

# Krishanteringsplan vid golftävling

Detta dokument ger vägledning för hur en tävlingsarrangör kan agera i händelse av en kris som uppstår vid golftävling. Många associerar kriser med enbart olyckor, men kriser kan också uppstå ur mindre allvarliga situationer som dock kan få allvarliga konsekvenser för organisationen. I de senare fallen handlar det oftast om negativ publicitet i massmedia och/eller allmän ryktesspridning. Kriser kan orsakas av t.ex. fusk, doping, översitteri, sexuellt utnyttjande, pennalism med mera. En tävlingsarrangör behöver skapa en beredskap för hur man ska agera i händelse av en kris.

## Syften med krisplanering

Krisplanens syften är:

- Att skapa en krismedveten beredskap inför oväntade allvarliga händelser för att minimera risken för kaos och fler olyckor
- Att omhänderta dem som drabbats av olyckor eller andra allvarliga händelser så effektivt och humant som möjligt
- Att motverka stress för inblandade
- Att genom snabbt och tydligt agerande minimera risken för spekulationer och att informationen blir så korrekt som möjligt

## Krisgrupp

I händelse av en kris bör en krisgrupp tillsättas så snart som möjligt. Krisgruppen bör ha följande funktioner och ansvarsområden:

- **Informatör:** Sammanställer aktuellt händelseförlopp och kunskapsläge fortlöpande, skriver protokoll vid alla möten och ansvarar för att skriftligen informera följande:
  - Styrelsen
  - Egna medier
  - Övriga inblandade som berörs
  - Kontakter med tidningar, radio, TV och nyhetsbyråer.
- **Psykosocialt ansvarig:** Planerar formerna för det psykologiska/medicinska omhändertagandet. Först kontaktas närmast berörda, i andra hand övriga. Vid behov av krisstöd hänvisas dagtid i första hand till primärvården. Beslutar om eventuella vidare kontakter med anhöriga.
- **Administratör:** Har ansvaret för aktuella telefonlistor över involverade personer. Administratören för också en journal, där alla händelser/insatser beskrivs kortfattat med angivande av tid.
- **Resurspersoner:** Resurspersoner i övrigt rekryteras beroende på händelse och behov. Tänkbara personer kan vara insatta i teknikfrågor, juridik, medicin, doping, barnpsykologi.

## KRISEN KOMMER

Viktiga telefonnummer och länkar att ha i beredskap

<b>Larm;</b> Brådskande vård, ambulans, polis, brand	112
<b>Närmaste Sjukhus akuten,</b> <b>Vårdguiden,</b> Medicinsk rådgivning, <b>Närmaste vårdcentral,</b> <b>Polis</b> (ej brådskande) hela Sverige har samma nummer	114 14

### När ska akuten kontaktas?

Akutmottagningen är till för de allvarliga, akuta sjukdoms- eller olycksfallen. Om behovet inte är akut ska man först kontakta vårdcentral eller jourläkarmottagning.

Man ska alltid uppsöka närmaste akutmottagning vid livshotande tillstånd samt om man känner sig allvarligt oroad över plötsligt påkomna besvär som man inte känner igen. Exempel på sådana besvär kan vara:

- Bröstsmärtor
- Plötsliga andningssvårigheter
- Stroke (slaganfall)
- Plötsliga buksmärter som man inte känner igen
- Olika typer av olyckor - som trafikolyckor, fallolyckor
- Arm- eller benbrott
- Plötsliga talsvårigheter

### Möte om vad som hänt

Samla krisgruppen och börja mötet med att fastställa vad som *säkert* kan konstateras har hänt. Besluta om *vad som ska göras, av vem, när och tid för uppföljning*.

- Skriv protokoll vid mötet.
- Starta en journal över alla händelser och insatser.
- Utvärdera och följ kontinuerligt upp insatserna.
- Informera öppet, sakligt och tydligt.
- Vid olyckor kontaktas polisen som har informationsansvar gentemot allmänheten.

### Svårare olycka eller dödsfall

En person ansvarar för arbetsfördelning och utser:

- En eller två personer som tar hand om den skadade (välj dem med mest vårdkunskap)
- Lämna *inte* den skadade ensam!
- En person larmar och möter även uttryckningen. Följande uppgifter ska lämnas när du larmar:
  - *Vem* är du som ringer och vilket telefonnummer ringer du från?
  - *Vad* har hänt?
  - *Var* har det hänt, d v s vart ska räddningspersonal bege sig?
  - Om platsen är svår att hitta för räddningspersonalen: var kan du möta dem och visa vägen?
  - Lämna deltagare förteckningen till räddningspersonalen.
  - *Hur många är skadade* och hur allvarliga är skadorna?
  - *När* hände det?
  - En tar hand om de övriga i gruppen och informerar vad som hänt.
  - En tar hand om press och polis.

