



PELASTUSOPISTO

D-sarja:
Muut julkaisut
[4/2017]

Kunnan kriisiviestinnän suunnittelu

Johanna Franzén

KUNNAN KRIISIVIESTINNÄN SUUNNITTELU

Johanna Franzén

Pelastusopisto
PL 1122
70821 Kuopio
www.pelastusopisto.fi

Pelastusopiston julkaisu
D-sarja: Muut
4/2017

ISBN 978-952-5905-93-9
ISSN 2342-9305 (verkkojulkaisu)

SISÄLTÖ

1. JOHDANTO	7
1.1 Käsitteet	7
1.2 Kriisiviestinnän suunnittelu osana kunnan valmiussuunnittelua	9
2 HÄIRIÖTILANTEIDEN VIESTINNÄN SUUNNITTELU	11
2.1 Häiriötilanneviestinnän suunnittelun perusteet	11
2.1.1 Uhkien arviointi	11
2.1.2 Häiriötilanneviestinnän tavoitteet	12
2.1.3 Häiriötilanneviestinnän strategia	12
2.1.4 Viestintävastuun määrittely	14
2.2 Häiriötilanneviestinnän organisointi kunnassa	16
2.2.1 Viestinnän keskittäminen	16
2.2.2 Viestinnän johtaminen	17
2.2.3 Viestintäosan kokoonpano ja tehtävät	18
2.2.4 Toimialojen häiriötilanneviestintä	19
2.3 Sisäinen viestintä ja sidosryhmäviestintä häiriötilanteissa	21
2.3.1 Sisäinen viestintä	21
2.3.2 Sidosryhmäviestintä	22
2.4 Häiriötilanneviestinnän toteutus kunnassa	23
2.4.1 Häiriötilanneviestinnän toimintakaavio	23
2.4.2 Ennakoiva kriisiviestintä, varoittaminen ja ohjeistaminen	24
2.4.3 Ensitiedote	25
2.4.4 Kanavat	26
2.4.5 Mediaseuranta	27
2.4.6 Tiedotustilaisuuden järjestäminen	28
2.4.7 Haastattelut ja tilanteen kommentointi	29
2.4.8 Kaksisuuntainen viranomaisviestintä	30

2.5	Häiriötilanneviestinnän koulutus ja arviointi	31
2.5.1	Henkilöstön koulutus	31
2.5.2	Henkilöstön ohjeistus	31
2.5.3	Suunnitelmien julkisuus	32
2.5.4	Arviointi ja kehittäminen	33
3	POIKKEUSOLOJEN VIESTINNÄN SUUNNITTELU	34
3.1	Poikkeusolojen tuomat muutokset viestintään	34
3.2	Kunnan viestinnän järjestelyt poikkeusoloissa	35
	LÄHTEET	37

1. Johdanto

1.1 Käsitteet

Kriisiviestinnällä tarkoitetaan tässä oppaassa kokonaisuutta, joka koostuu häiriötilanneviestinnästä ja viestinnästä poikkeusoloissa.

Uhka-arvio on toimivaltaisen viranomaisen tai muun toimijan laatima, vastuullaan oleviin tehtäviin ja häiriötilanteisiin liittyvä arvio, jossa konkreettisesti käsitellään uhkan lähdettä, kohdetta, toteutumistapaa, todennäköisyyttä, vaikutuksia tehtävien hoitamiseen sekä vastatoimenpidemahdollisuuksia ja niiden valmisteluun tarvittavaa aikaa (mukaillen Puolustusministeriö 2010, 90).

Häiriötilanne on uhka tai tapahtuma, joka vaarantaa ainakin hetkellisesti tai alueellisesti rajattuna yhteiskunnan turvallisuutta, toimintakykyä tai väestön elinmahdollisuuksia. Häiriötilanteiden hallinta edellyttää tavallisesti viranomaisten ja muiden toimijoiden tavanomaista laajempaa tai tiiviimpää yhteistoimintaa ja viestintää. (Puolustusministeriö 2010, 14.)

Poikkeusoloja ovat valmiuslaissa (2011/1552) säädetyt seuraavat viisi tilannetta:

- 1) Suomeen kohdistuva aseellinen tai siihen vakavuudeltaan rinnastettava hyökkäys ja sen välitön jälkitila
- 2) Suomeen kohdistuva huomattava aseellisen tai siihen vakavuudeltaan rinnastettavan hyökkäyksen uhka, jonka vaikutusten torjuminen vaatii tämän lain mukaisten toimivaltuuksien välitöntä käyttöön ottamista
- 3) väestön toimeentuloon tai maan talouselämän perusteisiin kohdistuva erityisen vakava tapahtuma tai uhka, jonka seurauksena yhteiskunnan toimivuudelle välttämättömät toiminnot olennaisesti vaarantuvat
- 4) erityisen vakava suuronnettomuus ja sen välitön jälkitila
- 5) vaikutuksiltaan erityisen vakavaa suuronnettomuutta vastaava hyvin laajalle levinnyt vaarallinen tartuntatauti.

Tässä oppaassa esitetty kunnan kriisiviestinnän suunnittelun malli muodostuu kahdesta pääosasta: kunnan häiriötilanneviestinnän suunnittelusta ja poikkeusolojen viestinnän suunnittelusta. Mallin painopisteenä on viestintään varautuminen erilaisissa häiriötilanteissa. Poikkeusoloja ja niiden erityispiirteitä käsitellään siltä osin, kuin se tämänhetkisen ohjeistuksen ja lainsäädännön perusteella on mahdollista. Varautuminen viestintään häiriötilanteissa antaa hyvän pohjan kunnan viestinnälle myös poikkeusolojen aikana.

1.2 Kriisiviestinnän suunnittelu osana kunnan valmiussuunnittelua

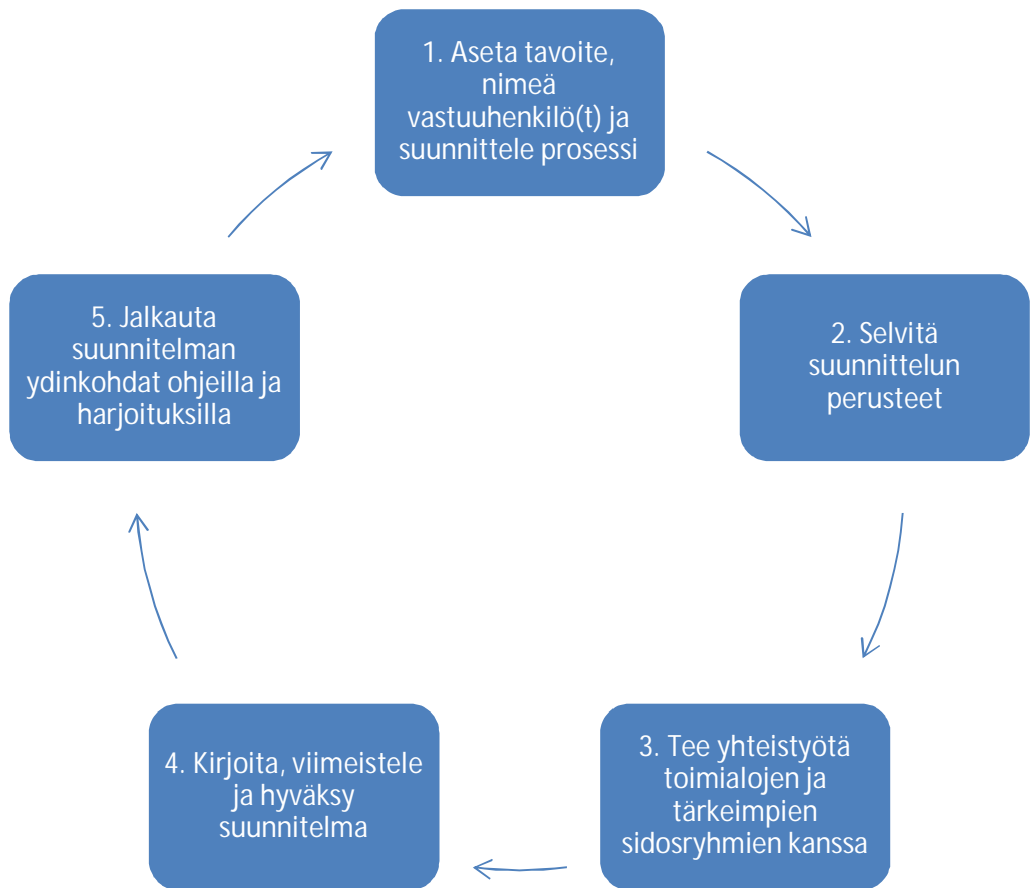
Kriisiviestinnän suunnittelu on osa kunnan valmiussuunnittelua. Kriisiviestinnän suunnittelu tulee kytkeä kiinteäksi osaksi kunnan keskushallinnon valmiussuunnittelua, ja sen tulee olla linjassa myös kunnan toimialojen valmiussuunnittelun kanssa. Kunnan kriisiviestintäsuunnitelma voi olla oma erillinen ohjeensa. Se voi myös olla osa kunnan valmiussuunnitelman yleistä osaa.

