



Vem kan man lita på? - Ett projekt inom Naturvårdsverkets program Hållbar sanering

WSP Environmental
Fredrik Lundgren
fredrik.lundgren@wspgroup.se

040-699 63 49

25 oktober 2007



Projektupplägg

Syfte:

- Identifiera nyckelfaktorer för riskkommunikation
- Sammanställa en "checklista" som kan fungera som praktiskt stöd för konsulter, myndigheter och andra.

Genomförande:

- Litteraturstudier
- Fallstudier av 5 svenska efterbehandlingsprojekt



Begreppet riskkommunikation

Vad är riskkommunikation?

***Riskkommunikation** är utbyte av information och perspektiv på risk och riskrelaterade frågor mellan å ena sidan personer och institutioner som sysselsätter sig med riskbedömning och riskhantering och å andra sidan konsumenter och andra intresserade grupper. FAO/WHO 1998*

Riskkommunikation i samband med förorenade områden

Vilka intressenter finns och vad kan de tänkas ha för motiv?





Synsätt kring begreppet risk och rikskommunikation

Tekniskt-ekonomiskt perspektiv: Objektiv risk. Beräknar risker, jämför risker genom bl.a. dödstal. Rätt information ger rätt beslut.

Riskkommunikation – Den som vet informerar den som inte vet.

Psykologiskt perspektiv: Upplevd risk och objektiv risk.

Riskupplevelsen påverkas av om risken är välbekant, kontrollerbar samt har positiva mervärden. Riskkonsekvensen (akut eller fördröjd) spelar också roll.

Riskkommunikation – Informatörer som även beaktar mottagarens upplevelse.

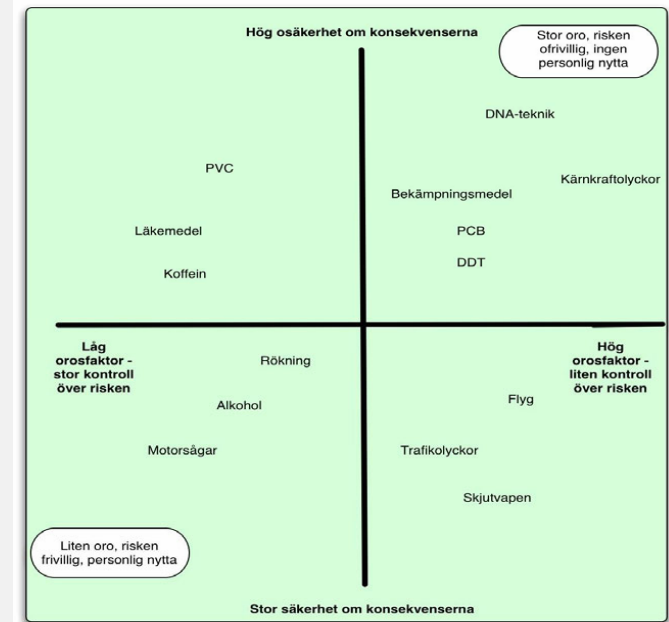
Sociologiskt perspektiv: Risksamhället. Alla skaffar sig en egen syn kring risker. Traditionella vetenskapliga metoder ifrågasätts. Osäkerhet ger utrymme för tolkningar. **Riskkommunikation – dialog, insyn och demokrati.**

Hur upplever vi risker?

Risk = sannolikhet * konsekvens

Vi påverkas av:

- Verkan och konsekvens
- Kännedom och förtrogenhet
- Inflytande och kontroll
- Personlig nytta och rättvisa

