

Iin kunnan kriisiviestintäsuunnitelma



IIN KUNNAN KRIISIVIESTINTÄSUUNNITELMA

Kriisiviestintä on viestintää tilanteissa, joissa organisaation toimintaedellytykset tai maine on uhattuna. Kriisi voi vaarantaa tärkeitä yhteiskunnallisia tai muita etuja ja järkyttää normaalia toimintaa, päätöksentekoa ja tiedotuskäytäntöä. Kriisi voi koskea itse organisaatiota (sisäinen kriisi) tai sen toimintaa ja siihen liittyviä palveluja ja palvelujen tuottamisen nopeutta (ulkoinen kriisi).

Kriisi vaatii johtajuutta

Kriisiviestintä vaatii aina johtajuuden ottamista myös julkisuudessa. Iin kunnassa kriisiviestinnän johtajuudesta vastaavat kunnanjohtaja ja toimialajohtajat.

Johtaja on kriisitilanteessa keulakuva. Muut asiantuntijat ja lausunnonantajat määritellään tapauskohtaisesti. Asiantuntijat vastaavat lausuntojen antamisesta julkisuuteen antaen tapaukselle kasvot. Muu henkilöstö on apuna käytännön tiedottamisessa sekä viestintätapojen ja -kanavien valitsemisessa. Viestinnän suunnittelun lähtökohtana pidetään sitä, että suuri yleisö ja asianomaiset kansalaiset vaativat erilaista viestintää.

Kriiseissä, erityisesti onnettomuustilanteissa, on usein mukana monia osapuolia ja viranomaisia. Mahdollisia osapuolia ovat pelastuslaitos, poliisi, AVI, ministeriöt, muut viranomaiset ja yritykset. Iissä erityistä huomiota täytyy kiinnittää myös Oulunkaaren kuntayhtymän ja naapurikuntien väliseen yhteistyöhön.

Onnettomuustilanteissa tiedotusvastuu kuuluu pelastustöitä johtavalle viranomaiselle.

Kriisiviestintään varautuminen

Kriisit ja poikkeustilanteet sekä niiden vaatima viestintävalmius jaetaan kolmeen valmiustilaan:

- **perusvalmius**, jolloin viestinnän toimenpiteet muodostavat perustan tehostettuun valmiuteen siirtymiselle
- **tehostettu valmius**, jolloin toiminnan tasoa nostetaan uhkaavan tai jo syntyneen erityistilanteen vaatimalle tasolle
- **täysvalmius**, jolloin kaikki voimavarat otetaan käyttöön uhkakuvan tai kriisitilanteen hallinnan vaatimalla tasolla

Kriisiviestinnän perustana on toimiva arkiviestintä. Kriisitilanteessa viestinnän intensiteettiä kuitenkin nostetaan tilanteen vaatimalle tasolle. Lähtökohtana on tällöin se, että kriisitilanteessa kansalaisten tiedontarve on suuri ja siihen on pystyttävä vastaamaan viestintää tehostamalla.

Kriisiviestinnän toimintaperiaatteet

Kriisiviestinnän peruseriaatteet ovat nopeus, avoimuus ja rehellisyys. Reaaliaikaisen tiedonvälityksen aikana myös aloitteellisuus ja ennakointi ovat tärkeitä. Kriisiviestinnän hoitaminen edellyttääkin toiminnan ja viestinnän organisoimista heti alusta lähtien. Myös myöhemmässä vaiheessa jatkuva tilannekuvan rakentaminen on välttämätöntä.

Kriisitilanteen viestinnän pohjana on suunnitteluun, harjoitteluun ja ammattitaitoon perustuva valmius toimia yllättävissä tilanteissa. Viestinnässä on tunnettava myös median toimintatavat ja pystyttävä vastaamaan tiedotusvälineiden tarpeisiin.

