

Dream Team Cheerleaders ry



**VIESTINTÄSTRATEGIA &
VIESTINTÄSUUNNITELMA**

#DTC
#KISSAPERHE

SISÄLLYSLUETTELO

ENSIMMÄINEN OSA -	
<u>VIESTINTÄSTRATEGIA</u>	3
Kissaperhe viestii	4
Visio ja arvot	5
Kohderyhmät	6
Viestintäkanavat	7
kohderyhmittäin	
Seuran tavoitteet	8
Viestinnän tavoitteet	9
kohderyhmittäin	
Tavoitteiden mittaaminen	12
Viestinnän vastualueet	14
TOINEN OSA -	
<u>VIESTINTÄSUUNNITELMA</u>	16
Viestintä käytännössä	17
Viestintä eri kanavissa	18
Joukkueviestintä	22
Check list - joukkueen	24
kuukausi-info	
KOLMAS OSA -	
<u>KRIISIVIESTINTÄ</u>	25
Kriisiviestintä	26
Ennakoi kriisit	27
Kriisin aikana	28
Kriisin jälkeen	30
Päivitettävät tiedot	31





ENSIMMÄINEN
OSA

VIESTINTÄ- STRATEGIA

KISSAPERHE VIESTII

Tässä viestintäoppaassa on kuvattu DTC seuran viestinnän tavoitteita ja tehtäviä. Tämä opas on jaettu kolmeen osaa: viestintästrategia, viestintäsuunnitelma ja kriisiviestintä.

Viestintästrategiaosiossa on määritelty seuran visio ja arvot, sekä viestinnän tavoitteet mittareineen. Viestintästrategia toimii aisaparina seuran toimintasuunnitelman kanssa.

Viestintäsuunnitelma antaa seuran hallitukselle ja työntekijöille työkaluja viestinnän toteuttamiseen. Viestintäsuunnitelma on apuväline viestintästrategian toteuttamiselle.

Kriisiviestintäsuunnitelma on jaettu kolmeen osaa: ennen kriisiä, kriisin aikana ja kriisin jälkeen. Kriisiviestintäsuunnitelma auttaa seuraa varautumaan mahdollisiin kriiseihin ja myös palaamaan normaalitilantseeseen kriisin jälkeen.

Tämän viestintäopas kokonaisuudessaan antaa suuntaviivat seuran hallitukselle ja työntekijöille viestinnän toteuttamiseen.



VISIO JA ARVOT

Seuran visio:

“Universumin paras urheiluseura”

Seuran missio:

“Turvallinen kissaperhe jota toteutetaan ilon, kannustamisen, kehittymisen, kokeilemisen, elämysten ja monipuolisen liikkumisen kautta”

Seuran arvot:

Jäsenlähtöisyys

Seuran toiminta perustuu jäsenten tarpeisiin ja toiveisiin. Seuran toimijat ovat motivoituneita, innostuneita ja jaksavat työskennellä seuran ja sen jäsenten hyväksi.

Rohkeus

Seurassa uskalletaan olla avoimia ja ylittää itsensä.

Tavoitteellisuus

Seura tukee joukkueiden tavoitteita, ja joukkueet tukevat urheilijoiden tavoitteita.

Yhteisöllisyys

Seurassa on kannustava ja positiivinen ilmapiiri (**#kissaperhe**).

KOHDERYHMÄT

Sisäiset kohderyhmät:

- Jäsenistö
- Valmentajat
- Työntekijät
- Toimihenkilöt
- Hallitus

Joukkuekohtainen sisäinen viestintä:

- Urheilijat
- Huoltajat

Ulkoiset kohderyhmät:

- Yhteistyökumppanit
- Suuri yleisö
- Tiedotusvälineet



VIESTINTÄKANAVAT KOHDERYHMITTÄIN

Alla on määritelty viestintäkanavat kohderyhmittäin. Viestintäsuunnitelmassa on määritelty miten viestintäkanavia käytännössä käytetään jokapäiväisessä viestimisessä.

Sisäiset viestintäkanavat:

- Sähköposti
- Toimijoiden kirje
- MyClub
- WhatsApp

Ulkoiset viestintäkanavat:

- Seuran nettisivut
- Jäsenistökirje
- Seuran Facebook-sivu
- Seuran Instagram-tili
- Seuran TikTok-tili
- Lehti-ilmoitukset ja lehtiartikkelit
- Lehdistötiedotteet

Viestintäkanavien lisäksi seurassa toteutetaan sisäistä viestintää muun muassa valmentajatapaamisten sekä muiden kasvokkaisten tapaamisten kautta.