Kriisiviestinnän suunnittelu edellyttää kunnan uhka-arvioiden tuntemusta. Kun on tiedossa, millaisiin häiriötilanteisiin kunnassa varaudutaan, tiedetään myös, millaisiin tarpeisiin viestintää on suunniteltava. Kriisiviestinnän suunnittelussa voidaan pitää painopisteenä varautumista häiriötilanteisiin, jotka saattavat kohdata kuntaa äkillisesti ja joissa kansalaisten tiedon tarve sekä tiedotusvälineiden osoittama kiinnostus ovat erityisen suuria.

Kriisiviestinnän suunnitteluun kunnassa tulee kytkeä viestinnän vastuuhenkilöiden lisäksi vähintään myös johtoryhmän jäsenet. Viestinnän yhteistoiminta tulee suunnitella ja sopia yhteistyössä myös tärkeimpien sidosryhmien kanssa. Lisäksi on hyvä pyytää apua tarpeen tullen eri alojen asiantuntijoilta. Suunnitelman valmistuttua on tärkeää jalkauttaa sen ydinkohdat henkilöstön tietoon.

Kriisiviestinnän suunnittelu kannattaa käynnistää tarkastelemalla kunnan normaaleja viestinnän prosesseja ja niiden ohjeistusta sekä toimivuutta. Kriisiviestinnän tavoitteena on tehostaa viestinnän normaaleja hyvin toimivia käytäntöjä. Ennen kriisiviestinnän suunnittelun käynnistämistä onkin hyvä pohtia esimerkiksi seuraavia kysymyksiä:

- Miten kunnan viestintää toteutetaan arjessa normaalitilanteessa?
- Kuka kunnan viestintää johtaa ja toteuttaa käytännössä normaalitilanteessa?
- Ovatko viestinnän normaalikäytännöt hyviä ja toimivia?
- Millaisia viestinnän ja/tai kriisiviestinnän suunnitelmia tai ohjeistuksia kunnasta löytyy?
- Miten toimialat ovat ohjeistaneet omaa viestintäänsä ja kriisiviestintäänsä?
- Millaisia ohjeita viestinnän ja kriisiviestinnän suhteen ovat antaneet kuntaa lähellä olevat sidosryhmät ja muut yhteistyökumppanit (esimerkiksi kuntayhtymät ja muut viranomaiset)?



Kuva 1. Kriisiviestinnän suunnittelun prosessi

2 HÄIRIÖTILANTEIDEN VIESTINNÄN SUUNNITTELU

2.1 Häiriötilanneviestinnän suunnittelun perusteet

2.1.1 Uhkien arviointi

Osa häiriötilanteista kehittyy suhteellisen hitaasti ja on ennakoitavissa. Tällaisia häiriötilanteita ovat esimerkiksi kohtuullisen hyvin ennustettavissa olevat luonnonilmiöt kuten tulvat. Osa häiriötilanteista kehittyy puolestaan erittäin nopeasti, ja kuntaan saadaan tieto tapahtuneesta vasta, kun tilanne on käynnissä tai jopa jo ohitse. Tällaisia äkillisesti kehittyviä häiriötilanteita ovat esimerkiksi onnettomuudet ja väkivaltatilanteet.

Kunnan viestintä tulee mitoittaa siten, että sillä pystytään vastaamaan kasvaneeseen tiedontarpeeseen sekä hitaasti kehittyvissä että äkillisissä häiriötilanteissa. Häiriötilanneviestinnän suunnittelussa tulee ottaa huomioon, että tehostettua viestintää tarvitaan myös erilaisissa maineeseen liittyvissä kriiseissä.

TOIMENPITEET

Selvitä, mitkä ovat kuntasi uhka-arvioinnissa määritelty todennäköisimmiksi häiriötilanteiksi. Pohdi, miten nämä tilanteet vaikuttavat kunnan viestintätarpeeseen.

DOKUMENTOI

Mikä on häiriötilanne? Mitkä ovat todennäköisimpiä *hitaasti kehittyviä* häiriötilanteita, joissa oman kuntasi kriisiviestintää joudutaan tehostamaan? Mitkä ovat todennäköisimpiä *äkillisiä* häiriötilanteita, joissa oman kuntasi kriisiviestintää joudutaan tehostamaan? Mitkä ovat viestinnän suunnittelun ja toteutuksen näkökulmasta *kriittisimpiä* häiriötilanteita, joihin tulee valmistautua erityisen huolellisesti?

LISÄTIETOA

Yhteiskunnan turvallisuusstrategia 2010 (www.yhteiskunnanturvallisuus.fi)

2.1.2 Häiriötilanneviestinnän tavoitteet

Kunnan häiriötilanneviestinnän tavoitteena on esimerkiksi

1) Varmistaa ihmisten turvallisuus

Viranomaisviestinnän tärkein tavoite on ihmisten hengen ja turvallisuuden varmistaminen. Tehokkaalla viestinnällä voidaan myös ehkäistä ja minimoida aineellisia vahinkoja.

2) Turvata organisaatioiden toimintaedellytykset

Häiriötilanneviestinnän tarkoituksena on turvata oman organisaation toimintarauha. Tehokas viestintä antaa johdolle työrauhan tilannekuvan muodostamiseen ja päätöksentekoon.

3) Tiedottaa palvelujen järjestelyistä

Kansalaiset tarvitsevat tietoa kunnan vastuulla olevien palvelujen jatkumisesta ja mahdollisista poikkeusjärjestelyistä.

4) Varmistaa, että julkisuudessa on totuudenmukainen mielikuva tilanteesta

Totuudenmukainen mielikuva varmistetaan oma-aloitteisuudella ja avoimuudella. Luotettava viestintä ylläpitää kunnan mainetta ja luottamusta kunnan toimintaan.

5) Ennakoida mahdolliset kriisit ja valmistautua niihin hyvissä ajoin

Paras tapa ennakoida ja estää kriisit on tunnistaa ne hyvissä ajoin. Viestintä välittää ennakkointitietoa ja hälventää tarpeettomia huolia. Tehokkaalla mediaseurannalla voidaan havaita kansalaisten keskuudessa esiintyvää epätietoisuutta ja vääriä huhuja.

(Mukaillen Kuntaliitto 2009, 7.)

TOIMENPITEET

Selvitä kuntasi häiriötilanneviestinnän tavoitteet. Pohdi, onko kunnassasi lisättävää tai pois otettavaa yllä olevaan listaan.

DOKUMENTOI

Mitkä ovat oman kuntasi häiriötilanneviestinnän tavoitteet?

LISÄTIETOA

Varaudu – opas kunnan viestintään kriisi- ja erityistilanteissa, Kuntaliitto 2009
(www.kunnat.net)

Häiriötilanneviestintä on tehostettua viestintää, joka perustuu hyvin toimivaan normaaliolojen viestintään. Jos viestintä ei toimi normaalitilanteissa, se tuskin toimii häiriötilanteen aikanakaan. Kunnan häiriötilanteiden viestinnän suunnittelu kannattaa siis aloittaa normaalien viestintäkäytäntöjen tarkastelusta. Häiriötilanteiden viestinnän suunnittelun pohjana on kunnan normaali viestintästrategia.

