



Lapin yliopiston ylioppilaskunnan viestintästrategia, liite: Kriisiviestintäohjeistus

Kriisiviestintä

Lapin yliopiston ylioppilaskunnan viestintäsuunnitelmaan sisältyvä kriisiviestintäohjeistus ohjaa ylioppilaskunnan viestinnällisiä toimia kriisitilanteessa. Ylioppilaskunnan kontekstissa kriisi tarkoittaa poikkeustilannetta, jolla on tai voi olla yllättäviä ja negatiivisia vaikutuksia ylioppilaskuntaan, ylioppilaskunnan maineeseen tai toimintaedellytyksiin. Kriisi on uusi ja/tai odottamaton tilanne, jossa vanhat ratkaisut eivät enää toimi ongelmien ratkaisemiseksi. Kriisitilanne voi syntyä niin LYYn oman tai muiden toimijoiden tai henkilöiden toiminnan seurauksena.

Kriisiviestintä on ennen kaikkea organisaatioviestinnän työkalu. Kriisiviestinnän tavoitteena on tiedottaa tarvittavia henkilöitä ja sidosryhmiä kriisitilanteesta, sen syistä ja seurauksista, sekä antaa tarvittavia toimintaohjeita. Kriisiviestinnällä taataan kaikkien tarvittavien tahojen tiedonsaanti ja pyritään ehkäisemään kriisitilanteen paheneminen. Kriisiviestintä takaa myös turvallisuuden, luotettavuuden sekä maineen säilymisen niin ylioppilaskunnan kuin muiden asianosaisten näkökulmasta. Kriisiviestinnällä voidaan myös esimerkiksi ehkäistä tilanteen paheneminen tai taata kriisin osallisten turvallisuus, yksityisyys ja maine.

Kriisiviestintä on tehostettua ja suunnitelmallista viestintää, johon liittyy voimakkaasti myös tilanteen ennakointi ja siihen liittyvien riskien ehkäisy. Kriisitilanteessa tulee välittää todenmukaista tietoa, jolla ehkäistään virheellisen tiedon leviämistä. Kriisin salailu ja vastuun välttely pahentavat kriisiä ja heikentävät ylioppilaskunnan tai kriisin keskiössä olevan tahon mainetta.

Mikäli kriisitilanteeseen liittyy rikos tai sen uhka, tai jos kriisitilanne sitä muuten vaatii, on aina välittömästi oltava yhteydessä viranomaiseen.

Lapin yliopiston ylioppilaskunta pyrkii aktiivisesti ehkäisemään kriisejä ennakoimalla ja valmistautumalla erilaisiin tilanteisiin ja olosuhteisiin esimerkiksi yliopistolla, ylioppilaskunnan tapahtumissa tai muussa toiminnassa. Kriisiviestintäohjeistukseen perehtyminen on osa uusien toimihenkilöiden perehdytystä ja on tärkeää, että kaikki organisaation toimihenkilöt tietävät sen sisällön.

Vastuut kriisitilanteessa

Kriisitilanteen sattuessa tiedotetaan aiheesta ensimmäiseksi LYYn pääsihteerä, hallituksen puheenjohtajistoa sekä edustajiston puheenjohtajaa. Tämä ylioppilaskunnan pääsektori ottaa vastuun kriisinhallinnasta ja suunnittelee kriisiviestinnän etenemisen mahdollisten muiden vastuuhenkilöiden, kuten ylioppilaskunnan viestintäsektorin, kanssa. Pääsektori vastaa kriisitiedottamisen järjestämisestä ja vastuunjaosta.

Tiedustelut ohjataan kriisin alkuvaiheessa pääsihteerille, joka neuvottelee toimintatavoista yhdessä puheenjohtajiston, hallituksen, henkilökunnan ja mahdollisesti muiden asianomaisten kanssa. Ylioppilaskunnan edustajana hallituksen puheenjohtaja tai tarvittaessa varapuheenjohtaja on ensisijainen vastaaja medialle, ellei toisin päätetä.

Jos kyseessä on laajempi kuin ylioppilaskunnan sisäinen kriisi, kriisiviestintää hoidetaan yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa. Mikäli kriisiä hoidetaan viranomaistehtävänä, johtava viranomainen vastaa tiedottamisesta.

Viestinnän toteuttaminen

Kriisiviestinnän käytännön toteutukseen kuuluu neljä vaihetta: tiedottaminen, ohjaus, palvelu ja tuki sekä seuranta ja jälkítiedotus.

Tiedottaminen

Tiedottaminen kriisitilanteesta toteutetaan sisältä ulospäin. Asianomaisten sekä läheisimpien sidosryhmien tiedottamisen tulee tapahtua ennen julkista tiedottamista. Sisäinen tiedotus hoidetaan ensisijaisesti kasvokkain, muutoin puhelimitse. Kriisin sattuessa tilanne analysoidaan ja viestintä suunnitellaan sen pohjalta.

Ensisijaisena ulkoisen kriisiviestinnän kanavana toimivat LYYn verkkosivut, ja muita viestintäkanavia käytetään niiden tukena. Kriisitilanteesta riippuen voi olla perusteltua antaa tilanteesta myös lehdistötiedote tai järjestää tiedotustilaisuus. LYY viestii avoimesti ja totuudenmukaisesti myös kriisitilanteessa. Ylioppilaskunta suojelee kuitenkin aina asianomaisten yksityisyyttä.

Keskeisiä kysymyksiä tilannekuvan hahmottamisessa ja viestinnän suunnittelussa ovat esimerkiksi seuraavat:

- Millainen on kriisin laatu?
- Mitä mahdollisia seurauksia kriisillä on?
- Mitä vahinkoja kriisi voi aiheuttaa?
- Miten lisätietoja annetaan?
- Mitä kerrotaan osallisille?
- Mitä kerrotaan sidosryhmille?
- Mitä kerrotaan medialle?

Ohjeistus

Kriisin aikana ylioppilaskunta antaa tilanteen sitä vaatiessa toimintaohjeita. Toimintaohjeiden antaminen on suunnitelmallista. Toimintaohjeita annetaan mahdollisuuksista ja tilanteen vakavuudesta riippuen mahdollisimman kattavasti.



Palvelu ja tuki

Tarvittaessa kriisitilanteessa järjestetään kriisitukea ja keskusteluapua ylioppilaskunnan resurssit huomioon ottaen. Kriisitukea tarjotaan oikea-aikaisesti ja tuen tarvitsijat ohjataan sitä tarjoavan tahon tai palvelun piiriin.

Seuranta ja jälkitiedotus

Ylioppilaskunta seuraa kriisitilannetta ja sen mahdollisia seurauksia ja viestii niistä tarpeen mukaan. Ylioppilaskunta seuraa kriisin jälkeen aktiivisesti etenkin sosiaalista mediaa ja tarvittaessa oikaisee siellä mahdollisesti liikkuvia vääriä tietoja asiallisella tavalla.