



**MOOTTORILIITTO.FI**

# **KRIISIVIESTINTÄOPAS**

2023-2026

Versio 1.0

## Kriisiviestintäoppaan sisällysluettelo

1. Mitä on kriisiviestintä? .....	3
1.1 Sisäinen kriisiviestintä .....	3
1.2 Ulkoinen kriisiviestintä .....	3
1.2.1 Sosiaalinen media .....	4
1.3 Kriisitilanteet ja niiden tunnistaminen .....	4
1.4 Kriisiviestinnän ennakointi.....	4
2. Kriisiviestinnän roolit ja tehtävät .....	4
3. Kriisiviestinnän vaiheet .....	5
4. Jälkihoito ja kriisityö.....	7
5. Kriisiviestinnän muistilista.....	7
6. Yhteystiedot .....	8
7. Liitteet.....	8
Liite 1: Haastattelutilanne ja siihen valmistautuminen.....	8
Liite 2: Tiedotustilaisuuden järjestäminen.....	9

## 1. Mitä on kriisiviestintä?

**Kriisiviestintä** on esimerkiksi akuuttiin, ikävään tai jollakin tavalla hankalaan asiaan liittyvää viestintää. Sen tehtävänä on tarjota omalle kohdeyleisölle (harrastajat, kilpailijat, katsojat, toimitsijat, vapaaehtoiset) sekä medialle luotettavaa ja ajantasaista tietoa tilanteesta sekä tarvittaessa toimintaohjeita. Samalla pyritään välttämään asiaan liittyvien huhujen leviäminen, kun tarjolla on oikeaa ja vahvistettua faktatietoa. Erona tavanomaiseen viestintään kriisiviestinnällä on sen nopeus, sillä poikkeustilanteet herättävät ihmisten kiinnostusta ja uteliaisuutta, jolloin organisaation tulee viestinnällisesti reagoida asiaan hyvinkin pikaisesti.

### 1.1 Sisäinen kriisiviestintä

**Sisäinen kriisiviestintä** on organisaation sisällä tapahtuvaa kriisiviestintää. Sen tarkoituksena on kertoa omalle organisaatiolle, mitä on tapahtunut ja millaisia toimenpiteitä se organisaatiolta eli esimerkiksi tapahtuman järjestäjältä edellyttää. Sisäisestä kriisiviestinnästä voi vastata esimerkiksi tapahtuman johtaja, turvallisuuspäällikkö tai joku muu henkilö, jolla on paras mahdollinen tieto kriisiviestintää vaativasta tilanteesta.

Sisäistä kriisiviestintää voidaan toteuttaa esimerkiksi WhatsAppin kautta tai kokoamalla esimerkiksi toimitsijat ja vapaaehtoiset samaan tilaan kilpailupaikalla. Tärkeintä on, että kaikki saavat riittävän määrän tietoa ja toimintaohjeita asian käsittelyyn. Mahdollisen jälkihoidon ja/tai kriisiavun tarvetta on hyvä selvittää ja tarvittaessa tarjota kriisiapua toimijoille. Kriisiapua ja jälkihoitoa käsitellään tarkemmin tämän kriisiviestintäoppaan kohdassa 4.

### 1.2 Ulkoinen kriisiviestintä

**Ulkoinen kriisiviestintä** on julkisuuteen ja esimerkiksi medialle kohdistuvaa kriisitilanteeseen liittyvää viestintää. Tärkeää ulkoisessa kriisiviestinnässä on, että julkisuuteen annetaan tietoa vain yhden henkilön (esim. kilpailun johtaja) tai esimerkiksi viestintäryhmän kautta. Näin varmistetaan, että julkisuuteen annetaan vain yksi kuvaus tapahtuneesta eikä annettujen tiedotteiden viestit ole ristiriitaisia keskenään. Samalla voidaan myös varmistaa, että julkisuuteen annetaan vain vahvistettua ja oikeaa tietoa eikä huhujen perusteella syntyneitä olettamuksia.

