulike situasjoner?
10. Hvordan kan dere vite at budskapet forstås slik det er tenkt?



11. Hvordan tror du innbyggernes evne til å forstå risiko er?

12. Hvilke kanaler er best egnet til å kommunisere risiko til innbyggerne?

a. Hvorfor? Gjelder dette alltid eller er det situasjonsavhengig?

13. Bruker dere mye ressurser (tid, arbeidstimer) på å kommunisere risiko med innbyggerne?

Tillit:

14. I hvor stor grad har innbyggerne tillit til kommunen som sikker kilde til informasjon?

15. I hvor stor grad har innbyggerne tillit til kommunens evne til å håndtere risiko?

16. I hvilken grad påvirker tillit en prosess der man skal formidle risiko?

17. I hvor stor grad vektlegger dere dialog med innbyggerne?

Publikum:

18. Hvor god oversikt har dere/kommunen over innbyggerne i kommunen?

19. Opplever du at det er vanskeligere å nå noen grupper enn andre?

20. Hvilke kanaler mener du er mest hensiktsmessig å bruke for å kommunisere risiko?

Case:

21. Kan du nevne noen eksempler der det er aktuelt for kommunen å iverksette risikokommunikasjon?

Avslutt med å spørre om det er noen andre de mener jeg burde snakke med som har peiling på denne området.

Spør om det er greit jeg tar kontakt dersom det er noe mer jeg lurer på i etterkant enten på mail eller på telefon.

## **Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet**

### **”Risikokommunikasjon i norske kommuner”**

#### **Bakgrunn og formål**

Jeg heter Jostein Medby Loland og er inne i mitt siste halvår som masterstudent ved Universitetet i Tromsø på studieretningen Samfunnssikkerhet og beredskap. Mastergraden avsluttes med skriving av masteroppgave våren 2014.

For at innbyggerne i en kommune skal kunne stille beredt før en potensiell hendelse er det viktig at de innesitter god kunnskap om risikoen. Dialog mellom kommune og innbyggerne der man diskuterer risiko er avgjørende for at innbyggerne skal ha mulighet til å forberede seg før en potensiell risiko. Med god dialog vil innbyggerne sitte igjen med god kunnskap om den potensielle faren og på den måten ha gode forutsetninger for å fatte en beslutning som gjør dem i stand til å stille bedre rustet dersom risikoen skulle inntreffe.

Det er flere momenter som påvirker om man lykkes med å få frem budskapet sitt slik det er tenkt. Denne masteroppgaven vil sette søkelyset på hvilke faktorer som spiller en rolle i prosessen hvor man kommuniserer risiko.

#### **Intervjuet**

Spørsmålene er formulert på en slik måte at de vil dekke temaet og fokusområdet i oppgaven. Intervjuet er beregnet til 45 min.

#### **Hva skjer med informasjonen om deg?**

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Det vil kun være jeg (Jostein Medby Loland) som har tilgang til personopplysninger og lydopptak under prosessen med å ferdigstille oppgaven.

Intervjuet vil bli tatt opp ved hjelp av båndopptaker og deretter transkribert.

Prosjektet skal etter planen avsluttes 1. Juni 2014. Da vil lydopptakene samt kontaktinformasjon bli slettet.

Dersom du har spørsmål til studien, ta kontakt med meg (Jostein Medby Loland) på tlf: 48000386 eller mail: [josteinmedbyloland@gmail.com](mailto:josteinmedbyloland@gmail.com).

## **Samtykke til deltakelse i studien**

Jeg har mottatt informasjon om studien, og er villig til å delta

-----

(Signert av intervjuobjekt, dato)



**Universitetet i Tromsø**

**2014**