



Kriisitiedottamisen teesit

Heikki Kangas

Hyria koulutus Oy

Lähteet: Puolustusvoimat, Työterveyslaitos, Tiina Ranta - Laurea Amk, Elisa Juholin, Hannele Seeck

Kriisitiedottaminen

- Tsernobyli, 1986
- Tsunami 26.12.2004
- Lintuinfluenssa / Sikainfluenssa
- Kouluampumatapaukset
- Nokian vesikriisi 28.11.2007

Kriisin määritelmiä

- ”Kriisi on normaalioloissa tai normaaliolojen häiriötilanteissa esiintyvä tehostettuja toimia edellyttävä tilanne.” (V NK 15/2007)
- Kriisi on ennalta arvaamaton, voimakas ja äkillinen yksilöön, yhteisöön tai suurempaa ihmisryhmään kohdistuva tapahtuma, joka aiheuttaa kaaosta ja järkytystä.

Kriisitiedottaminen

- Kriisi ei ole olemassa vain ne pari päivää kriisin ollessa akuutti, vaan se voi alkaa huomattavasti aikaisemmin ja vaikuttaa sen kokeviin ihmisiin pitkään
 - Irtisanominen vs. onnettomuus
- Kriisi eroaa hätätilanteesta siten, että hätätilanteisiin voidaan reagoida olemassa olevin menettelytavoin, kun taas kriisitilanne vaatii uudenlaisia menettelytapoja
 - Huonosti hoidettuina molemmista voi syntyä katastrofi

Kriisitiedottaminen-johtaminen

- Viestintää ei voi irrottaa johtamisesta
 - Johtovastuussa olevan täytyy saada tieto kulkemaan nopeasti eri toimijoiden välillä
 - Ei ala vasta kriisin tapahduttua vaan pitkäjänteistä, suunnitelmallista toimintaa ennen kriisiä, sen aikana ja sen jälkeen
- Kriisijohtamiseen kuuluvat mm:
 - tiedonsaanti ja välittäminen
 - tilannekuvan muodostaminen
 - selkeät ja ennakkoon sovitut johto- ja vastuualueet, jotka perustuvat normaaliolojen vastuujakoon
 - kriisitilanteen mukainen johtaminen
 - yhteistoiminnan ja yhteensovittamisen organisointi
 - **kriisiviestintä**

Kriisijohtamisen kolmen vaiheen malli

1. Varautuminen kriiseihin

- Kriisisuunnitelman laatiminen, henkilövalinnat ja koulutus, kriisiviestintäjärjestelmän rakentaminen, kriisiportfolion tekeminen, harjoitukset

2. Kriisitilanne

- Suunnitelmien käyttöönotto, tilannekuvan ylläpitäminen ja sen mukainen toiminta, jatkuva vuorovaikutus sidosryhmien ja kriisin kohdanneiden kanssa

3. Kriisin jälkeinen tilanne

- Toiminnan analysointi ja oppiminen, suunnitelmien päivittäminen ja koulutus

Nokian vesikriisi

”Marraskuun 28. päivänä vesilaitoksen työntekijä avaa vahingossa venttiilin, joka päästää vesijohtoveteen 400 000 litraa puhdistettua jätevettä ... Veden käyttörajoituksia aletaan poistaa helmikuun 13. päivänä. Hieman myöhemmin, 18. helmikuuta, käyttörajoitukset poistuvat koko Nokian alueelta.” (HS 19.2.2008.)

Kriisijohtamisen arviointi vs case Nokian vesikriisi

1. Varoitussignaalien havaitseminen
2. Kriisin leviäminen
3. Toiminnan jatkuvuus
4. Vaikutukset oppimiseen
5. Vaikutukset maineeseen
6. Resurssien saatavuus
7. Päätöksenteko

Kriisitiedottaminen

- Kriisiviestinnän avulla pyritään välittämään tietoa yhteisön ulkopuolelle kriisistä. Kriisi ei katoa viestinnän avulla, mutta se ehkäisee turhat epäluulot ja epäilykset.
- Kriisin eri vaiheet vaativat erilaista viestintää

