

# Viestintä- ja kriisi- viestintäsuunnitelma



Hyvinkään voimistelu ja liikunta Hyvöli ry

Päivitetty X.X.2017

## Sisällys

1	Johdanto .....	3
2	Viestinnän tavoitteet .....	3
3	Kohderyhmät .....	3
4	Viestintäkanavat .....	3
	4.1 Sisäinen viestintä .....	3
	4.2 Ulkoinen viestintä .....	5
5	Vastuhenkilöt .....	7
6	Kriisiviestintä .....	7
	6.1 Kriisiryhmä/vastuut .....	8
	6.2 Mahdolliset kriisit .....	8
	6.3 Toiminta kriisitilanteissa .....	10
	6.4 Kriisin jälkihoito .....	13
	6.4.1 Kriisin analysointi ja purkaminen .....	13
	6.4.2 Jälkitiedottaminen .....	13
	6.5 Toimintavalmiudesta huolehtiminen .....	13
	Lähteet .....	15
	Liitteet .....	17

## 1 Johdanto

Hyvinkään voimistelu ja liikunta Hyvoli ry (myöhemmin Hyvoli) on Hyvinkääläinen liikuntaseura. Hyvoli liikuttaa pääosin lapsia ja nuoria, mutta seuralla on myös aikuisliikuntaa. Hyvolilla on sekä harraste -että kilpailutoimintaa nuorille. Seura on liikuttanut kaikenikäisiä jo yli yhdeksänkymmentä vuotta.

## 2 Viestinnän tavoitteet

Hyvolin viestinnässä noudatetaan viestintäkriteerejä, joita se on sitoutunut noudattamaan sinettiseura-nimikkeen saadessaan. Sinettiseuratoiminnan viestintäkriteerejä ja tavoitteita ovat

- viestinnän suunnitelmallisuus
- sen avoimuus
- vuorovaikutteisuus sekä
- selkeä roolitus viestinnässä.

## 3 Kohderyhmät

Hyvolin *sisäisen viestinnän* kohderyhmiä ovat hallitus, seurakoordinaattori, ohjaajat ja valmentajat, joukkueenjohtajat, vapaaehtoiset ja talkoolaiset, harrastajat ja kilpavoimistelijat sekä seuran varsinaiset jäsenet, kannattaja- ja kunniajäsenet. Myös nuorten voimistelijoiden huoltajat ovat viestinnän keskeinen kohderyhmä.

*Ulkoisen viestinnän* kohderyhmiä ovat paikallinen media, potentiaaliset jäsenet ja suuri yleisö, sekä Hyvinkään kaupunki. Ulkoihin kohderyhmiin kuuluvat myös HJM-alueyhteistyöseurat Mäntsälän Voimistelijat ry ja Järvenpään Voimistelijat ry, sekä lajiliitto Suomen Voimisteliitto ry.

## 4 Viestintäkanavat

Reittiä, jonka kautta sanoma matkaa lähettäjältä vastaanottajalle, kutsutaan kanavaksi. Viestintäkanavia voivat olla sanomalehdet, televisio, media, tilaisuudet tai vaikkapa kaupunki, jonka alueella tapahtuma järjestetään. Viestin lähettäjän näkökulmasta on äärimmäisen tärkeää pyrkiä valitsemaan hyvä kanava tai paikka viestille. Onnistunut kanavan valinta edesauttaa sanoman perille saamista ja tehoa. (Vuokko 2002, 72-74.) Hyvoli käyttää erilaisia viestintäkanavia sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä. Viestintäkanavilla on jokaisella omat roolinsa ja tarkoituksensa seuran viestinnässä.

### 4.1 Sisäinen viestintä



Sisäistä viestintää ovat yhteisön työntekijöiden keskinäinen viestintä. Sitä tarvitaan muun muassa tiedottamiseen, henkilöstön motivoimiseen, hyvän työilmapiirin säilyttämiseen ja luomiseen sekä liiketoiminnan kehittämiseen. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 14.) Sisäisen viestinnän päätavoitteena yhteisössä on avoin ja hyvä tiedonkulku (Honkala, Kortetjärvi-Nurmi, Rosenström & Siira-Jokinen 2013, 183).

Hyvoli käyttää sisäisessä viestinnässä seuraavia kanavia; Whatsapp, sähköposti, Nepton ja Intra. Näitä kanavia käytetään tiedottamiseen ja asiakirjojen jakoon seuran jäsenten, ohjaajien, valmentajien ja hallituksen kesken. Lisäksi seurassa järjestetään joukkueinfot kisaaville joukkueille kaksi kertaa vuodessa, aina kauden alussa.

#### WHATSAPP

Whatsappin tehtävänä on tavoittaa seuran jäsenet ja henkilökunta. Whatsappissa on joukkueittain perustettuja ryhmiä, jolloin valmentajat ja jäsenet pystyvät viestimään keskenään. Whatsappissa viestivät pääasiassa Hyvolin ohjaajat. Sovelluksen avulla saadaan äkillinen tieto reaaliajassa vastaanottajille.

