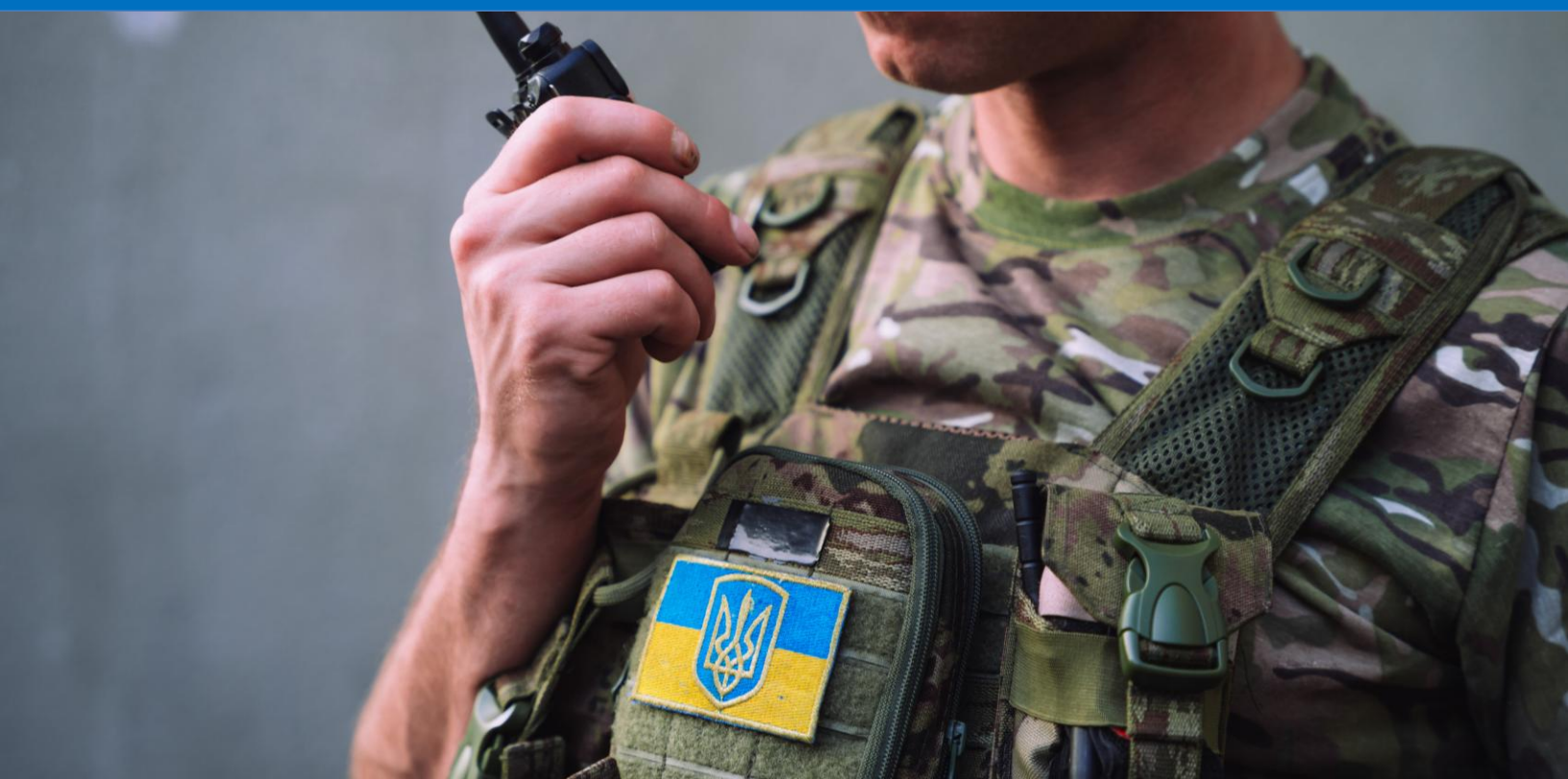




Hvordan ukrainske kommuner kommuniserer i krig

Oppsummeringsrapport av webinar 13. mai 2026



Arrangør: KS i samarbeid med Association of Ukrainian Cities (AUC)

Innledere: Boiarka kommune (Kyiv-regionen), Stryj kommune (Lviv-regionen) og Sursko-Lytovske (Dnipropetrovsk-regionen)

