



Kuntaliiton
VERKKOJULKAISU

Varaudu

Opas kunnan viestintään kriisi- ja erityistilanteissa

Työryhmä:

Viestintäjohtaja Jari Seppälä, Kuntaliitto

Viestintäpäällikkö Tero Manninen, Kuntaliitto, 1.1.2009 alkaen STM

Tiedotuspäällikkö Päivi Musakka, Kuntaliitto

Viestintäjohtaja Anna-Maria Maunu, Tampereen kaupunki

Viestintäpäällikkö Aino-Marja Kontio, Porvoon kaupunki

Viestintäpäällikkö Tanja Ruotsi, Keravan kaupunki

Tiedotuspäällikkö Kari Makkonen, Kotkan kaupunki

Viestintäpäällikkö Riitta Lehtonen, HUS

Tiedotuspäällikkö Outi Pärnänen, SPR

Kriisiviestinnän koordinaattori Petri Kekäle, VNK

ISBN 978-952-213-506-3 (pdf)

ISBN 978-952-213-492-9 (nid.)

© Suomen Kuntaliitto

Painopaikka: Kuntatalon paino

Helsinki 2009

Myynti:

Suomen Kuntaliiton julkaisumyynti

www.kunnat.net/kirjakauppa

Faksi (09) 771 2331

Tilausnumero 509276

Suomen Kuntaliitto

Toinen linja 14

PL 200

00101 Helsinki

Puh. (09) 7711

Faksi (09) 771 2291

www.kunnat.net

Sisältö

| | | |
|-----|--|----|
| 0 | JOHDANTO | 5 |
| 1 | KRIISIVIESTINNÄN PERIAATTEET | 6 |
| 1.1 | Kriiseissä tarvitaan tehostettua viestintää | 7 |
| 1.2 | Milloin tarvitaan kriisiviestintää? | 8 |
| 1.3 | Valtakunnallinen ja alueellinen kriisiviestinnän ohjeistus, lainsäädäntö ja normit | 9 |
| 1.4 | Paikallisen viestinnän vastuut kriisin aikana | 10 |
| 2 | VARAUTUMINEN KRIISIVIESTINTÄÄN | 14 |
| 2.1 | Luotaus | 15 |
| 2.2 | Kriisiviestintäohjeistus ja sen päivitys | 15 |
| 2.3 | Sisäinen viestintä henkilöstölle ja luottamushenkilöille | 16 |
| 2.4 | Ulkoinen viestintä medialle ja kuntalaisille | 18 |
| 2.5 | Henkinen tuki ja julkinen sureminen | 21 |
| 3 | KÄYTÄNNÖN OHJEITA | 23 |
| 3.1 | Tiedotteen laatiminen | 23 |
| 3.2 | Tiedotustilaisuuden järjestäminen | 24 |
| 3.3 | Haastattelujen antaminen | 24 |
| 3.4 | Mediapalvelu toimittajille | 25 |
| 3.5 | Verkkosivujen rakentaminen ja päivittäminen | 26 |
| 3.6 | Kansalaisten neuvonta | 26 |
| 3.7 | Yhteystietojen ylläpito ja hyödyntäminen | 27 |
| 4 | LIITTEET: MALLEJA JA OHJEITA | 29 |
| 4.1 | Malli kriisistä kertovalle ensimmäiselle tiedotteelle | 29 |
| 4.2 | Malli lehdistökutsulle | 30 |
| 4.3 | Ohjeita esiintymiseen median edessä | 30 |
| 4.4 | Valmistautuminen haastatteluun | 31 |
| 4.5 | Malli verkkosivujen pohjaksi | 32 |
| 4.6 | Malli häiriötilanteen viestintäkaaviosta | 33 |
| 4.7 | Muistilista kriisiviestinnästä vastaavalle: Espoon malli | 34 |
| 5 | LUKEMISTOA | 36 |

0 Johdanto

Tehostettua viestintää vaatii yhtä lailla kunnan rikkoutunut puhelinvaihe kuin koulupalokin. Jokaiseen mahdolliseen erityistilanteeseen ei voida tehdä valmista viestintää etukäteen, mutta hyvä jokapäiväinen viestintä ja harkitut kriisiviestinnän menettelytavat helpottavat oleellisesti yllättävien tilanteiden viestintää. Viestintä on yksi keskeisistä kriisin hoitamiseen ja jälkiseurauksiin vaikuttavista tekijöistä, ja sitä on syytä suunnitella ja harjoitella huolellisesti.

Kunnissa on koettu kiihtyvällä tahdilla hyvin erilaisia kriisejä. Myös kriisiviestintäohjeita ja raportteja suurten kriisien viestinnästä on kirjoitettu viime vuosina paljon. Kokemuksia ja tutkittua tietoa on syytä käyttää hyväksi. Kuntien ja eri toimintayksiköiden kriisiviestintäohjeet ovat hyvinkin käyttökelpoista luettavaa myös naapurissa. Tämän oppaan lopussa on joitakin esimerkkejä tarkemmista ohjeista ja lukemistoista.

Tämä opas kokoaa kuntien toimintaan liittyvien kriisien viestinnän toimintaperiaatteet ja käytännön ohjeet yleisellä tasolla. Tämä opas on tarkoitettu työvälineeksi arjessa – jo siinä vaiheessa kun mietitään, mitä voidaan tehdä etukäteen mahdollisen kriisin viestinnän helpottamiseksi. Kriisiviestintää tarkastellaan sekä sisäisen että ulkoisen viestinnän näkökulmista. Oppaassa on myös käytännönläheisiä ohjeita ja malleja tiedotteiden laatimiseen, tiedotustilaisuuksien järjestämiseen ja haastattelujen antamiseen.

Oppaan on laatinut kuntien ja keskeisten kriisiviestintätahojen asiantuntijoiden työryhmä, ja tekstiä ovat täydentäneet lukuisat muut kollegat. Aiempia kuntien ja myös valtion kriisiviestintäohjeita on käytetty hyväksi, sillä kriisiviestinnän periaatteiden täytyy olla yhteneväisiä. Myös käytännön toimintamallien sukulaisuus auttaa viestien perillemenoa: kriisiin liittyä usein monia eri tahoja, ja yhteistyön pitää toimia ja viestien on oltava yhteneviä.

1 Kriisiviestinnän periaatteet

Kriisitilanteessa tiedon tarve kasvaa nopeasti. Johtamisen ja viestinnän tehokkuudelle asetetaan suuria odotuksia, joita ei voi täyttää varautumatta ja harjoittelematta.

Ensimmäinen edellytys toimivalle kriisiviestinnälle on, että kunnan tavanomaisen viestintä toimii ja on tiiviissä yhteydessä johtamiseen. Kriisitilanteessa viestintää hoidetaan tehostamalla hyvin toimivia ja luotettavia viestintäprosesseja.

Kunnan viestinnän peruseriaate on avoimuus. Tämä korostuu kriisitilanteessa, jolloin virheelliset tiedot leviävät helposti. Samalla kun viestinnän on oltava ehdottoman luotettavaa ja totuudenmukaista, sen on oltava tavallista nopeampaa ja tehokkaampaa. Tapahtumien syyt ja seuraukset tulee voida kertoa avoimesti, ja viestinnän tulee olla jatkuvaa siitä lähtien kun varmaa tietoa tapahtumasta on käytettävissä.

Kriisin johtamisen ja viestinnän tavoitteena on tilanteen hallittu hoitaminen, lisävahinkojen torjuminen, tarpeettoman huolen hälventäminen, korvaavista palveluista viestiminen ja väärän tiedon leviämisen ehkäiseminen. Avoin ja nopea viestintä vahvistaa kuntalaisten luottamusta kunnan toimintakykyyn poikkeuksellisessakin tilanteessa.

Jos poikkeuksellinen tilanne koskee kuntaa, palveluja koskevan viestinnän aloite on kunnan vastuulla yhteistyössä tilannetta johtavan viranomaisen kanssa. Yhteistyö median kanssa on oleellista ensimmäisten uutisten huomio- ja painoarvon takia sekä jatkuvuuden ja julkisen keskustelun vuoksi.

Rehellisyys on kriisiviestinnän ehdoton lähtökohta. Tietojen puutteet on syytä tunnustaa ja täydentää heti kun tietoa on käytettävissä. Salaaminen, kiertely ja valehtelu kostaavat varmasti.

Kunnan viestintä on vuorovaikutusta kuntalaisten kanssa. Myös kriisitilanteessa on järjestettävä mahdollisuus kysymyksiin, keskusteluun ja palautteeseen, joka otetaan vakavasti. Kuntalaisten mielipiteiden ja heikkojen signaalien tunnistaminen on erityisen tärkeää kriisitilanteessa.

Tasapuolisuus ja kattavuus ovat myös erityisen tärkeitä poikkeavassa tilanteessa. Kaikkien, joita tilanne koskee, on saatava tietoa, ja myös laajempien joukkojen on syytä pysyä ajan tasalla. Yritykset, vierailijat ja myös ulkomaailma kansainvälisiä viestimiä myöten on muistettava viestinnän kohteina. Tämä edellyttää useiden viestintäkanavien käyttöä tehokkaasti ja samanaikaisesti.

1.1 Kriiseissä tarvitaan tehostettua viestintää

Organisaatiolta eli kunnalta ja sen yksiköiltä odotetaan tehostettua viestintää, jos organisaatiossa tai sen ympäristössä tapahtuu jotakin sellaista poikkeavaa, mikä vaikuttaa henkilökuntaan tai väestöön tai muuten ylittää median uutiskynnyksen. Erityistä tarvetta tehostettuun viestintään on silloin, kun ihmisiin, esimerkiksi koululaisiin, potilaisiin, työntekijöihin tai koko väestöön kohdistuu henkeen tai terveyteen liittyvä uhka joko kunnan oman toiminnan piirissä tai ulkopuolisessa maailmassa. Tehostettuun viestintään liittyviä ohjeita tarvitaan myös ns. julkisuuskriiseissä, jolloin esimerkiksi organisaation ylimpään johtoon tai muuhun toimijaan kohdistuu julkisuuspainetta.

Poikkeavassa tilanteessa kansalaiset tarvitsevat tietoa siitä, miten kunta tai viranomais toimii ja miten kansalaisten odotetaan tilanteessa toimivan. Tieto on toiminnan tärkeä edellytys, ja asiallinen tieto myös rauhoittaa mieltä. Kriisissä viranomaislainen lunastaa paikkansa yhteiskunnassa.

Kriisiviestinnän tärkein tavoite on kansalaisen pelastaminen ja hänen hyvinvointinsa. Organisaation tehostetun viestinnän tai kriisiviestinnän ensisijaisena tehtävänä on välittää tarvittava tieto kaikille niille tahoille, jotka tiedon tarvitsevat sekä turvata yksiköiden toimintaedellytykset.

Kriisinhallinnan tavoitteena on myös turvata toiminnan jatkuvuus sekä minimoida vahingot ja tapahtuman toiminnalle aiheuttamat menetykset.

Tiedottajien tehtävänä on yhteistyössä linjajohdon tai erityistilanteissa ja suuronnettomuuksissa tilannejohdon kanssa turvata oman henkilökunnan ja joukkoviestintien tiedonsaanti. Suoraan kansalaisviestintään on syytä varata lisäresursseja.

Kriisiviestinnän tavoitteet:

- **Varmistaa ihmisten turvallisuus**

Hengen ja terveyden turvaaminen on ensisijainen tehtävä, jossa viestintä on tärkeässä asemassa. Onnettomuuden ja muun kriisin vahinkojen minimoiminen ja laajenemisen estäminen edellyttävät myös nopeaa viestintää.

- **Turvata organisaatioiden toimintaedellytykset**

Kriisissä pitää turvata kunnan ja organisaatioiden vastuulla oleva toiminta. Kriisiviestinnän tarkoituksena on turvata, että työntekijät pystyvät suoriutuun työstään mahdollisimman hyvin.

- **Tiedottaa palvelujen järjestelyistä**

Kansalaiset tarvitsevat tietoa palvelujen jatkumisesta ja mahdollisista poikkeusjärjestelyistä. Järjestelyistä tulee päättää ja viestiä nopeasti, ja tietoa pitää toistaa tarpeeksi. Suoraa neuvontapalvelua pitää tehostaa.