Ulkoisessa kriisiviestinnässä on tärkeää tehdä myös yhteistyötä viranomaisten kanssa, mikäli kriisiviestintää edellyttänyt tapaus on vaatinut viranomaisten kutsumista tilannepaikalle.

Viranomaisten kanssa on tärkeä sopia etukäteen viestinnän linjaukset, jotta ei paljasteta esimerkiksi sellaisia tietoja, joilla voi olla haitallisia vaikutuksia viranomaistutkinnan kannalta.

Osa ulkoista kriisiviestintää ovat kirjallisten tiedotteiden lisäksi myös haastattelut sekä tiedotustilaisuudet. Tarkemmin tiedotustilaisuuden järjestämistä ja haastattelutilanteita on käsitelty tämän kriisiviestintäoppaan liitteissä 1 ja 2.

### 1.2.1 Sosiaalinen media

Sosiaalinen media tuo nykyaikana kriisiviestintään omat haasteensa, sillä tieto onnettomuus- tai vaaratilanteesta leviää sosiaalisessa mediassa erittäin nopeasti. Samalla syntyy helposti erilaisia spekulatioita ja huhuja siitä, mitä, missä ja kenelle on jotakin tapahtunut. Olisikin erittäin tärkeää, että tapahtuman järjestäjä olisi varautunut kriisiviestinnässään myös sosiaalisen median kanavien hyödyntämiseen. Sosiaalisen median kanavissa voisi esimerkiksi jakaa onnettomuutta koskevat tiedotteet sekä ohjata mahdolliset jatkokysymykset esimerkiksi oikealle henkilölle. Kuvat ja videot saavat parhaiten huomiota sosiaalisessa mediassa, joten myös kriisiviestintää varten olisi hyvä olla jo valmiiksi esimerkiksi yleiskuvia kilpailuvarikolta tai jotakin muuta kriisiviestintään sopivaa kuvatai videomateriaalia. **Onnettomuustilanteesta ei missään tilanteessa saa julkaista kuvia!**

### 1.3 Kriisitilanteet ja niiden tunnistaminen

Erilaisia kriisiviestintää edellyttäviä tilanteita on useita erilaisia. On tärkeä osata tunnistaa, milloin kyseessä on kriisitilanne, joka edellyttää tehostettua viestintää eli kriisiviestintää. Alla olevassa luettelossa on muutamia esimerkkejä edellä mainituista tilanteista.

- Vakavat onnettomuudet, joissa syntyy tavanomaista elämää haittaavia pysyviä vammoja
- Kuolemaan johtaneet tapaukset
- Ympäristölle aiheutuneet onnettomuudet ja vahingot
- Doping- ja kilpailumanipulaatio-tilanteet
- Maineelle aiheutuneet tilanteet (esim. Ikävä julkisuus, huhujen oikaiseminen)

### 1.4 Kriisiviestinnän ennakointi

Kriisiviestintää on tärkeä ennakoida ja suunnitella jo etukäteen. Esimerkiksi tämän ohjeen edellisessä kohdassa (kohta 1.3) mainittujen kriisitilanteiden avulla voi miettiä oman tapahtuman osalta mahdollisia tilanteita, jotka voisivat edellyttää kriisiviestintää. Niiden osalta on mahdollista miettiä jo valmiiksi esimerkiksi tiedoteluonnoksia, joita voi tilanteen realisoituessa käyttää. Lisäksi on hyvä miettiä, ovatko kriisitilanteet sellaisia, joihin mahdollisesti sisältyy esimerkiksi viranomaistutkinta. Tällaisissa tilanteissa on tärkeä käydä mahdolliset kriisitiedotteet läpi viranomaisten kanssa ennen julkaisua.

Yleisöä on tärkeä ohjeistaa esimerkiksi siitä, että onnettomuustilanteiden kuvaaminen on kiellettyä ja kriisiviestinnän hoitaa tapahtuman järjestäjän nimeämä(t) henkilö(t).