Forsidefoto: Mostphotos/ONPHOTUA

Innhold

Forord.....	4
1. Innledning.....	5
2. Kommunikasjon under bortfall av strøm og digital infrastruktur	5
3. Organisering, bemanning og kontinuitet under krig	6
4. Håndtering av rykter, feilinformasjon og desinformasjon	6
5. Koordinering og samarbeid.....	7
6. Tverrgående erfaringer og læringspunkter	7
7. Relevans for norske kommuner.....	8
8. Avslutning	8
Vedlegg: Agenda.....	9

Forord

Denne rapporten oppsummerer webinaret om krisekommunikasjon i ukrainske kommuner, arrangert av KS i samarbeid med Association of Ukrainian Cities (AUC) 13. mai 2026. Webinaret var del av KS Ukraina-nettverk og bygger videre på tidligere kunnskapsutveksling om krisehåndtering og beredskap i ukrainske kommuner.

Rapporten er skrevet med hjelp av Microsoft Copilot. Opptaket av webinaret ble transkribert til engelsk/ukrainsk ved hjelp av Reduct.

Kun mindre endringer er foretatt i teksten som ble utarbeidet av Copilot.

Agendaen for webinaret er vedlagt.

1. Innledning

Webinaret samlet representanter fra norske og ukrainske kommuner, KS og AUC, samt enkelte andre interessert, og tok for seg hvordan lokale myndigheter opprettholder kommunikasjon med innbyggerne under ekstreme forhold.

Innledningsvis ble det understreket at ukrainske kommuner har utviklet en særlig relevant kompetanse når det gjelder å håndtere langvarig krise, høy usikkerhet og kontinuerlig belastning, og at dette gir viktige læringsmuligheter for norske kommuner.

Tre ulike kommuner delte sine erfaringer: en mindre kommune nær frontlinjen i Dnipropetrovsk-regionen, en kommune i nærheten av Kyiv, og en større kommune i Lviv-regionen. Samlet ga disse bidragene et nyansert bilde av hvordan krisekommunikasjon fungerer i ulike geografiske og sikkerhetsmessige kontekster.

2. Kommunikasjon under bortfall av strøm og digital infrastruktur

«Når strømmen går, er stillheten vår største fiende. For å bryte den bruker vi flere kommunikasjonskanaler samtidig.»

En gjennomgående erfaring er at ukrainske kommuner ikke kan basere seg på én enkelt kommunikasjonskanal. I stedet arbeider de systematisk med en tilnærming der ulike kanaler kan erstatte hverandre dersom én svikter. Når internett og mobilnett fungerer, benyttes digitale plattformer som kommunens nettsider, Facebook, Telegram og Viber. Samtidig er det like viktig å opprettholde alternative løsninger for situasjoner der disse kanalene faller bort.

Når digitale systemer svikter, tas mer tradisjonelle virkemidler i bruk. Informasjon publiseres på fysiske oppslagstavler, i trykte meldinger og gjennom direkte kontakt i lokalsamfunnene. Kommuner benytter også mobile høyttalersystemer, der biler kjører gjennom lokalsamfunnet og formidler viktig informasjon. I tillegg spiller lokale nøkkelpersoner, som nabolagsledere, ansatte i skoler eller sosiale tjenester, en viktig rolle som informasjonsformidlere.

Et særlig viktig tiltak er etableringen av såkalte resilienspunkter¹. Disse fungerer ikke bare som steder der innbyggere kan få varme, strøm og tilgang til internett, men også som fysiske knutepunkter for informasjon. Her kan innbyggerne møte kommunalt ansatte og motta oppdatert og verifisert informasjon.

¹ «Пункт незламності» er direkte oversatt «Uovervinnelighetspunkt».

Erfaringene viser at effektiv krisekommunikasjon i liten grad handler om én enkelt teknologi, men om å bygge et robust system der fysisk tilstedeværelse, lokale nettverk og redundans spiller en avgjørende rolle.

«Vi kan ikke være avhengige av én enkelt kommunikasjonskanal.»

3. Organisering, bemanning og kontinuitet under krig

Alle kommunene beskrev en situasjon preget av færre ansatte og økende arbeidsmengde, som følge av mobilisering til militære og sivile beredskapsoppgaver. Dette har gjort det nødvendig å organisere arbeidet på nye måter. I praksis betyr dette at ansatte må være fleksible og kunne fylle flere roller enn tidligere. Kommunene arbeider aktivt med å kartlegge kompetanse bredt i organisasjonen, slik at ansatte kan overta nye funksjoner når det er nødvendig.