- En följer med transporten till olycksplatsen.
- En följer med transporten till sjukhus.

## **Rån, inbrott och hot**

Se till att det finns en förebyggande säkerhetsrutin och rutiner vid rån och inbrott. Placera anvisningar om vad som ska göras vid inbrott, rån och hot på en plats känd av all personal. Vid hot och rån gäller det att först ta hand om drabbade personer. Kontakta alltid polis. Stäng lokalen och samla vittnen. Hot mot medlemmar, ledare, anställd eller egendom ska polisanmälas. Om det händer att inblandade inte vill involvera polisen bör juridisk hjälp anlitas.

## **Insatser efter dödsfall, olycka eller brand (ansvarig ledare på plats)**

### **Checklista**

- Skicka inte hem deltagarna! Samla istället gruppen på en plats där ni får vara ifred och informera så uttömmande som möjligt om vad som har hänt.
- Informera sakligt om vad som har hänt. Spekulera aldrig om händelsen och dess orsaksförlopp.
- Ge god tid för frågor och samtal. Ge alla som vill en 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 föräldrar/anhöriga vad som hänt så att de kan förstå eventuella efterreaktioner. Uppmana dem att tala om händelsen med anhöriga.
- Kalla till återsamling direkt på morgonen dagen därpå om det är övernattning.
- Avgör om en pressträff behövs och/eller om pressmeddelande ska gå ut.
- Vid olycka kontakta anhöriga eller andra berörda.
- Vid dödsfall är det polis eller sjukvården som ska kontakta närmast anhörig.
- Diskutera behovet av präst eller annan andlig ledare.
- Ordna dryck och förtäring.
- Ställ in träning men samlas istället för att bearbeta händelsen.
- Se till att de drabbade kommer hem, låt dom inte köra bil.
- Kontakta anhöriga när det är bekräftat att de har fått dödsbudet.

### **Förhållningssätt**

- Stöd människors egna läknings resurser.
- Försök aldrig ge tillbaka det som är förlorat.
- Låt individen fritt uttrycka sina känslor
- Lämna inte den drabbade ensam under den akuta krisen
- Försök inte 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 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.

## **MASSMEDIA**

### **Informationsspridning**

- Vid en kris kan det kännas ovidkommande och oviktigt att i en svår stund behöva tänka på massmedierna. Krisgruppen ansvarar dock som språkrör för förbundet.
- Att inte bry sig om massmedierna i en kris kan ge utrymme för spekulationer som försvårar situationen.
- Ett dödsfall är det värsta som kan drabba de inblandade men för tävlingsarrangören kan andra saker vara värre ur ett massmedieperspektiv. Det kan låta krasst, men tävlingsarrangören lever vidare efter till exempel en ledares död.
- Däremot kan en ledare som förgriper sig på barn vara rent förödande för en klubb och för hela golfrörelsen. Det förtroende som har byggts upp raderas snabbt och det är mycket svårt att vinna tillbaka det.

### **Generella råd**

- Informera – propagera inte.
- 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.
- Fatta dig kort.
- Vill du inte besvara en fråga – förklara varför. Säg aldrig: "inga kommentarer".
- Sätt in händelsen i ett perspektiv – till exempel: "Detta är allvarligt, men kom ihåg att varje dag tränar och tävlar tusentals aktiva i vår gren och det är mycket sällsynt med denna typ av olyckor i vår idrott."
- Diskutera med jämna mellanrum tänkbara kriser ur ett massmedieperspektiv.

- Identifiera tänkbara frågor och kom överens om svaren. På så sätt skapas en god beredskap när krisen slår till.

### **När media tar kontakt - förberedelser**

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 skall säga är det en god regel att be att få ringa upp om journalisten om fem-tio minuter. Fundera under tiden över och ordna:

- 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.
- Säg aldrig något "off the record", det vill säga nämn inte saker för en journalist som du egentligen inte vill offentliggöra. För journalisten väger nyhetsvärdet tyngre än eventuell lojalitet mot dig
- Be att få läsa artikeln/höra inslaget före publicering. Du har rätt att få ta del av dina citat. Journalisten kanske anser sig inte ha tid att ge dig citaten och då har du rätt att välja mellan att inte uttala dig eller att lita på journalisten.
- Underrätta övriga i krisgruppen om ditt uttalande
- 

