HƯỚNG ĐẠO VIỆT NAM
ỦY BAN TRUYỀN THÔNG

HƯỚNG DẪN XỬ LÝ KHỦNG HOẢNG TRUYỀN THÔNG TRONG HƯỚNG ĐẠO VIỆT NAM

I. Mục đích và nguyên tắc

Trong quá trình hoạt động, Hướng Đạo Việt Nam (HĐVN/PSV) có thể gặp những tình huống ảnh hưởng đến uy tín tổ chức, hình ảnh Hướng Đạo, sự an toàn của đoàn sinh, Huynh Trưởng và niềm tin của phụ huynh, cộng đồng.

Khủng hoảng truyền thông có thể xuất phát từ một sự cố trong sinh hoạt Hướng Đạo, vấn đề liên quan đến An toàn khỏi nguy hại (SFH), hành vi không phù hợp của thành viên, thông tin sai lệch, tranh chấp nội bộ hoặc những phát ngôn gây tranh cãi trên mạng xã hội.

Cẩm nang hướng dẫn xử lý khủng hoảng truyền thông giúp các Đơn vị (Liên đoàn/Đạo), Cấp Châu, Cấp Quốc gia (các ủy ban/tiểu ủy ban) xác định rõ vấn đề, phân công trách nhiệm, lựa chọn cách ứng phó và kiểm soát thông tin một cách có hệ thống.

Mục tiêu xử lý khủng hoảng:

- Bảo vệ thành viên là đoàn sinh (người trẻ), Huynh trưởng và tất cả các người lơn trong Phong trào Hướng Đạo Việt Nam.
- Xác minh sự việc dựa trên thông tin, chứng cứ đáng tin cậy.
- Cung cấp thông tin chính xác, kịp thời và nhất quán.
- Hạn chế tác động tiêu cực đến đoàn sinh, phụ huynh, đơn vị và hình ảnh Hướng đạo Việt Nam

- Khôi phục niềm tin, rút kinh nghiệm và ngăn ngừa sự việc tái diễn.

Nguyên tắc xuyên suốt: Con người trước tiên – Tính minh bạch và trung thực – Phản hồi kịp thời và chủ động – Phát ngôn nhất quán – Tôn trọng quyền riêng tư – Chịu trách nhiệm và khắc phục sau khủng hoảng

II. Phương pháp 5W–1H

1. WHAT – Chuyện gì đã xảy ra?

Xác định bản chất và mức độ của khủng hoảng.

- Sự việc cụ thể là gì? Xảy ra ở đâu, khi nào?
- Thông tin nào đã được xác minh, thông tin nào chưa?
- Nội dung nào đang lan truyền trên báo chí hoặc mạng xã hội?
- Sự việc liên quan đến an toàn, đạo đức, tài chính, nhân sự hay uy tín tổ chức?

Kết quả cần có: Bản tóm tắt sự việc, dòng thời gian và danh sách thông tin cần xác minh.

2. WHO – Ai liên quan và ai chịu trách nhiệm?

Xác định các bên liên quan và người có thẩm quyền xử lý.

- Ai trực tiếp liên quan đến sự việc?
- Ai bị ảnh hưởng: đoàn sinh, phụ huynh, Huynh Trưởng, tình nguyện viên hay cộng đồng?
- Ai có trách nhiệm xác minh?
- Ai là người phát ngôn được ủy quyền?

Kết quả cần có: Danh sách các bên liên quan, người phụ trách từng nhiệm vụ và đầu mối phát ngôn chính thức.

3. WHEN – Khi nào cần hành động?

Thiết lập thời hạn phản ứng và cập nhật thông tin.

- Khi nào tổ chức biết về sự việc?

- Có nguy cơ tức thời cần can thiệp ngay không?
- Khi nào cần thông báo cho phụ huynh, Cấp lãnh đạo và các bên liên quan?
- Khi nào phát hành thông tin ban đầu và cập nhật tiếp theo?

Kết quả cần có: Mốc thời gian xử lý, lịch cập nhật và người chịu trách nhiệm ở từng giai đoạn.

4. WHERE – Khủng hoảng diễn ra ở đâu?

Xác định phạm vi xuất hiện và lan truyền của thông tin.

- Sự việc xảy ra tại đơn vị, trại Hướng Đạo, sự kiện hay trên môi trường trực tuyến?
- Thông tin xuất hiện trên Facebook, TikTok, báo chí, nhóm trò chuyện hay kênh nội bộ nào?
- Phạm vi ảnh hưởng ở cấp đơn vị (Liên Đoàn / Đạo), Châu hay toàn quốc?
- Những kênh nào cần theo dõi, đính chính hoặc cập nhật?

Kết quả cần có: Xác định các kênh thông tin và phạm vi ảnh hưởng của khủng hoảng.

5. WHY – Vì sao xảy ra khủng hoảng?

Tìm nguyên nhân và yếu tố khiến sự việc trở nên nghiêm trọng.

