

Tillit och förtroende – grunden för god kriskommunikation

Linda Corsvall, utvecklingsdirektör Socialstyrelsen

1. Förtroendet och tillit. Viktigare än någonsin.
2. Exempel hur desinformationskampanjen utmanat arbetat med kommunikation
3. Arbete med långsiktigt förtroende

Omvärlden

- **Krig i närområdet.** Socialstyrelsen förbereder hälso- och sjukvården och omsorgen för att kunna hantera kriser, höjd beredskap och krig.
- **Medielandskapet** och medievanor är allt mer individuella. Felaktigheter kan sprids mycket och länge innan de upptäcks. Redaktioner skär ner på resurser och bevakning.
- Det blir allt **enklare att förfalska** information och många som vill och kan. AI.
- I arbetet med att motverka desinformation så finns en tydlig bild att personer och grupper i samhället **inte känner tillit till samhällsfunktioner.**

Varför arbeta med kommunikation och förtroende

- Totalförsvarsuppdraget innebär att **skapa förtroende** för att vi nu bygger ett samhälle som är värt att försvara. Skapa motståndskraft.
- Det innebär att skapa förtroende för det system vi har. (Tror man inte att systemet klarar något så minskar motståndskraften)
- I en kris behöver människor lita på myndigheter och **lyssna och ta till sig information.**
- Vi arbetar med att **motverka** konkret desinformation och men förtroende tar lång tid att bygga och behöver ske innan en kris.

**Vi konstaterade
att det var en
desinformationskampanj**



"Det pågår en omfattande desinformationskampanj mot Sverige i sociala medier. Bland annat påstås att socialtjänsten kidnappar muslimska barn."

Myndigheten för
psykologiskt försvar
den 7 februari 2022



Den desinformation som sprids i arabiskspråkiga kanaler om socialtjänsten kan drabba enskilda barn.

Den svenska socialtjänsten kidnappar barn

Barn från muslimska familjer kidnappas för att placeras i kristna familjer

Denna problematik tystas ner av politiker, myndigheter, kommuner och svensk media

Barn omhändertas på lösa grunder. Barn som omhändertas utsätts för psykiskt, fysiskt- och sexuellt våld

**Socialstyrelsen har fokus
på de som drabbas**





Mammornas rädsla – vågar inte ta barn till läkare


Teacher Training Check-out - Me X GP Hundratals demonstrerade mot LVU Sök - DN.se
https://www.dn.se/sok/?q=demonstrationer%20mot%20LVU%20i%20g

DAGENS NYHETER. Nyheter Sverige Världen Ekonomi Kultur

stödja ett sådant tilltag?


SVERIGE | 2023-11-03
Socialarbetarna slåss mot lögnerna om svensk LVU

- LVU-kampanjen: Socialarbetare i ska stå emot kampanjen På Hisingen i Göteborg delar tre socialsekreterare på en heltidstjänst för



SVERIGE | 2023-04-29
Intern rapport: LVU-kampanjen får socialsekreterare att hoppa av

- Intern rapport: LVU-kampanjen får socialsekreterare hoppa av Desinformationskampanjen om socialtjänsten i Göteborg Intern rapport




Teacher Training Check-out - Me X GP Hundratals demonstrerade mot LVU Sök - DN.se
https://www.dn.se/sok/?q=demonstrationer%20mot%20LVU%20i%20göteborg&page=1&sort

Göteborg intern rapport


SVERIGE | 2023-04-27
Skarp hotbild efter kampanj – Sverige en ”prioriterad måltavla”

- Rapport: LVU-kampanj ledde till skarp hotbild mot Sverige Det har funnits få motkrafter till den LVU-kampanj om att svensk socialtjänst



SVERIGE | 2023-01-10
Efter påverkanskampanjen: Socialsekreterare hotas och barn försvinner

- Demonstrationer mot socialtjänsten har anordnats i flera städer under året.