- **Varmistaa, että julkisuudessa on totuudenmukainen mielikuva tilanteesta**

Totuudenmukainen mielikuva varmistetaan oma-aloitteisuudella ja avoimuudella. Ensimmäinen viesti määrää yleensä julkisuuden suunnan ja sävyn. Luotettava viestintä ylläpitää luottamusta ja mainetta.

- **Ennakoida mahdolliset kriisit ja valmistautua niihin hyvissä ajoin**

Paras tapa ennakoida ja estää kriisit on tunnistaa ne hyvissä ajoin. Viestintä välittää ennakoitua tietoa ja hälventää tarpeettomia kriisin aineksia.

Kun kriisi on mennyt ohi, on muistettava tiedottaa palvelujen palautumisesta ennalleen ja mahdollisista pysyvistä muutoksista. Aktiivisella seurannalla ja siitä viestimisellä hälvennetään kriisin aikana syntyneitä epäluuloja ja pelkoja. On myös varauduttava siihen, että media seuraa pitkään asioiden palautumista ja etenkin vuosipäivinä tai vastaavien tapahtumien toistuesssa muualla kiinnostus herää uudelleen.

1.2 Milloin tarvitaan kriisiviestintää?

Kriisi tulee harvoin kello kaulassa. Se on useimmiten keskellämme juuri kun sitä vähiten osataan odottaa. Mistä ja milloin syntyy tilanne, jossa tarvitaan tehostettua viestintää? Periaatteessa tehostettua viestintää tarvitaan heti, kun yhteisön normaali arkityö häiriintyy jostakin syystä ja tapahtumalla on vaikutusta useille tahoille.

Kunta voi joutua monesta syystä tehostamaan viestintäänsä. Uhat voivat ilmaantua kunnan ulkopuolelta tai organisaation sisältä.

Kunnan ulkopuolelta tulevat uhat ja tilanteet sekoittavat arjen, aiheuttavat vahinkoa ja vaativat tehostettua viestintää myös kunnalta. Näiden tilanteiden varalle kunta voi varautua, mutta harvoin kunta pystyy estämään tapahtumien kulkua. Kunnan omassa organisaatiossa tapahtuvat äkilliset muutokset ovat ainakin osittain helpommin kontrolloitavissa.

Molempiin ryhmiin kuuluu sekä täysin odottamattomia onnettomuuksia sekä hitaasti kehittyviä tilanteita. Nyrkkisääntönä voidaan sanoa, että mitä äkillisempi tapahtuma on ja mitä pidempään se kestää, sitä kauemmin tarvitaan myös tehostettua viestintää.

Esimerkkejä erilaisista kriiseistä

1. Äkilliset onnettomuudet ja palvelukatkot

Kunnalta tehostettua viestintää edellyttäviä äkillisiä tapahtumia ovat esimerkiksi tulipalot kunnan toimitiloissa ja alueella tapahtuvat suuronnettomuudet. Myös erilaiset palvelukatkokset, kuten veden, lämmön tai sähkön äkilliset jakeluongelmat, edellyttävät tehostettua viestintää. Tähän ryhmään voivat kuulua myös esimerkiksi äkilliset, isoa joukkoa koskevat ruokamyrkytykset.

Näissä tilanteissa kunnan on usein viestittävä, kuinka palvelukatkoksen tai häiriön aikana tarjotaan korvaavaa palvelua. Lisäksi on opastettava kuntalaisia toimimaan halutulla tavalla. Jos tapahtumiin liittyy loukkaantumisia tai ihmishenkien menetyksiä, on viestittävä myös, mistä kuntalaiset saavat henkistä apua ja tukea.

2. Hitaasti kehittyvät kriisit

Joihinkin kriiseihin pystytään varautumaan ennakolta. Esimerkiksi epidemiat, työtaistelut, koko yhteiskuntaa koskettavat uhat ja luonnon ääri-ilmiöt saattavat konkretisoitua nopeasti, mutta mahdollinen kehityskulku on yleensä ennakoitavissa.

Tämän tyyppisissä kriiseissä kuntalaisia on usein opastettava, kuinka toimia poikkeavissa oloissa sekä kertoa, mitä palveluja poikkeavissa tilanteissa tarjotaan.

Suurissa, koko yhteiskuntaa koskettavissa kriiseissä kunnan viestinnän tulee tukea myös viranomaisviestintää.

Työtaistelutilanteessa valtakunnallisesta työnantajaviestinnästä vastaa Kunnallinen työmarkkinalaitos. Paikallisella tasolla kuntalaisille on kerrottava hyvissä ajoin mahdollisen työtaistelun aiheuttamista muutoksista palveluissa – kuitenkin mahdollisimman neutraalisti. Työtaistelun aikana palveluviestinnän tulee olla jatkuvaa. Myös lomautusten viestinnässä tulee pyrkiä neutraaliuteen. Palveluviestintä on varmistettava kaikissa oloissa.

3. Väkivallan teot tai uhkailut

Yhä useammin kunta otetaan tai joutuu osalliseksi jonkinlaisen väkivallan teon tapahtumaketjuun. Pahinta on tietysti, jos väkivalta tapahtuu kunnan omassa organisaatiossa, esimerkiksi terveyskeskuksessa tai koulussa.

Tällaiset tilanteet ovat viestinnällisesti erittäin haastavia. Usein kuntalaiset kokevat oman perusturvallisuutensa järkkyvän. Tällöin tarvitaan vahvaa, turvallisuuden tunnetta lisäävää viestintää.

Utenua ilmiönä on nähtävä myös pelkät väkivallalla uhkailut, jotka sekoittavat arjen työrutiineja. NykYTEknologian välityksellä huhut ja väärät käsitykset kiirivät suurien yleisöjen ulottuville nopeasti. Tällöin faktojen merkitys korostuu. Kunta ei voi tiedottaa yksittäisen henkilön taustoista, mutta yleisiä periaatteita voidaan käsitellä julkisuudessa.

4. Maineeseen liittyvät kriisit

Töppäykset tai epäilyt virheistä saavat herkästi julkisuutta. Kunnassa on hyvä varautua myös kunnan maineeseen liittyvään kriisiin. Mainekriisi voi syntyä yhden henkilön toiminnasta tai koko kunnan toimintatavasta, esimerkiksi tyytymättömyydestä palveluja tai henkilöstöhallinnollisia ratkaisuja kohtaan. Kunnan maine voi kärsiä myös jonkin palveluntuottajan toiminnan tai muun paikkakunnalla tapahtuneen ikävän asian takia.

Kunnan maineeseen ja kehittämismagoon saattaa vaikuttaa myös esimerkiksi paikkakunnan suuren työnantajan toiminnan loppuminen joko toimiala- tai yritys-järjestelyjen tai konkurssin vuoksi.

Mainekriisejä on vaikea hallita. Valtteja ovat avoimuus ja vastuunotto. Maineen hallintaa helpottaa pitkäjänteinen toiminta, johdonmukainen henkilöstöpolitiikka ja työnantajamaineen suunnitelmallinen rakentaminen.

1.3 Valtakunnallinen ja alueellinen kriisiviestinnän ohjeistus, lainsäädäntö ja normit

Yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaamisen strategiassa on lueteltu uhkamallit, joihin myös kuntien tulee erityisesti varautua. Uhkia ovat sähköisen infrastruktuurin häiriintyminen, väestön terveyden ja toimeentuloturvan vakava häiriintyminen, taloudellisen toimintakyvyn vakava häiriintyminen, suuronnettomuudet ja

luonnon aiheuttamat onnettomuudet, ympäristöuhkat, terrorismi sekä järjestäytynyt ja muu vakava rikollisuus, väestöliikkeisiin liittyvät uhkat, poliittinen, taloudellinen ja sotilaallinen painostus sekä sotilaallisen voiman käyttö.

Uhkamalleihin sisältyy lukuisia erityistilanteita, joihin varautuminen on ministeriöiden vastuulla. Ministeriöt määrittävät myös viestinnälliseen varautumiseen liittyvät vastuut hallinnonalansa virastoille ja laitoksille.

Kriisitilanteissa yleisperiaatteena on, että toimintaa johtava viranomainen vastaa viestinnän sisällöstä. Muut viranomaiset tukevat viestintävastuussa olevaa. Jos tilanne edellyttää useiden viranomaisten toimenpiteitä eikä ole selvää, kenelle yleinen johtovastuu kuuluu, valtioneuvosto päättää asiasta erikseen valtioneuvostosta annetun lain (175/2003) mukaisesti. Myös valtioneuvoston ohjesäännössä (262/2003) ja eri aloja koskevassa erityislainsäädännössä on säädetty ministeriöiden ja muiden viranomaisten toimivallasta. Muut viranomaiset sekä yritykset ja järjestöt otetaan tarvittaessa mukaan toimintaan ja toiminnasta viestimiseen.

Valtioneuvoston viestintäyksikkö vastaa hallituksen ja pääministerin viestinnästä sekä valtioneuvoston viestinnän yhteensovittamisesta. Jokainen ministeriö vastaa omasta viestinnästään ja hallinnonalansa viestinnän yhteensovittamisesta. Valtioneuvoston viestinnän yhteistoiminta- ja vastuukysymyksiä käsitellään myös ministeriöiden viestintäjohtajakokouksissa.

Toimintaa johtavan ministeriön viestinnän ja valtioneuvoston viestintäyksikön on huolehdittava, että eduskunnan tiedotus ja tasavallan presidentin kanslia ovat informoituja tilanteen kehittymisestä. Valtioneuvoston viestintäyksiköllä on lisäksi yleisvastuu valtionhallinnon viestintää tukevan tutkimustoiminnan kehittämisestä ja toteuttamisesta erityyppisten kriisien varalta. Kukin ministeriö vastaa viestintää tukevan tutkimusvalmiuden kehittämisestä omalla hallinnonalallaan ja toimii tiiviissä yhteistyössä valtioneuvoston viestintäyksikön kanssa.

Valtioneuvoston tason johtamista varten voidaan perustaa ministeriöiden yhteistoimintaan perustuva valtioneuvoston kanslian johdossa oleva valtioneuvoston johtokeskus.

Aluehallinnon toimijoiden tehtävänä on turvata alueensa väestölle ja elinkeinoille valtakunnallista viestintää yksityiskohtaisempaa ja myös paikalliset tarpeet huomioon ottavaa informaatiota. Jos esimerkiksi ihmisten turvallisuutta tai ympäristöä vaarantava tilanne on alueellisesti laaja, johtovastuu tai eri viranomaisten toiminnan koordinoituvastuu voi olla myös aluehallintoviranomaisella (aluehallintovirasto tai elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus). Tällöin aluehallintoviranomainen vastaa omasta viestinnästään ja paikallisen viestinnän koordinoinnista toimialueellaan ja -alallaan.

1.4 Paikallisen viestinnän vastuut kriisin aikana

Viranomaisten työnjaon periaatteena on, että myös kriisi- ja häiriötilanteissa toimitaan normaalin työnjaon mukaisesti niin pitkään kuin mahdollista. Äkilliset häiriötilanteet ja hitaammin kehittyvät tilanteet vaativat erilaista lähestymistapaa viestinnässä

ja johtamisessa.

Pelastusviranomaisten ja poliisin kanssa olisi syytä käydä etukäteen läpi menettelytavat ja selvittää, mitkä ovat eri toimijoiden toimintatavat ja toiminnalle asetetut vaatimukset häiriötilanteissa.

Erityistilanteesta tulee viipymättä ilmoittaa esimiehelle sekä kaupungin/toimialan johdolle ja viestinnälle. Myös pelastuslaitoksen valvomo voi viestiä suuremmista onnettomuuksista välittömästi kaupungin johdolle ja viestinnälle esimerkiksi tekstiviestinä. Virkamiesjohdon tulee informoida myös poliittista johtoa sekä valtionhallinnon vastuuviranomaisia.

Tilanteen vakavuus ja laajuus määrittävät sen, johdetaanko toimintaa toimialalta, kaupungin johtoryhmän tasolta tai jopa alueellisesti tai valtakunnallisesti.

Kunnan viestinnässä on pidettävä huolta siitä, että viestinnällä ei vaikeuteta tilanteen hoitamista tai aiheuteta lisävahinkoja esimerkiksi antamalla harkitsemattomia lausuntoja tai ylittämällä omia toimintavaltuuksia.

