



Kriisiviestintäohje:

1. **Kriisien määritelmä:** Kriiseillä tarkoitetaan tapahtumaketjuja, joissa aiheutuu vaaratilanteita, kuten onnettomuuksia, tai muita odottamattomia tilanteita, jotka voivat uhata seuran mainetta.
 - Mahdollisia esimerkki kriisejä, joita urheiluseura voisi ehkä kohdata: Onnettomuus kisamatkalla tai kilpailussa; väärinkäytöksiä taloudessa; doping tapaus / doping epäily; väärinymmärrykset; epäasiallinen käytös tai häirintä; urheilijan, harrastajan, seuratoimijan, valmentajan, liiton yms. virheellinen toiminta, rikos, epäeettisyys; tai toimintaan liittyvä mainekriisi
2. **Kriisiviestinnän tavoitteet:** Kriisiviestinnällä pyritään vähentämään kriisistä aiheutuvaa haittaa, palauttamaan tilanne normaaliksi ja minimoimaan kriisinhallintaan liittyvää aikaa, energiaa ja kuluja.
 - Pieneltäkin tuntuvat asiat voivat ajautua kriisiin, jos tiedossa oleviin epäkohtiin ei puututa ajoissa. Ennaltaehkäisyyn tulee panostaa.
3. **Vastuullinen taho:** Kriisiviestinnästä vastaa seuran johtokunta. Viestintä tulee tapahtua koordinoitusti, yksiselitteisesti ja johdonmukaisesti. Ulospäin viestii johtokunnan puheenjohtaja tai varapuheenjohtaja, tai näiden ollessa estyneitä, sihteeri johtokunnan valtuuttamana. Seuran sisällä jaostojen puheenjohtajat välittävät johtokunnan määrittelemän viestin eteenpäin.
4. **Viestintäprosessi:** Kriisin luonteen mukaan
 - otetaan tarvittaessa yhteyttä suoraan viranomaisiin, joko poliisiin ja/tai pelastusviranomaisiin (112). Tämän jälkeen asiasta ilmoitetaan seuran puheenjohtajalle.
 - Rajatummasta, esim. mahdollista mainehaittaa koskevasta kriisistä tiedotetaan kyseisen lajin jaoston puheenjohtajaa sekä ko. jaoston edustajaa seuran johtokunnassa, jos tämä on eri, kuin jaoston puheenjohtaja.
 - Jos/kun johtokunnan jäsenelle ilmoitetaan kriisistä, hän tiedottaa puheenjohtajaa ja tarvittaessa muita jäseniä. Kriisin luonteesta riippuu, kuinka laajalle kriisistä tai mahdollisesta kriisistä tiedotetaan ensivaiheessa. Puheenjohtaja ja johtokunta arvioi kriisin luonteen ja laajuuden sekä päättää, keille kriisistä tulee tiedottaa.
5. **Viestintäkanavat:** Valitaan tilanteen mukaan. Kiireelliset asiat hoidetaan puhelimitse tai kasvotusten. Ei-kiireelliset tiedotukset voidaan hoitaa sähköpostilla tai myClubin kautta. Suurelle yleisölle tarkoitetut tiedotteet voidaan julkaista seuran nettisivuilla.
 - Mikäli kriisiviestintä todetaan tarpeelliseksi myös sosiaalisessa mediassa, viestinnän tulee olla koordinoitua ja puheenjohtajan ja johtokunnan ohjeiden mukaista. Muut toimijat ja henkilöt eivät kommentoi aihetta sosiaalisessa mediassa.

6. **Reagointi:** Kriiseihin pyritään reagoimaan nopeasti, mutta hätäilemättä: ensimmäisen viestin laadinta on tehtävä huolella. Viestinnässä pahoitellaan heti tapahtunutta, vaikka syyllistä tai kriisin aiheuttajaa ei vielä tiedettäisi (vrt. esim. harjoitusten peruuttaminen korona-tartuntariskin aikana).
7. **Viestin sisältö:** Kriisistä viestivä kertoo tosiasioista avoimesti. On tärkeää viestiä rauhallisesti ja rakentavasti, pysyen aina faktoissa. On tärkeää tuoda esille, miten jatkossa pyritään välttämään vastaavanlainen kriisi ja kertoa mitä toimenpiteitä on jo ryhdytty tai ryhdytään tekemään tämän asian vuoksi. Tärkeää on viestiä selkeästi.
8. **Kriisin jälkeen:** Kun akuutti kriisitilanne on saatu hoidettua tai tilanne vakautettua, käydään kriisi vielä läpi. Tällöin mietitään esim. miten kriisiviestintä toimi, voisiko esim. jotain toimintamalleja muuttaa mahdollisten tulevien kriisitilanteiden varalta.

On myös hyvä muistaa, että vaikka asiat tuntuisivat vaikeilta, toisinaan kriisi voi myös lopulta kääntyä uudeksi mahdollisuudeksi.