Häiriötilanneviestinnän strategialla tarkoitetaan viestinnän kokonaisuohjausta häiriötilanteissa. Strategiassa määritetään ne perusperiaatteet, joihin kunnan viestintä perustuu. Strategia määrittää sen, millaista kunnan kriisiviestintä halutaan kokonaisuudessaan olevan, esimerkiksi

- avointa
- nopeaa
- aloitteellista ja ennakoivaa
- kaksisuuntaista.

Jos kunnalla on käytössään normaaliolojen viestintästrategiassa perusviesti tai ydinlause, sen käyttöä voidaan soveltaa myös kriisiviestinnässä.

TOIMENPITEET

Selvitä, mikä on oman kuntasi viestintästrategia ja sen käytännön toteutus normaalioloissa. Pohdi, mitkä kuntasi normaalissa viestintästrategiassa olevat elementit on tarpeen säilyttää myös häiriötilanteissa.

DOKUMENTOI

Millaista häiriötilanneviestinnän pitäisi olla? Mihin viestinnällä pyritään häiriötilanteissa? Millaista imagoa kuntasi haluaa pitää yllä kaikissa tilanteissa? Mikä on perusviesti, jota kuntasi haluaa tuoda esiin?

2.1.4 Viestintävastuun määrittely

Toimintaa johtava viranomainen vastaa tilanteen viestinnästä. Häiriötilanteet ovat usein moniviranomaistilanteita, joissa muut viranomaiset tukevat johto- ja viestintävastuussa olevaa tahoa. Vakaviin häiriötilanteisiin liittyy tyypillisesti myös tutkintaviranomaisen ja sen viestinnän rooli. Viestinnän yhdenmukaisuus tilannetta johtavan viranomaisen viestinnän kanssa on varmistettava hyvien yhteistoimintamenettelyjen avulla. (Puolustusministeriö 2010, 56.)

Esimerkiksi pelastusviranomaisen tai poliisin johtaessa toimintaa hän määrittää, mitä tietoa varsinaisesta tapahtumasta voidaan julkisesti jakaa. Tämä ei kuitenkaan poista viestintätarvetta myös muilta tilanteeseen liittyviltä toimijoilta. Kunnan viestinnällä voidaan usein tukea toimivaltaisen viranomaisen tiedottamista. Kunta vastaa myös aina omista palveluistaan ja niihin kohdistuvista muutoksista tiedottamisesta. Kunnan viestintä tulee kuitenkin koordinoita yhteistyössä tilannetta johtavan viranomaisen kanssa.

Häiriötilanteen johto- ja viestintävastuu voi joissakin tapauksissa olla myös kunnan toimijoilla, ylikunnallisilla organisaatioilla tai muilla yhteistyökumppaneilla, esimerkiksi ympäristöterveydenhuollolla. Tällöin toimitaan toimialan tai muun organisaation häiriötilanteiden viestintäsuunnitelman mukaan. Kunnan viestintäosan tehtävänä on tuolloin viestinnän kokonaisuuden koordinointi ja toimialan viestinnän tukeminen.

Häiriötilanteen jälkitoimissa johtovastuu ja sitä myöten myös viestintävastuu saattaa usein siirtyä kunnalle. Tilanne, jossa johtovastuu vaihtuu toimijalta toiselle (esimerkiksi pelastusviranomaiselta tai poliisilta kunnalle), on viestinnän kannalta tarkasteltuna kriittinen piste. On tärkeää, että johtovastuun vaihdon yhteydessä ei muodostu "tiedotusaukkoa" vaan viestintä jatkuu saumattomasti.

Eri toimijoiden rooleihin liittyviä kysymyksiä voidaan pohtia esimerkiksi seuraavalla sivulla olevan taulukkoesimerkin kautta. Häiriötilannesuunnitelman liitteeksi voidaan tehdä taulukko, jossa on käsitelty kunnan uhka-arviossa esiintyvät tärkeimmät häiriötilanteet ja niissä olevat toimijat viestinnän näkökulmasta. Taulukon tavoitteena on selkeyttää eri toimijoiden viestinnällistä roolia ja vastuunjakoa.

HÄIRIÖ-TILANNE	VIESTINTÄÄ JOHTAA	VIESTINTÄÄ TUKEE	MUUT SIDOSRYHMÄT
Tieliikenne-onnettomuus, jossa mukana koululaisia	Pelastusviranomaisen, myöhemmin poliisi	Kunnan johto, sivistystoimi, koulu	Vanhempainyhdistys, sosiaalityö, psykososiaalinen tuki
Käyttöveden saastuminen	Terveystieteiden tutkimuskeskusviranomaisen	Vesilaitos, kunnan tekninen toimi, kunnan johto, pelastuslaitos (tarvittaessa)	3. sektori, Puolustusvoimat, STM, THL
Väkivaltilanne kunnan toimipisteessä	Poliisi	Toimialan johto, kunnan johto	Psykososiaalinen tuki

Kuva 2. Viestinnän vastuu- ja roolitaulukko eri uhkatilanteissa, esimerkki

TOIMENPITEET

Selvitä kuntasi johdolta/valmiussuunnitelmista/toimialoilta, kenellä on johtovastuu viestinnän kannalta kriittisimmässä häiriötilanteissa. Pohdi, missä vaiheessa johtovastuu mahdollisesti siirtyy toimijalta toiselle.

DOKUMENTOI

Kuka vastaa viestinnästä todennäköisimmässä tai kriittisimmässä kuntaasi kohtavissa häiriötilanteissa? Miten viestinnän johtovastuu otetaan huomioon viestintää käynnistettäessä? Mikä on kunnan viestinnällinen rooli näissä tilanteissa? Voit dokumentoida tuloksesi esimerkiksi viestinnän vastuu- ja roolitaulukkona.

2.2 Häiriötilanneviestinnän organisointi kunnassa

2.2.1 Viestinnän keskittäminen

Kunnan normaalissa viestinnässä on usein tapana, että toimialat ja vastualueet tiedottavat omista asioistaan suoraan kuntalaisille ja mediaan esimerkiksi kunnan verkkosivujen kautta. Häiriötilanteissa voi kuitenkin olla tarpeen keskittää viestintä ja koordinoida sitä yhteistoiminnassa johtoryhmän kesken etenkin, jos tilanne koskettaa useita toimialoja.

Keskitettyllä viestinnällä varmistetaan ajantasainen ja yhdenmukainen tiedottaminen tilanteessa, jossa häiriötilanne koskee useita kunnan toimialoja ja/tai tilanteessa on mukana useita eri viranomaisia tai muita toimijoita. Keskitetty viestintä tukee myös kunnan tilannekuvan muodostamista ja jakamista.

Kaikissa häiriötilanteissa viestinnän keskittäminen ei välttämättä ole tarpeen. Jos häiriötilanne koskee selkeästi vain yhtä kunnan toimialaa, voi vastuuala toteuttaa viestintää yhteistyössä kunnan johdon kanssa. Kunnan kriisiviestintäorganisaatiolla voidaan silloin tukea toimialan henkilöstöä viestinnän toteuttamisessa.

TOIMENPITEET

Pohdi kunnan uhka-arvioihin sitoen, missä häiriötilanteissa kunnan viestintä on tarpeen keskittää ja missä tilanteissa sen puolestaan voi hoitaa esimerkiksi yksittäinen toimiala.

DOKUMENTOI

Millaisissa tilanteissa kunnan viestintä keskitetään tapahtuvaksi johtoryhmän ja kunnan viestintäosan toimesta? Kuka tekee päätöksen viestinnän keskittämisestä? Miten viestinnän keskittäminen saatetaan tietoon kunnan eri toimijoille? Miten kunnan kriisiviestintäosa tukee tarvittaessa viestinnästä vastuussa olevaa toimialaa häiriötilanteessa, jossa viestintää ei ole tarpeen keskittää kunnan keskusjohtoon?

2.2.2 Viestinnän johtaminen

Viestintä on osa johtamista. Luotettava, tehokas ja oikea-aikainen sisäinen ja ulkoinen viestintä on olennainen osa häiriötilanteiden ja poikkeusolojen hallintaa. Luotettavuuden edellytyksenä on annettujen tietojen oikeellisuus, selkeys ja riittävyys sekä se, että tietoja antaa toimivaltainen viranomainen. Johtaminen on organisoitava siten, että sisäinen ja ulkoinen viestintä voidaan käynnistää välittömästi.

