

Krisplan 2018

Antagen: 2018-04-10

Uppdatering: 2025-09-08

Syfte

Kriser är oväntade händelser som riskerar att skada våra medlemmar, vår verksamhet, förtroendevalda och/eller vårt varumärke och som ordinarie organisation inte kan eller bör hantera.

FL E-sportförening krisplan beskriver riktlinjer och rutiner för förbundets agerande i samband med kriser. Målet är att underlätta en professionell och samordnad hantering som minimerar risken för skador eller andra oönskade negativa konsekvenser.

Krisplanen är en omarbetning av Sveroks krisplan.

När träder krisplanen i kraft?

Krisplanen träder i kraft efter beslut av styrelsen. Om styrelsen är förhindrad att agera *eller är direkt inblandade i situationen* fattar verksamhetsrevisorerna beslutet och agerar i styrelsens ställe.

Bland våra medlemmar ska det vara tydligt att styrelsen är den instans som ska uppmärksammas på extraordinära händelser av typen:

- brott eller misstanke om brott (inklusive sexuella trakasserier etc.)
- sjukdomar, olyckor eller dödsfall
- mediakriser eller varumärkesskada
- interna konflikter

Samtliga förtroendevalda och arbetsgrupper ska ha en övergripande bild av hur krisplanen fungerar.

Den person i styrelsen som tar emot informationen om en eventuell kris ska informera sig om

- vem det är som kontakter FL E-sportförening inklusive kontaktinformation
- vad som har hänt
- när och var det hände
- hur många och vilka som antas vara drabbade
- vilka åtgärder som redan genomförts
- om de drabbade kan nås och i så fall hur

När information om en eventuell kris når styrelsen ska styrelsen sammanträda och göra en snabb bedömning av situationen. Styrelsen tar ställning till om en krisledning ska sättas samman eller om ärendet kan hanteras inom ordinarie verksamhet. Ansvaret för det fortsatta arbetet överlämnas därefter till krisledningsgruppen eller ansvarig person.

Styrelsen ska upprätthålla sådan beredskap att minst en person går att nå vid alla tider på dygnet. Medlemmarna i styrelsen meddelar varandra om frånvaro som inte är av kortvarig karaktär.

Krisledning

Krisledningen består av tre till fyra personer och kan utöver detta kompletteras med personer som har relevant kompetens. Personer som är direkt inblandade eller har nära kopplingar till den aktuella krisen ska ej ingå i gruppen. Vid händelser med lokal anknytning är det lämpligt att den person i styrelsen med geografisk närhet är med i krisledningen.

Krisledningens mandat

Krisledningen får uttala sig som representanter för FL E-sportförening och har mandat att vid behov kalla in personal och vidta andra ekonomiska åtgärder upp till en kostnadsgräns som styrelsen har fastställt.

Tystnadsplikt

Samtliga personer som ingår i krisledningen eller på annat sätt är involverade i att hantera krisen ska vara införstådda med att de har tystnadsplikt kring sådant som rör enskilda personer.

Rollfördelning

Följande tre funktioner ska utses inom krisledningen:

- Ledningsansvarig: samordnar och leder arbetet och avgör när arbetet är avslutat.
- Informationsansvarig: sammanställer och tar fram alla uttalanden, underlag etc. Tar fram en plan för vem som ska ha information och när. Vid behov kan två personer dela på funktionen och ansvara för intern respektive extern kommunikation.
- Sekreterare: dokumenterar beslut, löpande arbete och händelseutveckling under

krisen. Ansvarar för utvärdering och slutrapport.

Beslut i krisledningen fattas i samråd mellan deltagarna. Om detta inte hinns med kan ledningsansvarig fatta beslut. Dessa ska stämmas av med krisledningen i efterhand.

Övergripande handlingsplan för krisledningen

1. Kartlägg situationen, behoven och vilka som är berörda
2. Vidta akuta åtgärder
3. Gör en handlingsplan för det fortsatta arbetet
4. Fördela och prioritera arbetsuppgifter och resurser
5. Samla in och vidarebefordra information till berörda
6. Återkoppla till styrelsen
7. Presentera en tydlig och avvägd informationsbild, såväl internt som externt

Uppföljning

När den akuta fasen i krisarbetet är över ska orsaken till händelsen utredas och åtgärder vidtas för att förhindra att det händer igen i framtiden. Krisledningens arbete ska också utvärderas, både det som varit bra och det som kunde gjorts annorlunda. Styrelsen utser en eller flera personer som genomför utvärderingen.