Hitaammin kehittyvissä tilanteissa tilanteen kehittymistä seurataan ja valmiutta nostetaan asteittain. Tilannekuvan seuraaminen ja siitä raportointi on selkeästi vastuutettava ja järjestettävä.

Kriiseissä tiedonkulku ja viestintä ovat kiinteä osa johtamista. Jos viestintä epäonnistuu, se paljastaa myös johtamisen puutteet. Kun kriisi puhkeaa, organisaation on tultava mahdollisimman pian esiin. Nopeasti täytyy löytyä paitsi median, myös työntekijöiden eteen turvalliset kasvot kertomaan, että asiat ovat hoidossa.

Häiriötilanteissa johtamisen järjestely joudutaan tekemään nopeasti. Organisoimista helpottaa, jos kunnalla on nimetty kriisin johto, jolle on toimintavaltuudet haettu jo etukäteen. Kriisijohtoryhmän tulisi olla kirjattuna johtosääntöihin ja ryhmälle tulee laatia toimintasääntö. Ohjeistuksessa on määriteltävä johtoryhmän suhde muihin toimijoihin.

Yleensä kunnan johtoryhmä toimii myös erityistilanteiden laajennettuna johtoryhmänä, ns. valmiusryhmänä, joka vastaa kriisin hoitamisesta ja myös kriisiviestinnästä. Kuntien johtohenkilöillä samoin kuin viestinnästä vastaavilla ja muilla avainhenkilöillä tulee olla selkeästi nimetyt varahenkilöt.

Johtoryhmä pitää yllä tilannekuvaa ja on yhteydessä muihin toimijoihin ja sidosryhmiin. Kunnan viestinnästä vastaava henkilö on valmiusryhmän jäsen ja pitää viestinnän lankoja käsissään. Johtoryhmä kutsuu paikalle tarvittaessa asiantuntijoita eri toimialoilta.

Johtaminen on viestintää. Johtajilta vaaditaan viestintä- ja esiintymistaitojen lisäksi tilannetajua ja tunteiden huomioonottamista. Kriiseihin liittyy aina epä tietoisuutta, surua ja vihaakin, ja viestinnässä on pystyttävä kohtaamaan ihmisten tunteet.

Jos kriisitilanne on hallinnassa ja toiminta etenee suunnitelman mukaisesti, tämä onnistuu helposti, mutta kaoottisessa ja epävarmassa tilanteessa korostuvat johtajien henkilökohtaiset valmiudet selviytyä tilanteesta. Valmiuksia voi parantaa koulutuksen ja harjoituksen kautta.

Kunta kerää ja jakaa tietoa kriisissä

Kunnan vastuulla kriisitilanteissa on viestiä kunnan palveluista kriisin aikana. Erityistilanteissa kuntalaisia huolettaa esimerkiksi, mihin lapset menevät jos päiväkotia ei ole käytössä, miten päivystys hoidetaan jos henkilökuntaa on lakossa ja mistä vettä saadaan, jos sitä ei tule hanasta.

Palvelujen erilaiset järjestämistavat, kuten esimerkiksi ostopalvelusopimukset ja seudulliset organisaatiot saattavat hämärtää viestintävastuita. Kunta on kuitenkin aina vastuullaan olevien peruspalvelujen tilaaja ja viime kädessä vastuussa siitä, että kuntalaiset saavat luvatut palvelut ja tietoa niistä – myös poikkeavissa tilanteissa. Palvelun tuottaja saattaa imagosyistä haluta silotella ikäviä tapahtumia, mutta kunnan tulee käyttää omistajaohjausta myös tässä asiassa pitkäjänteisen vastuunsa tuntien.

Kunta voi myös olla informaatiota kokoava ja jakava taho. Kunta voi esimerkiksi kertoa omassa viestinnässään, mistä saa henkistä apua, jakaa viranomaisten tuottamaa tietoa ja ohjata ihmisiä oikean tiedon lähteille.

Kunnan viestintää pidetään usein hyvin luotettavana, joten ihmiset hakevat kunnan internetsivuilta ja tiedotteista etupäässä faktoja. Kriisit ovat opettaneet, että kunnan internetsivut kuormittuvat nopeasti, kun jotain tapahtuu kunnan alueella.

Kunnan eri toimijoiden on tunnistettava oma vastuunsa ja viestitettävä poikkeavasta tilanteesta omalta osaltaan organisaatiossa ylöspäin ja vastaavasti tilanteen aiheuttamista toimista omille kohderyhmilleen. Tilanteen kokonaisvastuu on kuitenkin tunnistettava, jotta ristiriitaista tietoa ei olisi liikkeellä.

Kunnan vastuuhenkilöiltä ja asiakaspalvelua tekeviltä kysytään helposti myös sellaisia asioita, jotka eivät kuulu kunnan vastuulle. Siksi tilannekuvan, toimintaohjeiden ja lisätietojen antajien on syytä olla kaikkien saatavilla. Keskeisten toimipisteiden ja toimintojen päivystys ja sijaisuudet on varmistettava kriisin varalta, jotta tietoa etsivät kuntalaiset saavat etsimänsä tahon kiinni. Pelkästään se, että kuntalainen saa ilmaista huolensa jollekin, on enemmän kuin se, että hädässä jää yksin.

Vapaaehtoiset mukana kriisissä

Koulutetut vapaaehtoiset täydentävät viranomaisten toimintaa. Heillä on usein merkittävä rooli esimerkiksi kadonneiden etsinnöissä, henkisessä tuessa ja ihmisten valistamisessa kriisien aikana. Terveyden ja hyvinvoinnin edistäjinä vapaaehtoisilla on olennainen tehtävä.

Punainen Risti koordinoi Vapaaehtoista pelastuspalvelua, johon kuuluu yhteensä 49 valtakunnallista järjestöä. Niissä on yli 20 000 koulutettua vapaaehtoista. Meri- ja järvipelastusta koordinoi Suomen Meripelastusseura ja lentopelastusta Suomen Lentopelastusseura. Vapaaehtoiset ovat järjestäytyneet valtakunnallisesti, maakunnittain ja paikallisesti. He kuuluvat viranomaisten hälytysjärjestelmään ja varsinkin suurissa onnettomuuksissa kunnan kriisijohtoryhmään.

Järjestöillä on päätoimiset tiedottajat yleensä vain keskustoimistoissaan. Järjestöjen paikallisosastoissa ja Vapaaehtoisen pelastuspalvelun paikallistoimikunnissa vies-

tintä hoidetaan vapaaehtoisvoimin.

Lähes jokaisessa kunnassa on myös muita aktiivisia kansalaisjärjestöjä, asukas-toimikuntia ja erilaisia yhteisöjä. Niillä on omat viestintäkanavansa ja vapaaehtoiset tiedottajansa.

Mitä paremmin kunnan ja vapaaehtoisten yhteistyö sujuu normaalisti, sen paremmin kaikki mahdolliset resurssit saadaan liikkeelle kriisitilanteessa. Useissa kunnissa järjestöillä on yhteisiä toimintakeskuksia, palveluja ja tapahtumia. Järjestöjen yhteystiedot löytyvät yhteisistä linkkitiedostoista, kunnan sivuilta tai yhteisöjen omilta sivuilta.

Viestintä kunnan ja vapaaehtoisten yhteisessä valmiussuunnitelmassa

Työnjako viranomaisten ja vapaaehtoisten kesken: Mistä asioista ja miten tiedottavat viranomaiset ja vapaaehtoiset? Peruseriaate: Vapaaehtoiset tiedottavat omasta toiminnastaan, viranomaiset kriisin kokonaisuudesta, syistä ym. Lisäksi voidaan sopia, mitä muuta tiedottamista vapaaehtoiset hoitavat. Viestinnän periaatteet. Yhteyshenkilöt.

Sisäinen viestintä toimijoiden kesken: Ketkä viranomaiset ja ketkä vapaaehtoisjärjestöt kuuluvat kriisiryhmään? Millä viestinnän välineillä, missä tahdissa ja kuka hoitaa viestinnän? Miten kootaan jatkuvasti muuttuvaa yhteistä tilannekuvaa?

Muu sisäinen viestintä: Miten kunta tiedottaa työntekijöille? Miten vapaaehtoiset välittävät tietoa omille järjestöilleen ja esimerkiksi Vapaaehtoiselle pelastuspalvelulle?

Ulkoinen viestintä: Minkä osan vapaaehtoiset hoitavat, esimerkiksi valistus ovelta ovelle tai henkinen tuki?

Internet: Mitkä linkit liitetään järjestöjen ja muiden sidosryhmien sivuille? Ne sovitaan etukäteen kunkin ryhmän kanssa. Niitä voivat olla esimerkiksi lasten ja nuorten henkinen tuki, öljyntorjunta, ensiapu tai ystävät ja tukihenkilöt. Keskeisimmät viestit: Täältä saat lisätietoa. Täältä saat apua. Tätä kautta voit itse auttaa.

Jatkuva varautuminen: Sekä kunnan että vapaaehtoisten tiedottajat osallistuvat kriisikoulutuksiin ja -harjoituksiin.

2 Varautuminen kriisiviestintään

Parasta varautumista kriisiviestintään on huolehtia tavanomaisesta viestinnästä mahdollisimman hyvin. Tehostettuun viestintään helppo siirtyä tarpeen vaatiessa, kun viestintä on organisoitu ja resursoitu tarkoituksenmukaisesti, viestinnästä vastaavat ovat hyvin koulutettuja, henkilöstö ja luottamushenkilöt tuntevat oman roolinsa ja toimivat arjen asioissa viestintähenkisesti, kaikki viestintäkanavat ovat aktiivisessa käytössä ja mediasuhteet ovat kunnossa.

Kunnan kriisiviestintäsuunnitelmassa on hyvä kerrata viestinnän vastuut ja resurssit, mutta kaikkien kannalta luontevinta on, että kriisiviestintä toimii mahdollisimman selkeästi normaalin päivittäisviestinnän rutiinien ja vastuiden mukaan. Kriisitilanteiden ja -viestinnän hoitamista on syytä harjoitella, mutta parasta harjoittelua on aktiivinen arkiasioiden viestintä. Paikalliset tiedotusvälineet on tärkeä muistaa jo suunnitteluvaiheessa ja ottaa mukaan kriisiharjoituksiin.

Yleisen kriisiviestintäsuunnitelman ohella on tärkeätä muistaa kriisin puhjetessa tehdä erillinen, käytännöllinen viestintäsuunnitelma nimenomaan tähän tilanteeseen.

Kunnan johtoryhmä on keskeinen kriisin johtoelin. Kriisin tunnistaminen ja kriisiviestinnän tarve saattaa tulla eteen vähitellen ja tavanomaisen toiminnan yhteydessä – joka tapauksessa useimmiten yllättäen. Niinpä kunnan viestintävastaavan tulee tästäkin syystä olla pysyvästi mukana johtoryhmän työskentelyssä. Kriisitilanteessa johtoryhmää on vahvistettava keskeisillä asiantuntijoilla, pelastus- ja terveystoimijilla, johtavilla luottamushenkilöillä, henkilöstöryhmien edustajilla sekä tarvittaessa sidosryhmien edustajilla. Kaikkien on tunnistettava oma roolinsa myös kriisiviestinnässä, ja kriisiviestinnän päävastuu on selkeästi nimettävä. Johtoryhmän on sovittava yhteisestä sanomasta ja viestinnän menettelytavoista. Päävastuu viestinnästä ja esiintymisestä julkisuudessa kuuluu luontevimmin kunnanjohtajalle.

Kriisiviestintäsuunnitelmaan on hyvä kirjata muistilista erilaisista tehtävistä, jotka saattavat tulla eteen – tilanteesta riippuen. Esimerkiksi seuraavia asioita on syytä muistaa käydä läpi:

- kuka hoitaa tiedottamisen omaisille
- mitä puhelinnumeroita annetaan yleisöpuheluja varten
- mitä sidosryhmiä pitää muistaa informoida
- mitä kouluissa ja muissa organisaatioissa kerrotaan tilanteesta
- kuka antaa lausuntoja eri kielillä

- kuka vastaa nettisivujen päivittämisestä
- mitä teknisen kapasiteetin varatoimia tarvitaan
- mitä tiloja, henkilöstöä, välineitä, palveluja (ruoka, juoma, kuljetukset jne.) tarvitaan
- mitä erityistaitoja tarvitaan ja keitä on saatavilla (tulkit, tekniikka jne.)
- kuka kirjaa muistiin tapahtumat ja toimenpiteet.