SEURAN TAVOITTEET

DTC:n tavoitteena on luoda seura, josta urheilijat, heidän perheet sekä muut seuratoimijat ovat ylpeitä, ja jonka tapahtumiin he aktiivisesti ja mielellään osallistuvat.

Seuran kasvatukselliset tavoitteet ovat:

-kehittää lapsen/nuoren vuorovaikutustaitoja

Seuran urheilulliset tavoitteet ovat:

-tarjota laadukasta ja monipuolista urheilutoimintaa alkeis- ja kilpatasolle

Seuran urheilullisiin elämäntapoihin liittyvät tavoitteet ovat:

-otetaan urheilulliset elämäntavat (ravinto, lepo, liikunta, ajanhallinta) osaksi arkea

Seuran viihtymiseen ja ilmapiiriin liittyvät tavoitteet ovat:

-jokainen on osa kissaperhettä

Seuran taloudelliset ja hallinnolliset tavoitteet ovat:

-seuralla on toimiva organisaatio ja vakaa talous Tavoitteiden edistäminen on osa perustoimintaa. Tavoitteisiin liittyviä erityishankkeita ja -tapahtumia järjestetään vuosittain toimintasuunnitelman mukaisesti.

VIESTINNÄN TAVOITTEET KOHDERYHMITTÄIN

Alla on määritelty viestinnälliset tavoitteet kohderyhmittäin. Viestintäsuunnitelmassa tarkennetaan mitä eri viestintäkanavissa viestitään eri kohderyhmille.

Jäsenistö:

- Viestitään positiivisesti erilaisista osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista, ja sitä kautta pyritään aktivoimaan jäseniä seuratoimintaan.
- Lisätään positiivista keskustelua pitämällä viestintä yleisesti innostavana ja viestitään aihealueista, joita halutaan nostaa jäsenistön keskustelunkohteiksi.
- Osoitetaan arvostusta jäsenistöä kohtaan tuomalla jäsenistön tarinoita esille säännöllisesti seuran sisäisessä- ja ulkoisessa viestinnässä.

Valmentajat:

- Aktivoidaan valmentajia osallistumaan seuran toiminnan kehittämiseen viestimällä positiivisesti erilaisista osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista.
- Osoitetaan arvostusta valmentajia kohtaan nostamalla heidän antamaansa panostusta esille säännöllisesti sisäisen- ja ulkoisen viestinnän kanavissa.

VIESTINNÄN TAVOITTEET KOHDERYHMITTÄIN

Työntekijät:

-Osoitetaan arvostusta seuran työntekijöitä kohtaan nostamalla heidän tekemäänsä työtä esille säännöllisesti sisäisen- ja ulkoisen viestinnän kanavissa.

Hallitus:

-Osoitetaan arvostusta seuran hallitusta kohtaan nostamalla heidän tekemäänsä työtä esille säännöllisesti sisäisen- ja ulkoisen viestinnän kanavissa.

Urheilijat:

- Lisätään positiivista keskustelua pitämällä viestintä yleisesti positiivisena ja viestitään aihealueista, joita halutaan nostaa urheilijoiden keskustelunkohteiksi.

-Pyritään innostamaan urheilijoita jatkamaan seurassa mahdollisimman pitkään viestimällä mahdollisesta urapolusta urheilijasta valmentajaksi ja muista vaikutusmahdollisuuksista.

-Osoitetaan arvostusta urheilijoita kohtaan julkaisemalla jäsenistön tarinoita esille säännöllisesti seuran sisäisessä- ja ulkoisessa viestinnässä.



VIESTINNÄN TAVOITTEET KOHDERYHMITTÄIN

Huoltajat:

- Aktivoidaan huoltajia mukaan seuran toimintaan viestimällä positiivisesti eri osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista.
- Viestitään aiheista, joita halutaan nostaa huoltajien keskustelunkohteeksi.
- Lisätään positiivista keskustelua pitämällä viestintä yleisesti positiivisena ja viestitään aihealueista, joita halutaan nostaa huoltajien keskustelunkohteiksi.
- Osoitetaan arvostusta uhreilijoiden huoltajia kohtaan nostamalla jäsenistön tarinoita esille säännöllisesti seuran sisäisessä- ja ulkoisessa viestinnässä.

Yhteistyökumppanit:

- Viestitään innostavasti aihealueista, jotka halutaan nostaa yhteistyökumppaneiden keskustelunkohteiksi
- Viestitään arvostavasti ja positiivisesti yhteistyökumppanuuksista seuran ulkoisissa- ja sisäisissä viestintäkanavissa säännöllisesti.