Viestinnän nopeus on sitä tärkeämpää, mitä vakavammasta väestön turvallisuutta tai terveyttä uhkaavasta häiriöstä tai tilanteesta on kysymys. Viestintää hoitavan henkilöstön on oltava mukana organisaation hälytys- ja päivystysryhmissä. Viestinnän asiantuntijoiden on myös oltava edustettuina kaikissa niissä kokoonpanoissa, joissa häiriötilannetta johdetaan ja käsitellään (Valtioneuvoston kanslia 2013, 13).

Kunnan viestintää häiriötilanteessa johtaa kunnanjohtaja. Jos johtovastuu on jollakin toimialalla, myös viestinnän vastuu on käytännössä siellä. Viestinnän strateginen ohjaus tapahtuu kuitenkin yleensä yhteistyössä kunnan johtajan kanssa. Viestinnän johtaja määrittelee ydinviestin ja viestinnän strategiset linjat.

Kunnan johtajalla on yleensä rooli tiedotusvälineissä esiintyvänä "kasvona". Kunnan johtajan tukena mediassa voi esiintyä myös tilanteeseen liittyviä asiantuntijoita. Mediassa esiintyjien roolit ja tiedotuksen sisällöt tulee olla sovittu tarkasti etukäteen eri henkilöiden kesken.

TOIMENPITEET

Selvitä, miten kunnan viestinnän johtaminen on toteutettu normaalitilanteessa. Pohdi, miten tätä johtamista on tarpeen tehostaa häiriötilanteessa.

DOKUMENTOI

Kuka johtaa kunnan viestintää? Kuka toimii tarvittaessa sijaisena? Mikä on toimialajohtajien tai ulkoistettujen tai ylikunnallisten toimijoiden johtamisvastuu eri tilanteissa? Kuka toimii tiedotuksen "kasvoina" eri häiriötilanteissa? Miten viestinnän johtovastuu määritellään kunnan sisällä eri häiriötilanteissa?

2.2.3 Viestintäosan kokoonpano ja tehtävät

Kunnan kriisijohtamisorganisaatiossa tulee olla määritelty viestintäosa. Viestintäosaan kuuluvat ne henkilöt, jotka normaalitilanteissakin vastaavat tiedottamisesta. Viestintäosaa voidaan vahventaa tarvittaessa henkilöillä, joiden normaalitehtäviin tiedottaminen ei kuulu.

Viestintäosalle tulee varata riittävät työskentelytilat. Viestintäosan työskentelytila on hyvä olla osa kunnan tilanne- tai johtokeskusta. Viestintäosan työskentelytiloissa tulee olla varavoima ja sieltä tulee olla varmennettu pääsy internetiin ja muihin tärkeisiin tietojärjestelmiin myös sähkökatkon aikana.

Kunnan kriisiviestintäosan kokoonpano voi olla esimerkiksi seuraava:

VIESTINTÄPÄÄLLIKÖ (tiedotuspäällikkö, viestintävastaava tms.)

Viestintäpäällikön tehtävänä häiriötilanteissa on esimerkiksi

- kunnan viestinnän kokonaiskoordinointi kunnan johtajan ja johtoryhmän ohjeistuksen mukaisesti
- viestinnän yhteistoiminnasta sopiminen eri toimijoiden kesken (toimintaa johtava viranomainen, muut tilanteeseen liittyvät toimijat)
- johtoryhmän kokouksiin osallistuminen viestinnän edustajana
- toimialan tiedottamisen tukeminen häiriötilanteessa, jossa viestintää ei keskitetä kunnan keskusjohtoon vaan siitä vastaa jokin toimialoista.

TIEDOTTAJAT (kunnan koon mukaan yksi tai useampi henkilö)

Viestintäpäällikön apuna toimivat tiedottajat, jotka vastaavat viestinnän käytännön toteutuksesta. Tiedottajien tehtäviin kuuluvat esimerkiksi

- tiedotteiden (sisäinen ja ulkoinen) laatiminen ja jakaminen viestintäpäällikön ohjeistuksen mukaisesti
- verkkosivujen ja sosiaalisen median päivittäminen
- mediaseuranta
- median tukeminen ja tiedotustilaisuuden järjestelyt.

Viestintäpäällikön tulee olla henkilö, joka osallistuu kunnan viestinnän toteutukseen ja suunnitteluun myös normaalitilanteessa. Viestintäpäälliköllä tulee olla hyvä kokonaisnäkemys kunnan viestinnän kokonaisuudesta sekä yhteistyöverkostoista. Myös viestintäpäällikön avuksi varatut tiedottajat tulee perehdyttää tehtäviinsä.

Hälytysjärjestelmät ja päivystysjärjestelmät tulee organisoida siten, että viestintää hoitava henkilöstö saa välittömät tapahtumatiedot ja pystyy aloittamaan viestintätoi-

met toimintaa johtavan viranomaisen tukemiseksi mahdollisimman nopeasti (Puolustusministeriö 2010, 56). Viestintähenkilöstö tulee olla hälytettävissä samanaikaisesti kunnan johtoryhmän kanssa.

TOIMENPITEET

Selvitä, kuka tai ketkä tekevät kuntasi viestintää normaalioloissa? Pohdi, mitä henkilöitä tarvitaan lisää viestinnän tehostamiseksi häiriötilanteissa?

DOKUMENTOI

Kuka on viestintäpäällikkö? Ketkä toimivat tarvittaessa viestintäpäällikön apuna tiedottajina? Kuinka monta heitä tarvitaan? Kuka vastaa mistäkin tehtävästä? Ketkä toimivat sijaisina tarvittaessa? Miten viestintäosa hälytetään äkillisissä häiriötilanteissa myös virka-ajan jälkeen? Kuka tekee päätöksen viestintäosan hälyttämisestä?

2.2.4 Toimialojen häiriötilanneviestintä

Kunnan eri toimialojen häiriötilanneviestinnän periaatteet ja käytännön toteutus tulee olla suunniteltu osana toimialojen valmiussuunnitelmia. Toimialojen häiriötilanneviestintä tulee suunnitella yhteistyössä kunnan viestintäpäällikön kanssa. Vaarana on se, että jos toimialat tiedottavat häiriötilanteessa itsenäisesti esimerkiksi medialle, ei viestinnän kokonaisuus ole kenenkään hallinnassa ja julkisuuteen lähetettävät viestit voivat olla jopa keskenään ristiriitaisia.

E erityisen huolellisesti kunnan toimialojen valmiussuunnitelmissa tulee viestinnän näkökulmasta suunnitella ne tilanteet, joissa häiriötilanteen viestinnän kokonaisvastuu on toimialalla ja viestintää ei keskitetä keskusjohtoon tai johtoryhmälle.

Häiriötilanteen aikana kunnan viestintäpäällikkö vastaa kunnan kokonaisviestinnän koordinoinnista. Hänellä täytyy olla tieto myös toimialojen viestinnästä. Toimintaa johtavan viranomaisen asettamat rajoitukset viestinnälle täytyy saattaa myös toimialojen tietoon. Toimialojen sisäinen ja ulkoinen häiriötilanneviestintä täytyy siis suunnitella etukäteen, ja sen koordinoi ja ohjeistaa tilanteen aikana kunnan johtoryhmä ja viestintäosa.

TOIMENPITEET

Selvitä toimialojen suunnitelmat viestinnän toteuttamiseksi häiriötilanteissa. Pohdi, onko suunnitelmissa tarkennettavaa.

DOKUMENTOI

Miten hoidetaan oman kuntasi viestinnän ohjaus ja koordinointi häiriötilanteissa? Millaisissa tilanteissa kokonaisviestintävastuu on jollain toimialalla? Mikä on tällöin kunnan kriisiviestintäosan rooli? Miten viestintäpäällikkö pystyy hallitsemaan viestinnän kokonaisuutta tilanteessa, jossa on mukana useita kunnan toimialoja?