SVERIGE | 2022-02-19
https://www.dn.se/sverige/efter-paverkanskampanjen-socialsekreterare-hotas-och-barn-forsvinner/

Hur skapas desinformation



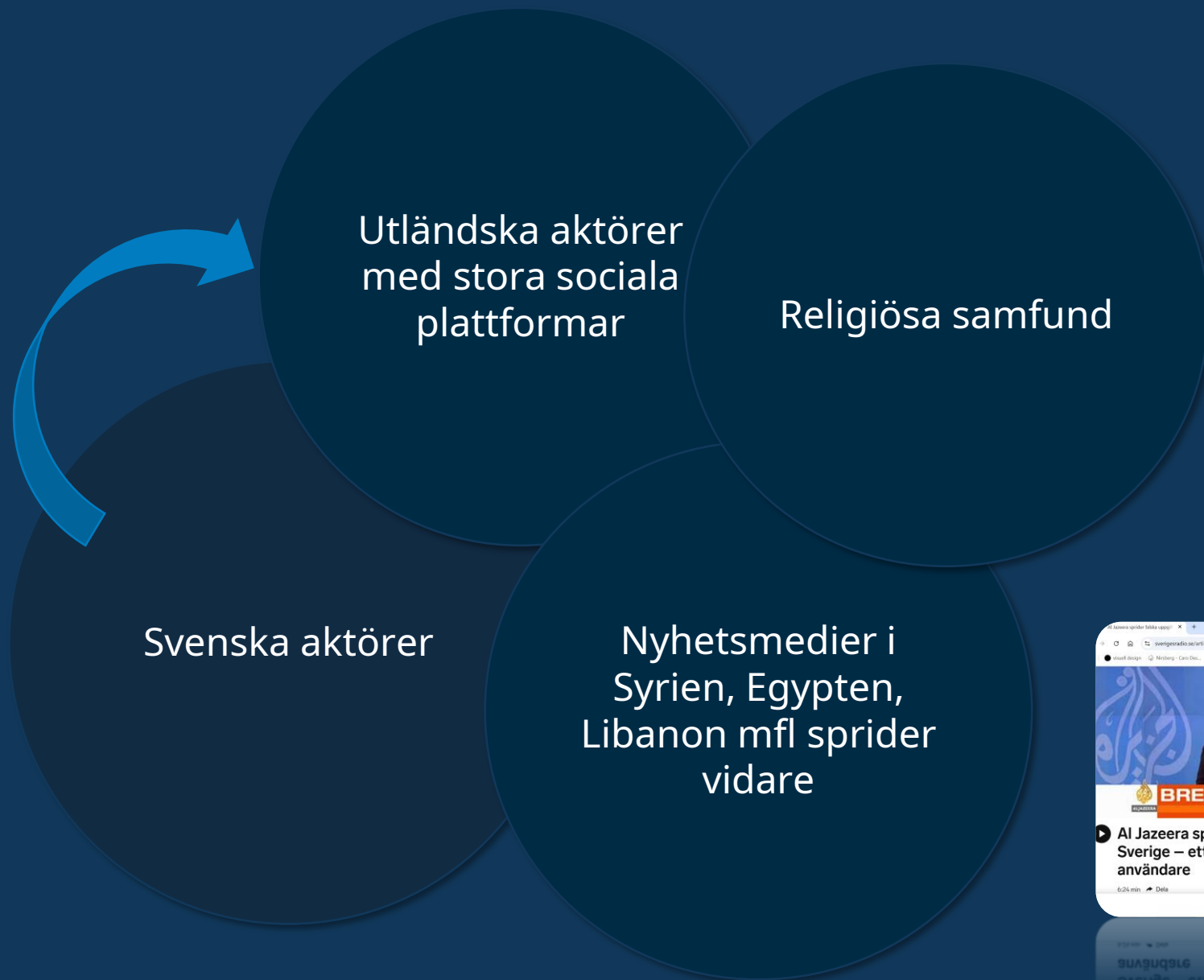
**Desinformation tar ofta
kraft av att det redan finns
ett missnöje och utnyttjar
samhällets sårbarheter**

