

KRIISIVIESTINTÄSUUNNITELMA

Kriisiviestinnällä tarkoitetaan tilanteita, jotka syntyvät äkillisesti ja joissa on tarve viestiä viipymättä. Kriisitilanteessa vastuiden on oltava selkeitä ja viestinnän selkeää ja nopeaa.

Kriisiviestintätilanne voi syntyä esimerkiksi onnettomuustilanteessa tai seuraan jollain tavalla liitettävissä olevasta negatiivisesta tapahtumasta.

Sisällys

1. Ennakointi ja kriisien tunnistaminen.....	2
2. Mainekriisit ja poikkeustilanteet	2
3. Avainhenkilöt eli kriisiviestintäryhmä	3
4. Käytännön toimet kriisin kohdatessa	3
5. Tiedottaminen	4
6. Kriisiviestinnän tavoitteita	5
7. Jälkihoito.....	7

1. Ennakointi ja kriisien tunnistaminen

Kriiseihin voi ja tulee varautua ennalta. Seuran toimintaan liittyvät turvallisuussuunnitelmat löytyvät seuran kotisivuilta. Korvat ja silmät kannattaa pitää auki ja pieniinkin epäilyttäviin viesteihin ja epäkohtiin on suhtauduttava vakavasti. Orastavia ongelmia on hyvä punnita jatkuvasti, onko niissä aihetta kriisiin. Liioitteluun ei pidä kuitenkaan sortua – kaikista pikkuasioista emme viesti proaktiivisesti. Isoista asioista on sen sijaan parempi viestiä ennen kuin kysytään.

Voimme varautua kriiseihin mm seuraavilla tavoilla:

- Kysymällä säännöllisesti itseltämme kaikkein haastavampia kysymyksiä, jotka voidaan esittää seuran toimintaan liittyen.
- Peilaamalla toimintaamme yleisesti julkisuudessa käytyihin teemoihin ja keskusteluihin (esim. #metoo).
- Kysymällä ulkopuolisilta tahoilta, miltä toimintamme näyttää ulospäin.
- Varmistamalla, että toimimme kaikilla alueilla laillisesti ja oikein.
- Varmistamalla, että toimintamme on kaikilla tasoilla läpinäkyvää.
- Varmistamalla, että käytössämme on kanavia, joissa on mahdollista kertoa epäkohdista.

Mahdollisia kriisinaiheita urheiluseurassa on useita. Seuraavat asiat saattavat aiheuttaa kriisitilanteen ja vaativat tehokasta viestintää:

- Ottelun/leirin/harjoitusten aikana sattuva isompi onnettomuus
- Onnettomuus tai muu poikkeustilanne seuran toiminta-alueella
- Valmentajan tai jonkun muun avainhenkilön äkillinen sairastuminen, tapaturma tai kuolema
- Seuran omaisuuteen kohdistuva vakava vahingonteko tai onnettomuus
- Seuran toimihenkilöä tai vapaaehtoista epäillään rikoksesta
- Leirillä tai ottelussa sattuva aikuisten/nuorten sopimaton käyttäytyminen, joka uhkaa seuran mainetta
- Joukkueen sisäiset ristiriidat tai erimielisyydet saavat sellaiset mittasuhteet, että asiasta tulee jollainlailla viestiä vanhemmille ja ehkä laajemminkin seuran sisällä
- Seuran taloudellisen tilanteen äkillinen muuttuminen
- Mahdollinen vastuuaseman väärinkäyttö
- Harkitsematon teko, esim. vaitiolovelvollisuuden rikkominen
- Joukkueen varojen väärinkäytökset

2. Mainekriisit ja poikkeustilanteet

Kriisejä on kahdentyyppisiä, mainekriisejä ja poikkeustilanteita. Mainekriisit eivät yleensä yllätä, vaan niiden aihiot ovat kytenneet pinnan alla jo pidempään. Poikkeustilanteet, kuten esimerkiksi onnettomuudet, syntyvät sen sijaan usein varoittamatta. On hyvä huomioida, että etenkin mainekriisien vaikutukset ovat usein kauaskantoisia.

3. Avainhenkilöt eli kriisiviestintäryhmä

Kriisiviestintää hoitaa ainoastaan seuran puheenjohtaja tai hänen ollessa estynyt varapuheenjohtaja. Muilla ei ole oikeutta eikä lupaa viestittää kriisin aiheuttaneesta tapauksesta eteenpäin ilman edellä mainittujen lupaa.

Puheenjohtaja voi tilanteen luonteesta riippuen koota tapahtumaan liittyvän kriisiviestintäryhmän, johon kutsuu nimetyt toimihenkilöt, valmentajat tai muita asiantuntijoita seuran sisältä. Puheenjohtaja/varapuheenjohtaja voi tehdä päätöksen muiden apuvoimien, kuten viestintätoimiston tai lakimiehen käyttämisestä kriisin hoitamisessa.

