

# Suomen frisbeegolfliitto ry:n kriisiviestintäohje

## 1. Tarkoitus

SFL:n kriisiviestintäohje on laadittu mahdollisten kriisitilanteiden ennakoinniseksi sekä poikkeustilanteiden asianmukaisen tiedottamisen varmistamiseksi.

## 2. Organisointi

Kriisiviestintätoimenpiteitä johtaa liiton toiminnanjohtaja. Hänen varallaan on puheenjohtaja. Kuitenkin, jos kriisin kohteena on toiminnanjohtaja, vastuu viestintätoimenpiteiden johtamisesta kuuluu puheenjohtajalle. Päätöksen vastuun siirtymisestä tekee liiton hallitus asian johdosta pidettävässä etäkokouksessa.

Jokaisen kriisin viestintätoimenpiteitä hoitaa liiton kriisiviestintäryhmä. Ryhmän nimeää liiton hallitus. Ryhmä on aina oltava hyvin tapojen ja hyvän etiikan mukaan koottu niin, että kukaan ei toimi liiton edustajana omassa häneen kohdistuvassa asiassa.

Kriisiviestintäryhmän jäseniä ovat puheenjohtaja ja toiminnanjohtaja (ryhmän sihteeri) sekä tarpeelliset tapauskohtaiset asiantuntijat.

Esimerkiksi doping- tai vastaavissa lääketieteellistä asiantuntemusta vaativissa tapauksissa asiantuntijana voi olla lääkäri, juridiikkaan liittyvissä kriisitilanteissa asiantuntijana juristi jne.

Ryhmään voidaan pyytää ulkopuolista näkemystä Olympiakomiteasta.

## 3. Mahdollisten ja todennäköisten kriisien kartoitus

SFL:lle todennäköisimpiä kriisejä:

- onnettomuudet kilpailuissa, vakavat loukkaantumiset, salamaniskut tai muut sään aiheuttamat onnettomuudet, kuolemantapaus, pandemia
- suurkilpailujen peruminen
- ongelmat maajoukkueessa ulkomaan kilpailuissa
- väkivalta, uhkaukset kilpailuissa
- väärinkäytökset seuroissa, seurojen taloudessa, hyväksikäyttö, syrjintä

ongelmat liiton hallituksen tai jaostojen toiminnassa, huono talouden hoito, työuupumus tai muut henkilöstön ongelmat, liiton johtohenkilöiden harkitsematon lausunto tai teko

- Dopingtapaus
- somekohu tai muu skandaali tai vahingoittava puhe liiton tai muuten lajin parissa. Tapahtuma toimintaympäristössä, joka perusteettomasti liitetään organisaation toimintaan
- varkaudet ja ilkivalta
- liiton sähköisten järjestelmien ongelmat, kilpailujärjestelmän rikkoutuminen
- liiton jäseniä tai niiden jäseniä koskevien sopimusten ja periaatteiden väitetty rikkominen, toiminnassa tapahtuneet virheet tai laiminlyönnit
- vakava sääntöjen rikkominen, laittomuus, tai muu epäkohta liiton organisaation, jäsenten tai niiden jäsenten piirissä

## 4. Kriisiviestinnän toimintaohjeet ja roolit viestintään

### 4.1 Kriisiviestintäryhmän toiminta

Kriisiviestintää hoitaessa on syytä muistaa seuraavat peruseriaatteen:

- on oltava nopea ja aloitteellinen, mutta nopeudesta huolimatta on toimittava harkiten
- on informoitava jatkuvasti kaikkia asianosaisia tapahtumien edetessä ja pidettävä huoli, että kriisiin joutuneet henkilöt ja heidän omaisensa on informoitu ennen kuin asia on julkisuudessa
- on pidettävä oma organisaatio (hallituksen jäsenet, jaostojen ja valiokuntien jäsenet, toimihenkilöt) tapahtumista ajan tasalla
- on pidettävä aloitteet omissa käsissä ja on kerrottava ennen kuin kysytään
- on tuotava julki halukkuus keskusteluun eri osapuolten kanssa
- on kannettava vastuu tilanteen hoitamiseksi
- on kuunneltava ennen kuin vastataan syytöksiin
- on kunnioitettava yleisöä ja oltava aliarvioimatta tai vähättelemättä toista osapuolta
- on oltava vähättelemättä tapahtunutta
- on tunnustettava virhe tai laiminlyönti
- on ennakoitava tiedotusvälineiden toiminta poikkeustilanteessa
- on pidettävä tiedotusvälineet ajan tasalla

### 4.2 Tiedotteiden kirjoittaminen

Toiminnanjohtaja kirjoittaa, kriisiryhmä hyväksyy. Julkaistaan verkkosivuilla ja mahdollisesti ePressissä.

### 4.3 Tiedotustilaisuuden järjestäminen

Toiminnanjohtaja järjestää. Esiintyjänä toiminnanjohtaja ja/tai puheenjohtaja. Ensisijaisesti etänä suorana verkossa Teamsin välityksellä. Julkaistaan tallenteena. Varmistetaan tarvittaessa, että tiedotustilaisuus järjestyy pikaisesti. "Kun jotain kielteistä tapahtuu, viive kriisitiedotuksen alkuun on 23 sekuntia."

