

Kun asiat eivät ole menneet kuin
Strömsössä. Miten viestin
kriisitilanteessa?

Aloitetaan pienellä pohdinnalla?

LÄNSIMETRO

Kun toimittaja soittaa...

”On vähän paha paikka, soitatko hetken päästä? Esimerkiksi vaikka puolen tunnin kuluttua?”

- Jos et tiedä, mitä on tapahtunut pelaa aikaa. Älä lähde arvailemaan.
- Toimittajat eivät lähtökohtaisesti oleta sinun tietävän, sillä hetkellä kaikkea.
- Noin 15-30 min aikana ehdit selvittää, mitä on tapahtunut.
- Jos toimittaja sanoo kirjoittavansa jutun ennen kuin palaat asiaan, pyydä, että saat omat kommenttisi tarkistettavaksi ennen jutun julkaisua – siihen on suostuttava. Todennäköisesti et saa varttia enempää aikaa kuitata sanomisia, mutta sillä aikaa ehdit selvittää, mitä on tapahtunut. Ota toimittajan nimi ylös.

Puhelujen välillä

- Ota välittömästi yhteys asianosaisiin. Yritä saada selville kaikki. Selvitä kaikki mahdollinen tieto mitä voit saada asianosaisilta.
- Myös järjestösi kannalta haitalliset asiat.
- Muodosta aikajana tapahtuneesta, jotta sinulle piirtyy kuva siitä, mitä tapahtui, miksi ja missä aikajärjestyksessä.

Kun puhelin soi uudestaan

- Sinulla on kuva tapahtuneesta.
- Pysy rauhallisena.
- Jos et tiedä jotain, et tiedä mitään. Älä ala arvailemaan, vaan ole rehellinen.
- Älä valehtele, kaunistele tai pimitä mitään keskeistä tai syytä ketään.
- Jos syy on esimerkiksi juhlien järjestäjän, tunnusta tosiasia.

Kun maito on maassa, maito on maassa



Toimittaja tekee vain työtään

- Toimittajan ensisijainen tehtävä on luoda juttu, joka kiinnostaa lukijaa.
- Toimittajalla ei ole mitään agenda. Toisin sanoen ammattitoimittajaa kiinnostaa selvittää onko aiheessa jutun juurta.
- Jutun teon lähtökohta ei ole tehdä lokajuttua järjestöstäsi. Sillä miten vastaat ja millaisen kuvan annat järjestösi toiminnasta, voi olla ratkaiseva merkitys sen kannalta, millä kärjellä juttu kirjoitetaan tai kirjoitetaanko juttua ylipäätänsä.

Empatia avainasemassa

- Pahoittele tapahtunutta!
- Ota vastuu!
- Kerro, mitä järjestö tekee asian korjaamiseksi.
- Toteuta toimenpiteet sopivan ajan kuluttua.
- Suuri yleisö asettuu aina pienen ihmisen puolelle.

Tunne oikeutesi

- Pyydä koko juttua tarkistettavaksi (toimittajan ei ole pakko suostua)
- Pyydä omia kommenttejasi (toimittajan suostuttava) tarkistettavaksi.
- Kysy, milloin ja missä juttu julkaistaan.
- Sitaatit voi vaatia tarkastettavaksi, sit kannattaa kysyä et onko kyseessä haastattelu vai taustakeskustelu, taustakeskustelut käydään nimettöminä eikä niitä saa siteerata, toimittajan pitää tietää kumpaa on tekemässä
- Jos toimittaja sanoo kyseessä olevan taustakeskustelu ja sitten käyttää sitaatteja, niin se on journalistin sääntöjen vastaista.
- Mihinkään ei ole pakko vastata.
- Räikeistä rikkeistä voi kannella JNS:on, jos lehti on jäsen.

Somen hallinta

- Kun puhelu on päättynyt, avaa somekanavat ja selvitä muiden hallituslaisten apua käyttäen, mitä on tapahtunut ja missä aiheesta keskustellaan.
- Ota selaimen välilehdellä seurantaan keskustelut joihin on reagoitava.
- Kerro tapahtuneesta omissa kanavissasi ja sosiaalisessa mediassa. Mitä nopeammin olet itse tuomassa joka tapauksessa julki tulevaa asiaa ihmisten tietoon, sen parempi.
- Yritä saada tieto järjestösi omissa sosiaalisissa medioissa mahdollisimman pian liikkeelle. Voit taustoittaa perusteellisesti myöhemmin.
- Jaa myös lehtijuttu, kun se tulee julki, vaikka se olisikin kirjoitettu järjestösi kannalta kiusalliseen sävyyn.

Tunnusta tosiasiat

- Älä vieläkään syytä ketään, vaan kerro neutraalisti ja asiallisesti, mitä on tapahtunut, pahoittele ja kerro, mitä järjestösi tekee asian korjaamiseksi ja sen eteen, ettei vastaavaa tapahdu enää.
- Vaikka toimittaja olisikin toiminut mielestäsi epäoikeudenmukaisesti, älä lähde mediasotaan tätä vastaan esimerkiksi somessa. Kyseessä on taistelu, jota et voi voittaa. JNS on parempi väylä, jos tarve vaatii.
- Seuraa päivityksestäsi käytävää keskustelua ja sitä jakaneita ihmisiä ja kommentoi asiallista kritiikkiä tarvittaessa toistamalla omaa viestiäsi. **Älä ala kiistellä tai väitellä kenenkään kanssa.**
- Pysy asiallisena myös sisäisessä viestinnässä. Et tiedä koskaan keille viesti päättyy.

Jos jutussa on jotain virheellistä informaatiota tai on toimittu väärin

- Jos toimittaja on toiminut epäasiallisesti tai mielestäsi journalistin ohjeiden vastaisesti, ota yhteyttä ensin toimitukseen ja kerro, missä on mielestäsi toimittu väärin.
- Nettiaikana kannattaa pyytää virheen korjaamista alkuperäiseen juttuun.
- Uuden jutun pyytäminen johtaa siihen, että mahdollinen kohu jatkuu, jos se ei ole intresseissä, älä pyydä uutta juttua.

Pidä muut mukana

- On todennäköistä ylioppilas-/opiskelijakunta saa yhteydenottoja asian tiimoilta. Pidä myös nämä tietoisina.
- Ainakin HYY on alkanut ottaa aktiivisempaa roolia asianosaisten koollekutsujana.
- Nämä auttavat ja tukevat tällaisissa hätätilanteissa. Älä pelkää ottaa yhteyttä.
- Älä jää yksin painimaan asian kanssa. Kaverien kanssa on helpompi pohtia mitä tehdään.
- Sopikaa kuitenkin pelisäännöt sen suhteen kuinka viestitään, ja kuka viestii.
- Jos et ole vastuullinen, voit jättää viestinnän muille.

Varaudu kriiseihin jo etukäteen

- Ole tietoinen mitkä ovat ensisijaiset toimenpiteet hätätilanteessa (=112 & bileet seis)
- Tunne keskeiset kriisiavunantajat (ylioppilaskunta, YTHS, korkeakoulupapit yms).
Helpottaa myös kriisiviestinnässä toistettavan sanoman toteuttamista.
- Laadi toimintasuunnitelma kriisien varalle jo etukäteen, niin et tule yllätetyksi housut kintuissa.
- Hyvin hoidettu tapahtuma harvemmin kiinnostaa mediaa, jos kukaan ei lopulta kuollut.