Kriisiksi määriteltävissä tilanteissa viestinnässä korostuvat aina vastuullisuus ja inhimillisyys. Aivan erityisesti silloin, kun kyseessä ovat kuolemantapaukset ja muut vakavat onnettomuudet, viestinnässä pitää huomioida eettisyys, ihmisten kohtaaminen ja läsnäolo.

Kriisien aikana vuorovaikutus kansalaisten kanssa on olennaisen tärkeää. Heille on annettava mahdollisuus kysymyksiin, keskusteluun ja palautteeseen. Palaute pitää myös ottaa vakavasti.

Mikä on kriisi?

Kriisit voivat olla äkillisiä yllättäviä tapahtumia, jotka herättävät heti toimimaan. Toisaalta kriisi voi olla pitkän kehityskulun tulos, jonka käänteentekevä luonne valkenee vasta sitten, kun peruuttamaton vahinko on jo tapahtunut.

Kriisi on usein ainutkertainen. Siihen liittyy pelkoa ja sekasortoa. Ihmisillä on poikkeuksellisen suuri tiedonjano, johon pitää pystyä vastaamaan. Tiedotustyhjiötä ei saa syntyä.

Kriisiviestintää vaativia erityistilanteita ja poikkeusoloja ovat esimerkiksi

1. Toimintaa uhkaavat erityistilanteet, kuten erilaiset onnettomuudet

- Tulipalot, liikenneonnettomuudet, luonnon ääriolosuhteet (myrskyt, tulvat, ympäristöonnettomuudet)

2. Hitaasti kehittyvät kriisit

- Tartuntatauti-epidemiat, ympäristöongelmat, työtaistelutilanne, laaja-alainen maahanmuutto

3. Väkivallan teot tai uhkailut

- Terrorismi, väkivallalla uhkailut, väkivaltatilanteet

4. Maineeseen liittyvät kriisit

- Henkilöstö- tai talouskriisi
- Organisaatioon tai sen johtoon kohdistuva julkisuus- tai maineuskriisi

5. Poikkeusolot

- Suuronnettomuustilanteet
- Sodanuhka tai sotatila
- Aseellinen hyökkäys
- Sodan jälkitila

Perustiedot on pidettävä ajan tasalla

Oman organisaation perustietojen on oltava aina ajan tasalla. Perustietoja ovat tiedot organisaatorakenteesta, organisaation toiminnasta ja vastuista. Myös tietojen henkilöstöstä ja sen sijoituspaikoista, toimintatavoista ja taloudesta on oltava ajan tasalla. Kuva- ja kartta-aineiston pitää olla kunnossa. Kaikkien tietojen pitää löytyä myös paperilla, manuaalisessa muodossa.

Toimintaohjeiden on oltava kunnossa (kunnanjohtaja, toimialajohtajat)

- Lyhyt ohjeistus kriisitilanteessa, ns. huoneentaulu
- Mallitiedote
- Ohjeet tiedotustilaisuuden järjestämiseksi
- Ohjeet yhteistyöhön median kanssa
- Mediarekisteri, yhteystiedot myös valtakunnan mediasta
- Lista verkkosivujen päivittäjistä
- Oulunkaaren kuntayhtymän yhteyshenkilöiden yhteystiedot eri toimialoilta
- Naapurikuntien kuntien yhteyshenkilöiden yhteystiedot
- Muiden yhteistyötahojen yhteystiedot (sähkö- ja energialaitokset, tielaitos, SPR, SRK, VaPePa, metsästysseurat, maanpuolustusjärjestöt, poliisi, pelastuslaitos...)
- Sisäinen puhelinluettelo yksikötasolle

Kaikkien näiden ohjeiden on oltava olemassa myös manuaalisessa muodossa. Niiden varmuuskopioiden pitää olla tallennettuna muistitikulle.

Kriisitiedottamisen kansion on oltava ajan tasalla tarvittaessa mukaan otettavaksi.

Myös teknisten kanavien, kuten television, radion ja kartta-aineiston on oltava johtokeskuksen käytössä.