#### SÄHKÖPOSTI

Sähköpostin välityksellä Hyvoli tavoittaa jäsenet ja jäsenten vanhemmat ajankohtaisilla asioilla ja tiedotteilla. Sähköpostiviestinnästä vastaa Hyvolin seurakoordinaattori. Sähköpostia Hyvoli lähettää muutamia kertoja vuodessa tai aina, kun on jotain ajankohtaista tiedotettavaa.

#### NEPTON

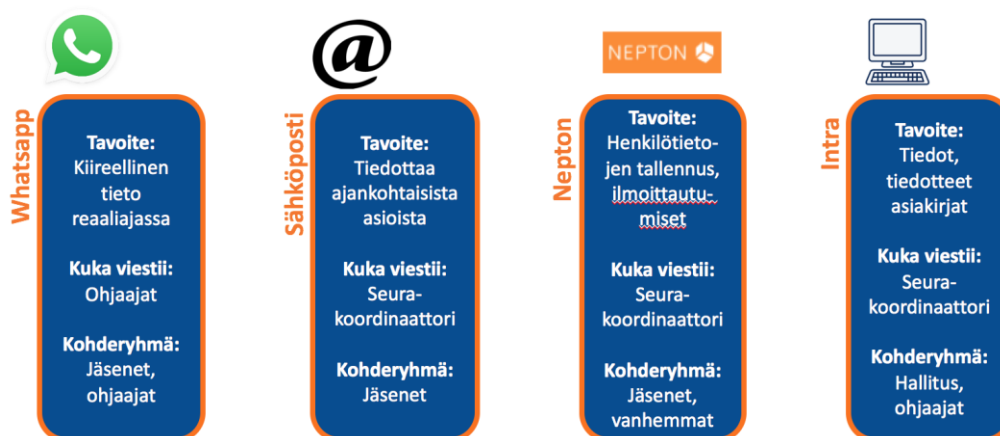
Neptonin välityksellä Hyvoli lähettää viestejä jäsenille ja jäsenten vanhemmille. Neptonin avulla tiedotteet ja viestit kulkevat sen kohderyhmille tehokkaasti. Viestimistä Neptonin kautta vanhemmille ja jäsenille harjoittaa lähinnä Hyvolin valmentajat ja joukkueenjohtajat. Neptonia käytetään aina silloin, kun ei ole kiireistä tiedotettavaa.

#### INTRA

Hyvoli käyttää Intraa hallituksen ja ohjaajien kesken. Hyvolin kotisivuilla on linkit hallituksen ja ohjaajien Intraan. Intraan lisätään asiakirjoja, ajankohtaisia asioita ja tiedotteita. Intran viestinnästä vastaa Hyvolin seurakoordinaattori. Intran tavoitteena on myös saada hallituksen tekemät päätökset helposti jäsenten ja ohjaajien tietoon.



## Sisäiset viestintäkanavat



Kuvio 1: Sisäiset viestintäkanavat

### 4.2 Ulkoinen viestintä

Ulkoisella viestinnällä tarkoitetaan tietojen vaihtoa organisaation sisällä sekä organisaatioiden ja henkilöiden välillä (Equal rights association 2014, 7). Ulkoista viestintää tarvitaan uutisointiin ja tiedottamiseen (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 14). Ulkoista viestintää on kaikki se, mitä organisaatio kertoo ja viestii itsestään ulospäin. Ulkoisen viestinnän tehtäviä ovat myynti, markkinointi ja maineen ylläpitäminen. (Linturi 2011.)

Hyvoli käyttää ulkoisessa viestinnässä seuraavia kanavia; Instagram, Facebook, Aamuposti ja seuran omat verkkosivut. Kaikkia kanavia käytetään pääsääntöisesti markkinointiin ja seuran asioiden tiedottamiseen.

#### INSTAGRAM

Instagramin tavoitteena on markkinoida seuraa, joukkueita ja erilaisia tapahtumia kuvin sekä videoin. Viestinnästä ja päivittämisestä vastaa Hyvolin sosiaalisen median vastaava. Instagramia päivitetään viikoittain ja sen kohderyhmänä ovat nykyiset jäsenet, mahdolliset uudet jäsenet sekä tukijat. Instagram tavoittaa parhaiten nuoret harrastajat. Tällä hetkellä Hyvolilla on Instagramissa noin 600 seuraajaa.



## FACEBOOK

Facebookia käytetään Hyvolin markkinointiin päivittämällä kuvia ja videoita esimerkiksi seuran joukkueista, harjoituksista ja kilpailuista. Sivulla markkinoidaan keväisin sekä syksyisin alkavia liikuntaryhmiä ja seuran toimintaa. Viestinnästä ja päivittämisestä vastaa Hyvolin sosiaalisen median vastaava. Facebookia päivitetään lähes päivittäin, mutta vähintäänkin viikoittain.

