

KRISEHÅNDTERING

En krise er en pludselig opstået hændelse, som kræver øjeblikkelig reaktion.

En krise kan være mange forskellige ting. Det kan være alt for en brækket arm, mistillid til foreningens regnskabsansvarlige, en frivillig har stjålet fra klubkassen, til at klubhuset står i flammer. Kriser og krisekommunikation virker fjernt for mange foreninger, og er heldigvis noget som hører til sjældenhederne i foreningerne. Ikke desto mindre, er det vigtigt at vende og diskutere forskellige scenarier, før krisen opstår og hvordan denne skal håndteres.

Hvis en krise indtræffer, har de færreste foreninger en procedure for, hvordan krisen skal håndteres. Mange kriser kan foreningen selv håndtere, men en forening kan også komme i en situation, hvor krisen er af særlig følsom karakter. I sådanne tilfælde kan sparring og dialog med DAFF være nyttigt.

En krise kan vare kort tid, men den kan også finde sted over en længere periode. Det er derfor vigtigt at løsningen ikke forhastes, og at man lader håndteringen af krisen tage den tid det tager.

Det er en mulighed at udpege en person eller medlem fra klubbens bestyrelse, som har ansvaret for krisehåndtering, for at sikre at der handles i tilfælde af opståede krisen, og at opgaven ikke falder ned mellem to stole.

For at hjælpe DAFFs klubber har vi udarbejdet en guideline til håndtering af opståede kriser, der sker i klubregi.

3 NIVEAUER AF KRISER

GRØN – SMÅ KRISER

En grøn krise kan være ukomplicerede skader, der umiddelbart kan håndteres af den ansvarlige for arrangementet/holdet eller instruktører/trænere uden at inddrage andre.

Eks. på en grøn krise: Forstuvninger, klager over instruktører, klager over foreningens faciliteter, klager over maden til stævne osv.

GUL – MELLEMLIGE KRISER

En gul krise er en krise, hvor der er flere instanser eller myndigheder involveret, fx politi, beredskab eller sundhedsfagligt personale.

Eks. på en gul krise: Pludselig og alvorlig opstået sygdom hos en deltager, der kræver lægebesøg på stedet. Tyveri vurderes ligeledes som gul krise. Deling af billeder på sociale medier fra fx omklædningsrum defineres ligeledes som en gul krise.

RØD – STORE KRISER

En rød krise er en alvorlig krise, hvor politi, beredskab eller sundhedsfagligt personale er inde over.

Eks. på en rød krise: Dødsfald, alvorlige ulykker, grov kriminalitet, lynnedslag, anklager om pædofili, omfattende forurening.

KRISER KAN UDVIKLE SIG

Kriser kan hurtigt bevæge sig fra grøn til rød. Fx hvis en deltager bliver syg med høj feber - dette er en grøn krise. Deltageren bliver nu tilset af en læge med mistanke om meningitis - det er en gul krise. Det bliver bekræftet, at det er smitsom meningitis - nu er krisen rød.

En krise kan vare kort tid, men den kan også finde sted over en længere periode. Det er derfor vigtigt at løsningen ikke forhastes, og at man lader håndteringen af krisen tage den tid det tager.

Det er en mulighed at udpege en fra klubbens bestyrelse, som har ansvaret for krisehåndtering, for at sikre at der handles i tilfælde af opståede krisen, og at opgaven ikke falder ned mellem to stole.

TAG FAT I OS – brug DAFF og DIF, som støtte hvis krisen indtræffer

Optimal håndtering af kriser er med til at bevare foreningens gode omdømme og sikre, at den er troværdig og et sikkert sted at være for medlemmerne.

KRISEHÅNDTERINGENS 1-2-3

En krise kan vare kort tid, men den kan også finde sted over en længere periode. Det er derfor vigtigt at løsningen ikke forhastes, og at man lader håndteringen af krisen tage den tid det tager.

Det er en mulighed at udpege en fra klubbens bestyrelse, som har ansvaret for krisehåndtering, for at sikre at der handles i tilfælde af opståede krisen, og at opgaven ikke falder ned mellem to stole.

1 IDENTIFICER KRISENS OMFANG

Når man som udøver, træner eller bestyrelsesmedlemmer hører om en potentiel krisesag, skal der handles. Man skal henvende sig til den ressourceperson der er nærmest - udøver til træner, træner til bestyrelse og bestyrelsesmedlem til formand, hvis det omhandler et andet bestyrelsesmedlem. Krisens omfang skal identificeres hurtigst muligt.

2 HÅNTERING

Når omfanget af krisen er afdækket, er det vigtigt, at der handles på baggrund af konkrete eksempler og beviser, ikke ud fra noget man har hørt. Som ansvarlig skal man undersøge krisen inden man gør noget forhastet, så man undgår at handle uhensigtsmæssigt.

Håndteringsmetoden identificeres ud fra krisens omfang. Ved mindre kriser (grøn) kan en træner højest sandsynligt løse konflikten i træningssituationen. Det kan overvejes om man skal have ét bestyrelsesmedlem, der har ansvar for krisehåndtering og har styr på klubben politikker. Afhængig af krisens omfang er det bestyrelsens ansvar at finde ud af hvordan dette håndteres.

Når situationen er afdækket og de relevante involverede parter er identificeret, er det vigtigt at der bliver handlet på krisen, og den bliver forsøgt løst hurtigst muligt. Det kan være en lang proces og det kan være en kort proces, men bestyrelsen har ansvaret for, at der handles på problemet

3 INFORMER RELEVANTE PARTER

I nogle tilfælde kan der være behov for, at relevante personer rundt om krisen informeres. Det kan være udøvere, trænersteamet eller forældre, som har behov for at vide hvad udfaldet af en krise blev og hvordan den blev håndteret. Dog skal man være opmærksom på, at ikke alle bør involveres i krisen, og det er derfor vigtigt at overveje, hvem der informeres.

4 KONTAKT DAFF

Omfanget af krisen har betydning for, om man som klub vurderer, at DAFF skal involveres. Vi vil altid gerne være orienteret om hvad der sker ude i klubberne, så vi er kan være behjælpelige i en sparringsproces under krisens forløb. Derudover har DAFF flere kontakter og ressourcepersoner i DIF, som kan være behjælpelige med at hente hjælp de rigtige steder.

5 EKSTERNE PARTER

Udover DAFF kan der være behov for at inddrage eksterne parter. Det kan være alt fra; politi, kommune til Anti Doping Danmark til Landsforeningen for spiseforstyrrelser - mulighederne er mange. Det er vigtigt, at man ikke selv gør sig til eksperter på et område, hvis man ikke er det. Vi er altid behjælpelig med råd og vejledning, og evt. tage kontakten til den eksterne part.

6 BRUG JERES ERFARING

Under en krise sker der en masse læring, som foreningen gerne skulle kunne drage nytte af. Måske har I oplevet krise indenfor et område, hvor I erfarede, at klubben ikke har haft en politik. Det er aldrig sjovt at opleve en krise, men det kan være med til at styrke foreningen, hvis man bruger den viden, der er erfaret. Det er derfor vigtigt, at I beskriver håndtering af krisen i en evt. politik, således at klubben kan drage nytte af det i fremtiden.