## 2. Kriisiviestinnän roolit ja tehtävät

Osana kriisiviestinnän ennakointiä on suunniteltava kriisiviestinnän roolit ja tehtävät. Kenen tehtävänä on vastata esimerkiksi median kysymyksiin? Kuka kirjoittaa ja julkaisee tiedotteet? Kuka

vastaa paikan päällä olevien ihmisten informoinnista ja sen toteutuksesta? Miten varmistetaan, että kaikki julkaistava tieto on oikeaa? Missä viestintäkanavissa tietoa julkaistaan ja milloin?

Kilpailutilanteessa kilpailun johtaja vastaa kaikesta kilpailuun liittyvästä toiminnasta. Tämän vuoksi kilpailun johtaja toimii lähtökohtaisesti kriisiviestinnän vastuu- ja yhteyshenkilönä. Tarvittaessa kilpailun johtaja voi delegoida tehtävän esimerkiksi kilpailun turvallisuuspäällikölle, mikäli hänellä on tehtävänsä vuoksi paras mahdollinen tieto ja asiantuntemus hoitaa kriisiviestintää.

Harjoitus- ja harrastetilanteissa tilaisuuden järjestäjänä toimiva moottorikerho vastaa tarvittavan kriisiviestinnän toteuttamisesta.

Medialle ja tiedotusvälineille on tärkeä antaa yksi yhteystieto (puhelinnumero ja/tai sähköpostiosoite), jonka kautta he voivat kysyä lisätietoja.

Moottoriliiton Urheilusäännöstössä on määritelty toimintamallit vakavan onnettomuuden tutkimiselle. Tällöin on perustettava tutkintalautakunta, jonka tutkii onnettomuuden Urheilusäännöstössä määritellyllä tavalla (kohta 013.1.1). Vain tutkintalautakunnan puheenjohtaja voi antaa julkisuuteen lausuntoja onnettomuuteen liittyen.

### 3. Kriisiviestinnän vaiheet

Kriisiviestintä käynnistyy usein nopeasti ja kriisitilanteeseen saattaa liittyä viestintätarvetta useita päiviä tai jopa viikkoja kestävään aktiiviseen viestintään.

**Ensimmäinen tiedote** on yleensä lyhyt tiedote, jossa todetaan lyhyesti, mitä on tapahtunut, missä ja milloin sekä kuka antaa lisätietoja. Lisäksi ensimmäisessä tiedotteessa on hyvä mainita, että asiaa selvitetään ja lisätietoa julkaistaan mahdollisimman pian. Seuraavan tiedotteen ajankohdan ei tarvitse olla tarkka, mutta jokin suuntaa antava (huomenna, aamupäivällä, iltapäivällä) ajankohta kertoo, milloin jotakin uutta on odotettavissa. Lisäksi on hyvä mainita myös mahdollisesta tiedotustilaisuudesta, mikäli sellainen järjestetään.

***Mallitiedote:** Mallilan Moottorikerhon järjestämässä tapahtumassa on tapahtunut vakava onnettomuus, jossa on menehtynyt yksi henkilö. Tilanteen selvittämiseksi on perustettu Suomen Moottoriliitto ry:n Urheilusäännöstön mukainen onnettomuuksien tutkijalautakunta ja lisäksi myös viranomaiset ovat paikalla selvittämässä asiaa.*

*Kaikki yhteydenotot asiaan liittyen pyydetään osoittamaan Mallilan Moottorikerhon puheenjohtajalle Mikko Mallikkaalle (040 123 4567 tai [mikko.mallikas@moottorikerho.fi](mailto:mikko.mallikas@moottorikerho.fi)).*

*Tiedotamme asiasta tarkemmin seuraavan kerran tänään kello 20:00 verkkosivuillamme.*

*Mallilan Moottorikerho ottaa osaa omaisten ja läheisten suureen suruun.*

**Toinen tiedote** täydentää ensimmäistä tiedotetta mahdollisesti sisältäen laajemman tapahtumakuvausten, jossa kerrotaan, mitä on selvinnyt ja miten asiaa viedään eteenpäin. Mahdollisesta kriisiavusta tai jälkihoidosta on hyvä informoida viimeistään tässä vaiheessa. Lisäksi määritellään seuraavan tiedotteen ajankohta.

