

Lions-klubin kriisiviestinnän suunnitelma

© Suomen Lions-liitto ry / Thorleif Johansson

Kriisin määritelmä

Kriisi on odottamaton tapahtuma tai tapahtumaketju, joka häiritsee vakavasti yhteisön perustehtävää ja jopa sen olemassaoloa. Kriisistä aiheutuu usein suuri julkisuus sekä median ja viranomaisten kiinnostuminen tapahtuneesta.

Miksi kriisiviestinnän suunnitelmaa tarvitaan?

- Kriisi tulee usein yllättäen.
- Aktiivisella kriisiviestinnällä yhteisö voi vaikuttaa median kautta syntyvään kuvaan tilanteesta, eikä jää toisten luomien käsitysten varaan.
- Tapahtumien keskipisteeseen joutuneet ihmiset elävät stressitilanteessa. Sen vuoksi he eivät välttämättä kykene näkemään kriisin laajempia vaikutuksia koko yhteisön kannalta.
- Suunnitelmallisella viestinnällä voidaan ylläpitää yhteisön kykyä tukea ja auttaa kriisissä olevia ihmisiä.
- Kun kriisiviestintä osataan hoitaa hyvin, kriisin aiheuttamat vahingot jäävät pelättyä vähäisemmäksi.

Kuvaus mahdollisista kriiseistä ja niiden tunnistaminen

- Tapaturmat ja ulkoiset vahingot: ihmiset / yhteisö joutuu ulkoiseen vaaratilanteeseen, jossa terveys, hyvinvointi ja omaisuus on uhattuna (tulipalo, yllättävä yleisöön kohdistuva väkivalta, terroriteot).
- Moraaliset ja taloudelliset väärinkäytökset: yhteisön tai sen johdon tietoon tulee (tai on vaarassa tulla) sellaisia asioita, jotka ovat jyrkässä ristiriidassa yhteisön arvojen kanssa (esim. seksuaalirikokset, väkivalta- ja henkirikokset, päihteiden väärinkäyttö, taloudellisen väärinkäytön epäilyt tai talousrikokset).
- Sopikaa yhteisössä selkeästi siitä, mitä ja miten asiasta kerrotaan ja kenelle tiedottamisvastuu keskitetään.
- Ota aloite omiin käsiin, älä anna sitä medialle. Huolehdi siitä, että antamasi tieto on helposti median saatavilla. Silloin sitä todennäköisesti myös käytetään.
- Ota tarvittaessa yhteyttä viranomaisiin (esim. poliisi, palokunta, sosiaali- ja terveysviranomaiset).

- Harkitse mihin kategoriaan asia kuuluu: onko se klubin sisäinen asia, piirin asia, Suomen Lions-liiton asia?
- Harkitse tiedotteen tarpeellisuus ja julkaisutavan tarkoituksenmukaisuus: milloin tiedote on syytä pitää varalla valmiina, milloin se on syytä laittaa halukkaiden saataville esimerkiksi nettiin ja milloin se on tarpeen julkaista mahdollisimman laajalle yleisölle.
- Laadi lyhyt ja selkeä kirjallinen tiedote, jossa kerrotaan mitä on tapahtunut, mihin toimenpiteisiin on ryhdytty ja keneltä saa lisätietoja. Mieti tiedotteen laatimista varten, mitkä ovat ne 2–3 tärkeintä viestiä, jonka haluat saada mediassa läpi. Päätä myös se, mitä ei saa sanoa! Valmistaudu ennalta vastaamaan myös hankaliin kysymyksiin.
- Älä kerro mitään sellaista, joka voi loukata yksilösuojaa tai kohdistaa heihin tarpeetonta julkista huomiota.
- Ota huomioon viranomaisille, kuten poliisille, kuuluva vastuualue. Älä mainitse esimerkiksi loukkaantuneiden tai kuolleiden nimiä ja määriä.
- Hyödynnä tilanteen arvioinnissa Suomen Lions-liiton asiantuntemusta ja ohjeita.