- Nguyên nhân trực tiếp là gì?
- Có thiếu sót trong quy trình, quản lý, đào tạo hay giám sát không?
- Vì sao thông tin bị hiểu sai, lan truyền hoặc mất kiểm soát?
- Có vấn đề hệ thống nào cần khắc phục?

Kết quả cần có: Nhận định nguyên nhân dựa trên bằng chứng, phân biệt rõ sự kiện đã xác minh với giả thuyết đang xem xét.

6. HOW – Xử lý như thế nào?

Chuyển kết quả đánh giá thành hành động cụ thể.

- Làm gì để bảo đảm an toàn cho người bị ảnh hưởng?

- Ai xác minh sự việc, ai liên hệ gia đình, ai phát ngôn?
- Cần thông báo, đính chính, xin lỗi hay phối hợp với cơ quan có thẩm quyền?
- Theo dõi hiệu quả phản hồi và khôi phục niềm tin bằng cách nào?

Kết quả cần có: Kế hoạch hành động, người phụ trách, thời hạn, thông điệp và tiêu chí đánh giá.

III. Quy trình 5 bước xử lý khủng hoảng truyền thông

Bước 1. Nhận biết và đánh giá khủng hoảng

- Tiếp nhận thông tin sớm nhất, lưu lại đường dẫn, hình ảnh, video và thời điểm phát hiện.
- Xác định phạm vi ảnh hưởng và mức độ nghiêm trọng của khủng hoảng để đưa ra phản ứng phù hợp.
- Phân tích tác động và định rõ mục tiêu của quá trình xử lý.
- Ưu tiên ngăn chặn nguy cơ gây tổn hại đến con người.
- Với sự việc liên quan đến trẻ em, thực hiện quy trình bảo vệ trẻ em và báo cho cơ quan có thẩm quyền khi cần thiết.
- Không tự ý công khai danh tính, hình ảnh hoặc thông tin riêng tư của người liên quan.

Bước 2. Kích hoạt đầu mối xử lý và xác minh

- Báo cáo theo cấp quản lý phù hợp: Đơn vị (Liên đoàn/Đạo), Cấp Châu, Cấp Quốc gia (các ủy ban/tiểu ủy ban)
- Thành lập nhóm xử lý phù hợp với tính chất và mức độ sự việc.
- Đối chiếu nguồn tin, lập dòng thời gian, xác định thông tin đã biết và chưa biết.
- Không kết luận trách nhiệm khi chưa có đủ căn cứ.

Bước 3. Thống nhất thông điệp và phản hồi

- Chỉ định người phát ngôn được ủy quyền.
- Soạn thông báo ban đầu khi cần thiết, nêu rõ những gì đã biết, những gì đang xác minh và thời điểm cập nhật tiếp theo.
- Chủ động liên hệ với người bị ảnh hưởng và gia đình bằng kênh truyền thông phù hợp.
- Đính chính thông tin sai lệch bằng bằng chứng; không tranh cãi cảm tính trên mạng xã hội.

❖ ***Lựa chọn kênh truyền thông phù hợp***

✓ Một kế hoạch truyền thông hiệu quả không chỉ dựa vào nội dung thông điệp mà còn phải chọn đúng kênh để truyền tải thông tin đến công chúng mục tiêu. Các kênh truyền thông phổ biến như:

✓ Thông cáo báo chí

✓ Mạng xã hội

✓ Email

✓ Các ứng dụng tin nhắn…

✓ ***Điều chỉnh linh hoạt theo diễn biến khủng hoảng***

❖ **Nguyên tắc xây dựng thông điệp:**

✓ Ngắn gọn, dễ hiểu
✓ Minh bạch, trung thực, không che giấu sự thật hoặc đưa ra tuyên bố gây tranh cãi.
✓ Đồng cảm với các bên liên quan
✓ Nhấn mạnh vào giải pháp

Bước 4. Theo dõi và khắc phục

- Theo dõi báo chí, mạng xã hội và phản hồi của các bên liên quan.
- Cập nhật thông tin khi có kết quả xác minh mới.

- Thực hiện biện pháp khắc phục, hỗ trợ người bị ảnh hưởng và xử lý vi phạm theo quy định.
- Phối hợp với cơ quan chức năng khi vụ việc thuộc thẩm quyền của họ.
- Đánh giá hiệu quả xử lý, mức độ ảnh hưởng còn lại và các vấn đề chưa giải quyết.
- Thay đổi kế hoạch xử lý khủng hoảng nếu sự việc trở nên nghiêm trọng

Bước 5. Kết thúc và rút kinh nghiệm

- Tổng hợp báo cáo sự việc và lưu trữ hồ sơ an toàn.
- Rà soát quy trình tổ chức sinh hoạt, quản lý nhân sự, đào tạo và truyền thông.
- Đề xuất biện pháp phòng ngừa, tập huấn và diễn tập cho các cấp.
- Tiếp đó là xây dựng lại hình ảnh thương hiệu bằng cách thực hiện các chiến dịch truyền thông tích cực để khôi phục niềm tin của khách hàng.

