

Viestintä kriisitilanteessa

Kriisi voi olla äkillinen onnettomuus, tautiepidemia tai huomaamatta kehittyvä tapahtumaketju. Kriisin voi aiheuttaa ulkoinen tapahtuma, mutta yhtä lailla syynä voi olla harkitsematon kommunikointi tai kommunikoinnin puute, toisin sanoen syy kriisin syntymiseen voi olla organisaatiossa itsessään.

Kriisin syitä voivat olla:

- Teknologian, toiminta- tai palveluprosessin pettäminen ja siitä aiheutuneet virheet ja häiriöt
- Ihmisten aiheuttamat vahingot tai inhimilliset virheet
- Johdon tekemät virheet tai virhearviot
- Toiminnan epäeettisyys tai petokset
- Luonnon katastrofit tai onnettomuudet
- Tautiepidemiat tai -pandemiat
- Organisaation maineeseen kohdistuvat ongelmat

Kriisiviestinnän johtamisen vaiheet

Kriisiviestinnässä ja sen johtamisessa on kolme vaihetta:

1. Kriisin ennakointi ja siihen varautuminen, eli suunnitelmien laatiminen kriisien varalle ja kriisiviestinnän perusmateriaalien jatkuva ylläpito (esittelymateriaalit yms.)
2. Kriisin aikainen toiminta, eli varsinainen kriisi- tai poikkeustilaviestintä laaditun prosessimallin mukaan
3. Kriisin jälkihoito, eli tasapainon palauttavat toimenpiteet.

Kriisin ennakointi

Tämä kriisiviestinnän suunnitelma on osa kriisien ennakointia. Lisäksi kriisien ennakointia käsitellään johtokunnan kokouksessa 1 kertaa vuodessa.

Kommunikointisäännöt

Kriisiviestinnässä johtokunnan jäsenten ajan tasalla pitäminen on keskeistä ja toisaalta myös tiedotteiden eteenpäin välittämisessä noudatetaan hyväksymisketjuja.

Tavoitteena on turvallinen toimintaympäristö ja samalla vältetään tilanteet, että joku kolmas osapuoli tiedustelee asiasta seuran johdolta ennen kuin tieto on tullut perille sisäisesti.

Toimintaohje telinesalilla tapahtuviin vakaviin turvallisuuspoikkeamiin:

1. Tapaturmatilanteessa hoidetaan ensimmäisenä akuutti tilanne tapahtumapaikalla.
2. Telinesalilta on ilmoitettava välittömästi seuran puheenjohtajalle, jos sattuu jokin vahinko, vaara- tai vakava läheltä piti -tilanne, joka kohdistuu voimistelijoihin tai kolmannelle osapuolelle. Lisäksi valmentajien tulee ilmoittaa myös, jos telinesalilla tapahtuvaan toimintaan kohdistuu kolmannen osapuolen aiheuttamaa turvallisuusuhkaa.
3. Kuvaus turvallisuuspoikkeamasta kirjallisesti 24h sisällä tapahtuneesta jakeluun johtokunnalle, joka päättää miten asiasta viestitään myös muille valmentajille.

Toimintaohje tavanomaisissa tapaturma- tai loukkaantumistilanteissa:

1. Tapaturman hoitamisen jälkeen tieto tapahtuneesta huolehditaan seuran rahastonhoitajalle, joka on vastuussa tapaturmaan liittyvissä vakuutusasioissa.
2. Lisäksi tieto tapahtuneesta valmennuspäällikölle, mikäli tapauksesta voidaan turvallisuusmielessä ottaa opiksi asioita myös muissa ryhmissä.

Julkisuuskuvaan liittyvät heikot signaalit ja niihin reagointi

Seuran julkisuuskuvaan liittyvät heikot signaalit liittyvät yleensä organisaation maineeseen tai haitallisen tiedon levittämiseen. Keskeistä on jokaisen somekäyttäjän aktiivinen rooli viestin välittämisessä. Mikäli kukaan seuran toimija huomaa jotain huolestuttavaa, on siitä välitettävä tieto johtokunnalle.

