

Kriisiviestintä

Kriisiviestinnällä tarkoitetaan tilanteita, jotka syntyvät äkillisesti tai yllättäen ja joissa on tarve viestiä nopeasti ja hallitusti. Kriisitilanteessa vastuiden tulee olla selkeitä ja viestinnän oikea-aikaista, selkeää, rauhallista ja faktapohjaista.

Kriisitilanne voi syntyä esimerkiksi onnettomuudesta, loukkaantumisesta, turvallisuushasta, epäasiallisesta toiminnasta tai muusta tapahtumasta, joka liittyy Puistolän Urheilijöiden toimintaan ja voi vaikuttaa seuran jäseniin, toimijoihin tai seuran maineeseen.

Seuran toiminnassa pyritään ennaltaehkäisemään kriisitilanteita vastuullisella, turvallisella ja huolellisella toiminnalla. Toiminnan riskejä arvioidaan säännöllisesti ja mahdollisiin poikkeustilanteisiin varaudutaan etukäteen.

Kriisiviestinnän perusteet

- Selkeät vastuut ja toimintatavat
- Nopea, rauhallinen ja faktapohjainen toiminta
- Oikean tiedon välittäminen oikeille henkilöille
- Turvallisuuden asettaminen aina etusijalle
- Kriisitilanteen laajentumisen ja väärän tiedon leviämisen ehkäiseminen
- Asianosaisten yksityisyyden ja oikeuksien suojaaminen
- Viranomaisohjeiden ja -viestinnän noudattaminen
- Avun pyytäminen matalalla kynnyksellä
- Tilanteen seuranta ja jälkihoito myös akuutin kriisin jälkeen

Kriisiviestinnän vastuut ja työnjako

Puistolän Urheilijöiden kriisiviestinnästä vastaavat ensisijaisesti seuran puheenjohtaja ja seuran työntekijät.

- Kriisitilanteeseen liittyvää virallista viestintää koordinoivat puheenjohtaja ja seuran työntekijät.
- Valmentajat, joukkueen toimihenkilöt, pelaajat, vanhemmat tai muut seuran jäsenet eivät anna seuran puolesta lausuntoja tai julkaise kriisitilanteeseen liittyvää tietoa ilman seuran johdon kanssa sovittua toimintatapaa.
- Joukkueessa tai seuran muussa toiminnassa tapahtuvasta vakavasta tai poikkeuksellisesta tilanteesta ilmoitetaan **välittömästi seuran työntekijöille tai puheenjohtajalle**.
- Mikäli työntekijöitä tai puheenjohtajaa ei tavoiteta, asiasta ilmoitetaan mahdollisimman nopeasti jollekin seuran johtoryhmän jäsenelle, joka välittää tiedon eteenpäin oikealle taholle.

- Joukkueen toimihenkilöiden tehtävänä on ensisijaisesti huolehtia tilanteen turvallisesta hoitamisesta ja asianosaisten tukemisesta, sekä välittää tieto seuran johdolle.
- Viestinnän tarve, kohderyhmät, viestintäkanavat ja viestin sisältö arvioidaan tapauskohtaisesti.

Kriisiviestinnän tavoitteet

Kriisiviestinnän tavoitteena on:

- Luoda tilanteesta mahdollisimman totuudenmukainen ja selkeä kuva.
- Välittää oikea tieto nopeasti niille, joita asia koskee.
- Ehkäistä väärin tietojen, huhujen ja tarpeettoman huolen leviämistä.
- Turvata lasten, nuorten, pelaajien, työntekijöiden, vapaaehtoisten ja muiden osallisten turvallisuus.
- Suojella kriisin osapuolten oikeuksia ja yksityisyyttä.
- Noudattaa viranomaisten antamia ohjeita ja mahdollisia viestintärajoituksia.
- Huomioida tilanteen kannalta tärkeät erityiskohderyhmät, kuten alaikäisten pelaajien huoltajat.
- Ehkäistä tai minimoida kriisitilanteen vaikutukset seuran toimintaan ja maineeseen.
- Huolehtia siitä, että kriisistä viestitään myös sen jälkeen, kun akuutti tilanne on ohi, mikäli lisätiedolle on tarvetta.
- Arvioida kriisin jälkeen toimintaa ja tehdä tarvittavat muutokset, jotta vastaava tilanne voidaan mahdollisuuksien mukaan ehkäistä jatkossa.