Kohderyhmänä ovat nykyiset jäsenet, mahdolliset uudet jäsenet sekä tukijat. Facebook-sivut tavoittavat ison yleisön ja ovat todennäköisempi kanava tavoittaa harrastajien vanhempia kuin esimerkiksi Instagram. Tällä hetkellä tykkääjiä Hyvolin Facebook-sivuilla on noin 550. Hyvolin Facebook-seinälle voivat kirjoittaa seuraajat ja näin se toimii myös asiakaspalvelukanavana sekä tarjoaa mahdollisuuden vuorovaikutteiseen keskusteluun.

## AAMUPOSTI

Hyvoli käyttää ulkoiseen viestintään paikallista sanomalehteä Aamupostia. Aamupostiin tiedottamisen päätavoite on markkinointi. Lehdessä tiedotetaan keväisin ja syksyisin alkavista ryhmistä sekä kursseista. Lehtimainonnasta vastaa viestintä- ja markkinointivastaava. Kohderyhmänä ovat uudet potentiaaliset jäsenet, nykyiset jäsenet sekä potentiaaliset yhteistyökumppanit.

Lisäksi Hyvolilla on Aamupostin internetsivuilla kumppanit-palsta. Hyvoli julkaisee kumppanit-palstalla säännöllisesti kirjoituksia esimerkiksi joukkueidensa menestyksestä kilpailuissa. Aamupostin kumppanit-palsta toimii Hyvolin lehdistötiedotteiden suorajulkaisukanavana. Kumppanit-palstan kautta Aamuposti poimii painettuun lehteensä uutisia Hyvolin toiminnasta.

## VERKKOSIVUT

Hyvoli käyttää seuran verkkosivuja pääsääntöisesti ulkoiseen tiedottamiseen. Verkkosivujen päätavoite on antaa mahdollisimman paljon tietoa seurasta. Sivujen päivittämisen hoitaa seurakoordinaattori. Sivut päivitetään aina, kun jotain tiedotettavaa on, eli noin viikoittain. Kotisivujen kohderyhmänä ovat kaikki Hyvolin liikuntatarjonnasta kiinnostuneet.



## Ulkoiset viestintäkanavat



Kuvio 2: Ulkoiset viestintäkanavat

### 5 Vastuuhenkilöt

Seuran puheenjohtaja on aina viimeisimpänä vastuussa viestintäkanavista, jos tilanne sen vaatii. Puheenjohtajan tehtäviin kuuluu yhteydenpito yhteistyökumppaneihin ja muihin sidosryhmiin. Hän kutsuu hallituksen koolle ja pitää kokoukset. Puheenjohtaja myös valvoo, että seurassa toimitaan yhdessä asetettujen viestinnän toimintaperiaatteiden mukaan.

Viestintävastaava valmistelee medialle (esim. Aamuposti) menevät tiedotteet. Hän myös vastaa pääosin seuran ulkoisesta viestinnästä sosiaalisen median vastaavan kanssa. Somevastaava vastaa nimensä mukaan sosiaalisen median päivittämisestä.

Seurakordinaattorin tehtäviin kuuluu sisäisen viestinnän johtaminen sekä seuran internetsivujen päivittäminen some-vastaavan kanssa.

### 6 Kriisiviestintä

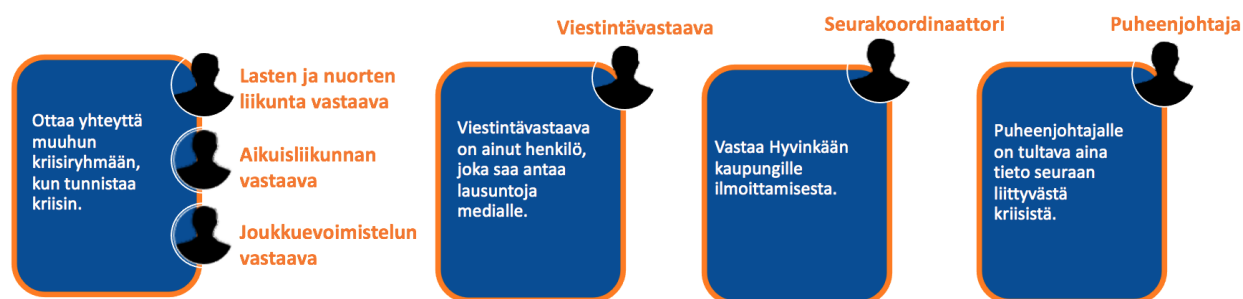
Kriisiksi kutsutaan tilannetta, tapahtumaa tai prosessia, mikä voidaan ennustaa tai kuvitella tapahtuvan, mutta sitä ei osata odottaa (Korhonen & Rajala 2011, 89). Tällaisia tapahtumia voivat olla esimerkiksi äkilliset onnettomuudet tai tapahtumaketjut, mitkä uhkaavat seuran mainetta. Kohdassa 6.2 Mahdolliset kriisit käsitellään syvemmin Hyvolin mahdollisia kriisejä. Kriisiviestinnällä pyritään vuorovaikutteisesti viestijän ja vastaanottajan välillä antamaan mahdollisimman paljon totuudenmukaista tietoa kriisistä.