2.3 Sisäinen viestintä ja sidosryhmäviestintä häiriötilanteissa

2.3.1 Sisäinen viestintä

Häiriötilanteessa on erittäin tärkeää, että kunnan omia työntekijöitä tiedotetaan tilanteesta nopeasti ja säännöllisesti. Sisäiseen viestintään kuuluu myös kunnan luottamushenkilöiden informointi. Kaikki medialle lähetettävät tiedotteet on lähetettävä myös henkilöstön tiedoksi. Henkilöstölle voidaan jakaa myös muuta tietoa tapahtumasta tarpeen mukaan. Myös sisäisessä viestinnässä on otettava huomioon, että viestintävastuu on johtavalla viranomaisella. Johtavan viranomaisen kanssa on sovittava myös se, mitä omalle henkilöstölle voidaan asiasta tiedottaa.

Eryteisesti häiriötilanteen alkuvaiheessa on tärkeää, että tapahtumaa koskevat kyselyt osataan ohjata oikeaan osoitteeseen. Henkilöstön on saatava nopeasti tieto siitä, kuka esimerkiksi kuntalaisten tai median kysymyksiin tilanteesta vastaa. Mikäli kunnasta löytyy puhelinvaihte, on sen välitön ohjeistaminen erittäin tärkeää.

Sisäiseen viestintään liittyy myös oleellisesti kysymys siitä, osaako henkilöstö tiedottaa havaitsemistaan häiriötilanteista omia esimiehiään? Jos häiriötilanne havaitaan organisaation työntekijöiden keskuudessa, tulee siitä tulla tieto oikeita kanavia pitkin sisäisesti kunnan johdolle mahdollisimman pian. Tämä kannattaa ottaa huomioon henkilöstön ohjeistuksissa.

TOIMENPITEET

Selvitä, miten sisäinen viestintä kunnassa toteutetaan normaalioloissa. Pohdi, miten sitä voidaan tehostaa tarvittaessa. Selvitä myös, miten kunnan omalle henkilöstölle on ohjeistettu toiminta tilanteessa, jossa havaitaan häiriötilanteen tai joudutaan osaksi sitä.

DOKUMENTOI

Kuka vastaa sisäisestä viestinnästä häiriötilanteessa? Mitä toimialat viestivät suoraan omalle henkilöstölleen, mitä viestitään kunnan keskitetyn viestinnän kautta? Mitä kanavia sisäisessä viestinnässä käytetään? Miten henkilöstö tavoitetaan nopeasti? Miten henkilöstön tulee toimia havaitessaan häiriötilanne tai sen mahdollinen toteutuminen?

2.3.2 Sidosryhmäviestintä

Kunnan sidosryhmäviestintään kuuluvat esimerkiksi kunnan palvelutuotantoon liittyvät kuntayhtymät sekä ulkoistetut ja ostopalvelutoimijat. Muita sidosryhmiä voivat olla esimerkiksi aluehallintoviranomaiset, sairaanhoidon alueelliset yhtymät, järjestöt, yritykset ja naapurikunnat.

Häiriötilanteiden aikana on tärkeä tunnistaa, kenellä kunnan sidosryhmistä on rooli tilanteen hoitamisessa. Kunnan viestinnällä on pidettävä erityisen tiivis yhteys näihin toimijoihin. Lisäksi usein on hyvä tiedottaa tapahtuneesta myös muille tilanteeseen varsinaisesti kuulumattomille sidosryhmille. Yhteistoiminta eri organisaatioiden kesken lisää tilannekuvan muodostamisen tehokkuutta. Viestinnän yhteistoiminnan onnistuminen häiriötilanteessa edellyttää yhteistyötä myös suunnitteluvaiheessa.

TOIMENPITEET

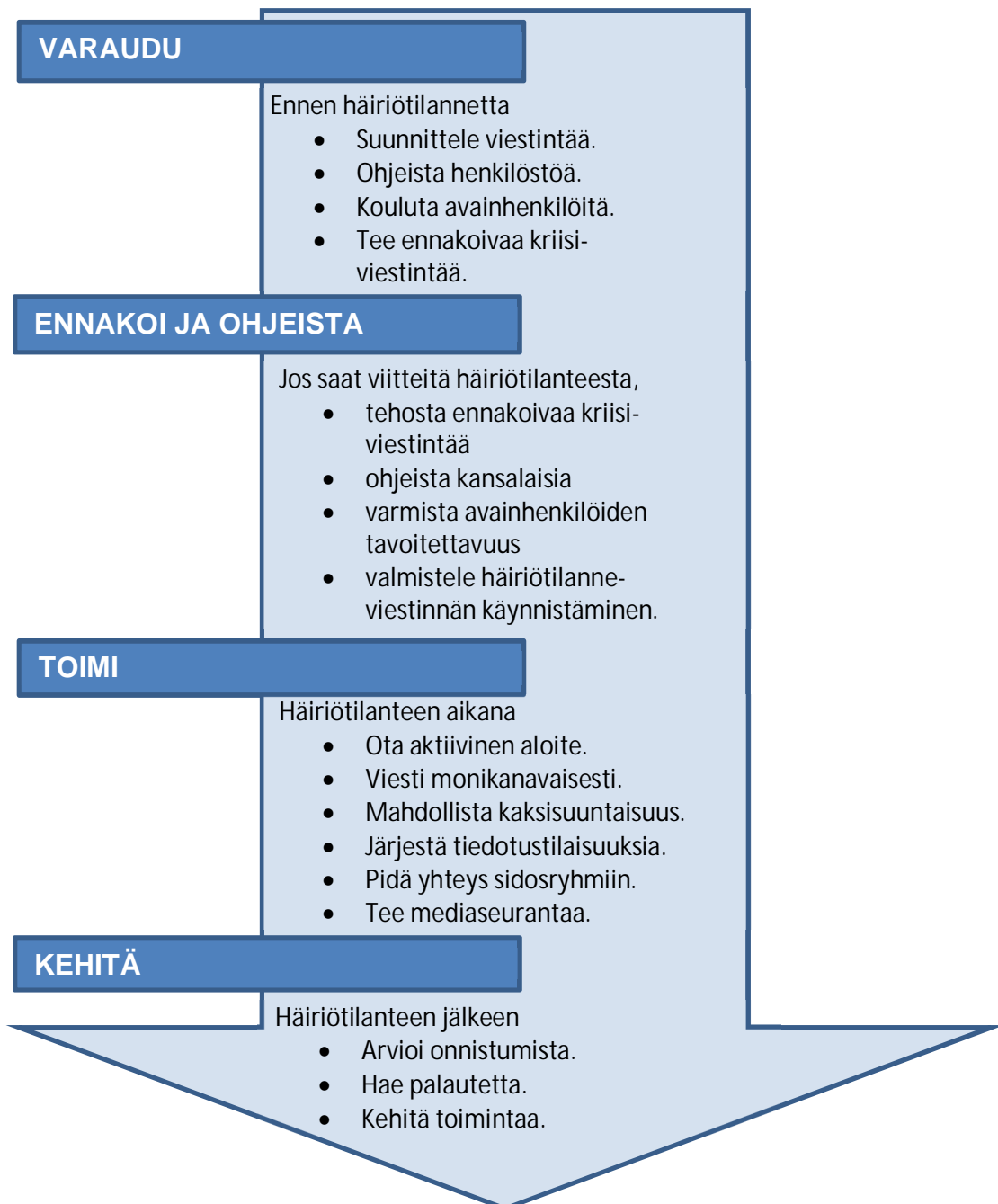
Selvitä, mitä sidosryhmiä kunnan viestintään kuuluu normaalioloissa. Pohdi, missä tilanteissa kenelläkin sidosryhmällä on merkittävä rooli.

DOKUMENTOI

Millaisia yhteistyökumppaneita kunnalla on eri häiriötilanteissa? Miten viestintää koordinoidaan yhteistyössä näiden kumppanien kanssa? Miten sidosryhmien avainhenkilöt tavoitetaan tarvittaessa, myös virka-ajan jälkeen? Millaista viestintää sidosryhmiltä odotetaan kunnan suuntaan? Miten toimiva sidosryhmäviestintä varmistetaan esimerkiksi sähkökatkon aikana?

