

# Somekriisien toimintasuunnitelma

Somekriisi on kriisi, joka joko alkaa somesta tai päättyy someen. Somekriisiin sattuessa kohdalle tarvitaan kriisiviestintää. Kriisiviestinnän tavoitteena on ehkäistä, vähentää tai lieventää kohuja ja kriisejä. Sillä myös varjellaan tai parannetaan Klubitalojen mainetta. Kriisiviestinnän toteuttamista varten on hyvä olla suunnitelma. Jokaisen Klubitalon on ainakin syytä määritellä ja tietää, kuka teillä vastaa kriisitilanteessa tilanteen johtamisesta ja tarvittaessa ulkoisesta mediatyöstä. Muistuttakaa mielinne myös, millaiset ovat henkilökunnan ja jäsenistön somelinjaukset, eli pelisääntönne sille, mitä somessa saa sanoa ja tehdä.

Yleinen nyrkkisääntö meille kaikille on, että klubitalolainen on klubitalolainen myös vapaa-ajalla, eli edustamme Klubitaloja somessa myös työajan ulkopuolella. Somekriisejä ennakoivaa työtä teemme kaikki yhdessä. Tämä toimintasuunnitelma on osa tuota työtä ja antaa moneen kriisiviestintää vaativaan tilanteeseen sopivia vinkkejä.

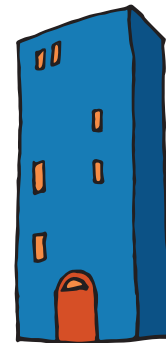
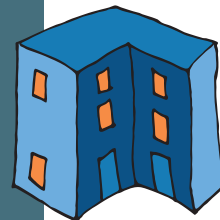
## Somekriisien hallinta tiiviisti:

- Reagoi nopeasti, mutta rehellisesti. Lupaa etsiä vastaus kysymyksiin, joihin et osaa vastata
- Älä provosoidu, vaan ole asiallinen ja ystävällinen
- Toimi ennalta luodun toimintamallin mukaan (kts. kohta Vinkit somekriisien hallintaan)
- Tiedä jo etukäteen, kenen puoleen kääntyä, jos tilanne äityy pahaksi
- Seuraa keskustelun kehittymistä aktiivisesti
- Ole rakentava. Älä syyttele muita ja osaa tarpeen niin vaatiessa pyytää aidosti anteeksi
- Opi tapahtuneesta, kehitä ja muokkaa toimintaa

Kiitos: Nuorten Ystävät, Sopimusvuori ry & Viestintä-Piritta

## Kaikki alkaa ennakoinnista:

- Seuraa Klubitaloihin liittyvää somekeskustelua ja hashtageja. Vastaa eteen tuleville kritikoille.
- Tunnista aihepiirit, jotka ovat potentiaalisia kriisiaiheita jo ennalta. Etsi aihepiireistä faktaan pohjautuvaa materiaalia tai tuota sitä itse esim. verkkosivuillemme. Voit viitata näihin myöhemmin tilanteen sattua kohdalle.
- Tunnista erilaisten tilanteiden vakavuusaste ja määrittele tarvittava toimintamalli sen mukaan: Kriittinen kommentti vaatii erilaisen lähestymisen kuin väärä huhu tai isompi julkinen kömmähdys.



## Vinkit somekriisien hallintaan

- **Jos aiheutat pienen kriisin omalla postauksellasi**, älä piiloudu ja poista julkaisua, vaan pyydä anteeksi, seuraa keskustelun kehittymistä ja reagoi siihen.
- Jos sotkeudut mukaan **kriisiin, jossa potentiaalisena vaarana on haitta Klubitalon maineelle**: Selvitä ensin tilanne ja taustat. Tarkista, kenen tehtävä Klubitalollanne on johtaa ja kommentoida tilannetta (luultavimmin Klubitalon johtaja tai taustaorganisaation johto). Viestikää itse someen tilanteeseen johtaneista taustoista ja faktoista. Seuratkaa tilannetta ja reagoikaa keskusteluun niin kauan, kuin tarve vaatii.
- Helppo **toimintamalli melko moneen kriisiin vastaamiseen** on seuraavanlainen: **vastaa faktalla ja linkkaa** mielellään mukaan pointtisi perusteleva artikkeli tms. **Kaksi lisätietoa tarjoavaa vastausta** on ok, mutta jos toinen osapuoli ei tuo keskusteluun enää mitään uusia näkökulmia tai lisäarvoa, voi keskustelun lopettaa.
- **Kommenttien poistaminen**: Asiattomat kommentit voi poistaa heti itse. Ota kuitenkin kuvakaappaus poistamastasi julkaisusta, jotta voit ottaa oppia tapahtuneesta.
- **Estäminen ja ilmiantaminen**: Huomioi, että kritiikki ei suoraan ole estämisen peruste. Jos estäminen on kuitenkin tarpeen, kerro ensin häirikölle ystävällisesti ja asiallisesti, että hän on ylittänyt rajan ja estä hänet vasta sitten.
- Jos **sometilisi kaapataan**, toimi somekanavien omien ohjeiden mukaan ja vaihda heti salasanat. Jos tililläsi postataan luvatta, ota kuvakaappaukset tehdyistä julkaisuista.
- Älä unohda **jälkikäsitteilyä somekriisin jälkeen**: Käsittele tilanteet, niiden taustat ja hoitaminen työyhteisössä mielellään yhdessä johdon kanssa.
- **Opi eteen tulleista tilanteista**: Koosta läpikäytyt kriisit esim. taulukkoon ja opi niistä. Kerää ainakin kuvakaappaus käydystä keskustelusta, miten tilanne hoidettiin ja mikä oli lopputulos. Näin pystyt havainnollistamaan esimerkin avulla myös muille, miten toimia jatkossa.