Kampanjen uppstod inte i ett vakuum

- Lågt förtroende för socialtjänsten finns sedan innan
- Det handlade inte bara om socialtjänsten – men information saknades
- Starka krafter bakom
- Den globala spridningen har fått konkret loka effekt



Svensk och internationell interaktion



Narrativ

Starka
berättelser som
skapar känslor

Berättelser
som stärker ett
vi och dem

En större
berättelse om
att väst är
islamfientligt



Kommunikation

4

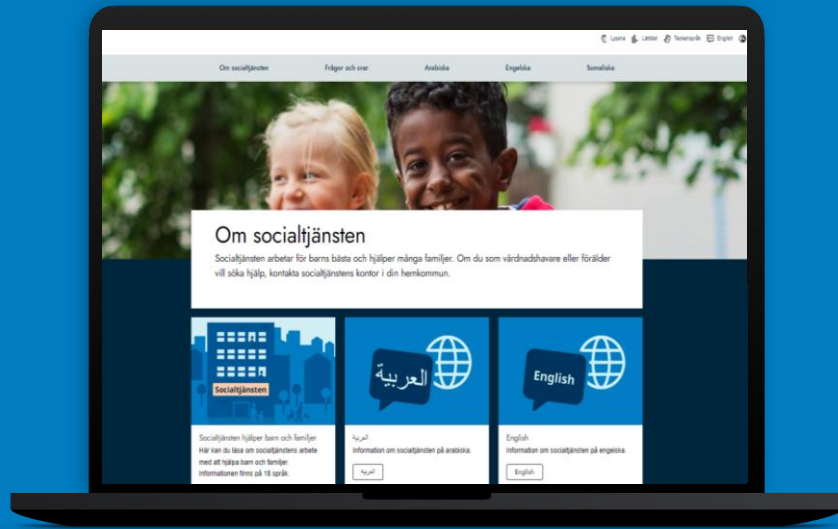
**Bevakar och
möter felaktig
information och
höjer
grundkunskapen**



Omvärldsbevakning och följsamhet



Vuxna



2,3
miljoner
Visningar

Tar socialtjänsten
barn från sina
familjer?



Idag känner många
föräldrar oro över
reglerna om utrese-
förbud och undrar om
de kan resa utomlands
med sina barn.

Socialstyrelsen



Vilken hjälp kan
föräldrar och barn få
från socialtjänsten?

ما هي المساعدة التي يمكن
للآباء والأطفال الحصول عليها من
قبل دائرة الخدمات الاجتماعية؟

What help can social
services offer to
parents and children?

والدين وأطفال كمكثما
راعي وتلندد أو إدارة خدمات
اجتماعي يدست أوتندأ

Waa maaxay caawintaada ay
wasiiidinta iyo caruurta ka
hehi karaan xafiiska u adeegida
bushada (socialtjänsten)?

Anne-Babalar ve çocuklar
sosyal hizmetlerden nasıl
bir destek alabilirler?

Här får du svar på många frågor om hur
socialtjänsten kan hjälpa dig och din familj.

www.socialstyrelsen.se/om-socialtjansten



Vilken hjälp kan
familjer få från
socialtjänsten?

Barn och unga



Hej, så här går det till när du träffar socialtjänsten

- Du får ta med dig frågor som du tror på.
- Du kan få hjälp av en tolk om du pratar ett annat språk än svenska.
- Du kan alltid be om få prata ensamt med socialsekreteraren.
- Du väljer själv vad du vill prata om, det är helt okej att bara lyssna.
- Du får fråga vad du vill, och fråga igen om du inte förstår.
- Du kan be socialsekreteraren sammanfatta mötet, och berätta vad som händer sen.
- Du får berätta om socialtjänsten efter mötet också, om du vill.

