

Kriisiviestintäsuunnitelma

Sisällys

1. Yleistä	2
2. Kriisin tunnistaminen	2
3. Kriisiviestintäryhmän kokoonpano	2
4. Ehdottoman luottamuksen säilyttäminen sisäpiirissä	3
5. Yhteinen kommentointi ulkoisesti.....	3

1. Yleistä

Kaikessa kriisiviestintää vaativassa tilanteessa muistetaan tämä yleisohje: Havaitessaan kriisiviestintää mahdollisesti vaativan tilanteen, on jokainen seuran henkilöstöön kuuluva tai luottamustoimessa oleva velvollinen tiedottamaan kriisistä tai sen uhkasta välittömästi puheenjohtajalle tai tiedotusvastaavalle. Sisäinen ja ulkoinen viestintä koordinoidaan em. tahojen kautta eteenpäin.

2. Kriisin tunnistaminen

Henkilöstön on tärkeää tunnistaa, milloin on kyseessä kriisiviestintää vaativa tilanne. Kriisitilanteen tyypillisiä tunnusmerkkejä ovat seuraavat:

- siihen liittyy asian paisumisen uhka
- sen kohde joutuu tiedotusvälineiden tai viranomaisten erityisen tarkkailun kohteeksi • se on uhka yhdistyksen maineelle ja menestykselle
- se vaatii nopeaa reagointia Tyypillisiä kriisiviestintää vaativia tilanteita:
- Sairaus tai onnettomuus
- Kuolemantapaus
- Rikosepäily tai rikostapaus
- Taloudelliset epäselvyydet
- Väkivaltatilanne tai terrorismi tai niiden uhka
- Seksuaalinen tai sukupuoleen perustuva häirintä
- Dopingtapaus
- Muut asiat, joiden voi olettaa vahingoittavan urheilun, FDO:n tai yksittäisen henkilön imagoa ja synnyttävän huhuja ja väärää informaatiota julkisuuteen päästessään.

Kriisiviestintää vaativassa tilanteessa toimitaan tämän ohjeiston mukaisesti ja keskitetään asiasta tiedottaminen nimetyille kriisiviestintäryhmälle (puheenjohtaja ja tiedotusvastaava).

3. Kriisiviestintäryhmän kokoonpano

- Organisaatioon tai operatiiviseen toimintaan liittyvä kriisiviestintä: yhdistyksen puheenjohtaja ja tiedotusvastaava. Ryhmän kokoonpanoa voidaan täydentää harkinnan mukaan tarvittaessa yhdistyksen hallituksen jäsenellä.
- Tapahtumat: tapahtuman johtaja, yhdistyksen puheenjohtaja ja tiedotusvastaava.

Kriisiviestintäryhmän koollekutsujana toimii yhdistyksen puheenjohtaja.

4. Ehdottoman luottamuksen säilyttäminen sisäpiirissä

Kriisitilanteessa tulee myös arvioida tilanteen julkisuusaste; tiedon tulee säilyä mahdollisimman pienessä piirissä siihen saakka, kunnes siitä tiedotetaan ensin sisäisesti ja sitten ulkoisesti.

Kriisiviestintä etenee siten, että kriisiviestintäryhmä kokoontuu mahdollisimman nopeasti käsittelemään asiaa, tekee asiasta tiedotuspäätöksen ja ohjeistaa muita hallituksen jäseniä tilanteesta.

Kriisiviestintäryhmän jäsenet vastaavat tilanteen operatiivisista järjestelyistä ja sisäisestä tiedottamisesta. Kaikkien asiasta tietävien tulee säilyttää ehdoton luottamus siihen saakka, kunnes asiasta tiedotetaan sisäisesti ja ulkoisesti.

5. Yhteinen kommentointi ulkoisesti

Kriisitilanteessa Spiral ry:n puolesta kommentteja antaa vain puheenjohtaja, ellei toisin ilmoiteta. Kaikki asiaan liittyvät kyselyt ohjataan kyseiselle henkilölle. Kriisiviestinnässä on kolme perusperiaatetta: tiedottamisen nopeus, vilpittömyys ja pyrkimys vuoropuheluun kriisin osapuolina olevien sidosryhmien kanssa

Kriisitilanteiden ulkoisessa viestinnässä on muistettava seuraavat seikat:

- Kriisitilanteessa tarvitaan tietoa heti, tässä ja nyt, täsmällisesti, vilpittömästi ja paljon
- HETI on kerrottava vähintään se, mikä on tilanne nyt ja milloin ja miten annetaan lisätietoa
- Ei spekulatioita, Ei vähättelyä, Ei valheita, Ei huhuja, Ei improvisointia
- Ulkoinen tiedottaminen keskitetään tiedotusvastaavalle
- Myös myötätunnon ja osanoton ilmaiseminen on usein tärkeää.

Ulkoisten viestien sisällön yhtenäisyyttä valvoo Spiralin hallitus. Kriisitilanteessa kaiken kommentoinnin on oltava selkeää, perusteltua ja totuudenmukaista.