Joukkueen sisällä tapahtuvasta kriisistä tiedotetaan aina ja välittömästi puheenjohtajalle tai varapuheenjohtajalle, ja mikäli heistä kumpaakaan ei saada kiinni, niin jollekin seuran hallituksen jäsenelle, jonka tehtävänä on ilmoittaa asiasta eteenpäin mahdollisimman nopeasti (puheenjohtajalle/varapuheenjohtajalle). Seuran työntekijät ja yksittäiset hallituksen jäsenet eivät anna lausuntoja eteenpäin, neuvottelematta asiasta ensin puheenjohtajan tai varapuheenjohtajan kanssa.

4. Käytännön toimet kriisin kohdatessa

Kriisiviestintäryhmä kokoontuu ja selvittää asioiden ja tapahtumien kulun.

- Selvitetään juurisyy eli ydinongelma: se vastaa kysymykseen, miksi näin tapahtui?
- Koostetaan kysymys-vastaus-lista ja pitäydytään siinä. Mahdollisista muutoksista listaan päätetään kriisiviestinnän ydinryhmän keskuudessa.
- Tunnistetaan tiedotukselliset kohderyhmät.
- Vahvistetaan työnjako: kuka kontaktoi kriisin osalliset (esim. onnettomuudessa)

loukkaantuneen huoltajat), kuka laatii tiedotteen ja kuka kommentoi esim. medialle ja muille kyselijöille.

- Tarvittaessa yhteys lakimieheen ja ulkoa hankittavaan viestintäapuun.
- Apua voi kysyä myös Suomen Pesäpalloliitosta.

5. Tiedottaminen

Tarkemmat tiedottamisen sidosryhmät- ja mediavalinnat tehdään huolella kriisin laajuudesta riippuen. Tilanteesta riippuu, tehdäänkö suppeampi tiedonanto vain verkkosivuille vai laaditaan laajempi selonteko medialle ja muille sidosryhmille jaettavaksi. Mikäli päädytään laajempaan tiedottamiseen, on hyvä muistaa, että median tehtävänä on palvella lukijoitaan, katselijoitaan ja kuulijoitaan. Se pyrkii auttamaan yleisöään ymmärtämään aiheen laajuuden ja merkityksen. Faktatiedon tarjoaminen heti tuoreeltaan estää parhaiten väärän uutisoinnin ja skandaalihakuisuuden. Omalle henkilöstölle tulee tiedottaa tapahtuneesta viimeistään ennen julkisia lausuntoja.

Julkinen kommentointi tapahtuu ainoastaan puheenjohtajan/varapuheenjohtajan toimesta.

Käytännön tiedotuksen toteutumisesta vastaa puheenjohtaja/varapuheenjohtaja tiiviissä yhteistyössä muun kriisiviestinnän ydinryhmän kanssa.

Tiedotteen yleisisältö:

- 1) Kerro faktat ja mitä on tapahtunut.
- 2) Pyydä anteeksi ja tarkoita sitä.
- 3) Kerro ne jatkotoimenpiteet, joilla vältetään ongelman toistuminen.
- 4) Mistä saa lisätietoa ja ketä voi haastatella asian tiimoilla.

Kriisin laajuudesta ja luonteesta riippuen on syytä tehdä päätöksiä myös siitä, kannattaako sosiaalisen median kautta tuleviin kysymyksiin vastata. On hyvä pitää mielessä, että kaikkiin kysymyksiin ei välttämättä ehdi eikä ole järkevääkään ottaa kantaa. Kriisiviestinnän keskiössä olevien on hyvä muistaa, että kaikkea kritiikkiä ei kannata ottaa henkilökohtaisesti eikä provosoitua mahdollisesta negatiivisesta palautteesta. Henkilöiden välillä tulee lisäksi olla ehdoton luottamus.

Viranomaiset

- Kriisin luonteen mukaan yhteyttä otetaan tarvittaviin viranomaisiin, joko poliisiin ja /tai pelastusviranomaisiin. Soita yleiseen hätänumeroon 112
- Mikäli kriisin luonne on sellainen, ettei poliisia tai pelastuslaitosta tarvita, ota ensisijaisesti yhteyttä seuran puheenjohtajaan. Seuran johto ottaa tämän jälkeen asian omaan käsittelyynsä, ja tiedottaa parhaaksi katsomallaan tavalla muita tahoja. Huolimatta kriisin luonteesta, tai siitä onko paikalla ollut poliisi tai pelastuslaitos, on asiasta aina ilmoitettava välittömästi seuran puheenjohtajalle, joka hoitaa asiasta tiedottamisen.
- Kenelläkään valmentajalla, joukkueella tai vanhemmillaa ei ole lupaa tiedottaa tai antaa kriisitilanteesta lausuntoja seuran puolesta virallisesti tai epävirallisesti eteenpäin.