Erityistilanne koskee usein monia eri tahoja – sellaisiakin, joiden kanssa ei normaalisti olla viestintäyhteistyössä. Tästä syystä on syytä pitää yhteysverkot ajan tasalla, miettiä keitä poikkeavat tapahtumat saattavat koskea ja harjoitella yhteistyötä ylläpitävissä tilanteissa.

Monet paikkakunnalla tapahtuvat onnettomuudet, ympäristökysymykset, mainekriisit ja muut erityistilanteet koskevat myös kuntaa, vaikka pääasiallinen vastuu-taho onkin jokin muu organisaatio. Suuri osa yleisön tiedusteluista ja toimittajien kysymyksistä tulee kunnan edustajille – joko epä tietoisuudessa tai välillisten vaikutusten vuoksi. Kunnan edustajien tulisi olla hyvin perillä toimintaympäristöstään ja viestinnässä tulee varautua kunnan rooliin ja kannanottoihin melkein kaikissa paikkakuntaa koskevista tapahtumissa. Myös yleisessä riskianalysissä tulee ennakoita paikkakunnan teollisuuden tai muun tahon riskien konkretisoituminen viestinnän yhteistyöksi.

Kriisi kestää yleensä tavalla tai toisella pitkään vielä akuutin tilanteen jälkeen. Niin kriisin johtamisen kuin viestinnänkin osalta on varauduttava siihen, että vastuuhenkilöt saavat tarpeeksi levähtyä ja toiminta silti jatkuu tarvittaessa ympäri vuorokauden. Päivystysvuorot on järjestettävä myös rutiinitehtäviin.

2.1 Luotaus

Viestinnän tehtävä kuntaorganisaatiossa on paitsi viestiä kunnan asioista, myös välittää kuntalaisten ja sidosryhmien viestejä kunnan johdolle ja päättäjille. Näin viestinnällä on tärkeä rooli myös kriisien ennakoinnissa. Seuraamalla tiedotusvälineitä, sosiaalista mediaa, yleisötilaisuuksia jne. voidaan ennakoita ja nostaa esille kysymyksiä, joista ehkä tulee kunnan mainetta tai palvelujen saatavuutta vaarantavia kriisejä.

Kaavoitus tai säästöpäätökset ovat tyypillisesti herkkiä asioita, joissa ympäristön luotaaminen on tärkeää, jotta voidaan välttää kriisit, jotka on etukäteen mahdollista välttää. Kunnan tulee viestinnän ja muiden kontaktien avulla pystyä tunnistamaan heikot signaalit ja ottamaan ne huomioon toiminnassaan.

2.2 Kriisiviestintäohjeistus ja sen päivitys

Kriisiviestintäohjeistus on päivitettävä säännöllisin välein. Organisaation sisällä, sidosryhmissä ja mediassa muutoksia tapahtuu etenkin eri toimijoiden yhteystiedoissa. Jos nämä tiedot eivät ole ajan tasalla kriisin syntyessä, toimijoiden välinen yhteydenpito vaikeutuu ja hidastuu tarpeettomasti.

Hyvä tapa testata ja päivittää yhteystietoja ja suunnitelmia ovat säännölliset, ainakin kerran vuodessa järjestettävät kriisiviestintäharjoitukset. Harjoituksen ei tarvitse välttämättä olla mittava vaan usein riittää se, että testataan yhteystietojen toimivuus ja paikkansapitävyys. Samalla voidaan testata kriisiviestintää helpottamaan suunnitellut lomakkeet ja asiakirjapohjat, jotka on myös päivitettävä, jos niiden käyttökelpoisuudessa on parantamisen varaa.

Kriisiviestintäohjeistus pitää luonnollisesti päivittää myös sen jälkeen kun organisaatorakenteessa on tapahtunut muutoksia. Päivitykset ovat tässäkin tapauksessa yleensä teknisiä eivätkä muuta varsinaisesti ohjeiston pääsisältöä ja kriisiviestinnän periaatteita. Organisaation täytyy nimetä henkilö tai henkilöt, jotka vastaavat kriisiviestintäohjeiston säännöllisestä päivityksestä ja myös siitä, että päivitettyt versiot toimitetaan kaikille organisaation avainhenkilöille.

Kriisiviestintäohjeistus joutuu perusteelliseen testiin ainoastaan tositilanteessa.

Kriisin aikana on tärkeä pitää pöytäkirjaa, johon dokumentoidaan tapahtuman- aikaiset toimenpiteet. Puhelimen lokitietoja ja sähköposteja ei saa hävittää. Media-seurantaa on tehtävä alusta lähtien, ja nopeiden korjausten lisäksi on hyvä käydä mediajulkisuutta läpi perusteellisesti myöhemmin. Verkkosivuista on syytä ottaa kopiot talteen tilanteen päivittyessä. Kriisin hoidon puiminen jälkikäteen on hyödyllistä tulevien kriisien kannalta. Näin dokumentointi helpottaa myös ohjeiston päivitystä.

2.3 Sisäinen viestintä henkilöstölle ja luottamushenkilöille

Sisäisen tiedonkulun onnistuminen on olennainen osa kriisinhallintaa, sillä tiedon täytyy kulkea mahdollisimman hyvin kriisiä hoitavien toimijoiden kesken.

Mitä nopeammin tieto kriisistä välitetään organisaation sisällä, sitä tehokkaammin estetään huhujen paisuminen ja leviäminen sekä turvataan jokaisen työntekijän mahdollisuus keskittyä omaan työhönsä.

Kun henkilöstölle kerrottava tieto on tuoretta, luotettavaa ja riittävää, välittyy viesti työntekijöiden kautta mahdollisimman oikeana myös organisaation ulkopuolelle. Jos henkilöstö saa tiedon tapahtumista tiedotusvälineiden kautta, on sisäinen kriisiviestintä todennäköisesti epäonnistunut.

Kunnan sisäinen kriisiviestintä koskettaa monia eri toimijoita, joiden tiedontarpeet ovat usein erilaisia. Keskeisiä toimijoita ovat ainakin kunnan johtoryhmä, joka toimii yleensä myös kunnan valmiusryhmänä, kunnanhallitus, kunnanvaltuusto ja työntekijät eri toimialoilla.

Kunnan johtoryhmän ja luottamushenkilöiden tehtävät kriisissä

Kunnanjohtajaa ja johtoryhmää on välittömästi informoitava poikkeavan tilanteen syntymisestä. Toimintaa johtavat pelastus- ja poliisiviranomaiset pitävät jatkuvasti johtoryhmää ajan tasalla.

Johtoryhmä valitsee keskuudestaan lausuntojen antajan, yleensä kunnanjohtajan, joka puhuu medialle ja päättää henkilöstölle ja luottamushenkilöille jaettavasta

tiedosta. Jos tapahtuma koskee rajattua toimintayksikköä, tämän yksikön johtaja ja kunnanjohtaja ovat keskeisiä viestijöitä tilanteen aiheuttamista toimenpiteistä.

Johtoryhmä informoi johtavia luottamushenkilöitä kuten kunnanhallituksen ja -valtuuston puheenjohtajia. Tätä varten on etukäteen luotava erilaisia sähköpostiryhmiä, esimerkiksi puheenjohtajille, hallitukselle ja valtuustolle.

Ennakolta on myös mietittävä johtoryhmän viikonloppu- ja yöpäivystys ja johtoryhmän kokoon kutsuminen varsinaisen työajan ulkopuolella. Kokoon kutsumista varten on luotava ja sovittava aukoton kutsujärjestelmä, esimerkiksi tekstiviestiryhmä.

Hallituksen ja valtuuston puheenjohtajat eivät vastaa kriisin varsinaisesta hoitamisesta, mutta heidät pidetään jatkuvasti tietoisina kriisin etenemisestä ja he osallistuvat tarvittaessa johtoryhmän kokouksiin.

Kunnan virkakoneisto pitää myös muut luottamushenkilöt tarpeen mukaan informoituina. Tarvittaessa puheenjohtajat ja poliittiset ryhmät osallistuvat hallituksen, valtuuston ja lautakuntien jäsenten informointiin.

Kunnan luottamushenkilöiden sosiaaliset verkostot ovat käyttökelpoisia, kun väkeä täytyy jalkauttaa esimerkiksi tiedotteiden jakeluun.

Kriisiviestintä henkilöstölle

Kriisitilanteissa tärkeintä on saada tieto tapahtuneesta mahdollisimman pian omalle esimiehelle ja yhtä lailla toisinpäin eli tieto tapahtumasta on välitettävä nopeasti esimieheltä alaisille.

Esimiehen tehtävä on analysoida tilanne ja ottaa yhteyttä tarvittaviin tahoihin, usein ensimmäiseksi kunnan johtoon tai johtoryhmään. Esimiehen vastuulla on myös varmistaa, että tieto saavuttaa kaikki alaiset mahdollisimman nopeasti. Henkilöstön tiedontarpeet on kartoitettava.

Erityisen tärkeitä sidosryhmiä henkilöstössä ovat koulujen ja päiväkotien työntekijät, joilla on mahdollisuus hyödyntää laajaa verkostoaan tiedon levittämisessä.

Sisäisen viestinnän välineet

Sisäisen tiedotuksen teknisistä välineistä nopein on puhelin, mutta vähänkin suuremmille joukoille tieto saadaan parhaiten kulkemaan intranetin ja tekstiviestien massalähetyksien avulla, etenkin jos kunnalla on käytössä gsm-pohjainen puhelinverkko.

Jos puhelinverkko tukkeutuu, on viranomaisten VIRVE-järjestelmä käyttökelpoinen.

Käyttökelpoinen tiedotuskanava on myös nopeasti koolle kutsuttu sisäinen tiedotustilaisuus tai muut suorat ryhmätapaamiset.

Kunnan puhelinvaihteella on oltava tieto siitä mitä tapahtuu ja kenelle asiaa koskevat kyselyt yhdistetään. Tämä tieto on oltava myös vahtimestareilla, sihteereillä ja kunnan eri asiakaspalvelupisteiden henkilökunnalla.

Mitä tahansa välinettä käytetäänkin, aina on varmistettava, että sisäinen tiedote menee perille mahdollisimman monelle.

2.4 Ulkoinen viestintä medialle ja kuntalaisille

Erilaiset huhut ja arvailut leviävät nykyään esimerkiksi internetin keskustelupalstoilla muutamissa minuuteissa heti kriisin käynnistymisen jälkeen. Kriisitulanteessa onkin tärkeää, että ensimmäinen tieto kriisistä saadaan tiedotusvälineiden, sidosryhmien ja asukkaiden tietoon mahdollisimman nopeasti.

Tiedotetta ei kannata ainakaan kriisin alkuvaiheessa hioa tunteja, vaan kriisistä on hyvä viestiä lyhyesti heti, kun ensimmäiset tiedot voi luotettavasti kertoa. Ensimmäistä tiedotetta kannattaa täydentää ja päivittää myöhemmin säännöllisesti – tarvittaessa useita kertoja päivässä – sitä mukaa kun uutta tietoa on saatavissa.

Kriisiviestinnässä on pyrittävä käyttämään mahdollisimman monipuolisesti erilaisia viestintäkanavia. Kaikkien, joita kriisi koskee, on saatava tietoa kriisistä nopeasti. Pelastuslaitoksen ja hätäkeskuksen on saatava tietoa kriisistä välittömästi. Myös media on erityisen tärkeä kohderyhmä kriisin alkuvaiheessa. Suurten onnettomuuksien kaltaisista kriiseistä kiinnostuvat myös kansainväliset tiedotusvälineet.

Kriisistä on kerrottava tarvittaessa myös muille viranomaisille, seurakunnille, alueen yrityksille ja muille sidosryhmille. Erittäin tärkeä kohderyhmä ovat alueen asukkaat, myös erilaiset kieliryhmät ja maahanmuuttajat sekä esimerkiksi kuulo- ja näkövammaiset.

Kohderyhmät ovat erilaisia eri kriiseissä. Tämän vuoksi kriisien ennakointi eli kriisiskenaarioiden luominen on tärkeää. Kaikista kohderyhmistä tarvitaan valmiit yhteystietoluettelot, koska kriisin aikana niitä ei ehdi hankkia.