Kriisiviestinnän tulee olla avointa ja vuorovaikutteista sekä suunnitelmallista, aivan kuten viestinnän muutenkin. Hyvinkään kaupunki on ohjeistanut hyvinkääläisiä organisaatioita, jotka käyttävät kaupungin tiloja, että heillä tulisi olla kriisiviestintäsuunnitelma. Kaikkein suurimmissa kriiseissä seura ottaa yhteyttä Hyvinkään kaupunkiin ja saa tarvittaessa sieltä tukea kriisin hoitoon.

## 6.1 Kriisiryhmä/vastuut

Kriisiryhmän peruskokoonpanoon kuuluu puheenjohtaja, viestintävastaava, seurakoordinaattori, lasten ja nuorten liikunnan vastaava, aikuisliikunnan vastaava ja joukkuevoimistelun vastaava.



Kuvio 3: Hyvolin kriisiryhmä

Liikunta- ja voimisteluvastaavien tehtäviin kuuluu arvioida kriisin vakavuus ja ilmoittaa tilanteen mukaan joko yhdelle tai koko muulle kriisiryhmälle tilanteesta. Kriisistä kaupungille ilmoittamisesta vastaa seurakoordinaattori, kun taas viestintävastaava valmistelee medialle sekä sosiaaliselle medialle menevät lausunnot.

## 6.2 Mahdolliset kriisit

Kriisejä on mahdollista lajitella monin eri tavoin. Tavallisesti kriisit luokitellaan esimerkiksi organisaation toiminnan, toimintaympäristön ja organisaatiotyypin mukaan. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 110.) Kehittääkseen kriisiviestintäsuunnitelman, organisaatio tarvitsee tietoa eri kriisityypeistä ja kaiken saatavan tiedon mahdollisista kriiseistä, sekä toimenpiteet estääkseen näitä kriisejä. (Coombs 2015.)

Hyvoli on arvioinut oman toimintansa kannalta potentiaalisimmat kriisit, joita seuralle voitulla vastaan. Mahdolliset kriisit on luokiteltu viiteen eri ryhmään; onnettomuudet, väkivalta, talouskriisit, mainekriisit ja muut kriisit. Alla olevassa taulukossa on esitetty Hyvolin mahdolliset kriisit luokiteltuina eri ryhmiin.





Onnettomuudet	Väkivalta	Talouskriisit	Mainekriisit	Muut
Lievät henkilöonnettomuudet	Näpistys	Asiakaskato	Virheelliset huhut	Syömishäiriöt
Vakavat henkilöonnettomuudet	Pahoinpitely	Rajut hinnan korotukset	Väärät uutiset	Doping
Kuolemantapaukset	Seksuaalinen hyväksikäyttö	Väärinkäytökset	Taitamaton viestintä	
Tulipalo, sähkökatkot, vesivahinko	Ilkivalta		Julkiset reklamaatiot	

Taulukko 1: Hyvolin mahdolliset kriisit

### ONNETTOMUUDET

Lievät henkilöonnettomuudet, eli esimerkiksi pienet haavat ja nyrjähdykset ovat hyvin mahdollisia ja usein tapahtuvia pienempiä kriisejä. Vakavia henkilöonnettomuuksia ovat esimerkiksi sairaskohtaukset tai sairaalakäyntiin johtavat tilanteet, kuten aivotärähdys tai luiden murtuminen. Kuolemantapaukset ovat myös vakavia henkilöonnettomuuksia ja niiden mahdollisuus on hyvä tiedostaa. Tulipalot, sähkökatkot ja vesivahingot esimerkiksi harjoitustiloissa tai seuran kilpailuissa on myös hyvä ottaa huomioon.

### VÄKIVALTA

Väkivallaksi luokiteltuihin kriiseihin kuuluvat esimerkiksi näpistys, pahoinpitely, seksuaalinen hyväksikäyttö ja ilkivalta, kuten esimerkiksi harjoittelutilojen seiniin piirtely tai joukkuekaverin omaisuuden tärvely.

### TALOUSKRIISIT

Talouskriiseihin luokitellaan esimerkiksi Hyvolin asiakaskato, rajut hinnankorotukset ja väärinkäytökset, eli esimerkiksi seuralle kerättyjen varojen väärinkäyttö.

### MAINEKRIISIT

Mainekriiseihin kuuluvat Hyvolin mainetta uhkaavat tekijät, kuten virheelliset huhut, väärät uutiset, taitamaton viestintä ja julkiset reklamaatiot. Mainekriisejä voivat olla esimerkiksi Hyvolin Facebook-sivuille postattu julkinen päivitys, jossa kyseenalaistetaan seuran toimintaa. Virheelliset huhut ja väärät uutiset kriisitilanteen jälkeen eri medioille voivat vahingoittaa ja haitata seuran toimintaa jatkossa. Myöskin taitamaton viestintä voi hankaloittaa seuran toimintaa.

### MUUT

Muita mahdollisia kriisejä, joita Hyvolin toiminnassa voi esiintyä ovat esimerkiksi erilaiset syömishäiriöt ja doping-tapaukset.



