## 

## Krishantering i Hedens IF

Att vara idrottsledare innebär ett stort ansvar för andra människor, inte minst barn och ungdomar. Därför är det viktigt att vi i föreningen också har en beredskap för kriser. Många associerar kriser med enbart olyckor men kriser kan också uppstå ur andra situationer som kan få allvarliga konsekvenser.

Till de senare fallen hör t.ex negativ publicitet i massmedia, allmän ryktesspridning, orsakas av dopning, skattefusk, kränkningar, sexuellt utnyttjande eller elitinriktad barnidrott.

Vid all misstanke att ett barn blir kränkt, far illa eller blir/har blivit sexuellt utnyttjad skall skyndsam information ske till klubbens krisledningsgrupp.

Vi beskriver här föreningens rutiner om en krissituation skulle uppstå. Här finns även råd om krishanteringsprocessen samt hur kontakter med massmedia ska skötas. Vi utgår från Riksidrottsförbundets (RF) plan för krishantering.

### Krisledningsgrupp

Föreningens krisledningsgrupp består av styrelsens ordförande och arenachefen,

Se aktuell organisation.

Vid behov kallar krisledningsgruppen in övriga resurspersoner såsom ledare och representanter från föreningen och/eller kommun och kyrkan.

Krisledningsgruppen samlas på idrottsgården. Där finns en särskild "Krispärm" som bland annat innehåller aktuella namn- och telefonlistor. Den i krisledningsgruppen som först blir kontaktad ansvarar för att anordna telefonkedja till de övriga i gruppen.

#### Arbetsuppgifter

Följande uppgifter och ansvarsområden bör fördelas inom krisledningsgruppen:

* Informatör

Sammanställer fortlöpande aktuellt händelseförlopp och kunskapsläge, antecknar kortfattat alla händelser och insatser med tidsangivelser, samt ansvarar för att informera berörda personer. Informatören ska även samordna eventuell telefonpassning.

* Mediaansvarig

Sköter alla kontakter med tidningar, radio, TV, nyhetsbyråer och webbtidningar. Uppdaterar hemsidan.

* Psykosocialt ansvar

Planerar formerna för det psykologiska och medicinska omhändertagandet. Vid behov av krisstöd hänvisas dagtid i första hand till primärvården, nätter och helger till psykakuten.

### Råd och tips om krisen kommer

Om något allvarligt inträffat samlas krisledningsgruppen och börjar mötet med att fastställa vad som har hänt. Beslut tas sedan om vad som ska göras, av vem, när och tid för uppföljning.

Protokoll bör skrivas från varje möte. Anteckna också alla händelser och insatser. Det är viktigt att utvärdera och kontinuerligt följa upp insatserna.

Informera alltid öppet, sakligt och tydligt. Vid olyckor kontaktas polisen som har informationsansvar gentemot allmänheten.

### Svårare olycka eller dödsfall

Börja med att utse en person som ansvarar för arbetsfördelning och utser personer som:

* Tar hand om skadade och följer med transporten till sjukhus.
* Larmar och möter uttryckningen. Lämnar deltagarförteckningen till

räddningspersonalen, tar hand om press och polis.

* Tar hand om de övriga i gruppen och informerar vad som hänt, samt informerar krisledningsgruppen hemma.

Tänk på att inte lämna skadade personer ensamma eller att inte lämna ut namn på skadade och döda innan du är helt säker på att anhöriga är underrättade!