Kriisitiedottaminen

- Kriisiviestinnän suunnittelu alkaa uhkien ja vaarojen tunnistamisella ja sitä kautta mahdollisten kriisitilanteiden kartoittamisella.
- Kun riskit on tunnistettu ja tiedetään se, millaisia kriisejä organisaatio / yhteisö voi kohdata, pystytään tunnistettuihin riskeihin varautumaan ja suunnittelemaan kriisiviestinnän tarpeet etukäteen silloin, kun kaikki mahdollinen on vielä tehtävissä

Kriisitiedottaminen - kohderyhmät

- Kriisitiedottamisen kohteita ovat ne ihmiset tai organisaatiot, joita kriisitilanne koskee sekä ne, jotka voivat jotenkin vaikuttaa kriisitilanteen kulkuun.
 - Uhrit, uhrien omaiset, suuri yleisö, oma organisaatio, sidosryhmät
- Kaikissa kriiseissä oma henkilöstö on yksi tärkeimmistä kohderyhmistä, joka toimii myös omalla tavallaan tiedotuskanavana ulospäin.
- Muut kriisiviestinnän kohderyhmät on syytä määritellä aina yhteisökohtaisesti. Näitä ovat muihin kohderyhmiin kuuluvat asiakkaat, yhteistyökumppanit, viranomaiset, vakuutusyhtiöt.

Kriisiviestintäsuunnitelma

- Sisältää
 - Kriisilajien kuvaus
 - Kohderyhmät (yhteystiedot)
 - Viestintävastuut
 - Kriisin johto –ja kriisiryhmän kokoonpano (organisaatio, tehtävät, johtopaikat, hälyttäminen)
 - Kriisiviestintätoimintakuvaus (toimintamalli)
 - Toimintaohjeet (esim. tiedotepohja, operatiiviset ohjeet)
 - Selvitys erityistarpeista (tilat, välineet)
 - Valmiudesta huolehtiminen
 - Toiminta kriisin jälkeen

Kriisiviestintä ja viestintä muissa erityistilanteissa (Kelan suunnitelma)

- Kriisi on normaalia toimintaa haittaava tilanne. Kelassa se voi tarkoittaa esimerkiksi häiriötilannetta, jossa etuuksia joudutaan maksamaan poikkeavalla tavalla tai tietojärjestelmässä ilmenevää vakavaa toimintahäiriötä tai julkisuuskriisiä, joka haittaa normaalia toimintaa.
- Poikkeusoloja ovat valmiuslaissa ja puolustustilalaissa säädetyt tilanteet, joiden viestintää koordinoi valtioneuvoston tiedotusyksikkö. Kelan tavoitteena myös kriisitilanteissa on nopea, avoin ja tosiasioihin pitäytyvä viestintä. Näin estetään huhujen ja virheellisen tiedon leviäminen sekä suojellaan luottamuksen säilymistä Kelan toimintaan. Asiakkaiden ja henkilöstön tiedonsaanti turvataan kaikissa tilanteissa ensisijaisesti normaaleja viestintäkanavia käyttäen.
- Kriisitilanteisiin varaudutaan ennakolta laatimalla Kelalle kriisiviestintäsuunnitelma, joka sisältää kuvaukset erilaisista kriisitilanteista ja niihin liittyvät viestintävastuut, yhteydet ja toimenpidesuunnitelmat sekä vaihtoehtoiset viestintäkanavat. Kelan johtoryhmä arvioi, milloin kriisiviestintää tarvitaan. Seurannan välineet:
 - säännölliset kriisiviestintäharjoitukset
 - koettujen kriisitilanteiden analysointi
 - kriisiviestintäsuunnitelman päivittäminen
- Lähde: Kelan viestinnän periaatteet (2007)
[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/alias/viest_periaate/\\$File/Viestinnan_periaatteet_15032007.pdf?OpenElement](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/alias/viest_periaate/$File/Viestinnan_periaatteet_15032007.pdf?OpenElement)

Kriisitiedottaminen - Perusasioita

- Tärkeintä on kertoa kriisiin johtaneen tapahtuman pääkohdat sekä seuraavan tiedotteen tai tiedotustilaisuuden ajankohta
- Kriisitilanteen alkumetreillä viestinnän painopisteen tulee olla suuremman vaaran torjumisessa.
- Ei spekuloida - tarjotaan varmistettua tietoa.
- Ei valehdella. Jos ei voi kertoa – sanotaan, että ei voi kertoa. Jos ei tiedetä – sanotaan, että ei tiedetä.
- Joskus vaikeneminen voi olla vaihtoehto