### **Berätta för journalisten om**

- Kunskap hos inblandade – erfarenhet, säkerhetsutbildning etc.
- Säkerhetsrutiner.
- Personlig säkerhetsutrustning om sådan finns.
- Anläggningens övriga säkerhet.
- Gör gärna något om tidigare incidenter/olyckor av liknande slag och lärdomar av dessa.
- Ange kontaktpersoner med telefonnummer (helst mobilnummer)

### **Fyra frågor från journalisten att vara vaksam på!**

- Händelseförloppet – lämna inte ut namn, kontakta anhöriga först.
- Orsak och skuld – var försiktig, felaktiga slutsatser kritiseras i efterhand.
- Säkerhet – hur var säkerheten tillgodosedd i det aktuella fallet?
- Konsekvenser av olyckan – "Kommer ni att stoppa dessa moment?", "Kommer ni att höja åldern för att få delta i ...?" "Är det inte dags att ändra reglerna nu?"

### **TV- och radiointervjuer**

TV- och radiointervjuer kräver koncentrerade uttalanden. Tänk därför på:

- Att radio- eller TV-intervjuer oftast bara är maximalt en och en halv minut långa vilket gör det extra viktigt att förbereda de viktigaste budskapen.
- Säg det viktigaste först, kort och koncist.
- Var ärlig.
- Upprepa gärna ditt huvudbudskap i slutet av intervjun.

## EFTERARBETE

### Efterbearbetning

- Håll kontakten inom gruppen, både aktiva och ledare.
- Håll koll på varandra; en person som inte hör av sig kanske har klarat krisen bra, men "frånvaron/tystnaden" kan också bero på djup kris som orsakar apati.
- Stötta varandra och håll kontakten med anhöriga.
- Diskutera insatserna med inblandade och notera nya åtgärder.

### 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 annan andlig ledare för att leda minnesstunden. De kan också bistå med råd och anvisningar för mötet, även om de inte medverkar.

### Krisreaktioner

- När man utsätts för en mycket svår påfrestning, en traumatisk händelse, är det vanligt och helt normalt att reagera med en s.k. psykisk kris. En psykisk kris tar olika lång tid för olika personer att komma igenom, men det är en övergående process.
- **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 överkligt. 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:**
  - Kan komma omedelbart efter chocken men också fördröjas väsentligt. De kan dyka up 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:
    - 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)
    - Återupplevelse av tidigare traumatiska händelser
    - Förhöjd vaksamhet, ständig alarmberedskap
    - Stark vrede, överspändhet
    - Ändrade livsvärderingar

- Störningar i arbets-, vänskaps-, och familjerelationer
- Kroppsliga stressreaktioner som hjärklappning, huvudvärk, magont, yrsel, svettningar

## **Utvärdering**

- Ett par veckor efter att krisen/olyckan är över utvärderar krisgruppen insatserna. Låt någon intervjua ett antal inblandade personer i förväg. Gå igenom journalen och sammanfatta händelserna. Värdera insatserna. Gå igenom intervjuerna. Diskutera hur krisplanen fungerade, saknades något? Revidera vid behov krisplanen. Kontrollera att uppföljningssamtal och stödinsatser fungerar.

## **Eventuella polisförhör**

- Polisen har ansvaret att utreda om ett brott har begåtts vid olyckor, rån och överfall. Kom ihåg att ett brott inte behöver vara uppsåtligt utan handla om till exempel bristande säkerhetsrutiner.
- Om en olycka inträffar i arbetet kan även frågan om arbetsskada uppkomma. Dessutom har polisen informationsansvar gentemot allmänheten när en allvarlig olycka har inträffat.
- Att vara vittne till en allvarlig olycka är oftast en stor påfrestning. Den som blir kallad till förhör har rätt att ta med sig en person som stöd under förhöret.
- Stödpersonen bör vara någon som inte själv kan komma att förhöras i utredningen.
- En god regel är att alltid ha med en stödperson, helst en jurist. Innan förhöret inleds är polisen skyldig att uppge varför den kallade förhörs, och om hon/han är vittne eller misstänkt för ett brott.
- Istället för att låta sig förhöras direkt på olycksplatsen är det bättre att polisen får återkomma när upprörda känslor, kanske till och med chocken, har lagt sig; då är förutsättningar bättre för att ge en korrekt beskrivning av händelseförloppet.
- Vid förhöret bör man svara sakligt och utförligt på polisens frågor. Undanhåll inga relevanta uppgifter och undvik att spekulera i en eventuell skuldfråga, även om man känner sig medskyldig till det inträffade.