IV. Phân cấp xử lý theo mức độ khủng hoảng

Việc phân cấp cần dựa trên mức độ tổn hại, phạm vi lan truyền và nguy cơ pháp lý, không chỉ dựa trên số lượt tương tác trên mạng xã hội.

Mức độ	Đặc điểm	Hướng xử lý
Mức 1 – Cục bộ	Hiểu nhầm, phản ánh nhỏ, phạm vi trong một đơn vị	Đơn vị xác minh, phản hồi trực tiếp và báo cáo theo quy định
Mức 2 – Mở rộng	Thông tin lan sang nhiều đơn vị, phụ huynh hoặc cộng đồng	Phối hợp cấp Châu/Miền và đầu mối truyền thông được phân công
Mức 3 – Nghiêm trọng	Báo chí quan tâm, ảnh hưởng uy tín toàn tổ chức, có nguy cơ pháp lý hoặc an toàn	Kích hoạt nhóm xử lý cấp có thẩm quyền, thống nhất phát ngôn và phối hợp cơ quan chức năng, báo cáo Cấp Quốc gia ngay

Mức 4 – Khẩn cấp	Nguy cơ tức thời đến tính mạng, an toàn trẻ em hoặc có dấu hiệu phạm tội nghiêm trọng	Bảo vệ người bị ảnh hưởng, liên hệ dịch vụ khẩn cấp/cơ quan chức năng thích hợp và báo cáo Cấp Quốc gia ngay

Lưu ý: Một vụ việc liên quan đến xâm hại trẻ em, bạo lực hoặc nguy cơ đe dọa tính mạng phải được xử lý ở mức ưu tiên cao ngay cả khi chưa lan truyền trên mạng xã hội.

V. Phân công trách nhiệm trong Hướng Đạo Việt Nam

1. Cấp Quốc gia (HĐHĐQG & UBĐH HĐVN)

- Chỉ đạo xử lý các vụ việc có ảnh hưởng toàn tổ chức hoặc mức độ nghiêm trọng.
- Quyết định chủ trương phản hồi và phê duyệt thông điệp theo thẩm quyền.
- Phân công người phát ngôn, đầu mối pháp lý và người phụ trách bảo vệ trẻ em khi cần.

2. Ủy Ban Truyền thông và các Ủy Ban liên quan

- Tiếp nhận, theo dõi và tổng hợp thông tin.
- Tham mưu đánh giá rủi ro truyền thông.
- Soạn thảo thông báo, câu hỏi–trả lời, nội dung đính chính.
- Theo dõi phản ứng dư luận và báo cáo diễn biến.

3. Cấp Đơn vị (Liên Đoàn / Đạo) – Châu

- Báo cáo trung thực, nhanh chóng và đầy đủ.
- Phối hợp xác minh, bảo vệ người liên quan và làm việc với phụ huynh.
- Không tự ý phát ngôn nhân danh HĐVN vượt quá thẩm quyền.

4. Huynh Trưởng, đoàn sinh và thành viên

- Không chia sẻ thông tin chưa kiểm chứng.
- Không công khai tài liệu nội bộ, dữ liệu cá nhân hoặc hình ảnh nhạy cảm.

- Chuyển phản ánh đến đầu mối phù hợp.
- Hợp tác xác minh và tuân thủ quy định truyền thông nội bộ.

VI. Một số lưu ý khi xử lý khủng hoảng truyền thông

- Luôn giữ bình tĩnh và xử lý khủng hoảng một cách chuyên nghiệp.
- Cung cấp thông tin chính xác và kịp thời cho công chúng.
- Thừa nhận sai lầm và xin lỗi nếu cần thiết.
- Thể hiện sự thiện chí và cam kết giải quyết vấn đề.
- Sử dụng các kênh truyền thông chính thống để truyền tải thông tin.
- Tránh sử dụng các ngôn từ mang tính khiêu khích hoặc gây hiểu lầm.

Trong Hướng Đạo, xử lý khủng hoảng không chỉ là bảo vệ và gìn giữ hình ảnh Phong trào Hướng đạo Việt Nam. Quan trọng hơn, đó là bảo vệ an toàn cho thành viên là đoàn sinh (người trẻ), Huynh trưởng và tất cả các người lớn trong Phong trào. Lời hứa và luật Hướng Đạo là kim chỉ nam trong hành động có trách nhiệm và khôi phục niềm tin bằng những việc làm cụ thể trong suốt quá trình xử lý khủng hoảng truyền thông.

Tp.HCM, ngày 30 tháng 10 năm 2026
Ủy Ban Truyền Thông
ALT Nguyễn Hoàng Long