

KRIISIVIESTINTÄSUUNNITELMA

//seuran nimi//



Sisällys

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

1. Ennakointi ja kriisien tunnistaminen

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. Liiotteluun ei pidä kuitenkaan sortua – kaikista pikkuasioista emme viesti proaktiivisesti. Isoista asioista on sen sijaan parempi viestiä ennen kuin kysytään.

Kriiseihin voi varautua:

- 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.

2. Mainekriisit ja poikkeustilanteet

Kriisejä on kahdentyyppisiä, mainekriisejä ja poikkeustilanteita. Mainekriisit eivät yleensä yllätä, vaan niiden aihiot ovat kyteneet 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

//seuran nimi // ensisijainen kriisiviestintäryhmä koostuu *//esim. puheenjohtaja, toiminnasta vastaava, viestinnän ammattilainen//*. Tämä ryhmä kokoontuu välittömästi, kun on aiheellista epäillä tilanteen eskaloitumista pieneksikin kriisiksi. Vaikka kriisiviestinnän ydinryhmä koostuu edellä mainituista henkilöistä, on esimerkiksi hallitusta pidettävä ajan tasalla siltä osin, kun se on tarpeellista. Ydinryhmä voi tehdä päätöksen muiden apuvoimien, kuten viestintätoimiston tai lakimiehen käyttämisestä kriisin hoitamisessa.

4. Käytännön toimet kriisin kohdatessa

- Kriisiviestintäryhmä kokoontuu ja selvittää asioiden ja tapahtumien kulun.
- Selvitetään juurisyy eli ydinongelma: se vastaa kysymykseen, miksi näin tapahtui?
- Koostetaan Question & Answer -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 Taitoluisteluliitosta.

5. Tiedottaminen

Tarkemmat tiedottamisen sidosryhmät- ja mediavalinnat tehdään huolella kriisin laajuudesta riippuen. Tilanteesta riippuu, tehdäänkö suppeampi tiedonanto vain verkkosivuille vai laaditaanko 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.

//seuran nimi// työnjako tiedotustilanteissa:

- Julkinen kommentointi tapahtuu ainoastaan *//henkilöiden nimet tai toimenkuvat//* toimesta.
- Käytännön tiedotuksen toteutumisesta vastaa *//henkilön nimi tai toimenkuva//* 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.

6. Kriisiviestinnän tavoitteita

//seuran nimi// päätavoitteita kriisiviestinnässä:

- Oikean ja rehellisen mielikuvan synnyttäminen.
- Mielikuva ammattimaisesti johdetusta ja toteutetusta toiminnasta.
- 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.

Tiedottamisessa pyritään olemaan proaktiivisia ja avoimia. Tapahtunut pyritään tuomaan itse esille, ennen kuin media ehtii sen tekemään. Olemme saatavilla, sillä tiedostamme toimittajien kiireen. Ymmärrämme, että asian kiinnostavuus on sitä suurempaa, mitä suurempi yhteiskunnallinen merkitys aiheella on, ja että suuri yleisö ja media ovat aina heikomman puolella.

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.

Olennaisia 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?
- Vääristyikö 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?

8. Yhteystietoja

- Tähän avainhenkilöiden yhteystiedot
- Paikkakunnan pääuutismedian yhteystieto mahdollista lehdistötiedotusta varten
- Tarvittaessa myös Suomen Taitoluisteluliiton puheenjohtajan, toiminnanjohtajan ja viestinnästä vastaavan yhteystiedot