Suuri yleisö ja tiedotusvälineet:

- Viestitään innostavasti aihealueista, jotka halutaan nostaa suurien yleisöiden keskustelunaiheiksi.
- Viestitään avoimista treeneistä ja joukkuekarsinnoista riittävän ajoissa ja innostavasti
- Vahvistetaan yleisesti cheerleadingurheilun käsitettä suurille yleisöille.
- Tuodaan esille seuran saavutuksia ja onnistumisia muun muassa kilpailuissa.
- Viestitään aiheista, joiden halutaan leviävän eri tiedotusvälineiden kautta.

TAVOITTEIDEN MITTAAMINEN

Sisäiset viestintäkanavat:

Tyytyväisyyttä sisäiseen viestintään mitataan jäsentyytyväisyyskyselyn yhteydessä. Muita mahdollisia sisäisen viestinnän mittareita voidaan kehittää tarpeen mukaan.

Ulkoiset viestintäkanavat:

Ulkoisten viestintäkanavien tunnusluvut otetaan tarkasteluun vuosittain. Vertailuluvut otetaan kaksi kertaa vuodessa, syyskauden ja kevätkauden loppupuolella. Lukujen koonnista vastaa hallitus. Vertailulukujen avulla kehitetään ulkoista viestintää seuraavan mittausajankohtana, mikäli kehitettävää löytyy. Seuraavaksi on määritelty tarkemmin millaisia tunnuslukuja missäkin ulkoisessa viestintäkanavassa seurataan.



TAVOITTEIDEN MITTAAMINEN

Seuran nettisivut:

Tällä hetkellä ei ole käytössä mittareita. Mahdollisesti kehitteillä tulevaisuudessa.

Seuran Facebook-sivu:

- Sivutykkäykset mittausajankohtana
- Sivun näyttökerrat kuluneelta ajanjaksolta
 - Julkaisumäärä kuluneelta ajanjaksolta
- Suosituin julkaisu kattavuudella mitattuna

Seuran Instagram-tili:

- Seuraajamäärä mittausajankohtana
- Julkaisumäärä kuluneelta ajanjaksolta
- Suosituin julkaisu tykkäysmäärällä mitattuna

Lehti-ilmoitukset ja lehtiartikkelit:

- Julkaisumäärä kuluneelta ajanjaksolta

VIESTINNÄN VASTUUALUEET

Hallituksen viestintävastaava vastaa pääsääntöisesti seuran viestinnästä.

Seuran työntekijöistä seuratyöntekijällä, joukkueilla ja tapahtumatyöryhmällä on seuran virallinen sähköposti (@dreamteamcheer.fi-loppuinen).

Toimijoiden kuukausikirje

Hallituksen viestintävastaavan vastuulla on koota seuran virallinen toimijakirje, joka lähetetään sähköposteihin noin kerran kuukaudessa, valmentajille, jojoille, hallitukselle ja työntekijöille.

Jäsenistön uutiskirje

Hallituksen viestintävastaavan vastuulla on koota seuran virallinen uutiskirje, joka lähetetään sähköposteihin noin 7 kertaa kauden (syys- ja kevätkausi) seuran jäsenistölle.

Joukkueiden kuukausi-info

Jokaisen joukkueen valmentajat ja/tai joukkueenjohtajat ovat vastuussa joukkueille menevän kuukausi-infon koonnista ja lähettämisestä.

VIESTINNÄN VASTUUALUEET

Seuran nettisivut:

Hallituksen viestintävastaava vastaa seuran nettisivujen pitämisestä ajantasalla, sekä tiedotteiden julkaisemisesta. Yhteystiedot päivitetään ajantasalle aina syys- ja kevätkauden alussa ja tarpeen vaatiessa.

myClub

Seuratyöntekijä sekä hallituksen viestintävastaava on pääsääntöisesti vastuussa myClubin kautta tapahtuvasta viestinnästä ja tarpeen vaatiessa muut, kuten valmentajat käyttävät myClubia viestintäkanavana.

Instagram, Facebook ja TikTok:

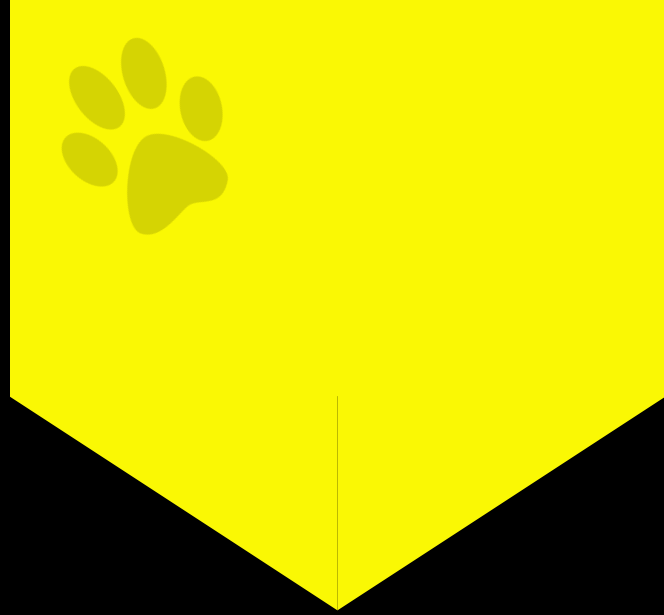
Seuran Instagram-tilin, TikTok-tilin ja Facebook-sivujen päivittämisestä vastaa pääasiassa hallituksen viestintävastaava. Sosiaalista mediaa kilpailumatkoilla päivittää siihen nimetyt henkilöt. Kilpailutuloksien julkaisemisesta huolehtii hallituksen viestintävastaava. Joukkueiden valmentajat ovat vastuussa omien joukkueiden somekanavien sisällöntuotannosta.

