

## SUOMEN SULKAPALLOLIITON KRIISIVIESTINTÄOHJE

Hyväksytty liittohallituksen kokouksessa 27.5.2009 ja päivitetty 19.9.2012

### 1 Tarkoitus

SSuL:n kriisiviestintäohje on laadittu mahdollisten kriisitilanteiden ennakoimiseksi sekä poikkeustilanteiden asianmukaisen tiedottamisen varmistamiseksi.

### 2 Organisointi

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

Jokaisen kriisin viestintätoimenpiteitä hoitaa liiton kriisiviestintäryhmä. Ryhmän nimeää liittohallitus. 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. (mm. doping- tai vastaavissa lääketieteellistä asiantuntemusta vaativissa tapauksissa asiantuntijana on lääkäri, juridiikkaan liittyvissä kriisitilanteissa asiantuntijana on juristi jne.)

SSuL:n kriisiviestintäryhmän käytössä ovat seuraavat asiantuntijat:

Lääkäri: Jyri Aalto, SSuL:n Antidopingryhmän pj

Juristi: Mikael Segercrantz

Ryhmään voidaan pyytää ulkopuolista näkemystä esimerkiksi Suomen Liikunta ja Urheilu ry:ltä.

### 3 Mahdollisten kriisien kartoitus

Kriisi voi olla seuraus suuronnettomuudesta tai luonnonmullistuksesta. Mutta sen aiheuttaja voi olla myös jokin vähäpätöisempi tapahtuma liiton organisaatiossa tai sen toimintaympäristössä.

Kriisin voi aiheuttaa:

A. Onnettomuus tai luonnonmullistus, joka

- saattaa liiton hallinnon sekasortoon
  - o aikaansaamalla vahinkoa liiton toimistossa
  - o tuhoamalla tai vaurioittamalla tietojärjestelmiä
  - o aiheutumalla organisaatiolle avainhenkilöiden menetyksiä

- saa organisaatiolle tärkeitä henkilöitä luopumaan toiminnasta

B. Rikos tai vihamielinen teko, joka häiritsee tai lamaannuttaa liiton tai jäsenseurojen normaalia toimintaa. Teko voi olla

- liiton tai sen jäsenseurojen edustajan joutuminen väkivaltarikoksen kohteeksi
- liittoon tai sen jäsenseuroihin kuuluvan henkilön suorittama rikos
- liiton tai sen jäsenseurojen avainhenkilöön kohdistuva kiristys, kidnappaus, väkivaltainen uhkailu tms.
- liiton tai sen jäsenseurojen tai niiden edustajien joutuminen perusteettomien syytösten tai vihjailujen kohteeksi

C. Tapahtuma toimintaympäristössä

- urheilu- tai liikuntajärjestöjen joutuminen kielteisen julkisuuden kohteeksi
- tapahtuma toimintaympäristössä, joka perusteettomasti liitetään organisaation toimintaan

D. Tapahtuma liiton toiminnassa mukana olevien piirissä

- liiton avainhenkilöiden yllättävä sairastuminen tai kuolema
- liiton avainhenkilöiden joutuminen kielteisen julkisuuden kohteeksi
- jäsenseurojen jäsenten joutuminen kielteisen julkisuuden kohteeksi
- julkitullut vakava sääntöjen rikkominen, laittomuus, väkivallanteko tai muu epäkohta liiton organisaation, jäsenten tai niiden jäsenten piirissä
- liiton jäseniä tai niiden jäseniä koskevien sopimusten ja periaatteiden julkitullut väitetty rikkominen

E. Onnettomuus, virhe tai häiriö liiton tai sen toimintapiiriin kuuluvien omassa toiminnassa

- onnettomuus liiton tai siihen kuuluvien tapahtumassa tai muussa toiminnassa
- toiminnassa tapahtuneet virheet tai laiminlyönnit, jotka joutuvat kielteisen julkisuuden kohteiksi
- liitossa tai sen organisaatioissa vallitseva huono johtamis- ja viestintäkulttuuri
- liiton johtohenkilöiden harkitsematon lausunto tai teko

## 4 Kriisiviestinnän toimenpiteet

### 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 vähättelemttä tapahtunutta
- on tunnustettava virhe tai laiminlyönti
- on ennakoitava tiedotusvälineiden toiminta poikkeustilanteessa
- on pidettävä tiedotusvälineet ajan tasalla

#### 4.2 Ohjeet haastattelutilannetta varten

Kriisiviestinnän konkreettisia tilanteita ovat haastattelut. Television ja / tai radion kautta välitetty haastattelu vaikuttaa siihen, millainen mielikuva tapahtuneesta suurelle yleisölle jää.

Haastattelussa kuin myös kaikessa muussakin tiedottamisessa on muistettava korkea eettisyys. Suuri yleisö arvio tilannetta eettisin perustein, ei välttämättä esimerkiksi juridisin perustein.

Haastateltavan on muistettava seuraavat peruseriaatteet:

- sano ensin ydinviesti ja varsinainen informaation 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 spekuloidaan 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 poikkeaa esillä olevasta teemasta; älä lähde kommentoimaan sellaisia uusia asioita, joihin et ole valmistautunut, vaikka haastatteliija 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

#### 5 Kriisinhallinnan analysointi

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

Analyysissä arvioidaan seuraavia seikkoja:

signaalien tunnistaminen, kriisihallinnan johtaminen ja päätöksenteko, ongelmien rajaaminen, vaikutus Suomen Sulkapalloliiton toimintaan, kriisistä oppiminen, vaikutus Suomen Sulkapalloliiton maineelle

#### 6 Tiedotusvälineiden yhteystiedot

Tiedotusvälineiden yhteystiedot pidetään ajantasaisina liiton viestinnän sähköpostijakelussa. Tätä jakelua käytetään kriisiviestinnän välineenä tiedotusvälineisiin.

## 7 Muita tapauskohtaisesti tiedotettavia tahoja

Liiton yhteistyökumppanit, Opetusministeriö, Suomen Olympiakomitea, Suomen Antidopingtoimikunta, Suomen Liikunta ja Urheilu, Liiton tilintarkastajat, Badminton Europe, Badminton World Federation

## 8 Ohjeen hyväksyminen, päivitys ja jakelu

Ohjeen hyväksyy hallitus.

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

Ohje jaetaan kaikille Suomen Sulkapalloliiton toimihenkilöille, hallitukselle ja toimiryhmien puheenjohtajille. Ohjeen päivitetty versio jaetaan välittömästi päivityksen jälkeen.