

Kriisiviestintäohje

KeuPa HT:n kriisiviestintäohje, jonka mukaan toimitaan mahdollisessa kriisitilanteessa.

Kriisiviestintä

Kriisitilanteet ovat yllättäviä, ennalta arvaamattomia tapahtumia, johon emme pysty seuratoiminnassa varautumaan etukäteen. Hallittu ja yhdessä sovittu viestintä kriisitilanteessa on tärkeää, jotta vältetään mahdolliset informaatiokatkokset / väärinymmärrykset. Tämän vuoksi kaikki viestintä sekä lausunnot seurasta ulospäin tapahtuvat vain puheenjohtaja / toiminnanjohtaja tai heidän erikseen valtuuttaman henkilön toimesta. Näin pystytään minimoimaan tiedottamiseen/kriisiin liittyviä riskejä ja varmistetaan tiedon oikeellisuus sekä riittävyys. Kriisiviestintäohjeessa on määriteltynä vastuut ja toiminta, jota tulee myös harjoitella. Ohje tulee kouluttaa uusille seuratoimintaan liittyville toimihenkilöille / valmentajille. Kouluttamisesta vastaa toiminnanjohtaja uuden seurahenkilön perehdytyksen yhteydessä.

Sisäinen viestintä

Viestiketju tilanteessa, jossa kriisi kohdataan joukkueen toiminnassa, harjoitustilanteessa tai pelimatalla: Pelaaja/seuranjäsen/vanhempi kohtaa/havaitsee kriisin ja tiedottaa -> joukkueen toimihenkilöitä -> toiminnanjohtajaa. Viestijä vastaa aina tiedon siirtymisestä ja oikeellisuudesta. Toiminnanjohtaja arvioi tilanteen ja tiedottaa eteenpäin hallitusta.

– Viestintä tapahtuu sanallisesti ja sitä voidaan tarkentaa kirjallisesti seurassa yleisesti käytössä olevien viestintäkanavien kautta (sähköposti / WhatsApp). Viestijä vastaa siitä, että tieto siirtyy vastuuhenkilölle oikein ja nopeasti.

Vastuu jatkotoimenpiteistä:

Toiminnanjohtaja ja hallitus vastaavat urheilutoiminnasta ja joukkueista normaalitilanteen lisäksi myös kriisitilanteissa ja heihin tulee olla yhteydessä heti, kun jotain normaalia poikkeavaa tapahtuu. Toiminnanjohtaja hoitaa informaation eteenpäin seurassa ja yhdessä hallituksen kanssa tekevät tarvittavat jatkotoimenpiteet. Toiminnanjohtaja tai puheenjohtaja kertovat jatkotoimenpiteet myös joukkueille.

Ulkoisen viestintä

Seuran toiminnanjohtaja toimii kriisitilanteessa vastaavana henkilönä sekä tekee muun hallituksen kanssa päätökset tilanteen hoitamisesta/jatkotoimenpiteistä.

Ulkoiseen viestintään liittyen vain toiminnanjohtaja antaa lausunnot julkisuuteen. Muut seuran jäsenet tai hallituksen edustajat eivät anna lausuntoja, vaikka olisivatkin osallistuneet päätöksentekoon. Tällä selkeytetään viestintää sekä vältetään keskeneräisen tai ristiriitaisen informaation jakamista kriisin eri vaiheissa.

Joukkueiden toimihenkilöiden tehtävänä on kertoa kriisistä mahdollisimman nopeasti ja toimia hallituksen/toiminnanjohtajan ohjeistamalla tavalla. Jos erinäistä ohjeistusta ei ole vielä ehditty antaa tulee joukkueen toimihenkilöiden vaieta asiasta sekä kertoa vain toiminnanjohtajan kommentoivan asiaa. Joukkueen toimihenkilöt sekä muut toiminnassa mukana olevat eivät saa levittää asiaa julkisessa mediassa edes yleisellä tasolla. Mikäli media on kiinnostunut asiasta, tulee heille ilmoittaa toiminnanjohtajan kommentoivan asiaa.

Kriisiviestinnästä vastaava henkilö: Ismo Rukkila, Toiminnanjohtaja