

Kriskommunikationspolicy

Smålands Ridsportförbund

Smålands Ridsportförbunds policy avser all information och kommunikation där distriktets styrelse, sektioner, kommittéer eller kansli står som avsändare. Vid oförutsedda händelser som kan identifieras som kris är kommunikationen en viktig del och följande punkter är viktiga att ta fasta på i kommunikationen vid krissituationer:

- **Ta reda på rätt information**, är informationen knapphändig, utgå från den du har, dra inte egna slutsatser eller sök information från icke tillförlitliga källor. Om krisen rör andra inblandade personer var noga med att ha rätt information om vad som rör dessa, gå inte ut med namn eller personuppgifter utan att ha konfirmerat det med berörda parter innan, alla är oskyldiga tills motsatsen bevisats.

- **Kontrollera dina källor**, vid kriser är det lätt att information kommer från olika håll, informationen kan skilja sig avsevärt och det kan vara svårt att veta vad som är korrekt. Försök att kontakta en källa du litar på, någon som har en tydlig insyn i krisen och någon som du av erfarenhet vet kan ge dig den mest korrekta informationen. Försök att undvika att ta fasta på lösa rykten och spekulationer och om möjligt konfirmera din information med flera tillförlitliga källor. Sociala medier är exempel på kanaler där information lätt omtolkas och egna slutsatser dras, försök att undvika att basera din information på källor i sociala medier.

- **Handla inte i affekt**, vid kriser som rör brott, hot, förstörelse eller andra känsliga frågor är det lätt att bli upprörd och handla i stunden. Även om du är upprörd över det som hänt låt inte det genomslå kommunikationen i frågan. Tänk gärna efter en gång extra och försök undvika svordomar och förstärkningsord.

- **Ta problemet på största allvar**, minimera inte krisens betydelse, erkänn eventuella fel och be om ursäkt för det som inträffat. Visa respekt, känslor och empati för de som drabbas av krisen.

- **Utse en/flera informationsansvarig/a i den specifika krisfrågan**, utse en eller flera personer som hanterar kommunikationen gällande den specifika krisen, denna/dessa personer ska i största möjliga mån ha rätt information och fakta om händelsen. Meddela också att det är denna/dessa personer som ska kontaktas i frågan. Detta minimerar riskerna att oriktig och otydligt information sprids och förebygger ryktesspridning och spekulationer. Ha gärna en person i din organisation/förening som är ansvarig för kriskommunikationen redan innan olyckan är framme, det gör att personen kan vara förberedd på att möta eventuella frågor när krisen väl dyker upp. Hänvisa till dessa personer i frågor gällande krisen genom hela processen.

- **Vänta inte**, tänk på att kommunicera även när informationen inte är fullständig, strunta inte i att svara utan återkoppla på bästa möjliga vis. Säg hellre att du inte vet mer just nu men att du återkommer när du har mer information.

- **Besvara alla frågor**, svara på vad som stämmer och vad som inte stämmer utifrån den information du har. Försök inte att dölja eventuella problem och brister.

- **Håll samma linje**, försök att kommunicera samma information genom hela krisen till alla intressenter, ändra inte informationen utan att säkert ha konfirmerat att den nya informationen stämmer. Dementera icke korrekt information på ett vänligt och professionellt vis.

- **Var tydlig, korrekt och målgruppsanpassad**, använd ett enkelt och entydigt språk i din kommunikation för att undvika misstolkningar. I kontakten med media kan det vara nödvändigt att förklara vissa facktermer. Tänk på att använda korrekt stavning och grammatik för att behålla trovärdigheten i din kommunikation, undvik överdrivet användande av förstärkningsord och utropstecken. Tänk på att anpassa texten efter den målgrupp den riktar sig till, undvik högtravande språk men var professionell.

- **Be om hjälp**, hantera inte din kris själv, det är viktigt att du rådfrågar andra för att bättre förutspå konsekvenserna av ditt eget beteende. Via Smålands Ridsportförbund kan du få kontakt med personal som kan hjälpa dig i krissituationen.

- **Använd dina kanaler**, använd de kanaler du har tillgång till för att snabbt nå ut med informationen som rör krisen. En hemsida är en bra kanal för att kommunicera och är lättillgänglig för många. Sociala medier är även en lämplig kanal, men tänk då på att andra användare har möjlighet att dela och kommentera informationen vilket kan leda till oönskad och inkorrekt spridning, försök att hålla koll på hur din information sprids och hanteras på aktuellt medie.

- **Vad tydlig i din kommunikation med medier**, journalisternas jobb är att hitta intressanta vinklar för sina läsare. Tänk på att alltid vara förberedd inför ett medieframträdande eller i kontakten med media. Fundera noga kring vilka budskap du vill lyfta fram, be om att få korrekturläsa texten innan den publiceras för att undvika eventuella feltolkningar och osanningar. Reagera snabbt på frågor, kommentarer och osäkerhet. Låt inte media kommunicera åt dig, då finns risken att du hamnar i ett försvarsläge där utgångspunkten är att du har gjort fel.

- **Författa ett statement**, när du samlat tillräckligt med korrekt information sammanställ den och författa ett kortare statement. Frågor att besvara i detta kan vara:

- Vad har hänt?
- Varför hände det? Om frågan går att besvara
- Vilka åtgärder har vi vidtagit?
- Hur ser situationen ut nu?
- Hur kommer situationen fortlöpa?
- Vem kontaktar man i ärendet?

Kommunicera ditt statement i dina kanaler med samma information i samtliga kanaler. Vid frågor kan du då hänvisa till detta statement.

- **Informera i utvecklingen av krisen**, informera via dina kanaler om uppdateringar i krisfrågan, men se till att informationen är korrekt och konfirmerad. Meddela gärna berörda parter och allmänheten när krisen är löst.

Har du frågor gällande kriskommunikationen i ditt distrikt, kontakta:

Lotta Amnestål

Informationschef, Svenska Ridsportförbundet

Telefon: 0220-456 35, Mobil 070-979 56 35

E-post: lotta.amnestal@ridsport.se

Anna Zetterlund,

Konsulent/Kommunikatör, Smålands Ridsportförbund

Telefon: 0703-54 54 23

E-post: anna.zetterlund@ridsport.se