Kohdassa 6.3 Toiminta kriisitilanteessa kerrotaan, kuinka mahdollisissa kriisitilanteissa toimitaan ja kenen vastuulla tiedottaminen on. Riippuen kriisin laadusta ja suuruudesta, on sille erilaiset toimenpiteet.

### 6.3 Toiminta kriisitilanteissa

Kriisitilanteen tai mahdollisesti sellaiseksi kehittyvän tilanteen havainnut henkilö on vastuussa tapahtuneesta ilmoittamisesta kriisiryhmän jäsenelle niin pian kuin mahdollista. On myös varmistettava viestin perillekulku ja pidettävä kriisiryhmää ajan tasalla tapahtuneesta.

Tiedon saanut kriisiryhmän jäsen informoi muita kriisiryhmään kuuluvia henkilöitä, jotka arvioivat tilanteen luonteen, laajuuden ja mille kohderyhmille siitä tulee tiedottaa (Karhu & Henriksson 2008, 63). Kriisi voi olla Hyvolin sisäinen kriisi, jolloin riittää kun tiedotetaan sisäisille kohderyhmille kuten ohjaajille, valmentajille, joukkueenjohtajille ja nuorten huoltajille, tai kriisi, josta tulee tiedottaa myös ulkoisille kohderyhmille kuten kaupungille tai lajiliitolle. Olennaista on tiedottaa tapahtuneesta oikeita henkilöitä, eli niitä joita asia koskee, jotka ovat osallisia tilanteessa tai joiden tulee saada asiasta tietoa (Karhu & Henriksson 2008, 64).

Harrastetoiminnan harjoituksissa tapahtuneessa onnettomuustilanteessa ohjaaja ottaa ensisijaisesti yhteyttä lasten ja nuorten liikunnan vastaavaan/aikuisliikunnan vastaavaan, joka ilmoittaa tilanteesta viestintävastaavalle. Joukkuevoimistelun harjoituksissa samankaltaisessa tilanteessa valmentaja ottaa ensisijaisesti yhteyttä joukkuevoimistelun vastaavaan, joka tiedottaa tapahtuneesta viestintävastaavaa. Viestintävastaava huolehtii, että myös kriisiryhmään kuuluvat puheenjohtaja ja seurakoordinaattori saavat tiedon asiasta. Jos tilanne vaatii, on otettava välittömästi yhteys pelastusviranomaisiin.



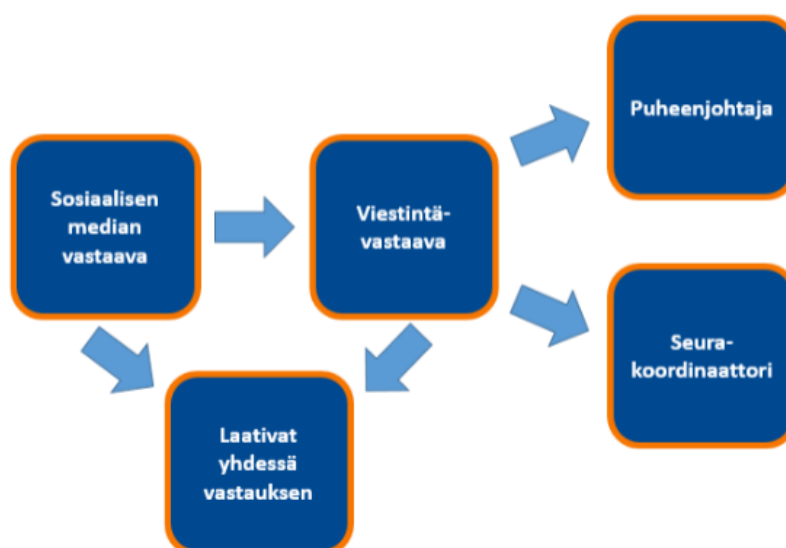
## Kriisiviestinnän kulku harjoituksissa tapahtuvassa loukkaantumisessa



Kuvio 4: Kriisiviestinnän kulku harjoituksissa tapahtuvassa loukkaantumisessa

Sosiaalisessa mediassa ilmenevissä Hyvolin mainetta uhkaavissa kriiseissä sosiaalisen median vastaava ottaa yhteyttä viestintävastaavaan, joka tiedottaa asiasta hallituksen puheenjohtajaa sekä seurakoordinaattoria. Viestintävastaava ja sosiaalisen median vastaava vastaavat yhdessä viestinnästä sosiaalisessa mediassa mainekriisin noustessa.

## Kriisiviestinnän kulku sosiaalisen median mainekriisissä



Kuvio 5: Kriisiviestinnän kulku sosiaalisen median mainekriisissä



Hyvinkään kaupunkiin otetaan yhteys suuremman kriisin ollessa kyseessä, kuten vakava loukkaantuminen, kaupungin tiloista aiheutuneet tai niitä vahingoittaneet kriisit. Jos kriisi vaatii medialle tiedottamista, tästä vastaa yksinomaan viestintävastaava. Kukaan muu henkilö ei saa antaa lausuntoja medialle.