Poikkeusolot ja häiriötilanteet sekä niiden edellyttämät toimintaohjeet on määritelty tarkemmin kunnan valmiussuunnitelmissa ja yksikkökohtaisissa turvallisuussuunnitelmissa.

Toiminta kriisin aikana

Kriisiviestinnän hoitaminen edellyttää toiminnan ja viestinnän organisoimista heti alusta lähtien. Lähtötilanteen analyysi ei kuitenkaan riitä, vaan tilannekuvaa pitää päivittää kaiken aikaa.

Kriisin sattuessa on muistettava seuraavat periaatteet:

Sisäinen viestintä hoidetaan ensin

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

Henkilöstölle tieto kulkee nopeimmin puhelimitse tai netin välityksellä. Henkilöstölle on välitettävä oikeaa tietoa tapahtumista ja kerrottava myös, ketkä vastaavat tilanteen hoitamisesta ja viestinnästä.

Yhteispalvelupisteessä on oltava tieto tapahtuneesta ja siitä, kenelle asiaa koskevat puhelut ohjataan. Tämän tiedon pitää olla myös muulla asiakaspalvelussa toimivalla henkilökunnalla. On myös varmistettava, että yhteispalvelupiste kestää kuormituksen ja että sinne saadaan nopeasti hälytettyä lisäapua. Yhteispalvelupisteen pitää varautua palvelemaan myös eri kielillä.

Varsinaiset kriisinumeroit varataan jo etukäteen ja otetaan käyttöön tilanteen sitä vaatiessa. Palvelunumerot yleensä ruuhkautuvat, joten tärkeimmistä asioista ja kysymyksistä voidaan laatia lyhyt nauhoite, josta soittaja saa usein vastaukset kysymyksiinsä.

Ulkoisen tiedottaminen

Kriisiviestintä perustuu suurelta osin normaaliin tiedottamiseen, mikäli normaaliolojen viestintäkanavat ovat käytössä. Suurissa ja pitkäkestoisissa kriiseissä käytetään tehostettua viestintää, jolloin toiminnan intensiteetti muuttuu.

Tiedottamisessa on huomioitava yhteistyö muiden viranomaisten kanssa, kuten poliisi ja pelastusviranomaiset. Samalla on huomioitava, kenellä on toimivalta tiedottamisessa.

Yleisiä periaatteita ja huomioita

Kriisitiedottamisessa on muistettava yleiset periaatteet, kuten

- Kerro heti ja kaikki olennainen tieto

- Ota ohjat omiin käsiin, tiedotustyhjiö täyttyy aina. Muista jatkuva tilannekuvan ylläpitäminen ja ennakointi ”me johdamme viestintää”
- Johdon on tultava julkisuuteen > viestinnän uskottavuus
- Käytä selvää yleiskieltä, sanomien on oltava selkeitä ja lyhyitä. Viesteihin ei saa jäädä tulkinnanvaraa
- Välitä sama viesti kaikille osapuolille ja kaikilla kanavilla
- Pysy rauhallisena, jos et osaa vastata kysymyksiin, älä sano: ”En kommentoi”. Oikea tapa on sanoa ”Selvitämme asiaa ja tiedotamme siitä heti kun se on mahdollista”
- Seuraa uutisointia radion, television, internetin ja lehdistön kautta -> huhut ja väärinymmärrykset pitää torjua ja oikaista välittömästi
- Pidä päiväkirjaa (lokikirjaa) tehdyistä tiedotteista, tiedotustilaisuuksista, median yhteydenotoista ja soitoista. Sanomien vastaanottamisen ja lähettämisen merkitsijä on sovittava etukäteen
- Muista mahdolliset loukkaantuneiden ja uhrien omaiset ja heidän tukemisensa. Selvitä, mistä saa henkistä apua, mistä saa tietoja loukkaantuneista, mistä numerosta saa lisätietoja jne.