Youtube-kanava

Tällä hetkellä seuran Youtube-kanava ei ole aktiivisessa käytössä. Youtube-kanavan aktivoimista harkitaan tulevaisuudessa ja vastuhenkilö nimetään tarvittaessa.

Lehdistö

Mahdolliset tiedotteet ja lehdistö- ja mediakontaktit ovat puheenjohtajan ja viestintävastaavan vastuulla



VIESTINTÄ- SUUNNITELMA

VIESTINTÄ KÄYTÄNNÖSSÄ

Viestintäsuunnitelma on apuna viestintästrategian toteutumisessa. Viestintästrategiassa on kerrottu mitä kohderyhmiä viestinnässä on ja mitä viestintäkanavia käytetään. Viestintäsuunnitelmassa puolestaan käydään läpi miten eri kanavissa viestitään. Lisäksi Viestintäsuunnitelma pitää sisällään ohjeistusta joukkueviestinnästä, joka on ensisijaisesti tarkoitettu valmentajien ja joukkueenjohtajien tueksi. Viestintäsuunnitelmaan kuuluu erillinen viestinnän vuosikello, jossa on eriteltynä seuran työntekijöille ja valmentajille omat vuosikellot. Viestinnän vuosikello on työkalu, joka auttaa viestinnän suunnittelussa ja toteutuksessa.



VIESTINÄ ERI VIESTINTÄKANAVISSA

Sähköposti:

Sähköpostin kautta välitetään kaikki seuran infot, kuten uutiskirjeet ja joukkueiden kuukausi-infot. Toimisto sekä hallitus käyttää sähköpostia sisäisen viestinnän kanavana.

WhatsApp:

Seuran sisällä on useita eri WhatsApp-ryhmiä joita käytetään aktiivisesti tärkeiden asioiden viestimiseen. WhatsApp-ryhmiä ovat joukkueiden omat ryhmät, joissa viestitään joukkuetta koskevia asioita, esimerkiksi muuttuneista aikatauluista ja muista nopeaa reagointia vaativista asioista. Joukkueiden WhatsAppryhmissä ovat valmentajat sekä joukkueen urheilijat ja joissain tapauksissa myös urheilijoiden huoltajia. Seuran toimijoille on olemassa oma WhatsApp-ryhmä, jossa ovat mukana valmentajat, joukkueenjohtajat, hallitus sekä toimisto. Ryhmässä viestitään oleellisista tiedottamiseen liittyvistä asioista. Lisäksi seuralla on myös valmentajien oma WhatsApp-ryhmä sekä joukkueenjohtajien WhatsApp-ryhmä. Joukkueiden kuukausi-infon ja seuran uutiskirjeiden kautta tulee kootusti kaikki tärkeät viestittävät asiat ja WhatsApp-ryhmät ovat näiden viestintäkanavien tukena.

myClub:

myClubin kautta jäsenistölle lähetetään tiedotteita, jotka julkaistaan myös seuran nettisivuilla. MyClubin kautta viestitään joukkuejaoista, kuten karsinnoista. Tapahtumakalenteria päivitetään tarpeen mukaan. Kaikki seuran laskut tulevat maksettavaksi myClubiin. Osa valmentajista käyttää myClubia vanhemmille ja urheilijoille viestimisessä.

VIESTINÄ ERI VIESTINTÄKANAVISSA

Nettisivut:

Seuran viralliset nettisivut löytyvät osoitteesta:

<http://www.dreamteamcheer.fi/>. Nettisivut pidetään ajantasalla ja hallituksen viestintävastaava katsoo seuran nettisivut säännöllisesti läpi ja varmistaa niiden olevan ajantasalla. Kevät- ja syyskauden alussa nettisivuille päivitetään joukkueiden tiedot ja päivitetään muuttuneet yhteystiedot. Kauden aikana tietoja päivitetään tarpeen vaatiessa. Nettisivuilla julkaistaan ajankohtaisia uutisia ja tiedotteita. Nettisivujen ensisijainen kohderyhmä on suuret yleisöt, ja uudet jäsenet ja mahdolliset yhteistyökumppanit ja muut tahot, jotka ovat kiinnostuneita seuran toiminnasta. Kohderyhmät on hyvä muistaa nettisivuja kehitettäessä.