Det är viktigt att uppmärksamma och ge erkänsla till de personer som medverkat i krisarbetet.

Särskilda rutiner

Rutin för styrelsen:s inledande möte vid kris

Följande punkter ska styrelsen ta upp på det första mötet när en eventuell kris anmälts till styrelsen:

1. Ta ställning till frågan om situationen är en kris
2. Utse eventuell krisledning alternativt meddela ordinarie verksamhet om frågan
3. Fatta beslut om krisledningens ekonomiska utrymme
4. Vid stor allvarlighet meddela verksamhetsrevisorerna om krisen

Rutin vid kriser som drabbar enskilda personer

Vid en kris som drabbar enskilda personer vidtas följande åtgärder:

1. Skapa trygghet och ge omsorg
2. Håll isär vållande och drabbade
3. Låt ingen gå hem utan information

4. Fortsätt att ge stöd till utsatta personer

Åtgärderna beskrivs mer i detalj nedan.

Skapa trygghet och ge omsorg

En personlig kris är en händelse där tidigare erfarenheter och inlärd reaktionssätt inte räcker till för att förstå och kunna hantera situationen. En kris kan alltså utlösas av ovanliga och oväntade händelser. Människor reagerar olika på en krissituation, men alla reaktionssätt ska accepteras och tas på allvar. Personer som befinner sig i kris efter en yttre svår händelse reagerar vanligen efter ett visst mönster som kan delas in i fyra faser: chockfasen, reaktionsfasen, reparationsfasen och nyorienteringsfasen. Genom snabbt ingripande och stöd kan man förebygga att kriserna leder till långvarigt psykiskt lidande.

Psykiskt och socialt omhändertagande innebär i det akuta skedet att skapa trygghet och ge omsorg. Basala mänskliga behov behöver tillfredsställas genom vänlighet, värme, vila och vätska. Den drabbade behöver skyddas mot ytterligare stress, starka intryck, massmedia och publik.

Alla ska få möjlighet att prata om det som har hänt. Lyssna utan att värdera eller styra den som vill prata av sig. Ge möjlighet för den drabbade att ta kontakt med familj och anhöriga.

Var medveten om att chocken kan påverka den drabbade så att den inte är lämpad att själv fatta beslut om vad som ska ske, t.ex. om läkarbesök eller samtalsstöd behövs. Avråd från lugnande medel och alkohol och förmedla medicinsk kontakt vid behov.

Håll isär vållande och drabbade

Bland de inblandade kan finnas både drabbade och de som orsakat eller upplever att de orsakat händelsen. Det är viktigt att ta hand om båda dessa grupper, gärna separat. Båda behöver stöd, närvaro och möjlighet att prata av sig.

Undvik ställningstagande och syndabockar. Det får eventuella kommande rättsprocesser ge svar på.

Låt ingen gå hem utan information

Ingen ska gå direkt hem efter en krissituation. De berörda bör samlas för att få all information som går att ge. Detta motverkar spekulationer och överdriven oro. Ingen bör heller gå hem till ensamhet eller till ett hem utan vuxenkontakt. Om någon gör det kan ett kontakt-/kamratstöd arrangeras. Tid och plats för stöd och uppföljning nästa dag ska bestämmas innan gruppen skiljs för dagen.

Fortsatt stöd till utsatta personer

Krisledningen ska så snart det akuta läget förefaller vara under kontroll överväga vilka

fortsatta åtgärder som krävs för att stödja de personer som varit berörda av händelsen, både de som varit drabbade helt utan egen förskyllan och de som på något vis kan uppfattas som vållande.

Rutin vid hot och hat

Hot och hat kan förekomma i flera av de kanaler som används av FL E-sportförening. Hot och hat uppfattas ofta som mycket obehagligt av den som drabbas. Vad som uppfattas som hot och hat kan variera från person till person. En huvudregel är dock att hellre anmäla en gång för mycket när det gäller hot och hat.

Om en person utsätts för hot och hat i sociala medier, via e-post eller telefon är det viktigt att dokumentera vad som hänt inför en eventuell utredning. En checklista som tagits fram för telefonhot men som även till stora delar fungerar vid hot i sociala medier finns på <http://hotpajobbet.se/wp-content/uploads/2015/09/checklista.pdf>.

Om hotet och hatet sker i sociala medier är det viktigt att ta skärmdumpar. Bilderna bifogas rapporten.