2.4 Häiriötilanneviestinnän toteutus kunnassa

2.4.1 Häiriötilanneviestinnän toimintakaavio



Kuva 3. Häiriötilanneviestinnän toimintakaavio

2.4.2 Ennakoiva kriisiviestintä, varoittaminen ja ohjeistaminen

Ennakoivalla kriisiviestinnällä tarkoitetaan viestintää ennen häiriötilanteen tapahtumista. Tehokkaasti toteutetulla ennakoivalla kriisiviestinnällä voidaan ennaltaehkäistä häiriötilanteiden syntymistä, pienentää niiden aiheuttamia vahinkoja sekä nopeuttaa tilanteesta palautumista.

Esimerkiksi kuntalaisten omavarautumista sähkö- ja vedenjakelun häiriöihin voidaan parantaa ohjeistamalla oikeita toimenpiteitä ennen häiriötilanteeseen joutumista. On helpompi ohjeistaa ihmisiä silloin, kun kaikki viestintäkanavat ovat käytettävissä ja aikaa on runsaasti ohjeistuksen suunnitteluun.

Ennakoivaan kriisiviestintään voidaan käyttää esimerkiksi kunnan internetsivustoa, sosiaalista mediaa tai paikallislehdissä julkaistuja häiriötilanteita käsitteleviä artikkeleita. Ennakoiva kriisiviestintä on jatkuva prosessi, joka liittyy kiinteästi kunnan normaaliin viestintään. Ennakoiva kriisiviestintä kannattaa toteuttaa yhteistoiminnassa muiden alueellisten viranomaisten, esimerkiksi pelastuslaitoksen, kanssa.

Varoittamisella ja ohjeistamisella tarkoitetaan viestintää tilanteessa, jossa häiriötilanne on ennakoitavissa ja todennäköinen tapahtuma on lähitulevaisuudessa. Näitä viestinnän keinoja voidaan käyttää erityisesti todennäköisissä, hitaasti kehittyvissä ja ennustettavissa olevissa uhkatilanteissa. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi myrskyt ja muut luonnonilmiöt kuten tulvat.

Varoittamisen ja ohjeistamisen tavoitteina on esimerkiksi antaa kuntalaisille, kunnan omalle henkilöstölle ja sidosryhmille ennakkotietoa ja toimintaohjeita tulevaan häiriötilanteeseen. Ohjeistaminen tulee aloittaa heti, kun saadaan merkkejä tulevasta häiriötilanteesta. Ohjeistamisessa tulee käyttää monikanavaista viestintää, ja se kannattaa usein tehdä yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa.

TOIMENPITEET

Selvitä, mitä ohjeistusta kunta, pelastuslaitos tai muut viranomaiset ovat jakaneet etukäteen omalla alueellasi häiriötilanteisiin varautumisesta? Pohdi, mitä voisit ohjeistaa kuntalaisille ja kunnan omille työntekijöille tai sidosryhmille jo ennen mahdollisia häiriötilanteita ja keiden tahojen kanssa asiassa voitaisiin tehdä yhteistyötä?

DOKUMENTOI

Mitä asioita kunnassa voidaan viestiä jo ennen häiriötä kuntalaisille ja miten? Sisältö, vastuut, kanavat, aikataulu...? Millaisissa tilanteissa voidaan saada ennakkovaroitusta häiriötilanteen lähestymisestä? Mitä, ketä ja miten näissä tilanteissa voidaan ohjeistaa?

2.4.3 Ensitiedote

Ensitiedotteen tavoitteena on ottaa aktiivinen ja ennakoiva ote häiriötilanneviestintään. Ensitiedotteessa pyritään kertomaan lyhyesti

- mitä on tapahtunut
- mitä viranomaiset tietävät asiasta tällä hetkellä ja
- milloin asiasta tiedotetaan seuraavan kerran ja/tai mistä tarvittaessa voi kysyä lisätietoja.

On aina parempi, jos tilanteesta ehditään tiedottamaan ennen, kuin media tai kansalaiset alkavat esittää kysymyksiä. Usein kansalaisia rauhoittaa jo tieto siitä, että viranomaiset ovat tietoisia tapahtuneesta ja asiaa selvitetään. Yksi ensitiedotteen tehtävistä on antaa työrauhaa johdolle ja kunnan muille työntekijöille tilanteen hallintaan ottamiseksi. Ensitiedotteen avulla asiasta tulevat kyselyt voidaan ohjata oikeaan osoitteeseen, esimerkiksi tiedottajalle tai neuvontapuhelimeen.

Ensitiedote julkaistaan niissä kanavissa, jotka katsotaan tarpeelliseksi (esimerkiksi kunnan internetsivut, media, yhteistyöviranomaisten kanavat, sosiaalinen media). Ensitiedotteen tarkka sisältö tulee muotoilla yhdessä tilannetta johtavan viranomaisen kanssa. Kunnan häiriötilanneviestinnän suunnitelman liitteeksi voidaan laatia valmiita ensitiedotemalleja.

TOIMENPITEET

Pohdi, millaisissa tilanteissa ensitiedotteen antamisella on erityinen kiire? Pohdi myös, kenellä on näissä tilanteissa johto- ja viestintävastuu?

DOKUMENTOI

Miten ensitiedote saadaan nopeasti liikkeelle tarvittaessa? Millaisista tilanteista voisi tehdä valmiita ensitiedotemalleja nopeuttamaan viestinnän käynnistämistä? Kenellä pitää olla valmius ensitiedotteen antamiseen? Mihin kanaviin ensitiedote jaetaan? Kenen kanssa eri tilanteissa pitää tehdä yhteistyötä ennen tiedotteen julkaisua?

LISÄTIETOA

Mallin ensitiedotteesta löydät esimerkiksi oppaasta Varaudu – opas kunnan viestintään kriisi- ja erityistilanteissa / Kuntaliitto 2009 (www.kunnat.net), liite 4.1.

2.4.4 Kanavat

Viestinnän tulee olla aktiivista. Viestinnässä käytetään tehokkaasti eri keinoja: vaara-tiedotteita nopeaan väestön varoittamiseen, tiedotustilaisuuksia, medialle suunnat-tuja tiedotteita, internetsivuja, sosiaalista mediaa, asiantuntijahaastatteluja ja neu-vontapuhelimia. Viestinnässä on varauduttava sähköisen infrastruktuuriin häiriintymi-seen ja viestinnän hoitamiseen vaihtoehtoisilla menetelmillä (Puolustusministeriö 2010, 56).

Häiriötilanneviestinnän tulee tavoittaa kansalaiset mahdollisimman tehokkaasti. Tästä syystä häiriötilanneviestintää tehdään aina monessa eri kanavassa. Jos jotain kanavaa käytetään normaalissa tiedottamisessa, siellä kannattaa viestiä myös häiriötilanteen aikana. Häiriötilanteessa voidaan normaalien kanavien lisäksi ottaa käyttöön myös ka-navia, joita ei normaalitilanteissa käytetä. Median tärkeimmät yhteystiedot on hyvä olla valmiiksi kirjattu ylös kriisiviestintäsuunnitelman liitteeksi.

Kunnan häiriötilanneviestinnän kanavia ovat esimerkiksi

- televisio
- radio
- lehdistö (ml. verkkolehdet)
- Yleisradion teksti-tv
- internet
 - kunnan internetsivut
 - muiden viranomaisten ja sidosryhmien internetsivut
 - sosiaalinen media
- neuvontapuhelin
- matka- ja lankapuhelimet
- ryhmätekstiviestit
- sähköposti
- intranet
- Virve
- infopisteiden perustaminen
- tiedotteiden jakelu
- kaiutinautot
- henkilökohtaiset tapaamiset.

Sähköisten kanavien kestävyys on usein rajallinen tilanteissa, joissa esimerkiksi kun-nan internetsivustolle kohdistuu moninkertainen määrä kävijöitä normaalitilantee-seen verrattuna. Mahdollisuus ns. "kevennettyyn internetsivustoon" kannattaa suun-nitella etukäteen yhteistoiminnassa tietohallintoalan kanssa.