***Mallitiedote:*** *Mallilan Moottorikerhon tiedote kello 20:00 aiemmin tapahtuneeseen onnettomuuteen liittyen: Tapahtumassamme tapahtui vakava onnettomuus, jossa menehtyi yksi henkilö. Onnettomuuden selvittely on kesken emmekä pysty tällä hetkellä kertomaan syytä, miksi onnettomuus tapahtui. Onnettomuustilanteen selvittäminen jatkuu yhä tutkijalautakunnan sekä viranomaisten toimesta. Asiasta tiedotetaan mahdollisimman pian heti, kun uutta kerrottavaa on saatavilla.*

*Tarjoamme kriisiapua tilanteeseen liittyen sitä tarvitseville X-toimijan kautta. Kriisiapua tarvitsevia on kontaktoitu tapahtumapaikalla, mutta tarjoamme kriisiapua myös paikalta jo poistuneille. Heitä pyydämme olemaan yhteydessä kriisiavun tarpeesta puhelimitse (040 123 4567).*

*Mallilan Moottorikerho pyytää osoittamaan kaikki yhteydenotot asiaan liittyen moottorikerhomme puheenjohtajalle Mikko Mallikkaalle joko puhelimitse (040 123 4567) tai sähköpostitse ([mikko.mallikas@moottorikerho.fi](mailto:mikko.mallikas@moottorikerho.fi)).*

*Mallilan Moottorikerho pyytää myös antamaan onnettomuuden uhrin läheisille ja omaisille aikaa surutyöhön ja toivommeikin välttämään yhteydenottoja heille. Otamme osaa omaisten ja läheisten suruun.*

**Kolmas tiedote** olisi hyvä julkaista muutaman päivän kuluessa tapahtuneesta. Siinä kuvataan, miten tilanteen selvittelyprosessi etenee ja onko jotakin uutta saatu selville. Lisäksi kerrotaan, mikäli asiasta tiedotetaan lisää tai enemmän ennen kuin mahdollinen tutkinta/selvitys on saatu tehtyä. Tarvittaessa tässä tiedotteessa on hyvä muistuttaa mahdollisesta kriisiavusta.

***Mallitiedote:*** *Viime viikonloppuna kilpailussamme sattuneen onnettomuuden tutkintaa on jatkettu. Tavoitteena on saada tutkintatyö valmiiksi viimeistään ensi viikon loppuun mennessä. Tiedotamme tuolloin tarvittaessa myös tutkinnan tuloksista laajemmin. Tutkinnan ollessa vielä kesken, emme valitettavasti voi vielä avata julkisuuteen tarkempia tietoja.*

*Mahdolliset yhteydenotot asiaan liittyen pyydetään kohdistamaan Mallilan Moottorikerhon puheenjohtajalle. Hänet tavoittaa puhelimitse (040 123 4567) tai sähköpostitse ([mikko.mallikas@moottorikerho.fi](mailto:mikko.mallikas@moottorikerho.fi)).*

**Viimeinen tiedote** sisältää kuvauksen siitä, mitä on tapahtunut (tutinnan/selvityksen tulos) sekä mitä tilanteesta on mahdollisesti opittu tai tullaanko sen johdosta muuttamaan esimerkiksi jotakin sääntöjä, käytäntöjä tai toimintatapoja.

***Mallitiedote:** Mallilan Moottorikerhon järjestämässä X [lajin] kilpailussa XX.XX.20XX sattui kuolemaan johtanut onnettomuus. Onnettomuuden tutkinta on valmistunut ja onnettomuuden syyksi on varmistunut - - -. Jatkossa pyrimme huomioimaan turvallisuusasiat entistäkin paremmin ja kiinnitämme erityistä huomiota - - -. \*\*\**

*Tarkemmin tutkintaan liittyviä asioita kommentoi ainoastaan tutkijalautakunnan puheenjohtajana toiminut Matti Moottorimies (puh. 050 123 4567 tai [matti.moottorimies@sahkoposti.fi](mailto:matti.moottorimies@sahkoposti.fi)).*

*Mallilan Moottorikerhoon ja sen toimintaan liittyvissä asioissa asiaa kommentoi puheenjohtaja Mikko Mallikas. Hänet tavoittaa puhelimitse (040 123 4567) tai sähköpostitse ([mikko.mallikas@moottorikerho.fi](mailto:mikko.mallikas@moottorikerho.fi)).*

\*\*\* Viivojen kohdalle voi täydentää tarkemmat tiedot onnettomuuden syistä sekä johtopäätöksistä.