Toimiminen median kanssa

- Ensimmäinen tiedotustilaisuus pidetään heti, kun ensimmäiset tiedot tapahtuneesta ovat jaettavissa
- Media otetaan mukaan heti alkuvaiheessa. Tiedotusvälineitä on kohdeltava tasapuolisesti
- Aktiivista tiedottamista on myös se, että kertoo: ”Tilanne on hallinnassa, seuraava tiedotustilaisuus pidetään silloin ja silloin”
- Varaudu jatkuvaan tiedonvälitykseen ja mahdollisen väärän tiedon korjaamiseen
- Etukäteen on tapauskohtaisesti sovittava, kuka ”antaa kriisille kasvot” ja vastaa toimittajien kysymyksiin. Lähtökohtaisesti koko kuntaa koskevat asiat tiedottaa kunnanjohtaja

Tiedottamisen kanavat ja keinot

Viestintää hoidetaan samoilla välineillä kuin normaalioloissakin, mutta toiminta on tehostettua. Käytössä ovat seuraavat kanavat:

- Tiedotteet
- Verkkotiedottaminen, jossa otetaan käyttöön ns. hätäsivu osoitteessa www.iinkunta.fi. Sivustoa päivitetään jatkuvasti
- Tiedotustilaisuudet
- Puhelin sekä tekstiviestit
- Virve
- Tiedotteiden jakaminen kotitalouksiin (jakajaverkosto!)
- Kaiutinautot
- Palvelevat puhelinnumerot
- Kriisipuhelimet, joihin ovat vastaamassa alan ammattilaiset
- YLEn kautta tarvittaessa hätätiedote ja viranomaistiedote, tiedotteen antavat esim. pelastus-, poliisi- tai rajavartiolaitosviranomaiset.

Tiedottaminen erityisryhmille

Tiedon saaminen kriisitilanteissa myös erityisryhmille on tärkeää, joten viestinnän henkilöstöllä on oltava valmius mm. vieraskielisten tiedotteiden tekemiseen.

Kunnan johtoryhmällä tulee olla tieto siitä, minkälaista väestöä milläkin asuinalueella on. Huomioitava on mm.

- Lapsiperheet
- Vanhukset (hoitohenkilökunnalla tieto apua tarvitsevista)
- Sairaalat
- Palvelutalot
- Oppilaitokset
- Päiväkodit
- Virastot
- Maatilat
- Maahanmuuttajat

Kriisin jälkihoito

Viestinnän näkökulmasta huomioitavaa on, että kriisitiedottamisen onnistumisen tai epäonnistumisen kautta opitaan asioita mahdollista seuraavaa kertaa varten.

Oppimista varten kriisintilanteen jälkeen käydään läpi mm. seuraavat asiat:

- Raportointi (kriisiviestinnän lokikirja)
- Jälkihoito: mahdollisten uhrien omaiset, lähiyhteisön tukeminen
- Maine? Vaatiiko se "hoitamista"?
- Kriisitilanteessa auttamassa olleet tarvitsevat mahdollisesti tilanteen purkamista ammatti-ihmisten kanssa

Kriisiviestintäohjeistuksen testaus ja harjoitukset

Kriisiviestintäohjeistusta on päivitettävä säännöllisesti. Organisaation sisällä, sidosryhmissä ja mediassa tapahtuu muutoksia, jotka tulee päivittää yhteystietoihin ja rekistereihin.

Kriisiviestintäharjoituksia on pidettävä säännöllisin väliajoin. Usein riittää, että testataan yhteystietojen toimivuus ja paikkansapitävyys. Samalla testataan kriisiviestintää helpottamaan laaditut lomakkeet.

Kriisiviestintäsuunnitelman liitteet:

Kriisitiedotteen malli

Puhelumuistio

Kriisiviestinnän toimintapäiväkirja

Organisaatiokaavio, mukana nimet ja puhelinnumerot

Tiedotusvastaavien luettelo, verkkosivujen tiedottajat

Tietohallinnon tuki ja yhteystiedot

Yhteistyötahojen yhteystiedot