Seuran nettisivuilta löytyvät seuraavat asiat:

- seuran yhteystiedot
- hallituksen kokoonpano ja hallituksen jäsenten yhteystiedot
- seuran säännöt
- seuran arvot
- tietoa seuran harraste- ja kilpailutoiminnasta
- tietoa miten seuran toimintaan pääsee mukaan
- seuran valmentajien yhteystiedot
- tietoa seuran tapahtumista
- tietoa lisensseistä
- tietoa seuran jäsen- ja harjoitusmaksuista
- seuran yhteistyökumppanit
- ajankohtaisia tiedotteita
- seuran nettisivuilla ei julkaista luottamuksellisena pidettävää tietoa (esim. jäsentietoja)

VIESTINÄ ERI VIESTINTÄKANAVISSA

Facebook-sivu:

Seuran virallista Facebook-sivustoa päivitetään tarpeen vaatiessa. Aktiivisuus vaihtelee lomien, seuran ja joukkueiden tapahtumien sekä muun Facebookiin tarkoitettua materiaalia määrän mukaan. Seuran Facebook-sivujen kohderyhmää ovat jäsenistön lisäksi seuran ulkopuolisia kohderyhmiä, joten tämä on hyvä huomioida sisällöntuotannossa.

Instagram ja TikTok:

Seuran oman Instagram- ja TikTok tilin lisäksi seuran joukkueilla on omia Instagram- ja TikTok tilejä. Vuosikellosta löytyy ohjeistusta millaista sisältöä ja kuinka usein olisi hyvä julkaista seuran omalla ja joukkueiden Instagram-tileillä. Seuran Instagram-tilillä sisältöä julkaistaan 2-4 kertaa viikossa. Sisältö perustuu vuosikelloon kirjattuihin julkaisuihin, mutta myös spontaaneja lisäpäivityksiä tehdään tarpeen vaatiessa. TikTok tilille julkaistaan 2-4 kertaa kuukaudessa. Seuran Instagram- ja TikTok tili näyttää jokapäiväistä toimintaa luoden positiivista ja avointa ilmapiiriä seuran toiminnasta.

VIESTINÄ ERI VIESTINTÄKANAVISSA

Lehti-ilmoitukset, lehtiartikkelit ja lehdistötiedote:

Median edustajia kutsutaan seuran tapahtumiin ja kilpailuihin. Lehti-ilmoituksia tai lajiin liittyviä lehdistötiedotteita, joilla on uutisarvoa kirjoitetaan ja julkaistaan tarpeen mukaan.



JOUKKUEVIESTINTÄ

Valmentajilla sekä joukkueenjohtajilla on vastuu joukkueiden asioista viestimisessä, niin joukkuelaisille, kuin myös alaikäisten harrastajien vanhemmille. Valmentajat ja jojat viestivät kukin oman joukkueensa kohdalla sopiviksi katsomallaan tavalla. Tässä kuitenkin listattuna muutamia seikkoja, jotka on hyvä muistaa kaikessa seuran asioista viestittäessä:

- Muista, että olet seuran edustaja. Kaiken viestinnän, niin sisäisen kuin ulkoisen tulee olla sellaista, että seura voi hyväksyä sen.
- Viesti aina asiallisesti. Positiivinen sävy viestinnässä lisää positiivista ilmapiiriä koko seurassa. Muista myös, että esimerkiksi suullisesti annettu palaute on myös viestintää.
- Pysy asiassa ja ilmaise asiat mahdollisimman tiiviisti, mutta ystävällisesti.
- Joukkueiden kuukausi-infoissa tulee kertoa vain oleelliset asiat. Voit myös kertoa lyhyesti joukkueen kuulumisia. Viestintäsuunnitelmasta löydät joukkueiden kuukausikirjeen muistilistan, josta voit tarkistaa mistä asioista joukkueelle tulee informoida.
- Joukkueiden WhatsApp-ryhmät on tarkoitettu tärkeisiin, ajankohtaisiin ja nopeaa reagointia vaativiin asioihin. Ryhmässä voidaan jakaa myös treeneissä otettuja videoita ja kuvia.
- Sosiaalisen median julkaisuissa muista aina julkaista sellaista materiaalia, joka edustaa seuraa ja on seuran arvojen mukaista.