### Efter olycka eller dödsfall

* Skicka inte hem deltagarna! Samla istället gruppen och informera så uttömmande och sakligt som möjligt om vad som har hänt. Spekulera aldrig om händelsen och dess orsaksförlopp. Följ de drabbade hem, låt dem inte köra bil.
* Ge god tid för frågor och samtal. Alla som vill ska ges möjlighet att komma till tals. Förvänta dig inte att alla ska reagera på samma sätt. Var tolerant. Förbered deltagarna på att det är vanligt och normalt med reaktioner efteråt. Uppmana dem att berätta för sina anhöriga vad som hänt så att de kan förstå eventuella efterreaktioner. Uppmana dem att tala om händelsen med anhöriga.
* Ställ in träning, men samlas istället för att bearbeta händelsen.
* Informera krisledningsgruppen om vad som hänt så att informationen kan spridas. Bestäm om en pressträff ska arrangeras eller om ett pressmeddelande ska gå ut.
* Kontakta anhöriga, klubbledare, förbund och eventuella motståndare vid olycka. Vid dödsfall är det polis eller sjukhus som kontaktar anhöriga. Kontakta anhöriga när det är bekräftat att de har fått dödsbudet. Diskutera behovet av präst eller motsvarande. Beakta behovet av rätt andlig ledare beroende på religion.
* Låt sådant som påminner om den som har avlidit vara orört för en tid framåt. Stoppa inte undan föremål i tron att de ökar sorgearbetet – resultatet kan bli det motsatta. Ritualer är viktiga i sorgearbetet.
* Stöd stödjarna, allvarliga händelser kan ta hårt på krafterna.

### Förhållningssätt

* Lämna inte den drabbade ensam under den akuta krisen. Försök inte trösta. Ord som "det är inte så farligt" blir till hån i den här situationen. Det här är kanske det farligaste och värsta som kunde hända för den drabbade. Hjälp anhöriga att sörja istället för att trösta. Var nära och

närvarande. Visa att ni ställer upp, att ni finns, att ni deltar. Våga visa er egen sorg och bestörtning.

* Lyssna aktivt. Det finns inga, aldrig så välmenande råd som hjälper. Men lyssna, ta in och bekräfta känslan. Var delaktig. Acceptera vrede och aggression under förutsättning att det inte orsakar ytterligare skada. Var beredd på starka känslor och även anklagelser. Sök kroppskontakt. När man inget kan säga räcker det långt med att hålla en hand eller kramas. Var inte rädd för gråten; den är kroppens eget sätt att uttrycka en stark känsla. Håller man tillbaka den stoppar man också känslan och då dyker den upp senare, ibland efter många år. Hjälp med orden. Fråga försiktigt hur det var, vad som hände, hur det kändes. Ett sätt att få ur sig något av sorgen är att klä den i ord. Samtidigt är det första steget av en bearbetning som senare kan hjälpa en person vidare.
* Svik inte. Se till att ni finns kvar. Lämna ert telefonnummer och visa att ni när som helst är beredda att fortsätta samtalet. Återkom. En stor sorg är inte klar med ett samtal. Ta själv ansvaret för att höra efter hur de drabbade mår; är de passiva, rent av i chocktillstånd. Det räcker inte med ett telefonsamtal för att ta reda på detta. Träffa de drabbade.
* Ge det tid. När den sörjande för elfte gången berättar samma sak är han/hon inte hjälpt av att höra: "det där har jag redan hört". En del av bearbetningen består av att "älta" det som har skett. När det är klart upphör upprepningen och den drabbade kan gå vidare i sorgearbetet.
* Var dig själv. Försök inte vara psykolog, kurator eller präst. Det som behövs är i första hand medmänsklighet, medkänsla och omsorg. Försök skaffa eget stöd så att hjälpen inte blir för betungande för dig själv.

### Stötta anhöriga och andra

* Försök att snabbt vara på plats och stötta anhöriga i hemmet alternativt hjälp till att finna annan anhörig som kan göra detta. Vid dödsolycka måste detta ske efter att polis har underrättat de drabbade. Vid behov kontakta/berätta för andra anhöriga (om den drabbade inte orkar själv).
* Avlasta de anhöriga mot massmedia och andra personer. Hjälp till att kontakta myndigheter. Bistå med småsaker (handla, ringa arbetsplatsen och så vidare - minsta åtgärd kan vara för jobbigt för den drabbade).
* Vilka övriga behöver stöd? Vänner, klubbledare, medlemmar, klasskamrater?