KOLL PÅ SOC

De bryr sig ändå inte

Om du eller någon du känner inte vill gå till socialtjänsten för barn och unga, eller om du inte vill gå till socialtjänsten för barn och unga, kan du ändå gå till socialtjänsten för barn och unga. <https://kollpasoc.se>

KOLL PÅ SOC

Jag får aldrig välja själv

Om du eller någon du känner inte vill gå till socialtjänsten för barn och unga, eller om du inte vill gå till socialtjänsten för barn och unga, kan du ändå gå till socialtjänsten för barn och unga. <https://kollpasoc.se>

KOLL PÅ SOC

Jag vill inte gå hem

Om du eller någon du känner inte vill gå till socialtjänsten för barn och unga, eller om du inte vill gå till socialtjänsten för barn och unga, kan du ändå gå till socialtjänsten för barn och unga. <https://kollpasoc.se>

KOLL PÅ SOC

Behöver du träffa socialtjänsten?

Kolla kollpasoc.se



David

JAG: Måste träffa socialtjänsten

DAVID: Ja vad har hänt?

JAG: Jäklar inte berätta typ familjen

DAVID: Har du kollat **KOLL PÅ SOC** <https://kollpasoc.se/>

David: Har du kollat kollpasoc.se?

Socialsekreterare måste alltid lyssna på barnen

Utmaningar

5



Förstå den globala omfattningen



Inte spä på spridningen



Rädslor för hat och hot, svårt att hitta ambassadörer



Nå rätt målgrupper i rätt kanaler



Ha fokus på balansen –

- att Socialtjänstens gör misstag, att man inte behöver tycka att besluten är korrekta
- att samtidigt bemöta felaktigheter



Att möta känslomässig stark kommunikation



Att trots alla utmaningar inte tystna utan fortsätta
kommunicera.

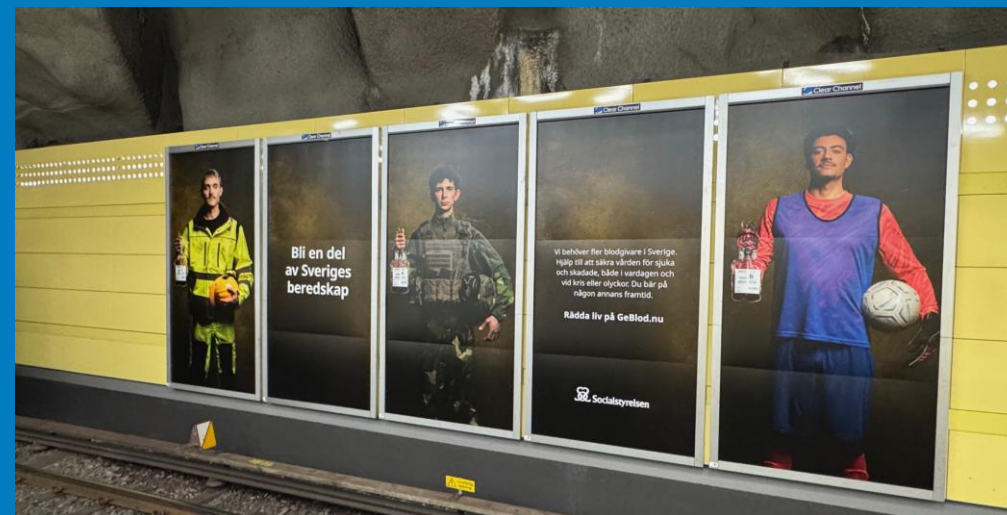
Att skapa förtroende tar tid!

Vi har dialog och tar fram stöd till kommuner, civilsamhället och trossamfund för att tillsammans långsiktigt stärka tilliten till socialtjänstens arbete.



Stöd i livet

Alla kan behöva stöd ibland, därför finns socialtjänsten



Motståndskraft mot informationspåverkan och desinformation

- Tillit och öppenhet
- En stark demokrati och högt förtroendet för våra institutioner
- Tilltro till fria medier och kunskap om källkritik