

Med ryggen mot veggen – kommunikasjon og omdømme Folkevalgtopplæring Verdal Kommune 10.11.09

Omdømme

- Omdømme kan defineres som summen av oppfatninger ulike grupper har av en virksomhet.
- Et omdømme dannes og påvirkes gjennom
 - Folks erfaringer – møtet med kommunen og kommunens tjenester
 - Kommunenes egen kommunikasjon, bl.a. hjemmeside
 - Medieomtale
- Omdømmeutvikling handler om å tette gapet mellom virkelighet og oppfatning, og kontinuerlig søke å forbedre begge deler.
- Det er fire situasjoner en virksomhet kan befinne seg i:
 - Virkeligheten er dårlig, og oppfatningen er dårlig
 - Virkeligheten er god, men oppfatningen er dårlig
 - Oppfatningen er god, men virkeligheten er dårlig
 - Oppfatningen er god, og virkeligheten er godOmdømmevinnere er gode ”både på innsida og utsida”.

Ditt omdømme kan være fortjent – eller ufortjent

- ▶ Viktig i kampen om innbyggernes gunst
- ▶ Viktig i kampen om de beste folkene
- ▶ Viktig for stolthet og motivasjon blant ansatte
- ▶ Viktig for fremtidig medieomtale

Møtet med journalisten

- Vær offensiv
- Unngå ”ingen kommentar”
 - Ikke avvis – henvis
 - Begrunn, og vis til når informasjonen kan gis
 - Begrunn hvorfor du ikke kan svare
 - Det finnes som regel en god forklaring
 - Bruk alle spørsmål proaktivt
 - Dersom du ikke kan svare, si det du kan si

Vær oppmerksom på journalistens spørreteknikk

- Legger ord i munnen på intervjuobjektet
 - Er ikke dette en kynisk og umenneskelig politikk?
- Spørre om garantier og absolutter
 - Kan du garantere at det ikke oppsigelser?
- Be intervjuobjektet spekulere
 - Hva skjer dersom sykefraværet i kommunen øker?
- Søke etter selvmotsigelser
 - I valgkampen sa du...., nå sier du...
- Søke konflikter med andre uttalelser
 - Ordføreren sier jo...

Hva gjør vi med uberettiget kritikk?

- Finn fakta
- Vurder hvordan du skal imøtegå kritikken
- Slå tilbake mot sterke motparter
- Opplys saklig overfor svake motparter

Viktige grep i kritiske saker

- Ikke undervurder tempo og potensial i saken
 - Sett på maksimale ressurser umiddelbart
- Identifiser og opprett direkte dialog med de viktigste målgruppene (utenom media)
- Skap rom i akuttfasen av en kritisk sak, det gir deg større handlefrihet senere
- Isoler problemet
 - Ikke opprett nye fronter
- Vær ydmyk
 - Vis gjennom handlinger at du tar saken på alvor

Hva gjør vi når vi har gjort feil?

- Bekreft de faktiske forhold
 - Beklag dem
 - Forklar hvorfor det ikke skulle ha skjedd
 - Fortell hva dere gjør for at det ikke skal skje igjen
- Resultat: Tilgivelse!