## 4. Jälkihoito ja kriisityö

Onnettomuustilanteet voivat usein aiheuttaa mahdollisten ihmisille ja omaisuudelle sattuneiden vahinkojen lisäksi myös henkisiä vammoja. Erityisesti tilanteessa mukana olleet tai silminnäkijät ovat näiden riskien piirissä. Tilanne voi pyöriä ihmisen mielessä eikä hän välttämättä saa untakaan. Siksi on tärkeää, että asia käsitellään keskustellen, jotta se ei jää vaivaamaan mukana olleita. Apua tilanteiden purkuun on saatavissa koulutetuilta jälkipurkuohjaajilta sekä kiireellisemmissä tilanteissa myös paikallisen sosiaalipäivystyksen avulla.

Tapahtuman järjestäjän on tärkeä tarjota apua asian käsittelyyn. Kaikki eivät välttämättä tarvitse apua tai halua vastaanottaa tarjottua apua. Joidenkin kohdalla tarve jälkihoidolle ja kriisityölle saattaa ilmaantua vasta viikkojen tai kuukausien päästä tapahtuneesta. Koska ihmiset ovat erilaisia ja jokainen käsittelee asiaa yksilöllisesti, on tärkeä saattaa mahdollisuudet avun piiriin pääsemistä helposti esimerkiksi tapahtuman verkkosivuille saataville onnettomuuden jälkeen.

## 5. Kriisiviestinnän muistilista

- Ensimmäinen tiedote kriisitilanteesta on tärkeä saada julkaistua mahdollisimman nopeasti. Se antaa aikaa valmistella tarkempaa tiedotetta sekä selvittää asiaa paremmin.
- Kaikki julkisuuteen annettavat lausunnot antaa yksi määrätty henkilö, jotta julkisuuteen ei päädy vahingossakaan ristiriitaisia lausuntoja. Onnettomuuden tutkinnasta saa Moottoriliiton Urheilusäännösten mukaan tiedottaa vain tutkijalautakunnan puheenjohtaja.

- Muista huolehtia asianosaisten yksityisyydensuojasta. Tunnistettavia tietoja henkilöistä ei saa julkaista ilman suostumusta. Kuvia tai videoita onnettomuudesta tai onnettomuuspaikasta ei pidä julkaista tai lähettää esimerkiksi tiedotusvälineille.
- Kaikki kriisiviestintä tulee pohjautua tosiasioihin – huhuja tai olettamuksia ei voida julkaista.
- Mikäli kriisitilanteessa on mukana viranomaisia selvittämässä asiaa, on tärkeä keskustella heidän kanssaan, mitä tapahtuman/toiminnan järjestäjä voi tiedottaa asiasta häiritsemättä esimerkiksi poliisin esitutkintaa.

## 6. Yhteystiedot

Kriisitilanteeseen liittyen saa ohjeita ja neuvoja Suomen Moottoriliiton toimistolta.

**Suomen Moottoriliitto ry** (Asiakaspalveluaika arkisin klo 10–15)  
Nuijamiestentie 5 A 10  
00400 Helsinki  
[office@mottoriliitto.fi](mailto:office@mottoriliitto.fi) / 0207 789 960

### Pääsihteeri

Ville Salonen [ville.salonen@mottoriliitto.fi](mailto:ville.salonen@mottoriliitto.fi) / 0207 789 964

### Kerhotoiminnan kehittäjä, Turvallisuustyöryhmän puheenjohtaja

Miska Jokinen [miska.jokinen@mottoriliitto.fi](mailto:miska.jokinen@mottoriliitto.fi) / 040 190 9475

### Viestintävastaava

Kaisa Lökfors [kaisa.lokfors@mottoriliitto.fi](mailto:kaisa.lokfors@mottoriliitto.fi) / 0400 882 414

## 7. Liitteet

### Liite 1: Haastattelutilanne ja siihen valmistautuminen

Haastattelun toteutustapoja on useita. Se voidaan toteuttaa puhelimitse, viestitse, sähköpostitse, kasvokkain tapaamalla tai vaikkapa Teams-etäyhteydellä. Haastattelun tarkoitus on tuoda alan asiantuntija esittämään näkemyksensä uutisessa/artikkelissa käsiteltävään asiaan.