Mahdolliset kriisit ja riskit seuran toiminnassa

Puistolan Urheilijoiden toiminnassa mahdollisia kriisitilanteita voivat olla esimerkiksi:

- Vakava onnettomuus tai loukkaantuminen harjoituksissa, ottelussa, turnauksessa tai tapahtumassa.
- Vakava sairastuminen tai muu terveydellinen hätätilanne seuran toiminnassa.
- Tulipalo, väkivaltatilanne tai muu turvallisuushäiriö seuran toiminta-alueella.
- Katoaminen tai muu vakava turvallisuustilanne alaikäisen pelaajan kanssa.
- Valmentajan, työntekijän, vapaaehtoisen tai muun avainhenkilön äkillinen vakava sairastuminen, tapaturma tai kuolema.
- Seuran omaisuuteen kohdistuva vakava vahingonteko, varkaus tai muu vahinko.
- Seuran toimihenkilöön, työntekijään, valmentajaan tai vapaaehtoiseen liittyvä rikosepäily.
- Epäasiallinen käytös, häirintä, kiusaaminen, syrjintä tai muu turvallisuutta vaarantava toiminta.
- Alaikäiseen pelaajaan kohdistuva epäasiallinen tai huolestuttava toiminta.
- Pelaajien, valmentajien, vanhempien tai muiden toimijoiden sopimaton käyttäytyminen ottelu-, turnaus- tai pelimatalla.
- Joukkueen tai seuran sisäiset vakavat ristiriidat, jotka vaikuttavat toiminnan turvallisuuteen tai jatkuvuuteen.
- Seuran taloudellisen tilanteen äkillinen ja merkittävä heikentyminen.

- Seuran tai joukkueiden varojen väärinkäytökset.
- Vastuuaseman väärinkäyttö.
- Vaitiolo- tai salassapitovelvollisuuden rikkominen.
- Luottamuksellisten henkilötietojen tai muun arkaluontoisen tiedon luvaton julkaiseminen.
- Seuran nimissä julkaistu harkitsematon tai asiaton sisältö, joka aiheuttaa merkittävää haittaa seuralle tai sen jäsenille.
- Muu tapahtuma, joka voi aiheuttaa merkittävää vaaraa ihmisille, seuran toiminnalle tai seuran maineelle.

Toiminta kriisitilanteessa

1. Huolehdi ensin turvallisuudesta

Kriisitilanteessa tärkeintä on aina ihmisten turvallisuus.

- Arvioi tilanne rauhallisesti.
- Huolehdi välittömästä ensiavusta ja turvallisuudesta.
- Soita tarvittaessa **112**.
- Noudata viranomaisten antamia ohjeita.
- Älä vaaranna omaa tai muiden turvallisuutta tilanteen selvittämiseksi.

2. Ilmoita tilanteesta seuran johdolle

Vakavasta tai poikkeuksellisesta tilanteesta ilmoitetaan mahdollisimman nopeasti:

1. Puheenjohtajalle

2. Seuran vakituiselle työntekijälle

Mikäli kumpaakaan ei tavoiteta, ilmoita asiasta seuran johtoryhmän jäsenelle, joka välittää tiedon eteenpäin.

Ilmoitus tehdään myös silloin, kun paikalla on ollut poliisi, pelastuslaitos tai muu viranomainen.

3. Älä julkaise tai kommentoi tilannetta itsenäisesti

- Kriisitilanteesta ei julkaista tietoa sosiaalisessa mediassa, verkkosivuilla, MyClubissa tai muissa kanavissa ilman seuran johdon kanssa sovittua toimintatapaa.
- Seuran puolesta ei anneta lausuntoja medialle ilman seuran johdon hyväksyntää.
- Huhuja tai vahvistamatonta tietoa ei levitetä.
- Asianosaisten nimiä, kuvia, terveydentilaa tai muita henkilökohtaisia tietoja ei julkaista ilman siihen perusteltua ja asianmukaista oikeutta.