Hätäviestit ja muut viranomaistiedotteet

Viranomaistiedotteet jaetaan hätätiedotteisiin ja muihin viranomaistiedotteisiin. Yleisradiolla on erityinen vastuu yleisöä varoittavien viranomaistiedotteiden välittämisessä.

Hätätiedote voidaan lähettää silloin kun ihmishenkien menetys tai merkittävät omaisuusvahingot ovat välittömästi uhkaamassa. Yleisradio välittää hätätiedotteen kaikkien omien kanaviensa kautta. Se välitetään samanaikaisesti automaattisesti myös kaupallisissa radioissa ja julkistetaan mahdollisuuksien mukaan televisiokanavilla. Hätätiedote keskeyttää kaikki meneillään olevat ohjelmat.

Muu viranomaistiedote voidaan antaa kun vaara ei ole välitön. Tiedote luetaan mahdollisimman nopeasti Radio Suomessa ja tarvittaessa Radio Vegassa sekä niissä kaupallisissa radioissa, joille viranomainen on sen välittänyt.

Hätätiedotteen voivat lähettää pelastus-, poliisi- ja rajavartiolaitosviranomaiset sekä äkillisen säteilyvaaratilanteen ensitiedotteena Säteilyturvakeskus ja Ilmatieteen laitos. Niiden lisäksi muun viranomaistiedotteen voivat lähettää maa- ja metsätalousministeriö, ympäristöministeriö tai sosiaali- ja terveysministeriö.

Tiedotusvälineet

Joukkoviestintävälineet ovat erityisen kiinnostuneita kriiseistä, katastrofeista ja skandaaleista. Kun kriisi on tosiasia, seisovat toimittajat ovella ja vaativat nopeita vastuksia kysymyksiin. On hyvä muistaa, että toimittajat toimivat tiedotusvälineiden ehdoilla, eivätkä vain viranomaisten äänitorvena.

Erityisesti paikalliset tiedotusvälineet ovat kriisitilanteessa keskeinen tiedonvälittäjä. Median palveluun ja tiedonsaantiin on kiinnitettävä kriisitilanteessa erityistä huomiota. Mediaviestinnän tulee olla kriisitilanteessakin avointa, aktiivista ja palvelevaa. Avoimuus vähentää median sensaatiohakuisuutta. Tiedotusvälineitä on kohdeltava tasapuolisesti. Etukäteen on syytä sopia, kuka ”antaa kriisille kasvot” ja vastaa toimittajien kysymyksiin.

Suomen Tietotoimisto (STT) ja Yleisradio ovat erittäin tehokkaita kanavia, jos kriisi vaikuttaa myös oman alueen ulkopuolella. Muut tiedotusvälineet julkaisevat herkästi STT:n välittämiä uutisia.

Nopeita toimijoita ovat myös radiot, alueelliset ja valtakunnalliset televisiuutiset, verkkolehdet ja tekstitelevisio. Tiedotteen lähettämisen jälkeen kannattaa tarkistaa soittamalla, että se on huomattu. Myös alueen sanomalehdet tulee muistaa.

Mediaviestinnän peruskeinoja ovat tiedotteet ja tiedotustilaisuudet sekä median puhelinpalvelu. Tämän oppaan liitteenä on ohjeita ja malleja tiedotteille, tiedotustilaisuuksille ja haastattelutilanteille.

Kunnan oma internetpalvelu

Internetin merkitys kriiseissä on kasvanut voimakkaasti. Kunnan internetsivusto on kriisitilanteessa usein keskeinen viestintäväline sen jälkeen, kun ensimmäinen tieto kriisistä on saatu eri kohderyhmille esimerkiksi hätätiedotteen ja tiedotusvälineiden avulla. Kattava tiedottamien internetissä helpottaa kunnan puhelinpalveluun kohdistuvaa painetta. Internetviestintä palvelee laajasti niin mediaa, asukkaita kuin erilaisia sidosryhmiäkin.

On tärkeää varmistaa jo etukäteen, että internetsivusto toimii koko kriisin ajan. Tarvittaessa on pystyttävä nopeasti ottamaan käyttöön kevyempi kriisisivusto, jossa kuvat ja muu raskas aineisto jäävät latautumatta. On myös varmistettava, että tarpeeksi monella henkilöllä kunnassa on oikeudet ja taidot päivittää internetpalvelun etusivua sekä ottaa kriisisivusto käyttöön. Myös kriisisivuston kieliversiot on syytä suunnitella etukäteen.

Internetsivustoa tulee päivittää tiiviisti. Sivustolle pitää päivittää välittömästi kaikki kriisiä koskevat tiedotteet, neuvot ja ohjeet.

Neuvontapuhelin

Kriisitilanteessa asukkaiden huolestuneet yhteydenotot voivat lisääntyä hyvinkin nopeasti. Siksi on tärkeää varmistaa, että puhelinvaihte kestävä kuormituksen ja että

vaihteeseen voi tarvittaessa hälyttää lisävoimia. Erilliset kriisinumero on syytä varata etukäteen ja tiedottaa tehokkaasti. Kriisiviestintäkoulutus on paikallaan myös puhelinvaihteen henkilökunnalle.

Tehokkaalla puhelinpalvelulla välitetään ja kerätään kriisiin liittyvää keskeistä tietoa sekä rauhoitetaan asukkaita. Puhelinpalvelun järjestämisessä on ensisijaisesti huomioitava kriisissä osallisena olevien ja heidän omaistensa tarpeet.

Puhelinneuvontaa hoitavilla henkilöillä pitää olla käytössään uusimmat tiedotteet. Valmiita kysymyksiä ja vastauksia kannattaa kirjoittaa ylös etukäteen. Puhelinvaihteen tulee raportoida viestinnälle yleisimmistä kysymyksistä, jotta viestintä voi koota niistä vastaukset esimerkiksi internetsivulle. Yleisimmistä kysymyksistä voi tehdä myös lyhyen nauhoitteen, jota soittaja voi kuunnella odottaessaan vastausta.

Asukkaiden puhelinpalveluun tulee antaa eri puhelinnumerot kuin tiedotusvälineille. Puhelinvaihteen pitää tarvittaessa varautua palvelemaan myös eri kielillä.

Puhelin, tekstiviestit, sähköpostit

Joillekin pienemmille kohderyhmille kriisistä kannattaa tiedottaa myös soittamalla, tekstiviestillä tai sähköpostilla. Esimerkiksi vesikriisin sattuessa mahdolliset joukkoosaastuttajat eli ravintolat, baarit, kahvila, ruokalat ja kaupat on tavoitettava heti.

Massatekstiviestien lähettäminen tietyllä alueella sijaitseviin kännyköihin on teknisesti mahdollista. Sitä voidaan soveltaa jo nyt keräämällä tiedossa olevien yritysten, laitosten ja henkilöiden numeroita ja ryhmittelemällä niitä maantieteellisesti tai toimialan mukaan.

Myös kunnan tiedotteiden tilaaminen sähköpostiin tai kännykkään on hyvä tehdä mahdolliseksi ja varmistaa näin aktiivisten kansalaisten tiedonsaanti.

Tiedotteiden jakelu ja kaiutinautot

Kotiin tai postilaatikkoihin jaettavat tiedotteet ovat tehokas viestintäkeino. Tiedotteiden kotijakelu onnistuu nopeasti kuitenkin vain silloin, kun kohteena on pieni määrä kotitalouksia.

Tiedotteita kannattaa jakaa myös kaikkiin paikkoihin, joissa ihmisiä liikkuu runsaasti, esimerkiksi kunnan omiin palvelupisteisiin (koulut, päiväkodit, terveyskeskukset, kirjastot), kauppoihin ja kauppakeskuksiin, apteekkeihin sekä linja-auto- ja rautatieasemille.

Tiedotteiden jakopaikat ja jakelumenetelmät on suunniteltava etukäteen, koska kriisitilanteessa niitä ei enää ehdi selvittää. Tiedotteet on suunniteltava niin, että ne erottuvat helposti esimerkiksi kauppojen ovissa tai ilmoitustauluilla.

Kriisin alkuvaiheessa voidaan tarvita myös kaiutinautoja ensitiedon välittämiseen.

Sidosryhmät ja verkostot

Kriisitilanteessa kannattaa hyödyntää tehokkaasti myös erilaisia verkostoja. Esimerkiksi paikkakunnan yritysten, yhdistysten ja muiden tahojen viestintävastaavat ovat tärkeä kontaktipinta kriisitilanteessa. Tiedottajat voivat välittää nopeasti tietoa kriisistä omia sisäisen viestinnän kanaviaan pitkin.

Yhteydet tiedottajaverkostoihin on solmittava etukäteen ja myös menettelyta-voista on sovittava etukäteen. Kriisitilanteessa siihen ei ole enää aikaa.

Internetin keskustelupalstat ovat käytännössä nopea väylä kansalaisten omaehtoiseen viestintään – levittämässä sekä oikeaa tietoa että huhuja. Verkkokeskustelun seuraaminen on tärkeää toisaalta poliisin työssä kriisin selvittämiseksi, toisaalta oikean tiedon ja henkisen avun tarjoamiseksi. Kriisiviestinnästä vastaavien tulee pyrkiä seuraamaan verkkokeskustelua ja tilanteen mukaan käyttämään hyväksi olemassa olevia verkkoyhteisöjä ja kansalaisfoorumeja. Esimerkiksi Aasian tsunamionnettomuudessa nopein ensi vaiheen viestintäkanava oli sukeltajaharrastajien verkkosivusto.

Kriiseissä on varauduttava myös siihen, että kaikki viestintävälineet eivät ole käytettävissä. Tilanteen mukaan on arvioitava onko sähköposti, verkkoviestintä tai puhelinpalvelu mahdollista. Jos sähköisessä infrastruktuurissa on häiriö tai verkko on kuormittunut, tiedotustilaisuuksien ja niihin liittyvien viranomaislausuntojen ja -haastattelujen merkitys korostuu.

2.5 Henkinen tuki ja julkinen sureminen

Henkistä tukea on tärkeä olla saatavilla jo silloin, kun kriisin pelko aiheuttaa ahdistusta. Tuen saamisen mahdollisuudesta on viestittävä ensimmäisten asioiden joukossa.

Kunnassa on selkeästi määriteltävä, kuka vastaa psykososiaalisten palvelujen järjestämisestä. Psykososiaalisen tuen ammattilaiset tekevät tiivistä yhteistyötä alueen terveystieteiden ja sairaaloiden kanssa.

Valmiuden suunnittelussa kannattaa sopia selkeästi myös siitä, millaiset resurssit vapaaehtoisjärjestöillä on ja miten heidät hälytetään. Esimerkiksi Punaisen Ristin ryhmät voivat olla ensiapuryhmiä, henkisen tuen ryhmiä tai ensihuoltoryhmiä. Isoissa ja vaikeissa tilanteissa voidaan paikalle hälyttää Punaisen Ristin psykologien valmiusryhmä.

Henkisen tuen kannalta ihmiset tarvitsevat nopeaa ja luotettavaa tietoa mm. seuraavista asioista: Missä loukkaantuneet ihmiset ovat? Mistä numerosta saan lisätietoa läheisistä? Mitä oikeasti on tapahtunut? Miten tämä koskee minua? Kuka auttaa ja miten? Miten minä autan itseäni ja läheisiäni? Mitä muuta minä voin tehdä?

- Pidä kunnan henkilökunta jatkuvasti ajan tasalla – myös siitä miten ja mistä saa henkistä tukea.
- Omaisille ja onnettomuudessa mukana olleille avataan puhelinpäivystys. Päivystäjinä voivat olla kunnan ammattilaisten lisäksi Punaisen Ristin koulutetut vapaaehtoiset. Tästä sovitaan etukäteen. Numerot nostetaan internetsivuille.
- Internetsivuille nostetaan myös yleisölle tarkoitettut päivystysnumerot sekä henkisen tuen aineisto. Sivut linkitetään esim. Punaisen Ristin ja seurakunnan sivustoihin.
- Kunnan internetsivuille linkitetään myös ammattimaista keskusteluapua tarjoavat sivustot, yleensä esimerkiksi lastensuojelujärjestöt. Kaikista linkityksistä sovitaan etukäteen.
- Kriisiryhmät järjestävät purkutilaisuuksia esimerkiksi kouluissa ja työpaikoilla. Tilaisuuksien sekä muiden purkutapojen tarve arvioidaan kriisin alussa sekä muutaman päivän kuluttua kriisin jälkeen.
- Tarjoa purkumahdollisuutta kaikkien tilanteessa mukana olleiden lisäksi koko henkilökunnalle.
- Kiitä koko henkilökuntaa. Järjestä arviointi tapahtuneesta ja kokoa yhteiset parannusehdotukset.