### 4.4 Kysymyksiin ja tiedusteluihin vastaaminen

Toiminnanjohtaja vastaa kysymyksiin ja tiedusteluihin sähköpostitse (toiminnanjohtaja@frisbeegolfliitto.fi), tarvittaessa yhdessä liiton puheenjohtajan kanssa.

### 4.5 Käytettävät viestintäkanavat

Sähköposti, verkkosivut (myös esimerkiksi puheenjohtajan blogi), ePress, suorat verkkoyhteydet, sosiaalisessa mediassa jaetaan linkkiä viralliseen tiedotteeseen mieluummin kuin erillisiä postauksia. Tarvittaessa myös Frisbeegolf Suomi tai muut vastaavat foorumit.

### 4.6 Internet-sivujen ylläpito

Valmis sivupohja kriisitilannetta varten.

### 4.7 Haastattelut

Haastatteluja antaa ensisijassa toiminnanjohtaja, yhdessä puheenjohtajan kanssa.

Kriisiviestinnän konkreettisia tilanteita ovat haastattelut. Sähköisen median kautta välitetty haastattelu vaikuttaa siihen, millainen mielikuva tapahtuneesta suurelle yleisölle jää.

Haastattelussa kuin myös kaikessa muussakin tiedottamisessa on muistettava korkea eettisyys. Yleisö arvioi tilannetta eettisin perustein, ei välttämättä esimerkiksi juridisin perustein. Pahinta, mitä voi tehdä, on sanoa jyrkästi ei, tai jättäytyä faktojen varaan. Kriisitilanteessa yleisö odottaa ymmärrystä, osanottoa ja myötätuntoa, ei lakipykälää, prosenttilukuja tai asiantuntijalausuntoja.

Haastateltavan on muistettava seuraavat peruseriaatteet:

- ajattele ensin, lausu vasta sitten. Älä improvisoi.
- onnettomuustapauksessa osoita myötätuntoa ja ilmaise osanotto

- sano ensin ydinviesti ja varsinainen informaatio sisältö; mitä on tapahtunut, missä, milloin jne. ja kerro vasta sitten asian tai tapahtuman yksityiskohtia ja lisätietoja
- älä missään tapauksessa aloita selittelyillä tai puolusteluilla
- älä ryhdy arvailemaan syyllisiä tai spekuloimaan tapahtuman syitä
- anna suoraan kysymykseen suora vastaus
- pysy totuudessa. Älä kaunistele, vääristele, vähättele äläkä liioittele totuutta
- älä ryhdy kinastelemaan tai inttämään toimittajan kanssa; toimittaja voittaa aina kinastelun
- ole varuillasi; älä anna haastattelijan panna sanoja suuhusi. Sinulla on oikeus täsmentää ja korjata haastattelijan tulkintoja
- älä poikkea esillä olevasta teemasta; älä lähde kommentoimaan sellaisia uusia asioita, joihin et ole valmistautunut, vaikka haastattelijä siihen houkuttelisikin
- mieti miltä tapahtuma näyttää yleisön silmin. Arvioi ja kuvaile tilannetta yleisön/katsojan/kuuntelijan näkökulmasta, älä organisaatiosi
- seuraa mitä asiasta kirjoitetaan ja puhutaan ja osallistu tarvittaessa keskusteluun aktiivisesti

#### 4.8 Varataan mahdollisuus keskusteluun

- osapuolille
- seurakentälle
- omaisille ja muille mahdollisille ryhmille

#### 4.9 Tapauskohtaisesti tiedotettavia tahoja

Viranomaiset: poliisi, pelastuslaitos, sairaala. Tiedotusvälineet, seurakunta, liiton yhteistyökumppanit, Olympiakomitea, SUEK, PDGA, PDGA Europe, liiton kirjanpitäjät ja tilintarkastajat.

Näiden tahojen yhteystiedot pidettävä ajan tasalla. Samoin liiton yhteystiedot ja mediayhteystiedot.

### 5. Kriisinhallinnan analysointi

Analysointi suoritetaan viimeistään 3 kuukautta kriisiviestinnän toimenpiteiden käynnistämisestä. Analysointi tehdään kriisiviestintäryhmän toimesta ja analyysin tulokset toimitetaan kirjallisena liiton hallitukselle.

Analyysissä arvioidaan seuraavia seikkoja:

signaalien tunnistaminen, kriisihallinnan johtaminen ja päätöksenteko, ongelmien rajaaminen, vaikutus liiton toimintaan, kriisistä oppiminen, vaikutus liiton maineelle, mahdolliset toimenpiteet, niiden aikataulutus ja vastuuhenkilöt

## 6. Ohjeen hyväksyminen, päivitys ja jakelu

Ohjeen hyväksyy hallitus.

Ohje päivitetään kerran vuodessa, yhteystietojen osalta juoksevasti liiton toimiston toimesta.

Ohje jaetaan kaikille liiton toimihenkilöille, hallitukselle ja jaostojen puheenjohtajille. Ohjeen päivitetty versio jaetaan välittömästi päivityksen jälkeen.