Kriisiviestinnässä käytettävät kanavat on pääasiassa samoja kuin Hyvolin normaalit viestinnän kanavat. Kriisiviestinnässä käytettäviä kanavia ovat puhelin(soitto), sähköposti, Intra, seuran verkkosivut ja Facebook-sivut. Kriisin niin vaatiessa tehdään lehdistötiedote tai pidetään tiedotustilaisuus medialle. Dokumentin liitteistä löytyy mallipohja kriisitiedotteelle.

Kanavat on valittava kriisitilanteen luonteen ja vakavuuden, sekä tiedotettavien kohderyhmien mukaan. Kaikkein kiireellisimmissä tapauksissa, kuten onnettomuuksissa ja loukkaantumisissa kun tieto pitää saada nuoren vanhemmille mahdollisimman nopeasti, otetaan yhteyttä puhelimitse. Sähköpostia käytetään kriisistä tiedottamiseen yhteistyökumppaneille, sidosryhmille ja nuorten vanhemmille silloin, kun tiedotettava asia on vähemmän kiireellinen. Seuran verkkosivuilla ja Facebook-sivuilla voidaan tiedottaa laajemmin jäseniä tapahtuneesta, ja Intraa käytetään kriisiviestinnän sisäisenä kanavana, kun ohjaajille on tarpeen tiedottaa toimintaohjeita tilanteessa toimimiseen. Lehdistötiedotteen laatiminen tai tiedotustilaisuuden järjestäminen voi tulla kyseeseen silloin, kun kyseessä on laajemmin mediaa kiinnostava kriisi.

## Kriisiviestinnän kanavat



Kuvio 6: Kriisiviestinnän kanavat



## 6.4 Kriisin jälkihoito

Kriisin jälkihoito alkaa heti, kun kriisitilanne on ohi. On tärkeää, että kriisi puretaan ja analysoidaan jälkikäteen. Kriisin jälkeen tunnustetaan kaikki ne virheet, joita yhdistys on saattanut tehdä ja korjataan havaitut puutteet seuraavaa kertaa varten. (Karhu & Henriksson 2008, 94.) Kriisin jälkihoito on tärkeää, sillä hyvin tehdyn jälkityön ansiosta pystytään välttämään vastaavanlaiset kriisit tulevaisuudessa.

### 6.4.1 Kriisin analysointi ja purkaminen

Kriisin jälkihoitoon kuuluvat kriisin purkaminen ja analysointi. Näiden avulla Hyvoli pystyy parantamaan toimintaansa kriisitilanteessa ja ehkäisemään uusien kriisien syntymistä. Kriisin jälkipuinnin aikana kriisiryhmän ja koko seuran kannattaa miettiä seuraavia kysymyksiä:

1. Miksi kriisi syntyi?
2. Havaittiinko kriisi tarpeeksi aikaisin?
3. Miten kriisiviestintä toimi? Havaittiinko siinä jotain puutteita?
4. Aloittiko kriisiryhmä työnsä ajoissa?
5. Käynnistykö tiedottaminen kriisistä nopeasti?
6. Toimiko sidosryhmäviestintä?
7. Miten medialle informoitiin asiasta?
8. Miten haastattelut ja tiedotustilaisuudet hoidettiin?
9. Liikkuiko julkisuudessa arvailuja tai huhuja kriisistä?
10. Vaikuttiko kriisi seuran maineeseen?
11. Mitä kriisistä voidaan oppia?

### 6.4.2 Jälkitiedottaminen

Kriisin jälkeen on tunnustettava kaikki ne virheet, joita on saatettu tehdä ja korjattava havaitut puutteet heti kriisitilanteen päätyttyä. (Karhu & Henriksson 2008, 94.) Jälkitiedottaminen kriisin jälkeen on erittäin tärkeää. Jälkitiedotteessa kerrotaan; miten kriisi on hoidettu ja mitä seura on oppinut kriisistä sekä miten voidaan välttää vastaavanlaisia kriisejä tulevaisuudessa. (Jyväskylän yliopisto, 2015.) Jälkitiedotteen mallipohja löytyy dokumentin liitteistä.

## 6.5 Toimintavalmiudesta huolehtiminen

Kriisiviestintäsuunnitelman toimintavalmiudesta huolehtiminen on erityisen tärkeää ja se on hyvä tarkistaa sekä tarvittaessa päivittää vuosittain Hyvolin hallituksen kokouksessa. Kriisiviestintäsuunnitelman päivittämisen hoitaa Hyvolin hallitus. Samalla on hyvä tarkistaa, että kriisiviestintäsuunnitelman yhteystiedot ovat ajan tasalla.



Hyvolin valmentajat, joukkueenjohtajat ja muu henkilöstö on asianmukaisesti koulutettu ensiapuvalmiuteen ja heidän osaamista päivitetään säännöllisesti. Hyvoli huolehtii, että jokainen valmentaja ja ohjaaja ovat tietoisia, miten kriisitilanteissa toimitaan ja että he ovat perehtyneet seuran kriisiviestintäsuunnitelmaan.