JOUKKUEVIESTINTÄ

Valmentajien vastuulla on luoda kauden alussa MyClubiin kauden kilpailuista ja leireistä erilliset tapahtumat, näihin osallistumalla urheilija (alaikäisten kohdalla huoltajat) sitoutuu maksamaan kilpailumaksut ja leirien osallistumismaksut. Mikäli urheilija sairauden (tai muun erittäin pakottavan syyn) vuoksi joutuu perumaan matkan viime hetkessä, sitoutuu hän maksamaan kilpailumatkasta 50%, leirimaksuista laskutetaan pääsääntöisesti osallistujien mukaan.

Valmentajien tehtävänä on varmistaa, että joukkuelaisilla on kuvauslupa ennen kuin kuva- tai videomateriaalia voidaan käyttää esimerkiksi somekanavissa. Kuvaus- ja videointiluvat ovat tarkistettavissa myClubin kautta.

Sosiaalisen median päivitys:

Joukkueiden valmentajat ovat vastuussa joukkueen somekanavien päivittämisestä. Helpoin ja nopea tapa on kauden alussa valmentajien kesken koota simppelellä pohjalla kaikista kauden aikana tapahtuvista päivityksistä. Vuosikellosta löytyy mallipohja, jota valmentajat voivat hyödyntää Instagramin sisällön tuottamisen laatimisessa. Suunnitelman ei tarvitse olla tarkka, riittää, että pääkohdat ovat kaikkien valmentajien tiedossa ja ajankohdat, jolloin Instagramiin olisi hyvä tuottaa sisältöä. Aktiiviset Instagram-tilit luovat koko seurasta aktiivista ja positiivista kuvaa ja moni harrastuksen aloittamista miettivä usein katsoo läpi myös sosiaalisen median kanavat ja sisältö saattaa vaikuttaa päätökseen, aloittaako uusi harrastaja juuri meidän seurassamme. Muista siis julkaista vain positiivista sisältöä, joka on seuran arvojen mukaista!

• CHECK LIST •

JOUKKUEEN KUUKAUSIKIRJE



PÄIVÄMÄÄRÄT

Kuukauden tärkeät päivämäärät, kuten leirit, esiintymiset, kenraalit ja kilpailut



KILPAILUT

Mihin kilpailuihin joukkue osallistuu kauden aikana. Missä ja milloin kilpailut pidetään



MAKSUT

Maksut tulee maksettavaksi myClubin kautta. Maksuja ovat mm. lisenssi, jäsen- ja kausimaksu, joukkuevarusteet, ja kisamatkat



JOUKKUEVARUSTEET

Mitä varusteita joukkueelle tilataan ja mitä varusteet maksaa



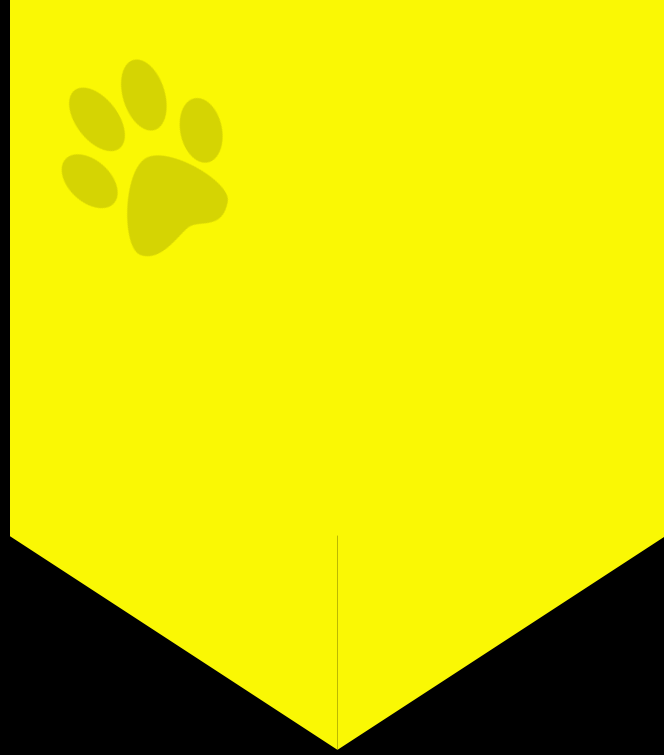
AJANKOHTAISET

Muut ajankohtaiset asiat kyseisenä kuukautena. Varmista myös onko seuran puolesta viestittävää



YLEISET KÄYTÄNNÖT

Esim. poissaolokäytäntö: miten ja kenelle ilmoitetaan poissaolot. Joukkueen säännöt ym. mikäli tarpeellista



KRIISIVIESTINTÄ

KRIISIVIESTINTÄ

Kriisiviestintään ei ole olemassa varmoja kaavoja, joiden avulla vältetään kriisin syntymistä. Kukaan ei voi onnistua täydellisesti kriisin sattuessa. Eteen saattaa kuitenkin milloin tahansa tulla yllättäviä tilanteista ja siksi kriiseihin täytyy yrittää varautua, jotta pystytään minimoimaan seuraukset ja vältetään kriisin paisuminen. Kun muistaa kriisiviestinnän tärkeimmät ominaisuudet: nopeus, saavutettavuus, avoimuus ja rehellisyys, on kriisiviestinnän peruspilarit hyvin hallussa ja niiden pohjalta on hyvä rakentaa kriisiviestintää tositilannetta varten.