Kriisiviestinnän toimintatapa

Härmän Siskot ry:ssä käytetään proaktiivista toimintatapaa kriisi- ja poikkeustilanteiden viestinnässä, mikä tarkoittaa sitä, että asia/tilanne otetaan esiin ensimmäisten merkkien ilmaantuessa. Viestinnässä annetaan olemassa oleva tieto, jota täydennetään sitä mukaan, kun uutta tietoa saadaan. Poikkeustilanne vaatii saumatonta yhteispeliä seuran sisällä.

Viestinnän periaatteet kriisissä

Sidosryhmiä kriisiviestinnässä ovat: valmentajat ja ohjaajat, seuran jäsenet, yhteistyökumppanit, vuokranantaja, edellisten omaiset tilanteen mukaan, viranomaiset, pelastusviranomaiset ja media.

Viestintä kriisitilanteessa on informoivaa, mutta myös ihmisistä välittävää ja vastuullista. Härmän Siskojen viestinnästä tulee välittyvä myös empaattisuus ja erilaisten näkökulmien ymmärtäminen, mikä näkyy kriisitilanteessa siinä, että inhimillisyyttä on keskeistä kaikissa viesteissä.

Viestintä on:

Aloitteellista, eli otetaan asia itse esiin ensimmäisten merkkien ilmaantuessa. Annetaan olemassa oleva tieto, jota täydennetään sitä mukaan, kun uutta tietoa saadaan.

Nopeaa, eli reagoidaan heti ja välitetään tietoa eteenpäin organisaation sisällä. Mitä nopeammin saadaan oikeaa tietoa valmentajille/ohjaajille, sidosryhmille tai medialle, sitä paremmin voidaan torjua väärin tietojen leviäminen.

Rehelistä, eli kerrotaan vain se, mikä tiedetään eikä lähdetä spekuloidaan. Onnettomuustilanteessa tiedot loukkaantuneista tai menehtyneistä annetaan vasta sitten, kun tiedot on varmistettu ja tieto saatettu asianosaisten omaisille.

Vastuullista, eli tehdään hallittua viestintää, jolla pyritään varmistamaan organisaation uskottavuus ja luotettavuus sekä viestinnän jatkuvuus ja johdonmukaisuus.

Inhimillistä, eli yksilöä kunnioittavaa ja ihmisiä ymmärtävää, johon sisältyy välittäminen sekä tarvittaessa pahoittelu tai anteeksipyyntö.

Roolit ja vastuut

Seuran puheenjohtaja vastaa kriisiviestinnän johtamisesta sekä vastaa median kysymyksiin tai haastatteluihin. Kaikki ulospäin menevä informaatio kulkee puheenjohtajan kautta.

Viestintä (seuran sihteeri tai viestintävastaava) laatii tarvittavia tiedotteita ja hoitaa käytännön järjestelyitä.

Koko johtokunta osallistuu tilanteen hoitamiseen ja sisäisen viestinnän tekemiseen sovituin osin.

Johtokunta ja valmentajat/ohjaajat vastaavat jäsenistön ja vanhempien kysymyksiin seuran johdon ja viestinnän antamaan tietoon perustuen. Eivät esitä spekulatioita tilanteesta tai sen etenemisestä.

Poikkeustilanteen viestintäsuunnitelma

Sidosryhmä/toimija	Asiasisältö	Keinot ja foorumit	Vastuuhenkilöt
Seuran johtokunta	Tilannearvio Miten edetään Ketkä vastaavat mistäkin Miten tiedotetaan	WhatsApp Palaveri Sähköposti Puhelinneuvottelu	Seuran johtokunta
Valmentajat ja ohjaajat	Tiivistelmä tapahtuneesta ja etenemisestä	Sähköposti WhatsApp	Seuran johtokunta
Seuran jäsenet	Mitä tapahtunut Mitä seuraa Miten toimia	Suorat yhteydet Internet Sosiaalinen media	Seuran johtokunta
Sidosryhmät	Mitä tapahtunut Mitä seuraa	Suorat yhteydet Internet	Seuran johtokunta
Media - alueellinen	Tilannekatsaus - täydentyvä	Tiedote Valmius haastatteluun	Puheenjohtaja tai varapuheenjohtaja
Viranomaiset	Tilannekatsaus	Suorat yhteydet	

Laadittu: 8.10.2020

Ohje päivitetään jatkossa tarpeen mukaan