



Lions Clubs International

MD 107 Finland

Kriisiviestintä

Thorleif Johansson
Viestintäjohtaja 2012-2015



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.
- Hyvin hoidettu kriisiviestintä minimoi vahingot.
- Verkko on nopein tapa viestiä – mutta myös haavoittuvin!



- Sopikaa yhteisössä selkeästi siitä, mitä ja miten asiasta kerrotaan ja kenelle tiedottamisvastuu keskitetään.
- Huolehdi siitä, että tieto on helposti median saatavilla – myös verkossa. Silloin sitä todennäköisesti myös käytetään.
- Ota aloite omiin käsiin, älä anna sitä medialle.



- Harkitse tiedotteen tarpeellisuus ja julkaisutavan tarkoituksenmukaisuus:
 - milloin tiedote on syytä pitää varalla valmiina
 - milloin se on syytä laittaa halukkaiden saataville esimerkiksi nettiin
 - milloin se on tarpeen julkaista mahdollisimman laajalle yleisölle.



- Laadi lyhyt tiedote, jossa kerrotaan mitä on tapahtunut, mihin toimenpiteisiin on ryhdytty ja keneltä saa lisätietoja.
- Mieti 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.



Lions-klubin kriisiviestinnän suunnitelma

Kriisin määrittely

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

- Tapahtumat ja ulkoiset vahingot: ihmiset / yhteisö joutuu ulkoiseen vaaratilanteeseen, jossa terveys, hyvinvointi ja omaisuus on uhattuna (tulipalo, yllättävä yleisöön kohdistuva väkivalta, terroriitot).
- Moraaliset ja taloudelliset väärinkäytökset: yhteisön tai sen johdon tietoon tulee (tai on vaarassa tulla) sellaisia asioita, jotka ovat julkisessa ristiriidassa yhteisön arvojen kanssa (esim. seksuaalirikokset, väkivalta- ja henkirikokset, pänteiden 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 nettin ja milloin se on tarpeen julkaista mahdollisimman laajalle yleisölle.

Hyödynnä tilanteen arvioinnissa Suomen Lions-liiton asiantuntemusta ja kriisiviestinnän ohjeita, jotka löytyvät Jäsenille-sivustolta.