### Efterbearbetning

Det är viktigt att hålla kontakten inom gruppen, både aktiva och ledare, samt med anhöriga. Håll koll på varandra. En person som inte hör av sig kanske har klarat krisen bra, men frånvaron och tystnaden kan också bero på djup kris som orsakar apati.

### Minnesstund

Fundera på vilka som ska bjudas in och vad som förväntas? I allmänhet behövs en avskild plats, där man kan spela lugn musik och tända ljus. Själva olycksplatsen utgör ofta mötesplatsen, men tänk då på att det kan vara utomhus och svårt att skapa avskildhet. Anlita gärna en präst eller motsvarande för att leda minnesstunden. De kan också bistå med råd och anvisningar för mötet, även om de inte medverkar. Beakta behovet av rätt andlig ledare beroende på religion.

### Krisreaktioner

När man utsätts för en mycket svår påfrestning, en traumatisk händelse, är det vanligt och helt normalt att reagera med en så kallad psykisk kris. En psykisk kris tar olika långt tid för olika personer att komma igenom, men det är en övergående process. Inom kris- och katastrofpsykologin har man på senare år delat upp reaktionerna i akuta reaktioner och efterverkningar.

Akuta reaktioner

Chockreaktioner kan variera i tid från ett ögonblick upp till några dagar efter händelsen. De kännetecknas av ett förändrat tillstånd av medvetande – både det som hänt och det som händer tycks overkligt. Man värjer sig mot att ta in det som hänt i medvetandet. Andra vanliga reaktioner är obeslutsamhet, ilska, förvirring och gråt. Kroppsliga symtom kan vara yrsel, illamående och hjärtklappning. Ofta förvrängs minnesbilden och tidsuppfattningen. Kontakten med omgivningen kan försvåras.

Efterverkningar

Dessa kan uppstå omedelbart efter chocken men också fördröjas väsentligt. De kan dyka upp flera veckor eller månader efter den traumatiska händelsen. Ofta tonar efterreaktionerna ut efter tre till fyra veckor - under förutsättning att man har fått möjlighet att bearbeta händelsen. Exempel på vanliga efterverkningar är påträngande minnen av händelsen, insomningssvårigheter, sömnrubbningar, mardrömmar, minnes- och koncentrationssvårigheter, trötthet, nedstämdhet, depression, ångest, skuld- och skamkänslor, fobiska reaktioner (vågar t.ex. inte åka buss efter bussolycka), stark vrede, överspändhet och kroppsliga stressreaktioner som hjärtklappning, huvudvärk, magont, yrsel, svettningar.

### Massmediekontakter

Vid en kris är det viktigt att ha god kontakt med massmedierna för att undvika

spekulationer som försvårar situationen. Generellt gäller:

* Informera snabbt, korrekt och objektivt! Var kortfattad. Spekulera aldrig - tala bara om fakta
* Erkänn det uppenbara, erkänn det negativa - det skapar förtroende. Berätta vad ni gör för att lösa problemet eller andra aktuella åtgärder.
* Vill du inte besvara en fråga, förklara då varför - säg aldrig: "inga kommentarer".
* Var försiktig med uttalanden om orsak och skuld. Felaktiga slutsatser kritiseras i efterhand.
* Ange kontaktpersoner med telefonnummer (mobilnummer).

### När journalisten ringer

Fråga efter källan om det rör sig om en olycka eller ett dödsfall om journalistens uppgift är en nyhet för dig, uttala dig inte förrän du själv har haft möjlighet att kontrollera uppgiften om den inte kan uppges. Skaffa respit. Även om du "vet" vad du ska säga är det en god regel att be att få ringa upp. Använd tiden till att fundera på: Vad vill journalisten? Är du rätt person att intervjua, ska du

samråda med någon annan? Vad vill du få ut; fakta, budskap, argument? Skriv stolpar. Ha fakta tillgängliga. Undvik "fackspråk". Lämna inte ut namn, kontakta anhöriga först.

