

SNOWSAFE – TURVALLISTA LUMILAJIURHEILUA

Kriisiviestinnän ohje seuratoimijoille

Kriisiviestinnän suunnitelma

Kriisejä voidaan välttää ennakoimalla. Epäkohtiin puuttuminen ja avoimuuteen kannustaminen ovat hyvää ennakointia.

Jos häirintätapauksia kuitenkin ilmenee, asiasta on aina varauduttava viestimään seuran sisällä ja tarvittaessa myös seuratoimijoiden ulkopuolelle. Kriisin mahdollisuus on aina olemassa, mutta varautumalla hyvällä suunnitelmalla ja toteuttamalla sitä, kriisin aiheuttamat vahingot voidaan minimoida.

Kriisiviestinnän tehtävänä on

- säilyttää tapahtuman osallisten yksityisyys
- pitää langat omissa käsissä: fokus faktatiedossa ja välttää julkiset spekulatiot
- minimoida tapahtuman negatiiviset vaikutukset seura-, laji- ja urheiluyhteisöön
- palauttaa mahdollisimman nopeasti normaali päiväjärjestys

Mahdolliseen häirintätapaukseen tai sen epäilyyn kannattaa reagoida myös viestinnällisesti nopeasti. Mitä aiemmin on liikkeellä, sitä parempaan lopputulokseen päästään. On muistettava, että viestintä on kuitenkin aina tarveharkinnan mukaista ja tapauskohtaista. On päätettävä pikaisesti, kuinka laajoihin toimenpiteisiin ryhdytään. ”Turhaan varautuminen” on kuitenkin aina parempi kuin sivuuttaa mahdollinen kriisi.

Kriisiviestinnän toimintamalli

Jokaisen seuran kannattaa tehdä suunnitelma, jossa vastataan alla oleviin viestinnän kohtiin ja nimetään vastuuhenkilöt kriisitilanteita varten.

1. Tieto kriisitilanteesta siitä vastaavalle

Ilmoitus häirintätapauksesta tai epäilystä oman seurasi nimetylle häirintään erikoistuneelle luottohenkilö(i)lle.

2. Tilanteen kartoitus ennakkoon sovitun tiimin kanssa

Kokoa kriisiviestinnän tiimi kasaan. Kriisiviestinnän tiimissä tulee olla mukana häirinnän luottohenkilö, seuran johdon edustaja (pj ja/tai tj), valmennuksen vastaava ja viestintävastaava.

Tiimi kartoittaa tilanteen ja jakaa vastuut:

- kommentoija, esimerkiksi seuran puheenjohtaja, joka vastaa sisäisiin, sidosryhmien sekä median kysymyksiin
- uhrin ja syytetyn kontaktointi ja toimenpiteistä keskusteleminen
- sisäisen ja ulkoisen tiedottamisen vastuu, eli esimerkiksi se, kuka kirjoittaa tarvittaessa tiedonannot

3. Sisäinen viestintä

Luottohenkilö keskustelee uhrin ja syytetyn kanssa sekä sopii toimenpiteistä. Rikosepäilytapauksessa on syytä huomioida myös poliisin näkemys tiedottamisesta.

Viestintävastaava tuottaa asiasta selkeän tiedotteen, joka lähetetään luottamuksellisena tiimin kanssa sovituille tahoille (tarveharkintaisesti tilanteesta riippuen):

- seuran valmennus- ja ohjaustiimi
- johtokunta ja muu luottamus- sekä operatiivinen henkilöstö

Tiedotteessa tulee käydä ilmi:

- mitä ja milloin on tapahtunut
- kyseessä on epäily ennen kuin ratkaisu/päätös ja seuraamukset on annettu
- miten prosessi etenee
- kuka vastaa tarvittaessa kysymyksiin
- mahdollisuus keskusteluun seuran luottohenkilön tai ulkopuolisen avun kanssa. Tiedotteessa voi nostaa esiin esimerkiksi Väestöliiton Et ole yksin -palvelun.

Kaikessa tiedottamisessa on kunnioitettava uhrin yksityisyyttä ja muistettava myös, että ennen asian tutkimista epäiltyä ei saa tuomita perusteettomasti, vaikka onkin ensisijaisen tärkeää ehkäistä se, että muut eivät joudu vaaraan.

Keskeneräistä prosessia ei yleensä asianosaisten (uhri ja epäilyksenalainen) kannata kommentoida. Vakavassa tilanteessa on parasta, että sekä uhri että epäilyksenalainen kommentoivat asiaa vasta joko asian ratkeamisen tai keskinäisen keskustelun jälkeen.

Huomattavaa on myös, että asiat eivät yleensä pysy salassa. Mikäli asia vuotaa julkisuuteen, on hyvä puhua rehellisesti tilanteesta/epäilystä, mutta säilyttää molemmin puolin riittävä yksityisyys ja yksityiskohtien julkaisemattomuus.

4. Ulkoinen viestintä

Ulkoinen viestinnän tarve on aina harkinnanvaraista. Jos asia on julkisuudessa tai se on vaarassa "vuotaa", kannattaa julkaista tiedote medioille ja seuran sidosryhmille (kumppanit ja toiminnan rahoittajat). Kohdassa 3 lueteltujen asioiden lisäksi tiedotteeseen voidaan lisätä puheenjohtajan lausuma asiasta.

Ulkoisen tiedotteen julkaisun jälkeen tulee varautua median ja muiden sidosryhmien edustajien kysymyksiin. Puheenjohtajan tulee olla puhelimen päässä vastaamassa kysymyksiin yhteisesti sovitun linjan mukaisesti.

Viestintävastaavan tulee seurata mahdollista sosiaalisen median keskustelua ja tarvittaessa vastata spekulatioihin faktatiedoin, provosoimatta ja provosoitumatta.

Häirintätapausten käsittelyn ja seuraamuspäätöksen jälkeen tulee valmistella ja lähettää päätöstiedote. Tiedote perustuu aina annettuihin päätöksiin ja sen sisältö on neutraalia.

Muista siis aina pistää tapahtumalle piste eli ”sulkea” tapaus!

5. Tilanteen seuranta ja jatkotoimenpiteet

Tilannetta tulee seurata aktiivisesti sen rauhoittumiseen saakka. Viestintävastaavalla ja puheenjohtajalla on suuri rooli. Tarpeen vaatiessa vääriä tietoja voidaan oikaista jatkotiedotteilla.

6. Asianosaisten ja kriisiviestinnän tiimin jälkihoito

Muista jälkihoito, pura tapahtuma aina sisäisesti, jotta seurasi voi oppia siitä.

- Miten sujui, pysyttiinkö suunnitelmassa?
- Millainen julkisuus syntyi, tuliko yllättäviä näkökulmia esille?
- Mitä voimme oppia tapahtumasta, oliko ennakkosuunnitelmamme toimiva vai tarvitseeko sitä muuttaa?

Lisätietoja:

Kriisiviestinnän tuki:

Juhana Särkelä
juhana.sarkela@hiihtoliitto.fi
puh. 050 365 3665