Sosiaalinen media on väline, jota voidaan käyttää tiedottamiseen myös häiriötilanteissa. Sosiaalisen median etuna on sen kestävyys kävijämäärien moninkertaistuessa. Sosiaalisessa mediassa kuntalaisilla on myös mahdollisuus kommentoida, keskustella ja jakaa omaa tietoaan tapahtumista. Sosiaalisen median kaksisuuntaisen viestinnän kautta voidaan saada paikallista tietoa häiriötilanteesta ja kuntalaisten palvelutarpeista.

Viestinnässä tulee myös varautua tilanteeseen, jossa sähköä ei ole ja tietoverkot eivät toimi. Tällöin tiedotuskanavina voivat olla esimerkiksi radio, kaiutinautot, tiedotteiden jakelu, koululaisten reissuvihkot, kyläyhteisöt, järjestöt, kotipalvelu, paikallisten infopisteiden perustaminen ja henkilökohtaiset tapaamiset. Paristoradio on hyvä väline tiedon välittämiseen sähköön kohdistuvissa häiriötilanteissa, ja kuntalaisia kannattaa ohjeistaa ennakolta siihen, että sellainen löytyisi jokaisesta taloudesta.

TOIMENPITEET

Selvitä, mitä kanavia ja välineitä kunnassa käytetään normaaliolojen tiedottamiseen. Pohdi, mitä vaihtoehtoja on käytettävissä erilaisissa häiriötilanteissa.

DOKUMENTOI

Mitä kanavia ja välineitä häiriötilanneviestinnässä käytetään? Mikä on näiden kestävyys? Kuka osaa käyttää eri kanavia ja kenellä on tarvittavat oikeudet ja salasanat (esim. internet-sivujen päivittäminen, sosiaalinen media)? Mitä kanavia käytetään jos sähköt tai tietojärjestelmät eivät toimi?

2.4.5 Mediaseuranta

Oikean tiedon saatavuus ja luotettava tilannekuva, toimivaltaisen viranomaisen käsitys tapahtuneesta ja siihen vaikuttaneista tekijöistä sekä arvio tilanteen kehitysvaihtoehtoista luovat edellytykset päätöksenteolle ja johtamiselle kaikilla tasoilla. Laajalaisissa häiriötilanteissa on tärkeää kyetä tuottamaan poikkihallinnollista ja yhteen sovitettua tilannekuvaa. Julkisuutta koskeva tilannekuva on osa yleistä tilannekuvaa (Valtioneuvoston kanslia 2013, 13).

Mediaseuranta on paitsi osa kunnan viestintää, myös osa tilannekuvan muodostamista häiriötilanteessa. Mediaseurannan avulla saadaan tietoa siitä, millaisia kysymyksiä, keskustelua tai väärää huhuja tilanteesta liikkuu kansalaisten keskuudessa. Mediaseuranta tulee tehdä häiriötilanteen aikana tehostetusti ja sen raportointi tulee liittää osaksi kunnan tilannekuvan muodostamista. Mediaseurannan toteutus häiriötilanteen aikana tulee suunnitella etukäteen.

TOIMENPITEET

Selvitä, miten kunnassasi tehdään mediaseurantaa normaalitilanteessa. Pohdi, miten mediaseurantaa voidaan tehostaa häiriötilanteen aikana.

DOKUMENTOI

Miten mediaseuranta toteutetaan häiriötilanteen aikana? Kuka mediaseurantaa tekee? Kuka tekee päätöksen mediaseurannan tehostamisesta? Mitä kanavia seurataan? Miten seurannan tulokset raportoidaan, kenelle ja kuinka usein? Miten mediaseuranta liitetään osaksi tilannekuvan muodostamista? Mikä on sellaista mediassa olevaa tietoa, joka pitää ilmoittaa heti johtoryhmän tietoon?

2.4.6 Tiedotustilaisuuden järjestäminen

Häiriötilanteessa saattaa olla tarpeen järjestää tiedotustilaisuus. Tiedotustilaisuuteen osallistuvat tärkeimmät häiriötilanteessa toimivat viranomaiset ja muut toimijat. Tiedotustilaisuutta johtaa yleensä johtovastuussa oleva viranomainen. Usein tiedotustilaisuus järjestetään kunnantalolla, koululla tai vastaavassa kunnan toimitilassa.

Tiedotustilaisuus voi olla suuri tapahtuma tilanteissa, joissa media osoittaa suurta kiinnostusta tapahtunutta kohtaan. Tiedotustilaisuuksia järjestetään tarvittaessa yksi tai useampia.

TOIMENPITEET

Selvitä, millaisia mahdollisuuksia kunnassasi on tiedotustilaisuuden järjestämiseen. Pohdi, onko kunnassasi aikaisempaa kokemusta suurten tiedotustilaisuuksien järjestämisestä.

DOKUMENTOI

Missä eri paikoissa kunnassasi on mahdollista järjestää tiedotustilaisuus? Miten tilaisuuden järjestelyt organisoidaan tarvittaessa nopeasti? Tarvitaanko erityisjärjestelyjä (esim. tietoliikenneyhteydet jne.)? Kuka järjestelyistä vastaa? Ketä yhteistyötahoja järjestelyihin tarvitaan? Pystytäänkö toimittajille tarvittaessa järjestämään työskentelytiloja kunnan toimitiloihin?

2.4.7 Haastattelut ja tilanteen kommentointi

Häiriötilanteissa medialle on usein tarpeen antaa haastatteluja ja kommentoida tapahtunutta. Haastattelut ja tilanteen kommentointi julkisesti ovat osa viranomaisviestintää. Yleensä kunnan johtaja toimii tilanteen "kasvoina" ja antaa haastattelut medialle. Joissain tapauksissa saattaa julkisissa esiintymisissä olla myös tarpeen käyttää muita asiantuntijoita.

Niiden henkilöiden, jotka todennäköisesti esiintyvät haastatteluissa, on hyvä harjoitella esiintymistä esimerkiksi kameroiden edessä etukäteen. Kunnan koko henkilöstöllä tulee olla tietoa siitä, kuka vastaa häiriötilanteessa asiaan koskeviin haastattelu-
pyyntöihin ja kenelle nämä pyynnöt ohjataan.

TOIMENPITEET

Selvitä ja keskustele kunnassasi, kuka tai ketkä ovat todennäköisimpiä haastatteluiden tai kommenttien antajia eri häiriötilanteissa.

DOKUMENTOI

Kuka on todennäköisin haastatteluiden antaja ja kommentoija mediassa häiriötilanteissa? Keiden muiden on syytä valmistautua esiintymään mediassa tarvittaessa? Miten ohjeita voidaan näille henkilöille kirjata ylös etukäteen? Tarvitaanko näille henkilöille koulutusta ja harjoittelua?

LISÄTIETOA

Ohjeita haastatteluun valmistautumiseen löydät esimerkiksi oppaasta Varaudu – opas kunnan viestintään kriisi- ja erityistilanteissa / Kuntaliitto 2009 (www.kunnat.net), liite 4.4.

2.4.8 Kaksisuuntainen viranomaisviestintä

Häiriötilanteen aikana kansalaisilla nousee esiin paljon kysymyksiä. Hätä lisää tiedon tarvetta. Hyvään viranomaisviestintään kuuluu kaksisuuntaisuuden ajatus myös häiriötilanteessa: kansalaisilla on oltava mahdollisuus ja kanavia kysymysten esittämiseen viranomaisille. Kansalaisilta voidaan saada myös tilannekuvaa häiriötilanteen kehittymisestä.

Tehokkaalla, aktiivisella ja monikanavaisella viestinnällä vähennetään kansalaisten tarvetta yhteydenottoihin häiriötilanteen aikana. Kansalaisten ja median kysymykset tulee pystyä häiriötilanteessa ohjaamaan hallitusti oikeaan osoitteeseen, jotta johdolle turvataan tarvittava työrauha. Samalla varmistetaan, että kysymykset menevät henkilöille, jotka osaavat niihin vastata.

Kaksisuuntaisen viranomaisviestinnän toteutuksessa voidaan käyttää kanavina esimerkiksi puhelinkeskusta, neuvontapuhelimia, sosiaalista mediaa, internetsivustoja ja infopisteitä.