Kriisiviestintäsuunnitelman mahdollisista muutoksista tulee tiedottaa mahdollisimman nopeasti muutosten tekemisen jälkeen. Tiedotus tehdään sähköisesti Intranetin kautta henkilöstölle sekä Hyvolin verkkosivuilla oleva kriisiviestintäsuunnitelma päivitetään ajantasalle.

Hyvoli lähettää kriisiviestintäsuunnitelman Hyvinkään kaupungin viestintäpäällikölle. Hyvinkään kaupunki pidetään ajantasalla mahdollisista muutoksista kriisiviestintäsuunnitelmassa.

Kriisiviestintäsuunnitelman toimivuutta ja toimintavalmiutta on hyvä testata vuosittain. Kriisitilanteista tehdään vuosittain koostettu raportti.



## Lähteet

Honkala, P. Kortetjärvi-Nurmi, S. Rosenström, A. Siira-Jokinen, S. 2013. Linkki. Työyhteisön viestintä. Bookwell Oy: Porvoo

Karhu, M. & Henriksson, A. 2008. Skandaalit ja katastrofit. Käytännön kriisiviestintäopas. Helsinki: Infor.

Korhonen, N. Rajala, R. 2011. Viestinnän prosessointi. Koreografia kaaokselle. Helsinki: Talentum

Kortetjärvi-Nurmi, S Murtola, K. 2015. Areena Yritysviestinnän käsikirja. Helsinki: Edita

Lohtaja-Ahonen, S. & Kaihovirta-Rapo, M. 2012. Tehoa työelämän viestintään. 2. uudistettu painos. Talentum Media Oy

Lohtaja-Ahonen, S. Kaihovirta-Rapo, M. 2007. Tehoa työelämän viestintään. WS Bookwell Oy: Juva

Vuokko, P. 2002. Markkinointiviestintä Merkitys, vaikutus, keinot. Helsinki: WSOY.



## Sähköiset lähteet

Coombs, T. 2015. Ongoing crisis communication: planning, managing and responding. Viitattu 10.2.2017.

[https://books.google.fi/books?id=CkkXBAAAQBAJ&lpg=PR1&ots=NGCdXgdm9h&dq=crisis%20management%20-%20crisis%20types&lr=lang\\_en&hl=fi&pg=PR1#v=onepage&q=crisis%20management%20-%20crisis%20types&f=false](https://books.google.fi/books?id=CkkXBAAAQBAJ&lpg=PR1&ots=NGCdXgdm9h&dq=crisis%20management%20-%20crisis%20types&lr=lang_en&hl=fi&pg=PR1#v=onepage&q=crisis%20management%20-%20crisis%20types&f=false)

Equal rights association. 2014. Internal and external communication. Viitattu 1.3.2017.

<http://www.lgbti-era.org/img/about/Internal%20and%20external%20communication.pdf>

Jyväskylän yliopiston viestinnän linjaukset, viite 2. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 8.2.2017.

<https://www.jyu.fi/hallinto/strategia/periaatteet/kriisiviestinta.pdf>

Linturi, J. 2011. Ulkoinen viestintä. Viitattu 5.3.2017.

<http://ilmiopohjaisuus.ning.com/group/tiedottaminen/forum/topics/ulkoinen-viestint>