Tämä kriisiviestintäsuunnitelma on jaettu kolmeen osaan. Ensimmäinen osa käsittelee kriisien ennakointia ja miten eri kriisitilanteisiin kannattaa varautua. Toinen osa auttaa seuraa toimimaan itse kriisin aikana. Kolmannessa osassa paneudutaan kriisin jälkeiseen toimintaan ja kriisin jälkeiseen debriefingiin. Kriisin jälkeisessä purkutilaisuudessa mietitään miten vastaisuudessa voidaan välttää samaa tapahtumaan uudestaan. Kriisiviestintäsuunnitelmastalöytyy tärkeät yhteystiedot, jotka tulee pitää aina ajantasalla.



ENNAKOI KRIISIT! MAHDOLLISIA KRIISITILANTEITA JA NIIHIN VARAUTUMINEN

1

TULIPALO

Huolehditaan omista laitteista ja ohjeistuksista. Ohjeistetaan valmentajat mahdollisen tilanteen varalle. Laitetaan hallille tiedot miten toimia tulipalo tilanteessa ja kehen olla yhteydessä.

2

LOUKKAANTUMINEN TREENEISSÄ

Varmistetaan turvalliset treeniolosuhteet ja painotetaan kaikille turvallisen treenaamisen tärkeyttä. Huolehditaan spottauksesta ja treenivälineistä. Ohjeistetaan valmentajat miten toimia loukkaantumistilanteessa ja käydään läpi perus ensiaputaidot.

3

MURTO/VARASTAMINEN

Kaikki ovet ja ikkunat pidetään kiinni, kun hallilla ei ole toimintaa. Ohjeistetaan valmentajat tarkistamaan ovet ja ikkunat treenien jälkeen. Jäsenille kerrotaan miten toimia murto/varastamis tilanteessa. Kaikki salainen tieto pidetään lukollisessa kaapissa ja kaikki laitteet on suojattu salasanalla, jotta arkaluontoisiin tietoihin ei päästä käsiksi.

4

KUOLEMA

Huolehditaan treenien turvallisuudesta sekä treenivälineiden turvallisuudesta. Valmistaudutaan tilanteeseen niin, että tiedetään miten toimia jos näin käy.

5

ONNETTOMUUS KILPAILU/LEIRIMATKALLA

Varmistetaan, että yhteistyökumppanit (kuljetusfirmat) ovat luotettavia ja heidän kalustonsa on kunnossa sekä henkilökunta ammattilaisia.

KRIISIN AIKANA

DTC:n kriisiviestintävastaava on puheenjohtaja Josefina. Kriisiin liittyvistä tiedoista tulee ilmoittaa välittömästi kriisiviestintävastaavalle.

Kriisiviestintävastaavan tulee aina tiedottaa kriisistä ensin sisäisesti.

Ulkopuolisille ja medialle kriisiä saa kommentoida vain ja ainoastaan

kriisiviestintävastaava. Kriisiin liittyvää informaatiota saa jakaa eteenpäin vain ja ainoastaan kun kriisiviestintävastaava on ensin myöntänyt siihen luvan. Esimerkiksi valmentajat saavat jakaa kriisin liittyvää tietoa urheilijoille vasta kun siihen on saatu lupa.

Kun kriisistä viestitään, tulee viesti ajatella lukijan kannalta. Viestistä pitää myös selkeästi käydä ilmi, mistä näkökulmasta viestittävä asia on kirjoitettu. Viestijän tulee ajatella sanomansa mieluiten lukijan, kuin omasta näkökulmasta. Kriisistä viestittäessä ei myöskään tule kaunistella totuutta, vaan asiasta kerrotaan rehellisesti. Jos asia on selvästi negatiivinen, ei silloin tule käyttää positiivisia ilmauksia kyseisessä asiayhteydessä. Kaunistelemalla asiaa, voi joutua syytetyksi esimerkiksi salailusta tai huijaamisesta.