“Vi har skolebuss, men vi har ingen til å kjøre den fordi sjåføren ble mobilisert.”

For å opprettholde drift trekkes også nye grupper inn. Frivillige, internt fordrevne personer og studenter spiller en viktig rolle i å dekke opp for manglende kapasitet. I enkelte kommuner utgjør internt fordrevne en betydelig del av arbeidsstyrken, og ble omtalt som en viktig ressurs.

Samtidig har flere kommuner gjennomført en omfattende digitalisering av sine systemer. Ved å flytte registre og administrative løsninger til skybaserte plattformer har de sikret at arbeidet kan fortsette selv om fysiske bygg blir utilgjengelige. Dette gjør det mulig å opprettholde drift fra alternative lokasjoner, inkludert tilfluktsrom eller hjemmekontor. Erfaringene viser at krisehåndtering i denne konteksten innebærer en overgang fra faste strukturer til mer fleksible og adaptive organisasjoner.

4. Håndtering av rykter, feilinformasjon og desinformasjon

“Stillhet og usikkerhet skaper panikk.”

Feilinformasjon fremstår som en betydelig utfordring i krigssituasjonen, og beskrives av kommunene som en direkte trussel mot både tillit og sosial stabilitet. Når informasjonstilgangen er begrenset, og usikkerheten er høy, oppstår det raskt rykter som kan skape frykt og uro.

For å håndtere dette arbeider kommunene systematisk med å etablere klare og troverdige informasjonskilder. Offisielle kommunikasjonskanaler fungerer som den

primære sannhetskilden, og det legges stor vekt på å publisere informasjon raskt og med høy grad av presisjon. Det er også viktig å tydeliggjøre hva som er bekreftet informasjon, og hva som fortsatt er uavklart.

Kommunene understreker betydningen av å gjenta sentrale budskap gjennom flere kanaler, slik at informasjon når ut til hele befolkningen. Samtidig følger de aktivt med på diskusjoner i sosiale medier og lokale chat-grupper, for å identifisere hvilke bekymringer og rykter som sirkulerer. På den måten kan de reagere raskt og korrigere feilinformasjon før den får større konsekvenser.

Erfaringene viser at effektiv håndtering av desinformasjon ikke bare handler om å korrigere feil, men om å være til stede, tilgjengelig og konsistent over tid. Tillit bygges gjennom kontinuerlig og troverdig kommunikasjon, ikke gjennom enkeltstående tiltak.

«Det viktigste er å kommunisere raskt.»

5. Koordinering og samarbeid

«Hvis noe skjer, ringer jeg varaordføreren i nabokommunen.»

Koordineringen av informasjon skjer både gjennom formelle samarbeidslinjer og uformelle nettverk. Kommunene samarbeider tett med regionale myndigheter og mottar viktig informasjon via etablerte kanaler, særlig i saker som gjelder sikkerhet og nasjonale prioriteringer. Samtidig spiller uformelle relasjoner en sentral rolle i den daglige informasjonsflyten.

Personlig kontakt mellom kommuner fremheves som en viktig mekanisme for rask informasjonsdeling. Kommunale ledere tar ofte direkte kontakt med kolleger i andre kommuner for å utveksle erfaringer og avklare situasjoner. I tillegg brukes digitale grupper og sosiale medier aktivt som verktøy for koordinering, noe som bidrar til høyere tempo og mer fleksibel respons.

6. Tverrgående erfaringer og læringspunkter

Erfaringene fra webinarer viser tydelig at krisekommunikasjon må forstås som en integrert del av kommunens beredskap. Kommunikasjon er ikke en støttefunksjon, men en kjerneoppgave på linje med andre kritiske tjenester. For å fungere i praksis må systemene være robuste, med innebygget redundans som sikrer at bortfall av én kanal ikke fører til informasjonsbrudd.

Tillit fremstår som den viktigste ressursen i krisehåndteringen. Innbyggerne er i stor grad villige til å akseptere belastninger og usikkerhet, men ikke mangel på informasjon eller motstridende budskap. Kommunenes evne til å kommunisere tydelig, regelmessig og troverdig er avgjørende for å opprettholde sosial stabilitet.

Videre viser erfaringene at lokalsamfunnet spiller en avgjørende rolle. Frivillige, nabolag og uformelle nettverk bidrar aktivt til å spre informasjon og støtte kommunens arbeid. Krisehåndtering blir dermed et samspill mellom kommune og innbyggere, snarere enn en ensidig oppgave for myndighetene.