Kriisitiedottaminen – Perusasioita

- Selkeää tietoa - ei korulauseita
- Tarkkaa, reaktiivista, kirjaimellista ja kontrolloitua
- "Kultainen tunti" - tunti aikaa saada tieto omaisille / yms. - sen jälkeen tieto ilmestyy tavalla tai toisella viestimiin.
- Ei nimiä julkisuuteen ennen kuin omaisilla tieto. Tietoa voi antaa tarvittaessa vähitellen esim. asuinseutu ja ikä
- Psykososiaalinen tuki tulisi käynnistää mahdollisimman nopeasti

Kriisitiedottaminen – Perusasioita

- Viestinnän rajoittaminen - mitä yksittäinen henkilö saa kertoa
- Ei tietoa, joka voisi vaikeuttaa mahdollista tutkintaa. Tutkinnan jälkeen on hyvä antaa kaikki tarvittava tieto (omaisille ensin henkilöön käyvät tiedot)
- Tiedottamista pitää harjoitella, koska tositilanteessa tapaus ei kuitenkaan mene "by the book"
- Keskitetty tiedottaminen - joku vastaa, ei kaikki.
 - On hyvä, jos tiedottajalle on "suodatin". Esim. "suodatin" vastaa mediapuhelimeen ja ottaa toimittajan tiedot ja mahdolliset kysymykset ylös ja tiedottaja soittaa sen jälkeen ko. numeroon.

Kriisitiedottaminen

- Resursseja / menetelmiä:
 - henkilökohtaiset tapaamiset
 - internet / intranet, radio
 - puhelin / tekstiviestit
 - kirjeet ja sähköpostit
 - verkko- ja mediaseuranta

Kun toimittaja haluaa haastatella

1. Harkitse, oletko oikeutettu antamaan lausuntoja

- Voit kieltäytyä kohteliaasti ja pyytää toimittajaa kääntymään sen tahon puoleen, joka kyseisessä tilanteessa antaa lausuntoja.

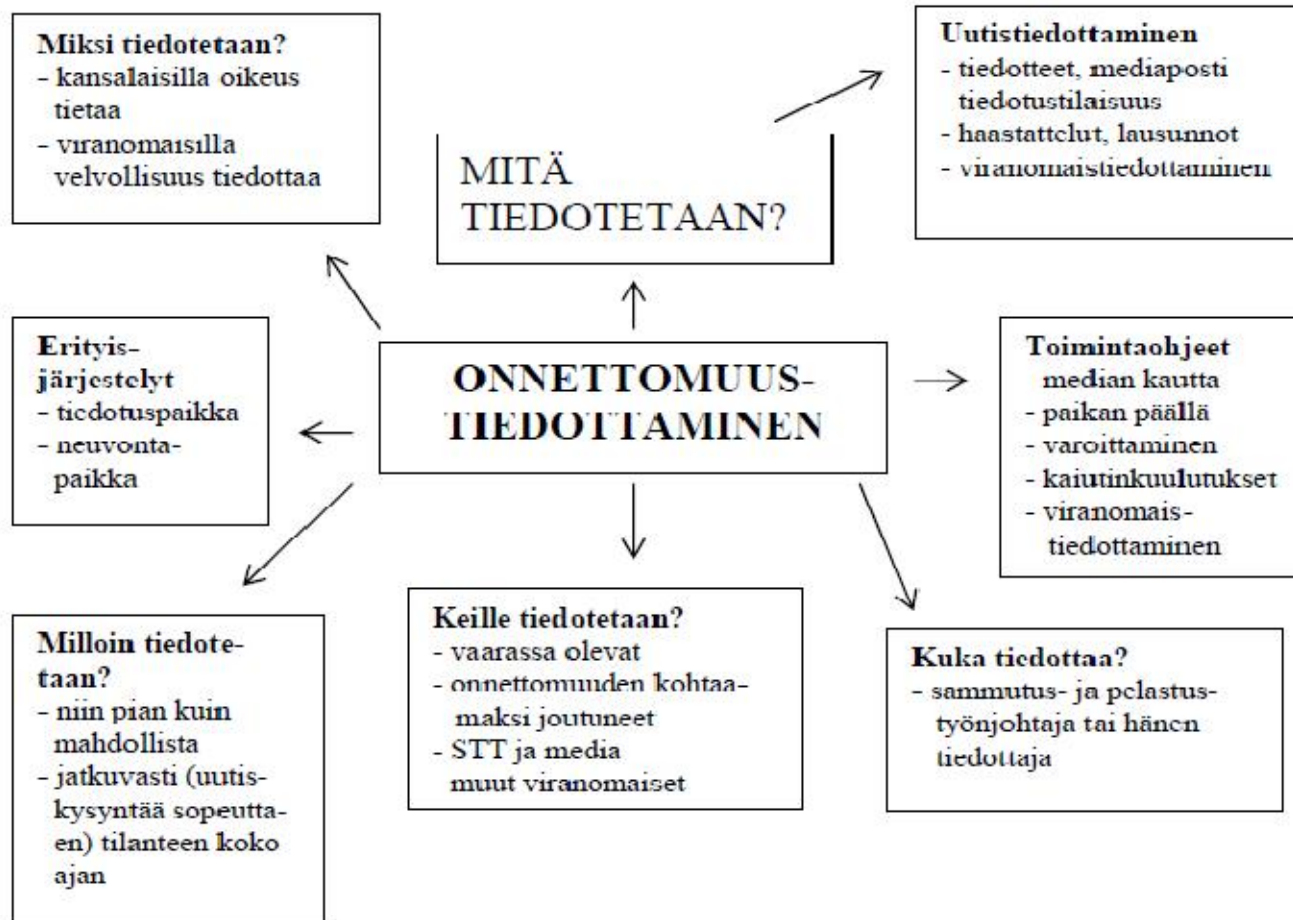
2. Aina ei voi odottaa virallista tiedotusta