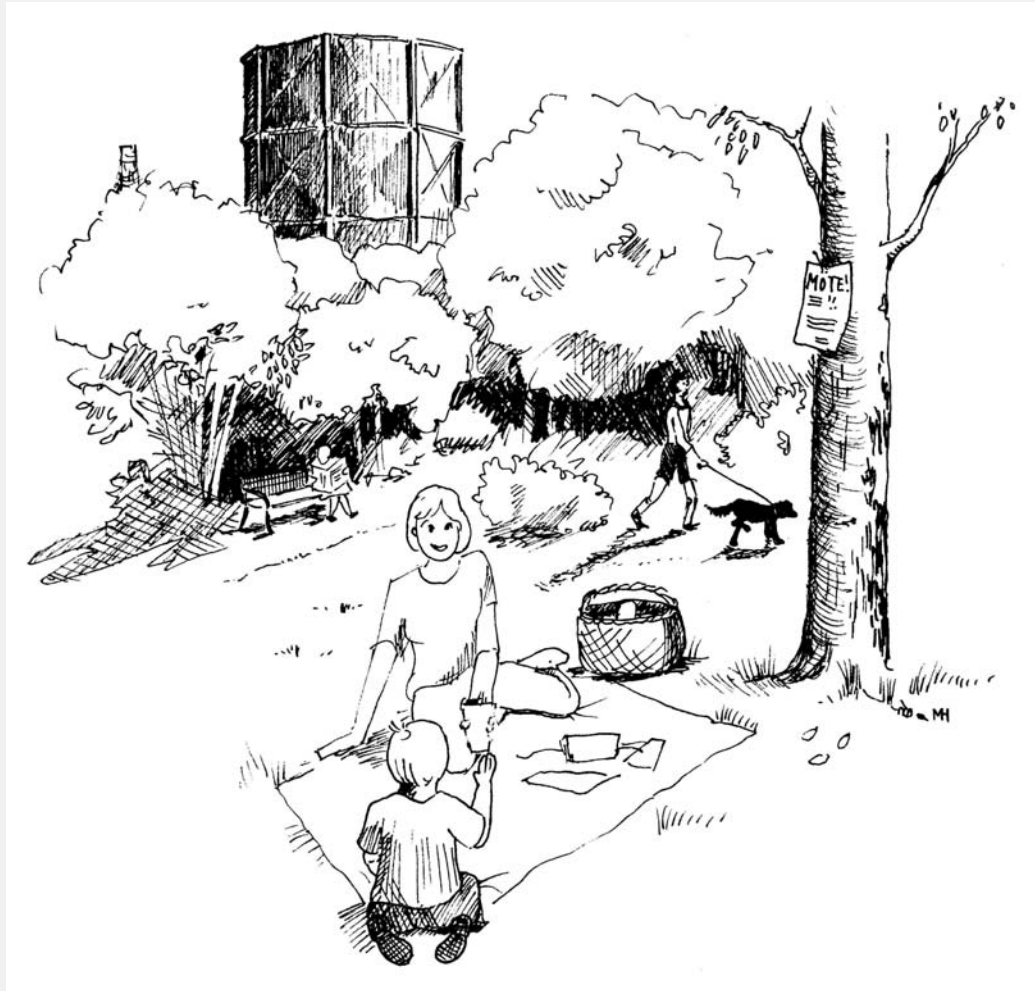




Konflikter vid kommunikation

- **Faktakonflikter** – Konflikter kring bevis, sannolikheter, osäkerhet och bristande kunskap.
- **Värdekonflikter** – Konflikter kring sociala och kulturella normer, etik, ideologi och livsåskådningar.
- **Konflikter om tillit** – Konflikter och diskussioner kring tilliten till institutioner, vetenskapen, experterna och de egna erfarenheterna.

Gasverk i strövområde



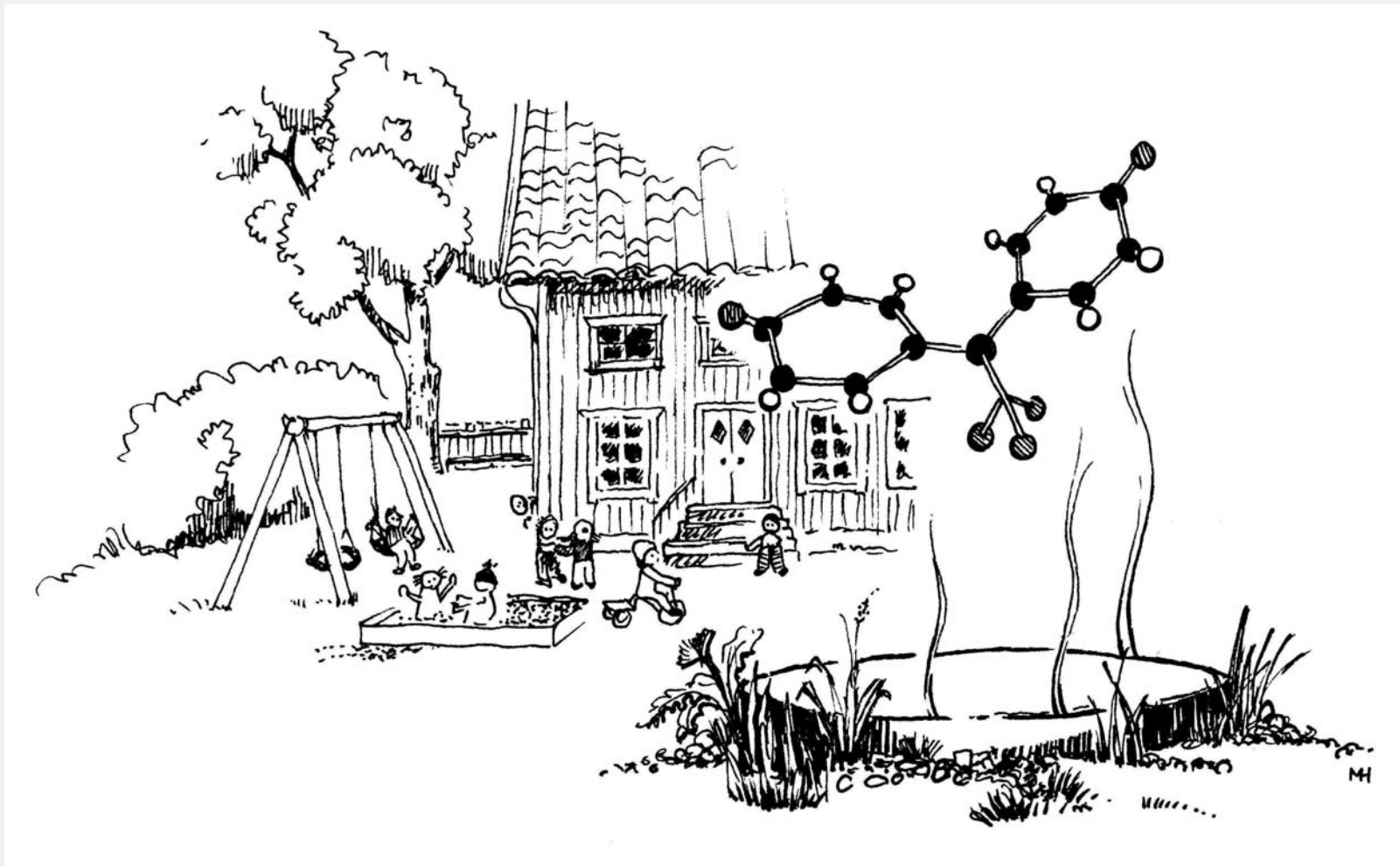
Lyckad kommunikation vid eternitfabriken