7. Relevans for norske kommuner

Erfaringene fra Ukraina er direkte relevante for norske kommuner, særlig i lys av økt fokus på totalberedskap og samfunnssikkerhet. De viser behovet for å planlegge kommunikasjon også i situasjoner der digital infrastruktur svikter, og understreker betydningen av å utvikle alternative og lokale informasjonskanaler.

Videre peker erfaringene på behovet for å styrke samarbeidet med frivillige og lokalsamfunn, samt å utvikle kompetanse på håndtering av feilinformasjon og desinformasjon. Ikke minst viser de betydningen av tydelig lederskap og en aktiv rolle som informasjonsformidler i krisesituasjoner.

8. Avslutning

Webinaret viser at ukrainske kommuner har utviklet en høy grad av robusthet og tilpasningsevne under ekstreme forhold. Erfaringene illustrerer at effektiv krisekommunikasjon ikke først og fremst handler om teknologi, men om organisering, lederskap og evne til å opprettholde tillit over tid.

Dette gir et solid grunnlag for videre kunnskapsutveksling og samarbeid mellom norske og ukrainske kommuner, og peker på viktige utviklingsområder for kommunal beredskap også i en norsk kontekst.

Vedlegg: Agenda



ASSOCIATION OF UKRAINIAN CITIES
BY JOINT EFFORTS



Webinar:

Crisis communication in Ukrainian municipalities

In the face of ongoing Russian war of aggression, Ukrainian municipalities have developed unique expertise in maintaining local governance and public trust under extreme conditions. As the war continues to impact local infrastructure, municipalities must navigate total power outages, the loss of electronic communications (ECOM), and the destruction of telecommunications networks.

Besides, local governments are managing significant internal shifts, including the mobilisation of staff into military and civil defence roles. This webinar, organised by the Norwegian Association of Local and Regional Authorities (KS) and the Association of Ukrainian Cities (AUC), serves as a platform for Ukrainian representatives to share critical lessons in crisis management and organisational continuity with their Norwegian counterparts.

The **aim** of this webinar is to facilitate a comprehensive knowledge exchange between Norwegian and Ukrainian municipalities on crisis communication strategies, staffing continuity during wartime mobilisation, and the practical implementation of communication technologies when critical infrastructure and power systems are compromised.

Participants: representatives of Norwegian and Ukrainian municipalities, Norwegian Association of Local and Regional Authorities (KS), Association of Ukrainian Cities (AUC).



Agenda

10:00 – 10:10	Welcome and Introduction	Alexander Tymczuk , Special Advisor of the Norwegian Association of Local and Regional Authorities (KS) Olha Rubchak , Project Manager, Association of Ukrainian Cities (AUC)
10:10 – 10:30	How Ukrainian municipalities communicate with residents during power outages, loss of electronic communication (ECOM), and damaged telecom infrastructure: practical tools, methods and technology	Tetiana Kochkova , Deputy Mayor of Boiarka (Kyiv region) Andrii Stasiv , Deputy Mayor of Stryi (Lviv region) Andrii Smirnov , Deputy Mayor of Sursko-Lytovske (Dnipropetrovsk region)
10:30 – 10:50	Organisation, staffing and continuity during wartime, including staffing challenges when personnel are mobilised to the military or civil defence	Tetiana Kochkova , Deputy Mayor of Boiarka (Kyiv region) Andrii Stasiv , Deputy Mayor of Stryi (Lviv region) Andrii Smirnov , Deputy Mayor of Sursko-Lytovske (Dnipropetrovsk region)
10:50 – 11:10	How municipalities manage rumours, misinformation, and disinformation during wartime	Tetiana Kochkova , Deputy Mayor of Boiarka (Kyiv region) Andrii Stasiv , Deputy Mayor of Stryi (Lviv region) Andrii Smirnov , Deputy Mayor of Sursko-Lytovske (Dnipropetrovsk region)
11:10 – 11:30	What Ukrainian municipalities wish they had known or prepared before the war	Tetiana Kochkova , Deputy Mayor of Boiarka (Kyiv region) Andrii Stasiv , Deputy Mayor of Stryi (Lviv region) Andrii Smirnov , Deputy Mayor of Sursko-Lytovske (Dnipropetrovsk region)
11:30 – 11:50	Q&A session	All participants
11:50 – 12:00	Closing Remarks Next steps for knowledge-sharing and cooperation	Alexander Tymczuk , Special Advisor, KS