Haastattelutilanteeseen on tärkeä valmistautua. Valmistautumiseen liittyen on tärkeä, että haastateltavana toimii sellainen henkilö, jolla on mahdollisimman paljon tietoa asiasta ja osaa vastata toimittajan esittämiin kysymyksiin parhaalla mahdollisella tavalla.



### Haastattelutilanteen muistilista

- Haastattelutilanteessa on pitäydyttävä faktatiedoissa eikä huhuja tai arvailuja onnettomuuden syystä pidä esittää. Tarvittaessa on mahdollista kertoa vastaukseksi, että tällä hetkellä asiasta ei ole tietoa, mutta asiaa selvitetään parhaillaan. Lisäksi on huomioitava, että osa asioista on sellaisia, joista ei tutkinnallisista syistä johtuen voi kertoa.
- Mikäli haastattelutilanne kuvataan, tärkeää on muistaa katsoa toimittajaa kohti, ei siis suoraan kohti kameraa.
- Haastattelu ja muu artikkeli on hyvä pyytää nähtäväksi etukäteen, jolloin on helpompi oikaista vääriä tai virheellisiä tietoja jo etukäteen ennen julkaisua.

### Liite 2: Tiedotustilaisuuden järjestäminen

Tiedotustilaisuuden järjestäminen voi olla hyvä tapa viestiä asiasta, mikäli kriisitilanne on saanut esimerkiksi laajaa valtakunnallista huomiota mediassa tai tiedotustilaisuuden avulla voidaan oikaista helpommin tapahtumaan liittyviä huhuja. Tiedotustilaisuuden avulla on mahdollista tavoittaa useat eri mediat kerralla sekä vastata heidän esittämiin kysymyksiin.

Tiedotustilaisuuteen on mahdollisuus ottaa mukaan sekä tapahtuman järjestäjäorganisaation toimihenkilöitä sekä esimerkiksi viranomaisia kertomaan asioista omasta näkökulmastaan.

### Tiedotustilaisuuden järjestämisen muistilista

- Varaa tiedotustilaisuutta varten sopiva paikka. Se voi olla esimerkiksi tapahtumapaikalla tai lähialueella sijaitsevassa kokoustilassa. Tärkeää on, että paikka on rauhallinen, jotta paikalle saapuvat median edustajat kuulevat asiantuntijoiden esitykset sekä pystyvät tarvittaessa helposti esittämään kysymyksiä.
  - Mikäli tiedotustilaisuudessa on tarkoituksena esittää jotakin materiaalia tai vaikkapa kuvia, on hyvä varmistua, että paikassa on käytettävissä tarvittavaa esitystekniikkaa. Suuremmissa tiedotustilaisuudessa on hyvä varmistua myös, että käytettävissä on äänentoistoon tarvittavaa tekniikkaa.
    - Materiaali on mahdollista jakaa toimittajien käyttöön myös sähköisesti tai jakaa paperisena tiedotustilaisuuspaikalla.
- Kutsu paikan päälle median edustajat. Kutsu on hyvä lähettää esimerkiksi muutaman tunnin päähän, jotta tapahtuman järjestäjällä on aikaa kerätä tietoa tapahtuneesta sekä median edustajilla on aikaa saapua paikalle.
- Tiedotustilaisuuden sisällöstä on mahdollista jakaa myös lehdistötiedote tilaisuuden jälkeen, johon on koottu keskeisimmät tiedotustilaisuuden sisällöt.

- Tiedotustilaisuuden jälkeen on hyvä varata median edustajille aikaa kahdenkeskeisille haastatteluille aiheesta.