Onnettomuuksiin ja muihin ikäviin tapahtumiin liittyy aina sekä yksityistä että yhteisöllistä surua, joka täytyy kohdata hienotunteisesti ja hoitaa rakentavasti. Kunnan rooliin kuuluu surunvalittelujen ja yhteisen myötätunnon esittäminen julkisesti kunnanjohtajan tai johtavien luottamushenkilöiden suulla. Oikeassa järjestyksessä ja hienotunteisesti on syytä muistaa suruliputukset, muistotilaisuudet, surunvalittelukirjat tai sähköpostiosoitteet, kynttilät jne.

3 Käytännön ohjeita

Kriisiviestinnän käytännön tilanteet ovat jokaisessa tapahtumassa uudet ja erilaiset. Joitakin käytännön malleja, pohjia ja muistilistoja on kuitenkin mahdollista tehdä etukäteen helpottamaan toimintaa äkillisessä tilanteessa. Tärkeintä on pitää viestintävalmiudet yllä luomalla normaaliaviestintään tietyt yhtenäiset menettelytavat ja kouluttamalla vastuuhenkilöitä käytännön viestintävalmiuksiin.

3.1 Tiedotteen laatiminen

Tiedote on ennen kaikkea yksinkertainen. Se vastaa aina seuraaviin kysymyksiin:

1. Mitä on tapahtunut?
2. Miksi tapahtunut on tärkeää?
3. Mihin tieto perustuu?
4. Mitä tapahtuneesta seuraa?
5. Mitä taustatietoa on?

Tiedote kirjoitetaan pyramidimallin mukaisesti. Kärki kertoo olennaisen heti ja se on luettavissa ja omaksuttavissa ensi silmäyksellä. Tiedotteen otsikko on lyhyt ja kertoo, mitä kertomisen arvoista on tapahtunut.

Tiedotteessa käytetään suoraa sanajärjestystä, lyhyitä päälauseita ja ymmärrettävää kieltä. Vaikeita termejä on syytä välttää. Kohteena olevat toimintayksiköt, osoitteet ja osallisten nimet ja tittelit tulee esittää täsmällisesti ja yksiselitteisesti.

Kriisitilanteessa tiedote julkistetaan heti. Sisältö voi olla vaikka vain, että asiasta tiedotetaan heti, kun tarkempaa tietoa on. Media on jatkuvasti ”suorassa lähetyksessä” nykyään radion ohella myös internetissä.

Kriisin yhteydessä täytyy aina tiedottaa avoimesti, nopeasti ja luotettavasti. Tiedote kertoo minkä ajankohdan tietoihin faktat perustuvat. Tiedotteen lopussa täytyy olla yhteyshenkilöiden nimet, puhelinnumerot ja vastuualueet, ja heidän täytyy olla tavoitettavissa.

Kriisi voi olla ainoa kerta, jolloin yhteisö on valtakunnallisessa tai kansainvälisessä julkisuudessa miljoonien ihmisten arvioitavana. Tiedote ja sen lähettämisajankohta ohjaavat julkisuutta ja tiedotteeseen voidaan palata jälkeenpäin monella tapaa, kun kriisiä arvioidaan julkisuudessa ja tutkimuksissa.

3.2 Tiedotustilaisuuden järjestäminen

Kun kriisi on analysoitu ja vakavaksi todettu, kannattaa ryhtyä viestimään aktiivisesti. Mikään kriisi ei ole niin vaikea, ettei sitä voisi epäonnistuneella viestinnällä vielä pahentaa. Tiedotustilaisuus kannattaa kriisitilanteessa järjestää heti mieluummin kuin sen tarvetta hitaasti miettien. Tiedotustilaisuudessa väärät huhut voidaan oikoa ja toimittajat voivat saada ensikäden tietoja.

Tiedotustilaisuus pidetään kriisin puhjettua heti, kun ensimmäiset tiedot on jaettavissa. Tiedotustilaisuuksia pidetään kriisin edetessä tarpeen mukaan. Kriisin laajuudesta riippuen niitä järjestetään säännöllisesti. Tiedotustilaisuuden paikan on oltava tapahtuman kannalta keskeisessä ja helposti saavutettavassa paikassa, jonne järjestetään opastus.

Tilaisuudessa ovat aina paikalla kaikki kriisin kannalta keskeiset henkilöt. Heidät esitellään selkeästi, nimet ja tittelit jaetaan myös paperilla toimittajille. Tilanteen vastuuhenkilö kertoo tiiviisti tapahtuneesta. Asiantuntijat täydentävät. Toimittajat tarvitsevat mahdollisuuden kysymyksille. Niihin vastataan aina mahdollisimman täsmällisesti ja tyhjentävästi. Tilaisuuden yhteyteen järjestetään toimittajille haastattelumahdollisuus. Haastatteluajankohdat jaetaan välineen ja radio- tai TV-lähetyksen ulostulohetken mukaan. Ensin ulosmenevä lähetys saa ensimmäisen haastattelun. Kiire painaa toimittajia aina.

Tilaisuuden yhteydessä jaetaan päivitetty tiedote.

3.3 Haastattelujen antaminen

Kriisiviestintäryhmä päättää heti kuka tai ketkä vastaavat toimittajien kysymyksiin ja kuka antaa haastattelut mistäkin aiheesta. Työnjako selkeyttää tilannetta ja jokainen voi paneutua omaan aiheeseensa mahdollisimman perusteellisesti.

Toimittajien kysymykset kriisin yhteydessä ovat useimmiten peruskysymyksiä:

1. Mitä on tapahtunut?
2. Miksi on tapahtunut?
3. Kuka teki virheen?
4. Miten tilanne korjataan?
5. Millä aikataululla korjataan?

Kysymykset voivat tietenkin vaihdella tilanteen mukaan. Kysymys/vastaus-patteristo mietitään tarkoin kriisin alkuvaiheessa viestinnän ammattilaisen avustamana.

Haastatteluun valmistaudutaan miettimällä oma viesti kristallinkirkkaaksi:

1. Kenelle haluan viestini kertoa
2. Mitä haluan ja voin sanoa
3. Millaisen kuvan tilanteesta haluan antaa

Päätä etukäteen pari–kolme olennaista asiaa, jotka joka tapauksessa sanot, kysyttiinpä sinulta mitä tahansa. Toimittajalla on kiire ja hän tarvitsee kommenttinsa. Sinä päätät mitä kerrot.

Muista olla ystävällinen, päättäväinen ja mieluiten lyhytsanainen. Älä koskaan sano ”en kommentoi” tai ”tuohon en vastaa”. Jos et halua vastata kysymykseen, toista perusviestiä. Sitä, jonka olette kriisiviestintätyöryhmässä päättäneet.

Esimerkki:

Toimittaja soittaa kunnanjohtajalle ja sanoo kuulleensa, että kunnan ruokalassa on sattunut ruokamyrkytyksiä. Mitä vastaat?

1. ”En tiedä.” Seurauksena uutinen: Kunnanjohtaja ei tiedä, että kunnan ruoka on aiheuttanut myrkytyksiä.
2. ”En kommentoi.” Seurauksena uutinen: Kunnanjohtaja ei halua kommentoida kunnan ruokamyrkytyksiä.
3. ”Mistä sellaista kuulit?” Seurauksena pieni aikalisä ja selventävä keskustelu. Jos ei asia selviä puhelun aikana, siihen on palattava heti tarkistuksen jälkeen.
4. ”Otan selvää ja palaan asiaan.” Toimittaja odottaa puhelusi 10 minuutin sisällä ja jos sitä ei tule sovitussa ajassa, kirjoittaa uutisen: Kunnanjohtaja piiloutuu eikä halua kommentoida kunnan ruokamyrkytyksiä.
5. ”Olemme juuri tekemässä tiedotetta asiasta.” Seurauksena toimittaja kirjoittaa uutisen, että kunnan ruokalassa epäillään tapahtuneen ruokamyrkytyksiä ja kunta tiedottaa asiasta ensi tilassa. Tiedote tehdään ja lähetetään heti – oli sitten hussa perää tai ei.

3.4 Mediapalvelu toimittajille

Toimittajat tarvitsevat asialliset työskentelytilat, jos kriisi pitkittyy ja vaatii toimittajilta paikan päällä seuraamista. Toimittajille on hyvä järjestää rauhallinen huone, jossa on mahdollisuus käyttää tietokoneita ja datayhteyksiä.

Toimittajille varattuun tilaan järjestetään myös päivystys niin, että joku vastaa koko ajan viimeisimmän tiedon saatavuudesta. Toimittajien työskentelytilassa on aina oltava saatavissa viimeisin ja päivitetty tieto, tiedotteet ja vastuuhenkilöiden yhteystiedot. Päivystäjä huolehtii myös siitä, että toimittajat saavat viivytyksettä haastateltavikseen oleelliset ihmiset. Hän hoitaa haastateltavat ja toimittajat yhteen.

Toimittajien työtilassa on oltava myös tekninen päivystys, kahvia, juomia ja syötävää.

Tiedotustilaisuudet on myös hyvä järjestää toimittajien työskentelytilan yhteyteen. Sähköistä mediaa – radioita ja televisioita – varten järjestetään rauhallinen tila, jossa voi tehdä haastattelut tai mahdolliset yhteydenotot suoraan lähetykseen.

Televisiohaastatteluja varten on tärkeää etsiä rauhallinen ja taustaltaan neutraali tila (ellei toimittaja toisin halua). Rauha takaa haastateltavalle mahdollisuuden kes-

kittyä asiaansa ja sanottavaansa. Taustaaänet häiritsevät myös kuuntelijoita. Lehdistötilaisuudessa toimittajat joutuvat usein nk. ”kilpalaulantaan” lausuntojen saamiseksi. Haastatteluvuorot tulisi pystyä järjestämään kaikkien hyväksymällä tavalla.

Toimittajilla on selkeä ohjeistus yksityisyyden suojaamisesta esimerkiksi onnettomuuksien yhteydessä. Kannattaa kuitenkin aina muistaa, että kilpajuoksu uutisesta on kova ja siksi yksityisten, nk. tavallisten ihmisten suojaaminen on tärkeää. Media pidetään poissa hätäntyneiden tai shokissa olevien ihmisten luota.

Suomen Journalistiliiton nettisivuilta löytyvät uusitut ohjeet journalistisen työn eettisen tason takaamiseksi: www.journalistiliitto.fi

Kriisiviestinnän yhteydessä täytyy kuitenkin olla tarkkana. Journalistin ohjeet sanovat, että ”työtä tehdessään journalistin on suositeltavaa ilmoittaa ammattinsa. Tiedot on pyrittävä hankkimaan avoimesti. Jos yhteiskunnallisesti merkittäviä seikkoja ei voida muutoin selvittää, journalisti voi tehdä haastatteluja ja hankkia tietoja myös tavallisuudesta poikkeavilla keinoilla”.

3.5 Verkkosivujen rakentaminen ja päivittäminen

Kunnan verkkosivut on tärkeä kanava etenkin sen jälkeen, kun ensimmäinen tieto on jo saavuttanut asukkaat. Verkkosivusto on tarkoitettu lisätietoja varten. Ne eivät ole ainoa kanava.

Kriisissä verkkosivut muutetaan kriisisivustoksi, jota päivitetään koko ajan. Eri-tyistilannetta varten kannattaa tehdä kriisisivustopohjat valmiiksi. Niiden täytyy olla selkeät ja yksinkertaiset eikä niille laiteta lataamista hidastavia kuvia. Kriisiajan verkkosivulta löytyvät aina kaikki kriisin aikana olennaiset yhteystiedot, puhelinnumerot, vastuuhenkilöt, mahdolliset kansalaisille suunnattujen tilaisuuksien ajankohdat, viimeisimmät tiedot ja tiedotteet.