Rutin vid dödsfall

Vid ett dödsfall vidtas följande åtgärder:

1. Den som tar emot beskedet meddelar styrelsen vad som hänt.
2. Styrelsen kontrollerar tillförlitligheten i beskedet och inhämtar information och fattar beslut om en krisledning ska tillsättas.
3. Styrelsen/krisledningen ser till att nära berörda personer (gruppmedlemmar, kolleger etc.) informeras personligen. OBS! Kontakta inte anhöriga, detta görs av polis eller sjukhus.
4. Styrelsen/krisledningen ser till att övriga medlemmar informeras för att undvika ryktesspridning och oro. Informationen ska vara saklig och utan spekulationer.
5. Styrelsen/krisledningen tar ställning till om ett publikt meddelande ska gå ut genom FL E-sportförening kanaler och eventuella andra kanaler.

Rutin vid mediekris eller varumärkesskada

Intensiv mediabevakning kan uppstå om en olycka, ett brott, en skandal eller annan ovanlig eller dramatisk händelse av något slag kopplas till verksamheten. Följande åtgärder ska vidtas.

1. Samordna all officiell kommunikation genom krisledningen.
2. Informera berörda delar av förbundet om gruppens sammansättning och vem media ska hänvisas till.
3. Sammanställ fakta och bildmaterial.
4. Ta fram lämpliga intervjupersoner.

5. Bevaka mediekanalerna och bemöt omgående felaktigheter i rapporteringen genom att ta direkt kontakt med respektive redaktion.

Om du blir kontaktad direkt av en journalist och inte har hunnit ta del av all information du behöver för att kunna svara på frågorna, be om att få återkomma. Använd tiden till att söka samband med andra; kom också ihåg att du kan be journalisten om att få frågorna som hen vill ha besvarade. På så sätt kan du alltid ge den bästa informationen. Ring alltid upp journalisten som utlovat, även om du bara ringer för att hänvisa vidare till någon annan. Vänta dock inte för länge, be om att få återkomma inom max 30 minuter.

Den som blir intervjuad bör iaktta följande:

1. Ljug inte
2. Skyll inte på någon
3. Namnge inte vållande eller drabbade
4. Spekulera inte
5. Ge bara fakta, lägg inte själv ihop 2+2
6. Tveka inte att säga "jag vet inte" eller "jag kan inte svara på den frågan"
7. Säg aldrig "inga kommentarer"

FL E-sportförening kriskommunikation ska kännetecknas av snabbhet, öppenhet och ansvarstagande.

Krishantering i sociala medier

Dessa är kanalerna FL E-sportförening bör fokusera på i en krissituation för att få ut vår informationsbild och vårt budskap:

- Hemsidan prioriteras allra högst. Hit kommer alla som undrar vad som händer att söka sig, det är därför en perfekt plattform för att bemöta krisen med ett tydligt, genomarbetat budskap och informationsbild. En FAQ-post är användbart.
- Facebook och Twitter – här finns "allmänheten". Bemöt frågor och mentions i så stor mån som möjligt, med samma kärnbudskap och information som på hemsidan. Det är viktigt att FL E-sportförening talar med en röst i en krissituation. Översvämmas ni så gör ett fastnålat inlägg som hänvisar till t.ex. en FAQ på hemsidan.
- Mail till medlemmar. Vid en större kris, glöm inte att berätta hur allt ligger till för medlemmarna. Låt dem inte sväva i ovisshet eller få all sin information från löpsedlar. En länk till FAQen och en kortare sammanfattning av läget räcker långt.

Det bästa med att bemöta en kris i sociala medier är att det är så synligt. En väl hanterad kris och ett trevligt, professionellt och ödmjukt bemötande av kritik/frågor kan därför rentav stärka varumärket. Se därför till att alla som kommer att hantera de sociala medierna är väl insatta i budskapet ni vill förmedla och följer den ovan nämnda tonaliteten.

Rutin vid interna konflikter

Interna konflikter omfattar konflikter mellan eller inom:

- enskilda medlemmar
- arbetsgrupper och projekt
- förtroendevalda

En krisledning bör endast kallas samman om konflikten bedöms vara av sådan art att den omgående måste stävjas eller att ordinarie organisation inte kan förhålla sig tillräckligt neutral. Krisledningen bör i första hand undersöka möjligheten att agera förhandlingspart och föra samman parterna i direkta samtal.