



## Bilaga 4 – Kriskommunikation – stöd till medieansvarig

När media engagerar sig i en krissituation ska kommunikation ske via beredskapsgruppen, särskilt utsedd talesperson. Hänvisa därför media till talespersonen. Beredskapsgruppens talesperson kan ta hjälp av Svemos centrala talesperson (exempelvis Generalsekreterare, Sportchef, Kommunikationsansvarig, Samordnare för säkerhetsarbetet).

När en krissituation uppstår kommer media vara snabba att eftersöka information om olyckan och då är det viktigt att utsedd talesperson är underrättad och väl förberedd.

### Talesperson

All extern kommunikation ska hanteras av en utsedd talesman som är bekväm i kontakten med media och kan hantera frågor från media på ett professionellt sätt. Det är av stor vikt att budskapen är sakliga och präglas av empati. Tänk intervjun som ett samarbete, att du hjälper journalisten informera sig om det som skett.

### Rutiner för kontakt med media

All bekräftad information i ett krisärende ska omgående kommuniceras till utsedd talesperson. Alla journalistkontakter under krisen hänvisas till utsedd talesperson och ingen annan ska göra uttalande utan överenskommelse med talespersonen. Drabbade i en krissituation ska inte behöva utstå ytterligare påfrestning. Drabbade har rätt att själva avgöra om de går med på att möta media eller inte. Klubben och andra ansvariga ska hjälpa och stödja dem, vilket val de än gör.

Här följer några råd inför kontakter med journalister.

### När en journalist ringer:

- Fråga vad det gäller, även om det kan verka uppenbart
- Spekulera inte
- Vid minsta osäkerhet, be att få återkomma när du har mer information
- Vill du svara och behöver hjälp, kontakta den utsedda talespersonen eller förbundets kommunikator eller utsedd beredskapsgrupp för råd, innan du återkommer till journalisten
- Om du och journalisten bestämmer tid för intervju ska denna tid hållas
- Tänk på att du är representant för Svemo och ska uttala dig i din roll, inte som privatperson

### När du blir intervjuad:

- Var vänlig och hjälpsam
- Visa empati och var ödmjuk
- Informera sakligt – propagera inte
- Spekulera aldrig – tala bara om bekräftade fakta
- Tala sanning, förneka inte det uppenbara
- Berätta om åtgärder som är vidtagna och hur ni hanterar situationen
- Ta god tid på dig innan du svarar, det märks sällan i intervjuer även om det känns pressat
- Om du själv är psykologiskt påverkad av händelsen, försök inte dölja det och pressa inte dig själv att prata med media i detta läge
- Var kortfattad, tydlig och ge raka svar, förklara gärna begrepp
- Vill du inte besvara en fråga, förklara varför, säg aldrig: "Inga kommentarer"
- Det är ok att svara "jag vet inte" eller "jag kan inte svara på den frågan"
- Visa alltid respekt för drabbade och anhöriga

### Exempel på vad du inte behöver berätta för journalister:

- Omständigheter som kan göra drabbade ytterligare utsatta
- Namn på drabbade, i synnerhet inte innan anhöriga har underrättats
- Uppgifter som normalt är konfidentiella
- Egna spekulationer eller teorier där du inte är säker på fakta
- Dela inte detaljerad information om en persons hälsotillstånd, detta är skyddsvärd information



Tänk på att du aldrig får filma eller fotografera och sprida en olycka i sociala medier. Du kan be om att få granska artikeln före publicering, vilket journalister brukar kunna erbjuda. I så fall: De förväntar sig ett snabbt svar, påpeka faktafel men gör inga skriftliga justeringar, försök inte dämpa eventuell kritik eller dölja besvärande omständigheter.

Försök att underrätta övriga inblandade om intervjun innan den publiceras.

### När diskussionen är i gång

Journalistens uppdrag och roll är att rapportera om händelser från ett oberoende perspektiv. Vi ska därför visa varandra respekt och samarbeta, även i pressade situationer.

### Frågor som journalisters ofta vill få svar på är:

- Vad har hänt?
- Hur har människor drabbats?
- Varför har det hänt?
- Kunde det ha undvikits?
- Om det kunde ha undvikits, varför gjordes inte det?
- Om det borde ha undvikits, vems ansvar är det att så ej skedde?

Journalister söker svar på dessa frågor och ju större olycka, desto fler människor påverkas av händelsen. Även om frågorna kan kännas jobbiga för föreningen eller förbundet, så bidrar hela processen till att värna om människor och att vi tillsammans kan bli bättre i både vårt säkerhetsarbete och i att ta hand om olyckor när de inträffar.

### Egen information

I en kris eller när det rör sig om en allvarlig olycka är det viktigt att ta egna initiativ till kommunikation, såväl till drabbade som deras anhöriga och sedan i lämplig grad till allmänheten. Om en allvarlig olycka medför intensiv mediebevakning kan det vara aktuellt med pressmeddelande eller i särskildafall en presskonferens. Stäm av med Generalsekreterare, Sportchef, Kommunikationsansvarig, Samordnare för säkerhetsarbetet inför ett pressutskick eller en pressinbjudan.

Presskonferensen bör arrangeras i närtid med olyckan, förslagsvis dagen/dagarna efter olyckan. Presskonferensen arrangeras i lämplig lokal som är utrustad med mikrofoner och stolar. Talespersonerna bör sitta mot media. I detta läge ska utsedd talesperson, beredskapsgruppen och om möjligt någon från centrala Svemo uttala sig under presskonferensen. Informera det ni vet om händelsen och när ni öppnar för frågor ska ni förhålla er till råden på föregående sida.

I ett omfattande krisläge är det även för media naturligt att Svemo centralt med hjälp av beredskapsgruppen sköter den formella presskontakten och att pressmeddelanden kommer från Svemo centralt. Var medveten om att pressmeddelanden leder till att journalister tar förnyad kontakt. Skulle det visa sig att ett pressmeddelande innehöll felaktigheter bör det skyndsamt följas av ett nytt pressmeddelande med rättelser.