Linkki normaalisivuille pitää aina säilyttää, jotta muut palvelut eivät kärsi.

3.6 Kansalaisten neuvonta

Kriisitilanteessa on viestitettävä kansalaisille puhelinnumerot ja paikat, joista saa tietoa ja apua. Selkeästi on eroteltava omaisten tiedusteluihin tarkoitettut numerot, henkisen tuen kanavat ja tiedotusvälineiden palvelu. Luontevimmat ensi vaiheen neuvontapisteet ovat kunnan normaali neuvova puhelin ja neuvontapiste, muut asiakaspalvelupisteet ja esimerkiksi koulut tai seurakuntien tilat.

Neuvontaan tulee irrottaa heti riittävästi henkilökuntaa, puhelinlinjoja ja muuta tekniikkaa. Neuvontapisteet ja muutenkin yleisön kanssa tekemisissä oleva henkilöstö tulee pitää ajan tasalla tilanteen kehittymisestä. Neuvovan henkilöstön muonituksesta, levosta ja henkisestä tuesta on muistettava huolehtia.

3.7 Yhteystietojen ylläpito ja hyödyntäminen

Kriisiviestinnän onnistumiseksi tulisi seuraavia yhteystietoja pitää ajan tasalla ja helposti saatavilla:

Kunnan johto
Pelastuslaitos
Poliisi
Terveyskeskus
Sairaanhoitopiiri/sairaala
Hätäkeskus
Paikallinen media
YLE
STT

Toimialojen johto
Kunnan kriisivastaavat
Seudun kriisivastaavat ja viestintävastaavat
Valtuusto ja hallitus
Rajavartiolaitos
Lääninhallitus
Puolustusvoimat
Valtioneuvosto
Sisäministeriö
Ulkoministeriö
Sosiaali- ja terveysministeriö
Maa- ja metsätalousministeriö
Postin jakeluyhtiö
Suomen Punainen Risti
Vapaaehtoinen pelastuspalvelu
Seurakunnat
Kansalaisjärjestöt
Tulkit
Asukas- ja omakotiyhdistykset
Urheilu- ja harrastusseurat
Kuntaliitto

Kohdistetun kriisiviestinnän onnistumiseksi on hyvä luoda paikallinen muistilista niistä tahoista, jotka erilaisten poikkeavien tilanteiden sattuessa on syytä pitää ajan tasalla. Edellä mainittujen lisäksi on hyvä tarkistaa, milloin seuraaville tahoille on tiedotettava:

Elinkeinoelämän järjestöt
Yritykset
Henkilöstöjärjestöt
Kiinteistö- ja huoltoyhtiöt
Asunto-osakeyhtiöt
Liikennöitsijät ja taksit
Huoltoasemat
Naapurikunnat
Kansanedustajat
Oppilaitokset, opiskelijat ja opiskelijajärjestöt
Hoitolaitokset, yksityiset hoivayrittäjät
Matkailuyritykset
Lentokerhot, koiraharrastajat jne.

4 Liitteet: malleja ja ohjeita

4.1 Malli kriisistä kertovalle ensimmäiselle tiedotteelle

Kunta tiedottaa 6.6.2009

Julkaistavissa heti

Kunnantalo palaa, kuntalaisia kehoitetaan pysymään sisätiloissa

Kunnan kunnantalo palaa kunnan keskustassa. Keskustan alueella kaikkia kehoitetaan pysymään sisätiloissa mahdollisten myrkyllisten kaasujen vuoksi.

Tulipalo havaittiin varhain aamulla ja sammutustyöt ovat käynnissä. Palo on nyt hallinnassa, mutta viranomaiset pyytävät ihmisiä pysymään sisätiloissa toistaiseksi. Rakennuksen peruskorjauksen yhteydessä käytetyt muovit erittävät palaessaan myrkyllisiä kaasuja.

Palon syytä ei toistaiseksi tiedetä.

Viranomaiset tiedottavat sammutustyön edistymisestä. Kansalaisia kehoitetaan kuuntelemaan Radio Suomea.

Lisätietoja:

Kunnanjohtaja KK 050 555555

Pelastusjohtaja PP 040 444444

4.2 Malli lehdistökutsulle

KUNNAN KUTSU

1.4.2008

Tiedotusvälineille

Tiedotustilaisuus kunnantalon tulipalon johdosta

Aika: 1.4.2008 kello 10.30

Paikka: VPK:n talo, Kunnantie 2

Kunnan kunnantalo palaa. Palon yhteydessä ilmaan pääsee myrkyllisiä kaasuja ja kansalaisia pyydetään pysyttelemään sisätiloissa.

Kunnan kunnanjohtaja KK ja pelastusjohtaja PP ovat lehdistön tavattavissa ja haasteltavissa Kunnan kunnantalon tulipalon vuoksi.

Tervetuloa!

VV

tiedottaja

040 43214321

4.3 Ohjeita esiintymiseen median edessä

Televisioesiintymiset, radioesiintymiset ja yleisölle esiintyminen ovat kriisiviestinnän perustaitoja. Kun joudut ja pääset esiintymään, muista, että esiintymispelko on normaalia. Kaikki jännittävät. Joku hallitsee pelkonsa ja jännittämisensä paremmin kuin toinen. Kun esiinnyt:

1. Muista hengittää! Syvään hengittäminen helpottaa jännitystä, pallea rentou-
tuu, puhe kulkee.
2. Tee mielikuvaharjoitus, puhu jollekin itsellesi turvalliselle ihmiselle, pelko
hellittää.
3. Pidä vesilasi lähelläsi – jos ajatus katkeaa, siemaisu vettä antaa aikaa pari
sekuntia koota ajatuksiasi.
4. Jos ajatus karkaa, pudota vaikka kynäsi lattialle – taas sait pari sekuntia aikaa
kasata ajatuksesi – useimmiten se riittää.
5. Jos tilanne vielä pelottaa, kuvittele haastattelija/yleisö tulitikkulaatikoksi
– taas pelko helpottaa.
6. Muista, että kukaan muu ei tiedä, että jännität.

4.4 Valmistautuminen haastatteluun

Haastattelu on yksi tärkeimmistä journalistisista tiedonhankinnan tavoista. Varaudu kriisiviestinnän yhteydessä ainakin seuraaviin kysymyksiin:

1. Mitä on tapahtunut?
2. Missä on tapahtunut?
3. Miksi on tapahtunut?
4. Kenelle on tapahtunut?
5. Kuka on vastuussa tapahtuneesta?
6. Mitä tästä seuraa?
7. Miten asia aiotaan hoitaa?
8. Milloin kriisi on ohi?


Kysymyksiin vastataan selkeästi, yksinkertaisesti ja mahdollisimman tyhjentävästi. Kysymyksiin vastataan ystävällisesti, ei koskaan vähätellen tai ylimielisesti. Toimittaja on tärkeä linkki viranomaisen ja kansalaisen välissä. Kansalaisella on oikeus tietää ja viranomaisella velvollisuus kertoa.

Valmistaudu haastatteluun – jos mahdollista – valmiilla kysymys–vastaus -patteristolla. Mieti kaikki ajateltavissa olevat kysymykset mitä kriisiin ympäriltä voi syntyä. Mieti vastaukset valmiiksi ja opettele ne. Vältä täytesanoja, puhu kokonaisilla ja valmiilla lauseilla. Viestisi menee helpommin perille, vältät väärinymmärrykset ja väärän tiedon leviämisen. Puhumalla selkeästi ja yksinkertaisesti annat rauhoittavan vaikutelman ja helpotat sähköisten välineiden – radion ja television – työtä. Ne voivat käyttää haastattelustasi korkeintaan 40 sekunnin pituisia pätkiä. Muista se, kun puhut!

Mieti aina kenelle haluat kertoa asiasi. Se ei ole mikrofonia pitelevä toimittaja, vaan se kansalainen, joka haluaa tietää asiasta. Tee mielikuvaharjoituksia ja ajattele sitä tavallista kansalaista, joka haluaa tietää mitä on tapahtunut ja kuinka suuri hätä on kyseessä. Muista, että sinä tiedät ja sinä kerrot.

Toista haastattelijalle viestiäsi niin, että se varmasti menee perille. Sinä päätät mitä puhut. Ajatuksiasi ei tiedä kukaan. Opettele sanomasi tarkoin ja hyvin. Jos sinut nostetaan yöllä sängystä sikeästä unesta, pystyt toistamaan viestin vaivatta!

4.5 Malli verkkosivujen pohjaksi

 HELSINGIN JA UUDENMAAN SAIRAANHOITOPIIRI

Tekstiversio | In English | på svenska

POTILAAT JA LÄHEISET | HUS-TIETOPANKKI | AJANKOHTAISTA | AMMATTILAISET | HAKU

Espeen Karamalmmissa on tapahtunut 12.12. klo 13.10 myrkyllisiä aineita kuljettavan säiliöauton ojaanajo. Pelastustoimen mukaan loukkaantuneita on ainakin 12, ja alueella liikkuneilla henkilöillä on ollut lisäksi myrkytystilastumisen vaara. Palovammapotilaat ja hengitysoireita saaneet henkilöt tuodaan aluksi HUS:n Töölön sairaalaan, jossa on nostettu valmiustilaa.

Linkkejä:
Pelastustoimen tiedote klo 14

Töölön sairaalan edusta on eristetty ja paikalle pystytetään myös puhdistusteltta. Alueella liikkuvien tulee noudattaa poliisin ohjeita.

Espeen poliisin tiedote klo 15

Jos olet omatoimisesti poistunut onnettomuusalueelta, ja epäilet oireita tai altistumista, soita Myrkytystietokeskuksen numeroon (09) 471 977.

Myrkytystietokeskuksen apuohjeet verkossa

Espeen kemikaalionnettomuuden potilaiden omaisille on avattu puheliniinja (09) 471 11212. Sairaalan kaikkien potilaiden omaisia ja lähisiä pyydetään toistaiseksi välttämään vierailukäyntejä Töölössä.

Turvallisuusohjeet onnettomuuskseen vaaraa aiheuttavista aineista (OVA-ohjeet)


HUS:n laboratoriolikelaitos HUSLAB tekee tilapäisen aikana toksilogisia arviointojeita heti, kun onnettomuuspaikan kemikaaleista on saatu tarkempia analyyseja. Laboratoriotyöskentelyn etenemisestä ja potilaiden hoidosta Töölön sairaalassa pidetään mediatilaisuus Meilahden sairaalan luentosalissa 4 klo 16.30.

Tämä sivu päivitetään seuraavan kerran viimeistään klo 17.

©HUS ohjeet ja käyttösäännöt

Yhteystiedot | Palaute | Sivukartta

HUS:n verkkosivuston etusivusta on tehty kriisitilanteita varten mallipohja.

 Yhteystiedot | Palaute | Foreign visitors | Intranet

Palvelut | Hallinto | Matkailu | Kartat

Etusivu

Etusivu

<< takaisin

4.12.2007

Verkostovedestä eilen maanantaina 3.12. otettujen näytteiden perusteella vesi ei ole vielä täysin puhdistunut ja viranomaisohjeet veden käytöstä säilyvät ennallaan.

Verkostovedestä eilen maanantaina 3.12. otettujen näytteiden perusteella vesi ei ole vielä täysin puhdistunut. Vesi sisältää edelleen talousveteen kuulumattomia bakteereja.

Alustavien tutkimustulosten mukaan viranomaisohjeet veden käytöstä säilyvät ennallaan. Tarkempia tutkimuksia jatketaan edelleen Kansanterveyslaitoksen kanssa. Tuloksista ilmoitetaan heti niiden varmistuttua.