Espoon Pesiksen toimihenkilöt:

- Ole välittömästi yhteydessä tapahtuman tai toiminnan vastuuhenkilöön, jonka vastuulla on olla yhteydessä viipymättä seuran puheenjohtajaan
- Kenelläkään valmentajalla, joukkueella tai vanhemmillaa ei ole lupaa tiedottaa tai antaa kriisitilanteesta lausuntoja seuran puolesta virallisesti tai epävirallisesti eteenpäin.
- Vakituksille työntekijöille ja toimihenkilöille tulee viestiä tilanteesta ajankohtaisesti

Paikallismedia

- Jos kriisitilanteesta on seuran taholta tarpeellista tavoittaa mediaa, esim. tiedottamisen vuoksi, ensisijainen yhteystaho on paikallislehti Länsiväylä

6. Kriisiviestinnän tavoitteita

Kriisiviestintätilanteessa on tärkeää toimia ennalta sovittujen vastuiden mukaisesti. Kriisiviestinnän tavoitteena seurassamme on luoda mahdollisesta kriisitilanteesta oikea kuva viestittämällä asioista selkeästi ja riittävästi sekä kohdistaa viesti oikealle kohderyhmälle.

Kriisiviestintämme tulee olla nopeaa ja etukäteen määriteltyjen vastuuhenkilöiden hallinnassa. Viestinnässä on tärkeää toiminnan jatkumisen turvaaminen mahdollisimman normaalina kriisin aikana ja sen jälkeen.

Kriisiviestinnässä tulee noudattaa seuraavia periaatteita:

- Kriisiviestinnässämme tämä tarkoittaa, että viestitettävät asiat ovat oikein ja asiallisia. Asioista on myös pystyttävä puhumaan rehellisesti, eli jos ollaan kriisiin syyllisiä, myönnetään se heti.
- Seuran kriisiviestintä noudattaa aiheeseen mahdollisesti liittyvää viranomaisviestintää.
- Tärkeimmät kriisiviestintäkanavamme ovat seuran somekanavat (FB, IG), kotisivut sekä kohdennettu sähköpostiviestintä.
- Tavoitteenamme on myös ottaa huomioon erilaiset kohderyhmät, ja miettiä missä järjestyksessä kriisistä näille kohderyhmille tiedotetaan. Myös tiedotuksen erilaisuus eri kohderyhmille on huomioitava.
- Tärkeää on hoitaa kriisitilanne hyvin loppuun saakka ja tiedottaa asiasta siihen liittyville kohderyhmille aina, kun jotain uutta tiedotettavaa on. Kun kriisitilanne on päättynyt, viestinnässä palataan normaaleihin käytäntöihin.
- Seura suhtautuu kriisiin ja sen mahdollisiin uhreihin vakavasti ja tekee voitavansa kulloisessakin tilanteessa.
- Tapahtumat otetaan tosissaan ilman vähättelyä ja tapahtuneen kieltämistä. Selvitystyöhön panostetaan asian vaatimalla vakavuudella ja osoitetaan, että seura tekee kaikkensa asioiden korjaamiseksi.

Tavoiteltava viestintämme kriisitilanteessa on:

- nopeaa ja oma-aloitteista
- avointa ja rehellistä
- vastuullista
- inhimillistä, empaattista ja nöyrää

Pahimpia virheitä ovat:

- hidastelu
- salailu
- valehtelu
- muiden syyttäminen
- skandaalihakuisuus

Kriisiviestinnän tehokas hoitaminen edellyttää siitä vastuussa olevilta henkilöiltä organisointia, asiaan perehtymistä sekä sitoutumista viestinnän hoitamiseen tilanteen alusta loppuun. On hyvä muistaa, että kaikki kriisit ovat tärkeitä – ainoastaan tiedottamisen vakavuus ja laajuus vaihtelevat.

7. Jälkihoito

Kriisin jälkihoito kannattaa tehdä hyvin, sillä se on tilaisuus oppia ja korjata mahdolliset toiminnan puutteet.

Olellaisia kysymyksiä ovat:

- Mistä kriisi johtui?
- Olisiko kriisi pystytty välttämään?
- Havaittiinko kriisi ajoissa? Jos ei, miksi ei?
- Lähtikö kriisiviestintäryhmän toiminta ja tiedottaminen nopeasti käyntiin? Jos ei, miksi ei?
- Toimiko sidosryhmäviestintä? Jos ei, miksi ei?
- Menikö oma viesti läpi mediassa? Jos ei, miksi ei?
- Vääristyi viesti jotenkin? Jos vääristyi, mikä oli syy?
- Korjattiinko väärät tiedot ja huhut? Jos ei, miksi ei?
- Miten avainhenkilöt menestyivät haastatteluissa ja tiedotustilaisuuksissa? Mitä puutteita viestinnässä havaittiin?
- Vaikuttiko kriisi organisaation julkiseen kuvaan ja maineeseen?
- Mitä pitäisi tehdä maineen palauttamiseksi?