Kriisissä tärkeää on tiedottamisen nopeus, vilpittömyys ja pyrkimys olla vuoropuhelussa kriisiä koskettavien osapuolien kanssa. Kriisitilanteissa oikean tiedonkulun merkitystä ei voi korostaa liikaa.

KRIISIN AIKANA

Kaikki kriisiin liittyvät tapahtumat kirjataan ylös, että seuran kriisiviestintävastaavat ja työntekijät pysyvät tilanteen tasalla. Apuna voidaan käyttää alla olevaa lokikirjamallia. Lokikirjan tulee olla sellaisessa muodossa (esim. sähköinen), että seuran työntekijät ja kriisiviestintävastaava voivat nähdä ja tarvittaessa muokata lokikirjaa. Lokikirjaan merkataan seuraavat tiedot: Ajankohta, kun jokin asia kriisiin liittyen ilmenee. Ketkä asiasta ilmoitti. Mitä kanavia käytettiin. Mikä oli itse asia ja mitä toimenpiteitä tehtiin.

Lisäksi valmentajilla on käytössä erillinen tapaturmadata-forms, jonne kerätään treenien aikana sattuneita tapaturmia ja niihin johtaneista tilanteista tietoa. Tapaturmadatan seuranta vastuu on valmennispäälliköllä.

Milloin	Ketkä	Kanava	Asia	Toimenpiteet
Milloin asia tapahtui	Asiaan liittyvät henkilöt	Mitä kautta tieto saatiin	Mikä oli kriisiin liittyvä asia	Mitä asiaan liittyviä toimenpiteitä tehtiin
Klo 18:43	Valmentaja soitti häkeen	puhelin	Vakava loukkaantuminen treeneissä.	Valmentaja soitti häkeen klo 18:45 ja ilmoitti tapahtuneesta kriisiviestintävastaavalle. Kriisiv.vastaava ottaa yhteyttä urheilijan huoltajaan ja kertoo alustavasti tilanteesta.
18:50	Kriisiv.vastaava	Puhelin	Seuran johdolle ilmoitus loukkaantumisesta	Kriisiv.vastaava ilmoittaa tapahtuneesta seuran johdolle ja työntekijöille ja ohjeistaa miten asiasta viestitään.
20:00	Kriisiv.vastaava	Puhelin	Kriisiv.vastaava selvittää soittamalla valmentajalle, mitä loukkaantumistilanteessa tapahtui.	Kriisiv.vastaava ottaa uudelleen yhteyttä loukkaantuneen huoltajaan ja selvittää huoltajalle tapahtunutta tilannetta.

KRIISIN JÄLKEEN

Debriefing

Kriisin jälkeen pyritään palaamaan normaalitilaan mahdollisimman nopeasti, mutta ensin pitää suorittaa kriisin ja kriisiviestinnän jälkiarviointi. Kriisin jälkeen seuran sisäisesti suoritetaan debriefing, eli kriisipurkutilaisuus. Alla olevat kysymykset käydään läpi ja vastauksien perusteella pystytään jatkossa reagoimaan mahdollisiin riskitekijöihin.

Mikä aiheutti kriisin? Lähtikö kriisi liikkeelle seuran sisältä? Miten voimme välttää samaa tapahtumasta uudelleen?

Havaittiinko kriisi ajoissa ja miten se havaittiin? Kuka huomasi tilanteet, ulkopuolinen vai joku seuran sisältä? Pystymmekö ensi kerralla itse huomaamaan tilanteen?

Miten viestintä käynnistyi? Oliko tehtävänjako selvillä? Tuliko yllätyksiä? Hoitko kaikki roolinsa?

Menikö viesti mediassa läpi? Korjattiinko mahdolliset väärät tiedot? Ketkä antoivat medialle haastatteluja? Mistä tai keneltä media sai lausuntoja?

Mitä puutteita havaittiin? Huomattiinko mahdollisia kehityskohtia? Mikä meni pieleen tai mikä olisi voinut epäonnistua? Tapahtuiko viivästyksiä tai väärinkäsityksiä, jos kyllä, niin mitä?

Vaikuttiko kriisi organisaation maineeseen? Mitä toimenpiteitä vaaditaan maineen palauttamiseksi?

PÄIVITETTÄVÄT TIEDOT



KRIISIVIESTINTÄVASTAAVA

Josefina Palvalin | 050 348 0676 |
josefina.palvalin@dreamteamcheer.fi



HARJOITUSPAIKAN OSOITE

Kuntokatu 17
33520, TAMPERE



MUUT TÄRKEÄT YHTEYSTIEDOT

Kriisiviestintävastaavan varalla on

Jani Järvelin | 044 744 3271 |
jani.jarvelin@dreamteamcheer.fi

**PIDÄ YLLÄ OLEVAT TIEDOT AINA
AJANTASALLA!**