## Liitteet

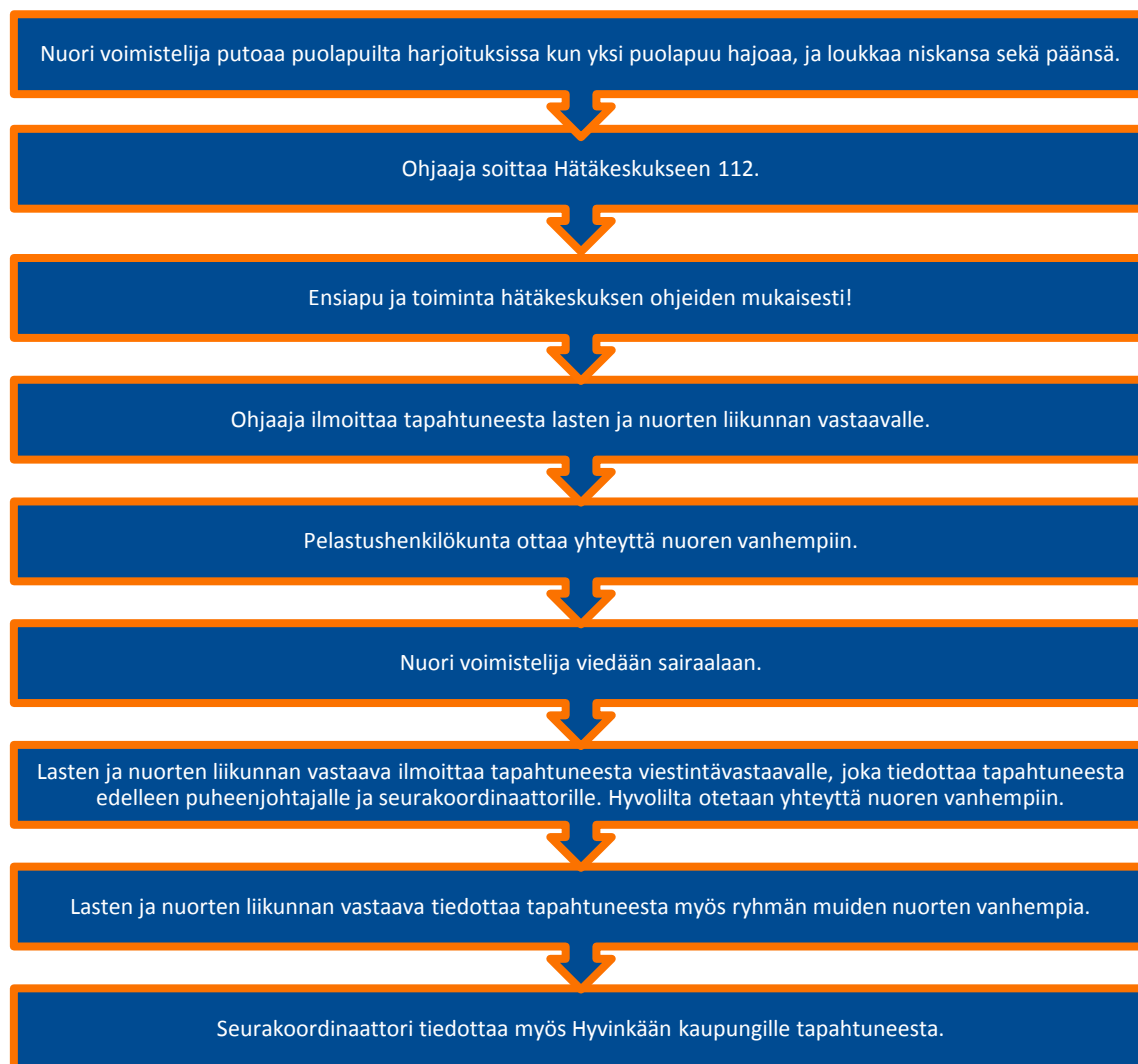
Liite 1: Skenaario: Ilkivalta .....	18
Liite 2: Skenaario: Loukkaantuminen.....	19
Liite 3: Skenaario: Mainekriisi .....	20
Liite 4: Kriisitiedotteen mallipohja .....	21
Liite 5: Jälkitiedotteen mallipohja .....	22
Liite 6: Yhteystiedot.....	23



Liite 1: Skenaario: Ilkivalta



## Liite 2: Skenaario: Loukkaantuminen



Liite 3: Skenaario: Mainekriisi



Liite 4: Kriisitiedotteen mallipohja

# Kriisitiedotemalli

Pvm

Otsikko

Mitä on tapahtunut?

Missä, milloin, kenelle?

Mikä on tapahtuneen syy?

Millaisia seurauksia tapahtuneella on?

Mihin toimiin on ryhdytty?

Milloin annetaan lisätietoa ja miten?

Lisätietoja antaa:

Viestintävastaava

Nimi

Puhelinnumero

Sähköpostiosoite



Liite 5: Jälkitiedotteen mallipohja

## Jälkitiedotemalli

Pvm

Miten kriisi hoidettiin?

Kerrotaan kuinka kriisi alkoi ja miten se hoidettiin.

Mitä seura oppi kriisistä?

Kerrotaan, mitä kriisistä opittiin ja kuinka se huomioidaan tästä eteenpäin.

Miten vastaavanlaisia kriisejä vältetään tulevaisuudessa?

Kerrotaan, mitä toimenpiteitä on tehty, jotta samanlaiset kriisit vältetään tulevaisuudessa.

Lisätietoja antaa:

Viestintävastaava

Nimi

Puhelinnumero

Sähköpostiosoite



Liite 6: Yhteystiedot

Kriisiryhmä:

	<b>Puhelinnumero</b>	<b>Sähköposti</b>
<b>Puheenjohtaja</b>		
Arja Puputti-Rantsi	050 544 5944	arja.puputtirantsi@gmail.com
<b>Seurakoordinaattori</b>		
Visa Korhonen	040 024 5558	toimisto@hyvoli.fi
<b>Markkinointi- ja viestintävastaava</b>		
Marika Hahtala	040 824 8986	marika.hahtala@gmail.com
<b>Lasten ja nuorten liikunnan ja aikuisliikunnan vastaava</b>		
Linda Aaltonen	045 672 5677	linda.hyvoli@gmail.com
<b>Joukkuevoimistelun vastaava</b>		
Nea Leinonen	045 118 6918	nea.leinonen@saunalahti.fi

Hyvinkään kaupungin yhteyshenkilöt:

	<b>Puhelinnumero</b>	<b>Sähköposti</b>
<b>Kaupunginjohtaja</b>		
Jyrki Mattila	040 541 9576	jyrki.mattila@hyvinkaa.fi
<b>Sivistystoimenjohtaja</b>		
Pentti Halonen	040 704 9901	pentti.halonen@hyvinkaa.fi
<b>Viestintäpäällikkö</b>		
Sari-Leena Lund	040 754 8901	sari-leena.lund@hyvinkaa.fi