- kerro vain mitä tiedät: mitä on tapahtunut, missä ja milloin; mitä organisaatio tekee.
- Hanki perustiedot tilanteesta ja tarkista niiden paikkaansa pitävyyys ennen kuin kerrot asioita tosina. Älä arvele, älä pohdi syitä tai seurauksia, älä anna kenenkään panna sanoja suhusi.

3. Muista että edustat koko organisaatiota, et vain itseäsi.

4. Suojele uhreja, jotka voivat olla edesvastuuttomassa tilassa.

Kriisitiedottaminen – onnettomuustiedottamisen malli



Kuvio 3: Onnettomuustiedottaminen (Pelastusopisto 2001, liite 7).

Kriisitiedottaminen

- **Ennalta laaditut tiedotepohjat / suunnitelmat**, joita käytetään/ täydennetään itse kriisitilanteessa

Toimenpide	Vastuuhenkilö	Käsketty klo	Toteutettu klo
Arvioi tilanne. Selvitä, mitä on tapahtunut. Mihin toimenpiteisiin on jo ryhdytty? Kuka on ryhtynyt, milloin ja missä?			
Estä lisävahinkojen syntyminen. Eristä ja suojaa tapahtumapaikka. Aloita ensiavun antaminen.			

Kriisitiedottaminen – vastuuhenkilöiden toiminta

- huolehtia toimintansa suunnittelusta ja suunnitelmien laadinnasta
- kirjata ryhmän sisäinen työnjako ja vastuuketju
- selvittää etukäteen kriisitilanteissa tärkeät paikallisesti/alueellisesti toimivat yhteistyötahot ja sopia yhteistyön periaatteista ja käytännöistä
- perehdyttää muuta henkilöstöä suunnitelmaan järjestämällä koulutusta
- huolehtia siitä, että kaikki tietävät, miten toimia erilaisissa tilanteissa ja miten tilanteesta tiedotetaan kriisin eri vaiheissa
- organisoida toiminta kriisitilanteissa
- huolehtia välittömästä henkisen tuen tarpeesta sekä mahdollisista jatkotoimista
- arvioida kriisitilanteissa toteutettuja toimia ja tehdä kriisisuunnitelmaan tarvittavat muutokset
- pitää suunnitelma ajan tasalla (päivittää yhteystiedoissa tai koulun olosuhteissa tapahtuneet muutokset) ja ylläpitää kriisivalmiutta

Aiheesta lisää:

- Koulusurmat verkkoyhteiskunnassa – Analyysi Jokelan ja Kauhajoen kriisien viestinnässä. Salli Hakala. 2009. Helsinki
- Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa (VNK 15/2007)
- Oppilaitosten turvallisuus. Työryhmän raportti. Sisäasiainministeriö 2009.