4. Seuran johto arvioi viestintätarpeen

Puheenjohtaja ja/tai seuran työntekijät arvioivat:

- Mitä on tapahtunut ja mitä tiedetään varmasti?
- Keitä tilanne koskee?
- Keille tilanteesta tulee tiedottaa?
- Tarvitaanko viranomaisia tai muita asiantuntijoita?
- Tarvitaanko sisäistä tai ulkoista tiedottamista?
- Missä kanavissa tiedotetaan?
- Kuka toimii seuran yhteyshenkilönä?
- Mitä asioita voidaan ja mitä ei voida tietosuojaan tai muiden syiden vuoksi kertoa?

Viestintäketju kriisitilanteessa

1. Häätätilanne → 112

Jos kyseessä on välitön vaara hengelle, terveydelle tai turvallisuudelle, soitetaan **112**.

2. Joukkue / tapahtuman vastuuhenkilö → seuran johto

Joukkueenjohtaja, valmentaja, tapahtuman vastuuhenkilö tai muu tilanteessa oleva toimija ilmoittaa tapahtuneesta välittömästi puheenjohtajalle ja/tai seuran vakituiselle työntekijälle.

3. Seuran johto → tarvittavat kohderyhmät

Seuran johto arvioi, kenelle tilanteesta on tarpeen tiedottaa. Kohderyhmiä voivat olla esimerkiksi:

- asianomaiset ja heidän huoltajansa
- joukkueen pelaajat ja toimihenkilöt
- seuran henkilöstö
- muut seuran jäsenet
- yhteistyökumppanit
- viranomaiset
- media

4. Media → seuran johto

Mikäli media on kiinnostunut kriisitilanteesta, seuran virallinen yhteyshenkilö ja lausunnonantaja on ensisijaisesti **puheenjohtaja**.

Muut seuran toimijat ohjaavat mediaan liittyvät yhteydenotot seuran johdolle.

Viestinnän periaatteet kriisitilanteessa

Kriisitilanteessa viestinnän tulee olla:

NOPEAA – ensimmäinen tieto annetaan, kun riittävät faktat ovat tiedossa ja tilanteen turvallisuus on varmistettu.

TOTUUDENMUKAISTA – kerrotaan vain vahvistetut tiedot. Jos kaikkea ei vielä tiedetä, se voidaan sanoa suoraan.

SELKEÄÄ – käytetään ymmärrettävää kieltä ja vältetään tarpeetonta spekulointia.

RAUHALLISTA – viestintä ei lisää paniikkia tai vastakkainasettelua.

VASTUULLISTA – huomioidaan erityisesti lapset, nuoret ja muut mahdollisesti haavoittuvassa asemassa olevat henkilöt.

LUOTTAMUKSELLISTA – henkilötietoja, terveystietoja tai muita arkaluontoisia tietoja ei julkaista tarpeettomasti.

Mitä kriisiviestinnässä vältetään?

- Vahvistamattomien tietojen julkaisemista.
- Syytöksiä ja oletuksia.
- Asianosaisten henkilötietojen tarpeetonta jakamista.
- Tunteisiin perustuvaa tai provosoivaa viestintää.
- Tilanteen kommentointia sosiaalisessa mediassa ilman sovittua linjaa.
- Vastuun siirtämistä tai syyllisten etsimistä akuutin tilanteen aikana.
- Useiden eri henkilöiden ristiriitaisia lausuntoja.
- Viestinnän jättämistä kesken sen jälkeen, kun akuutti tilanne on ohi.

Kriisin jälkeen

Kriisiviestintä ei pääty siihen, että akuutti tilanne on ohi.

Seuran johdon tehtävänä on tarvittaessa:

- varmistaa asianosaisten ja yhteisön tarvitsema tuki
- tiedottaa tilanteen etenemisestä ja päättymisestä
- vastata mahdollisiin kysymyksiin
- arvioida, tarvitseeko asiasta viestiä myöhemmin uudelleen
- käydä tapahtunut läpi asianomaisten toimijoiden kanssa
- arvioida, miten vastaava tilanne voidaan ehkäistä jatkossa
- päivittää tarvittaessa seuran toimintatapoja ja ohjeistuksia.

Kriisitilanteessa tärkeintä on toimia rauhallisesti, huolehtia turvallisuudesta, välittää tieto nopeasti seuran johdolle ja varmistaa, että seuran viestintä on yhdenmukaista, vastuullista ja totuudenmukaista.