Sanering av bensinstation vid fel tidpunkt



Slambassängen och förskolan



Deponering av förorenade massor





När finns det särskilda behov för riskkommunikation?

- Då **barn eller gravida** löper risk att påverkas av föroreningarna
- Då det finns en risk att projektet skapar **olägenheter** i form av t.ex. lukt, damm, ljud m.m.
- Då det finns en **osäkerhet kring hur farliga** föroreningarna är
- Då det finns **tidigare konflikter** som kan påverka projektet
- Då projektet löper under **tidspress**
- Om människor som bor eller vistas i omgivningen har **begränsade möjligheter** att påverka projektet eller sin situation
- Då det finns **motstridiga intressen**

Riskkommunikation - Hur gör man?

Allmänt och förberedelser

Oavsett roll i projektet - Ingen har tolkningsföreträde. Lyssna och ha respekt för alla åsikter!

Skapa tillit och förtroende - Var tydlig, konsekvent, transparent och bjud in till dialog.

Konfliktanalys – Var och varför kan konflikter uppstå?

EBH är en lång process – Informera tidigt om att efterbehandlingsprojekt tar tid. Ta med sakägarna tidigt – det bygger förtroende

Tänk på att allt inte är naturvetenskap – det finns olika riskuppfattningar.



Allmänt och förberedelser forts.

Skapa en kommunikationsplan.

Vem är ansvarig?

Vem är mottagaren?

Varför skall vi kommunicera?

Vad är det vi vill kommunicera?

Vad vill mottagaren veta?

Hur skall vi kommunicera?

När skall vi kommunicera?

Samarbeta – Etablera samarbete mellan myndigheter, VU och konsult.
Dokumentera samarbete och ansvarsfördelning.

Planera för det oförutsedda – Etablera rutiner för det oförutsedda



Allmänt och förberedelser forts.

Granska informationsmaterialet – Låt någon oberoende granska informationsmaterial

Massmedia – en viktig informationsbärare, vare sig du vill det eller inte. Hur ska du förhålla dig till media?

Kommunikation tar tid – Avsätt tid och resurser.

Kommunikationskonflikter finns överallt – Acceptera det. Allt går inte att lösa med bra riskkommunikation



Genomförande

Budskap – Fokusera på några få och tydliga budskap

Leverera – Säg vad ni gör och gör vad ni säger

Riskjämförelser – Undvik riskjämförelser, de missförstås lätt. Ex deponering.

Oberoende experter – Kan bidra till att lösa konflikter och skapa förtroende. Samordna experten. Ex. Slambassäng

Undvik mellanhänder – Människor vill ha förstahands information, av någon med mandat att fatta beslut

Var konkret – Prata inte om generella situationer utan om konkreta, verkliga situationer i det aktuella projektet

Tajming – Samstämmig och samtidig information till de berörda



Efter riskkommunikation

Löften? - Har ni lovat något? Leverera och leverera i tid

Gick nåt fel? – Erkänn misstag och be om ursäkt

Uppföljning – Glöm inte uppföljningen, för ALLAS skull.



Referenser - mer att studera

SNIFFER, Communicating understanding of contaminated land risks

Breck, Dialog om det osäkra

NRC, Improving riskkommunikation

NICOLE, Communication on contaminated land

Universitetssjukhuset Örebro, Bättre dialog med allmänheten

Tio sätt att förlora tillit och trovärdighet

Universitetssjukhuset Örebro, Bättre dialog med allmänheten

1. Dra inte in folk i beslutsfattande som rör deras egna liv
2. Håll inne informationen till dess att folk skriker efter den
3. Bry dig inte om folks känslor
4. Följ aldrig upp något
5. Om du gör några misstag – förneka det
6. Om du inte vet svaren, låtsas bara
7. Tala aldrig ett enkelt, begripligt språk
8. Visa upp dig som en riktig byråkrat
9. Fördröj samtal med andra inblandade aktörer
10. Om någon i projektet har problem med sina relationer till andra människor, avskyr att träffa folk och ber att få slippa – skicka ut honom eller henne i varje fall.....

Hur man gör för att behöva dricka fenoxisyra