### TV- och radiointervjuer

TV- och radiointervjuer är oftast väldigt korta, vilket kräver koncentrerade uttalanden. Tänk därför på:

* Säg det viktigaste först, kort och koncist. Var ärlig. Upprepa gärna ditt huvudbudskap i slutet av intervjun. Säg aldrig något "off the record"; nämn inte saker för en journalist som du egentligen inte vill offentliggöra. För journalisten väger nyhetsvärdet tyngre än eventuell lojalitet mot dig.
* Be gärna att få läsa artikeln/höra inslaget före publicering. Du har rätt att få ta del av citat. Journalisten kanske inte anser sig ha tid med att ringa och ge dig citatet och då har du att välja mellan att inte uttala dig eller att lita på journalisten. Underrätta gärna övriga inblandade om ditt uttalande.

### Pressmeddelanden

Ta initiativet! Är det "kris" startar snart mediedrevet. Skriv gärna ett kort, första meddelande och visa att mediakontakterna inletts. Vänta inte på att få fram fakta och svar på alla frågor. Återkom några timmar senare med ytterligare meddelande. Behåll initiativet, även om journalister ringer.

Ta fram underlag

Vad har hänt? Händelseförlopp, personskador, materiella skador. Vad är viktigt att berätta? Säkerhet. Konsekvenser. Varför hände det? Var försiktig med orsak och skuld. Vilka fakta (statistik m.m.) finns?

Ingress

Här ska huvudbudskapet finnas. Ingressen ska svara på frågorna: vad, vem, hur, varför, var och när? Formulera det viktigaste i en mening. Skriv konkret och skala bort oväsentligheter. Undvik fackspråk och förkortningar.

Brödtext

Skriv det viktigast först, därefter slutsatser, villkor och konsekvenser. Skriv korta meningar (ca 15-20 ord per mening), säg en sak i varje mening. Använd aktivt språk (rak ordföljd, aktiva verb) och stryk överflödiga ord. Skriv enkelt, undvik fackuttryck och förkortningar.

Citat

Försök gärna få med ett uttalande från ansvariga och medverkande. Skriv detta med så kallat pratminus. ( - Detta hände., säger NN).

Rubrik

Försök skriva rubriken korrekt och saklig. Använd inte en "reklamrubrik" på ett olycksfall. Rubriken ska gärna innehålla något om händelse och plats.

Avsändare, vem svarar på frågor

Ange kontaktuppgifter (mobilnummer) till den som kan ge mer information och kommentarer. När du skickar ut det första pressmeddelandet bör du hänvisa alla frågor till pressansvarig. Detta är ofta bra i krissituationer när det viktiga är att lösa uppgifter inom organisationen. Tänk på att journalisterna ofta vill ha kommentarer från ansvariga och inblandande personer; det är därför viktigt att informationsansvarig och ordföranden är samspelta.

Sändlista

Tänk på att informera internt innan ni går ut externt. Är alla i krisledningsgruppen informerade? Har alla i styrelsen fått besked? Är kamrater underrättade? Är styrelsen och övriga utskott informerade? Skicka pressmeddelandet i första hand till TT, men också till lokala media samt till Svenska Fotbollsförbundet, Västerbottens Fotbollsförbund, Svenska Innebandyförbundet och Västerbottens Innebandyförbund.

### Samordna olika aktörer

Vid olyckor med till exempel flyg eller tåg är även andra aktörer inblandade. Då uppstår en mer komplicerad informationsstruktur. Om polisen kopplas in kommer även de att utfrågas av massmedia. I dessa fall är det viktigt att respektera varandras roller men att också fråga de andra organisationerna hur de hanterar frågan. Håll varandra underrättade om massmediekontakter och uttalanden.