Vesijohto vettä ei tule juoda suoraan hanasta

- Vesijohtovesi tulee keittää vähintään 5 minuuttia ennen käyttöä juomavetenä tai ruuanlaitossa. **Keittämiskehoitus on voimassa koko Nokian alueella ainakin tämän viikon, ellei asiasta toisin ilmoiteta** (ei Siuro, Linnavuori, Kulju). Juomaveden lisäksi esimerkiksi kaikki vihannekset, hedelmät yms. elintarvikkeet, jotka syödään tuoreeltaan tulee pestä keitetyllä vedellä. Pelkkä vedenkeittäminen ei riitä.
- Astianpesukoneessa kannattaa käyttää kaikista kuuminta pesuohjelmaa ja ennen käyttöä astoiden pitää antaa kuivua. Astioita käsin huuhtaessa käytetään keitettyä vettä.
- Verkostovedessä voi peseytyä. Allergiset henkilöt voivat saada ohimeneviä ärsytysoireita peseytymisestä klooripitoisessa vedessä. Mikäli kärsit voimakkaasta ihopollergiasta voit ottaa yhteyttä vesilaitoksen päivystysnumeroon saadaksesi tietoa mahdollisesta muusta pesupaikkamahdollisuudesta. Päivystysnumero löytyy tämän tiedotteen lopusta.
- Vesilaitoksen autoistaan jakamaa vettä ei tarvitse keittää.
- Vesilaitokselta haettu vesi on myös juomakelpoista sellaisenaan eikä sitä tarvitse keittää. Vesi on kuitenkin voimakkaimmin kloorattua. Korkea klooripitoisuus ei ole haitallista nieltynä. Veden klooripitoisuutta voidaan laskea keittämällä.

Vatsataudin kotihoito-ohjeet

- Tärkeintä on riittävän nesteen saanti. Esimerkiksi laimeat mehut ja mehukeitot sopivat hyvin. Lisäksi apteekista saa ilman reseptiä nestevajauksen hoitoon tarkoitettua OSMOSALia.
- Samassa perheessä voi olla eritasoisesti oirehtivia ihmisiä. Seuraa lasten ja vanhusten vointia tarkemmin. Soittakaa tarvittaessa ensiapuun.
- Käsihygieniä on erittäin tärkeää. Tämän hetkisen tiedon mukaan infektio ei tartu ihmisestä toiseen pisaratartuntana. Bakteerit voivat tarttua kuitenkin kosketuksesta. Kädet tulee pestä sairastuneen henkilön hoitamisen jälkeen tartunnan välttämiseksi. Apteekista voi ostaa käsiin desinfiointiseen tarkoitettua ainetta.

Vedenjakelu

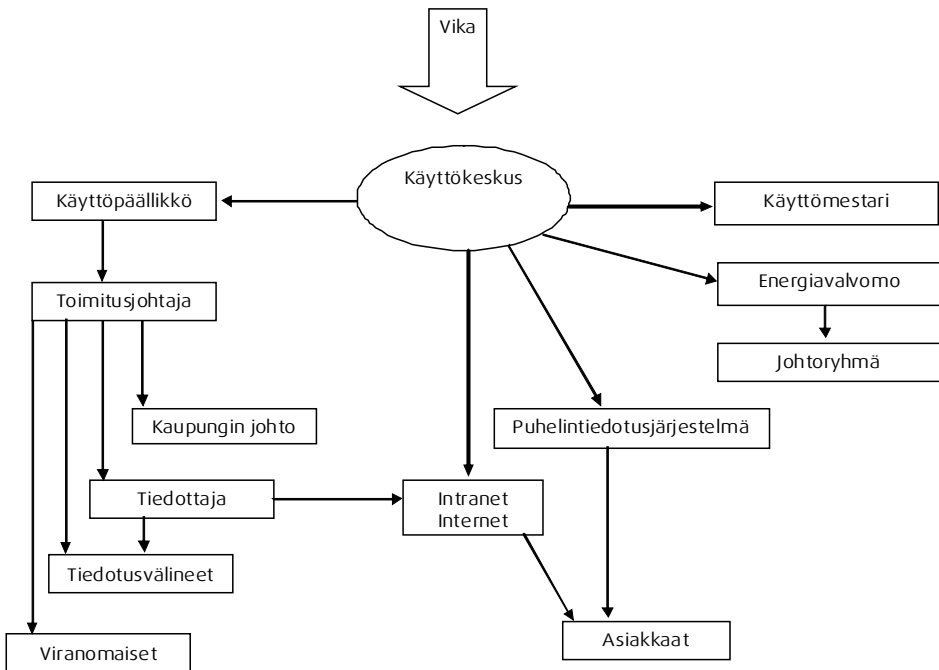
- Vedenjakelu jatkuu kiertävästä jakeluautosta päivittäin seuraavan aikataulun mukaan:

Kalhunkadun ja Kuoppalankadun risteys klo 9.30 ja 13.00
Haavistoite - Utolankallio risteys klo 10.00 ja 13.30
Myylihaan koulu klo 10.30 ja 14.00
Kankaantaan koulu klo 11.00 ja 14.30

Nokian kaupungin verkkosivuston etusivu vesikriisin alkuvaiheessa.

4.6 Malli häiriötilanteen viestintäkaaviosta

Tampereen Sähkölaitoksen konserni on tehnyt erilaisten vika- ja häiriötilanteiden hälytyskaaviot sekä erikseen määriteltävän kriisitilanteen viestintäorganisaation. Alla sähkön jakelun suurhäiriön viestintäkaavio yleiselle tasolle muokattuna.



4.7 Muistilista kriisiviestinnästä vastaavalle: Espoon malli

Espoon kaupungin laatima muistilista kriisiviestinnästä vastaavalle.

Ota tilanne haltuun

- varmista yhdessä kriisijohdon kanssa, että käytössä on yhteinen, ajantasainen tilannekuva, joka ymmärretään samalla tavalla koko kriisiorganisaatiossa
- selvitä keitä kaikkia kriisi koskee ja organisoi viestintä sen mukaisesti
- selvitä kuka tiedottaa ja antaa lisätietoja medialle

Viesti aina, kun uutta olennaista tietoa ilmenee

- käytä normaaliaikana luotuja viestintäkäytäntöjä
- hälytä apuun muut viestintäammattilaiset
- informoi puhelinvaihte ja kääntäjät
- dokumentoi tiedotteet ja viestintätoimet

Viranomaiset yhteistyöhön

- sovi viranomaisten yhteisistä tiedotustoimenpiteistä
- lähetä tiedotteet tiedoksi kaikille toiminnassa mukana oleville viranomaisille
- pelastuslaitos tiedottaa pelastustoiminnasta
- poliisi tiedottaa tutkinnasta ja uhrien henkilöllisyydestä
- pelastuslaitoksen kautta (LUP valvomo 09 8162 8699, pelastuslaitos@espoo.fi) tavoitetaan media ja väestö tehokkaasti

Organisoi mediapalvelu

- keskushallinnon ja toimialojen viestintä huolehtii yhteyksistä mediaan, laatii tiedotteet ja organisoii tiedotustilaisuudet tarvittaessa myös viikonloppuisin ja iltaisin
- kriisin laajuus vaikuttaa mediaviestintään: onko kyse paikallisesta vai valtakunnallisesta tai jopa kansainvälisestä uutisesta
- laajoissa kriiseissä voidaan perustaa tiedotuspiste mediapalvelua varten
- kansainvälinen media tarvitsee vähintäänkin englanninkielisiä tiedotteita ja haastateltavia
- sovi etukäteen, ketkä antavat haastattelut
- varmista, että käytössä on ajantasaisin tieto
- huolehdi median ja kuvaajien palvelusta
- seuraa uutisointia internetissä ja mediassa ja korjaa virheet

Tiedota henkilöstölle

- sähköpostilistat, esimiesjakelut, intra käyttöön
- tarvittaessa avainhenkilöstön kännyköihin voidaan lähettää tekstiviesti
- tarvittaessa henkilöstöinfot ja työpaikkakokoukset

Viesti väestölle

- tarvittaessa otetaan käyttöön tiedotteelliset numerot: 55001, 55002, 55003
- kaupungin verkkopalvelun etusivu voidaan varata kokonaan kriisin vaatimalle viestinnälle
- mikäli verkkopalvelun kuormitus kasvaa liian suureksi, näkyviin jää pelkäs-tään kriisisivusto
- huolehdi eri kieliryhmien tiedontarpeesta
- varmista että viesti tavoittaa myös vammaiset ja heikkokuntoiset
- yksiköt antavat toimintaohjeet asiakkailleen
- keskushallinnon ja toimialojen viestintäpäälliköt ovat apuna kaupunkita-soisessa väestötiedottamisessa
- sovi tarvittaessa viestintäyhteistyöstä seurakuntien ja SPR:n sekä muiden kolmannen sektorin toimijoiden sekä puolustusvoimien kanssa

Omaisten ja uhrien auttaminen

- sosiaali- ja kriisipäivystys vastaa psykososiaalisesta tuesta
- omaisille ja onnettomuudessa mukana olleille voidaan avata henkilökohtainen puhelinpäivystys
- suuronnettomuuden kriisiryhmä antaa tarvittaessa psyykkistä ensiapua onnettomuuspaikalla

Muista sidosryhmät

- viesti tilanteesta luottamushenkilöille
- viesti myös julkishallinnolle, järjestöille, yrityksille, yhteisöille jne.

5 Lukemistoa

Huhtala Hannele, Hakala Salli, Laakso Aino & Falck Anette (2005). Tiedonkulku ja viestintä Aasian hyökyaaltokatastrofissa. VNK 7/2005. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.

Huhtala Hannele & Hakala Salli (2007). Kriisi ja viestintä. Yhteiskunnallisten kriisien johtaminen julkisuudessa. Helsinki: Gaudeamus.

Karhu Martti, Henriksson Arto (2008). Skandaalit & katastrofit. Käytännön kriisiviestintä-opas. Infor oy.

Lavento Heidi (2008). KISA – Kuntien viestinnän seuranta- ja arviointijärjestelmä. Acta nro 201. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Lehtonen Jaakko (2009). Ettei pahin tapahtuisi. Riski- ja kriisiviestinnän perusteet. Mainostajien liitto. Helsinki.

Raittila Pentti (1996). Uutinen Estonia. Kriisiviestintä ja journalismin etiikka koetuksella. Tampere: Tampere University Press.

Raittila Pentti, Haara Paula, Kangasluoma Laura, Koljonen Kari, Kumpu Ville, Väliaverronen Jari (2009). Kauhajoen koulusurmat mediassa. Tampereen yliopisto, journalismin tutkimusyksikkö.

Raittila Pentti, Johansson Katja, Juntunen Laura, Kangasluoma Laura, Koljonen Kari, Kumpu Ville, Pernu Ilkka & Väliaverronen Jari (2008). Jokelan koulusurmat mediassa. Journalismin tutkimusyksikkö, Tampereen yliopiston tiedotusopin laitos, Julkaisuja A 105/2008.

Seeck Hannele, Lavento Heidi, Hakala Salli (2008). Kriisijohtaminen ja viestintä. Tapaus Nokian vesikriisi. Acta nro 206. Kuntaliitto. Helsinki.

Valtion kriisijohtamismallin toteuttaminen alue- ja paikallishallinnossa. Valtioneuvoston kanslian julkaisuja 15/2009.

Valtioneuvoston viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 15/2007.

Oppaat

Pitkä sähkökatko ja yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaaminen. Puolustusministeriö 2009.

Työtaisteluohjeet. Opas kuntatyönantajille. Kunnallinen työmarkkinalaitos 2007

Vesihuoltolaitoksen kriisiviestintäohje. Vesihuoltopooli 2008.

YETT, Yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaamisen strategia <http://www.yett.fi>

Kuntien viestintäohjeita

Kuntaliiton kunnat.net -sivuilla voi tutustua joidenkin kuntien ajankohtaisiin kriisiviestintä-ohjeisiin

osoite on www.kunnat.net > Viestintä > Kuntien viestintä > Kuntien ja kuntayhtymien viestintästrategiat ja -ohjeet

Espoon kaupungin kriisiviestintäohje 2009

<http://www.kunnat.net/attachment.asp?path=1;29;355;741;30846;147919>

Heinolan kaupungin viestintä- ja markkinointistrategia 2008, tiivistelmä

<http://www.kunnat.net/binary.asp?path=1;29;355;741;30846;145330&field=FileAttachment&version=1>

Järvenpään kaupungin viestintästrategia

<http://www.kunnat.net/link.asp?path=1;29;355;741;30846;116889>

Kotkan kaupungin viestinnän ohjeet 2008

<http://www.kunnat.net/binary.asp?path=1;29;355;741;30846;144934&field=FileAttachment&version=1>

Lahden viestinnän periaatteet 2008

<http://www.kunnat.net/attachment.asp?path=1;29;355;741;30846;30853>

Porvoon viestintäohjeet 2008

<http://www.kunnat.net/attachment.asp?path=1;29;355;741;30846;144936>