TOIMENPITEET

Selvitä, miten kaksisuuntaista viestintää toteutetaan kunnassasi normaalitilanteessa. Pohdi, mitä mahdollisuuksia kunnassasi on kaksisuuntaisen viestinnän toteutukseen häiriötilanteessa. Pohdi myös, millaisia kysymyksiä kuntalaisilla voi nousta esiin erilaisissa häiriötilanteissa ja mitä eri kanavia pitkin näitä kysymyksiä voi tulla kunnan tietoon.

DOKUMENTOI

Miten kunnassasi ohjataan häiriötilanteeseen liittyvät kyselyt oikeaan osoitteeseen? Millaisia kanavia häiriötilanteessa voidaan kuntalaisille avata kysymysten esittämiseen? Miten onnistuneella viestinnällä voidaan estää kysymystulva kuntaan tai muille viranomaisille?

2.5 Häiriötilanneviestinnän koulutus ja arviointi

2.5.1 Henkilöstön koulutus

Kunnan häiriötilanneviestintään nimetty henkilöstö tulee kouluttaa tehtäviinsä. Tämä korostuu erityisesti kunnissa, joissa ei ole kokopäiväistä tiedottajaa. Mikäli viestintäorganisaatiota vahvennetaan tarvittaessa viestintään perehtymättömällä henkilöstöllä, tulee nämä henkilöt kouluttaa tehtäviinsä huolellisesti etukäteen. Viestinnän koulutustarpeiden määrittely sekä koulutuksen toteutus ja seuranta on tärkeä osa kunnan häiriötilanneviestinnän suunnittelua.

Viestinnän koulutusta voidaan järjestää myös muulle kuin varsinaiselle viestintähenkilöstölle. Esimerkiksi johdossa ja asiantuntijatehtävissä työskentelevät henkilöt saattavat tarvita koulutusta viestinnän strategisesta johtamisesta tai mediassa esiintymisestä. Kriisiviestintäsuunnitelman sisällön ydinkohdat tulee jalkauttaa koko henkilöstön tietoon koulutuksilla ja harjoituksilla.

TOIMENPITEET

Pohdi, ketkä ovat avainasemassa kunnan onnistuneessa häiriötilanneviestinnässä. Selvitä, mitä viestinnän osaamista organisaatiostasi löytyy.

DOKUMENTOI

Mikä on kunnan viestintäosaaminen tällä hetkellä? Miten sitä olisi tarpeen kehittää jatkossa? Kenelle viestinnän koulutusta tulee kohdentaa? Mikä on viestinnän koulutussuunnitelma kunnassasi esimerkiksi seuraavien kahden vuoden ajalle?

2.5.2 Henkilöstön ohjeistus

Häiriötilanteiden viestintää varten on hyvä laatia yleisohje kunnan henkilöstölle. Yleisohje jaetaan kaikille henkilöstöön kuuluville. Lisäksi voidaan jakaa tarkempaa ohjeistusta niille henkilöille, joilla on työtehtäviensä vuoksi rooli kunnan häiriötilanneviestinnässä.

Kunnan koko henkilöstölle jaettavassa häiriötilanneviestinnän yleisohjeessa voidaan käsitellä esimerkiksi seuraavia asioita:

- Millaisista tilanteista ja/tai havainnoista henkilöstön toivotaan ilmoittavan omalle esimiehelleen tai hänen sijaiselleen?
- Millaisissa tilanteissa ilmoittaminen tulee tehdä heti, myös virka-ajan jälkeen?
- Mitkä ovat esimiesten toimenpideohjeet tilanteessa?
- Miten ilmoituskäytäntö toimii virka-ajan jälkeen?
- Miten toimitaan esimerkiksi onnettomuustilanteissa?
- Mihin ja kenelle ohjataan medialta tulevat yllättävät haastattelu- tai kommentointipyyntöt?

Ohjeessa kannattaa kannustaa henkilöstöä ilmoittamaan rohkeasti esimiehilleen kaikista tapahtuneista vaaratilanteista, häiriötilanteista tai esimerkiksi sosiaalisessa mediassa havaitsemistaan organisaatiota koskevista huhuista tai vääristä tiedoista.

Häiriötilanneviestinnän ohjeistus voidaan liittää myös kunnan laajempaan viestintäohjeistukseen. Tällöin samassa ohjeessa voidaan antaa henkilöstölle neuvoja myös muihin viestintään liittyviin asioihin, esimerkiksi sosiaalisessa mediassa toimimiseen.

TOIMENPITEET

Selvitä, millaisia ohjeita viestinnästä kuntasi henkilöstölle on jaettu.

DOKUMENTOI

Millaisia asioita kuntasi työntekijöille tulee ohjeistaa häiriötilanneviestintään liittyen? Mitä kanavia pitkin nämä ohjeet jaetaan? Miten varmistetaan tiedonkulku myös henkilöstön vaihtuessa? Ketkä tarvitsevat yleisohjetta tarkempaa perehtymistä häiriötilanneviestintään?

2.5.3 Suunnitelmien julkisuus

Kunnan häiriötilanneviestinnän suunnitelma kannattaa olla mahdollisimman helposti saavutettava asiakirja sekä kunnan työntekijöille ja sidosryhmille että kuntalaisille. Tällöin tietoisuus häiriötilanneviestintään liittyvistä asioista kasvaa ja yleinen valmius häiriötilanteiden hallintaan paranee. Häiriötilanneviestinnän suunnitelma voidaan jakaa esimerkiksi internetin ja/tai intranetin kautta.

Suunnitelmassa voi olla joitakin osia, joiden salaaminen on tarpeellista. Tällaisia osia voivat olla esimerkiksi hälytyskaaviot ja niihin liittyvät yhteystietolistat (esimerkiksi kunnan työntekijöiden yksityiset puhelin- ja osoitetiedot).

Mikäli suunnitelmasta on tarpeen salata joitakin osia, kannattaa nämä osat laittaa varsinaisen suunnitelman liitteiksi. Tällöin voidaan salata ainoastaan tarpeelliset liitteet ja muu suunnitelma voi pysyä julkisena.

TOIMENPITEET

Pohdi, onko häiriötilanteiden viestintäsuunnitelmissa osia, joiden salaaminen on tarpeellista.

DOKUMENTOI

Onko suunnitelmassa salattavia liitteitä? Miten näitä liitteitä säilytetään? Kenellä on oltava tiedossaan liitteiden sisältö?

2.5.4 Arviointi ja kehittäminen

Häiriötilanneviestintään kuuluvat myös viestinnän arviointi ja kehittäminen. Häiriötilanteiden viestintäsuunnitelman päivittäminen tulee tehdä säännöllisesti esimerkiksi kahden vuoden välein. Henkilö- ja yhteystietolistat tulee päivittää useammin, esimerkiksi kaksi kertaa vuodessa.

Mikäli kuntaa kohtaa häiriötilanne, tulee tilanteessa toteutettu viestintä arvioida ja analysoida tilanteen jälkeen. Arviointiin tulee osallistua kunnan viestintää toteuttaneet henkilöt, kunnan johtoryhmä ja tärkeimmät yhteistyötahot. Arvioinnin tuloksena nostetaan esiin ehdotukset viestinnän kehittämiseksi jatkossa. Usein tällöin nousee esiin myös tarve häiriötilanneviestinnän suunnitelman päivittämiseen.

TOIMENPITEET

Selvitä, onko kunnallasi aikaisempaa ohjeistusta viestinnän arviointiin ja kehittämiseen.

DOKUMENTOI

Kuka vastaa häiriötilanneviestinnän suunnitelman päivittämisestä ja kehittämisestä? Kuka johtaa ja koordinoi häiriötilanteen jälkeisen viestinnän arvioinnin ja analysoinnin? Miten tämä prosessi toteutetaan käytännössä?

3 Poikkeusolojen viestinnän suunnittelu

3.1 Poikkeusolojen tuomat muutokset viestintään

Poikkeusolot koskettavat koko yhteiskuntaa laajasti. Nopean tiedonkulun, luotettavan tilannekuvan sekä selkeiden viestintävastuiden ja viestinnän yhteensovittamisen merkitys korostuvat entisestään. Jokainen hallinnonala vastaa edelleen lähtökohtaisesti omasta tehostetusta viestinnästään. Viestintävalmiutta nostetaan ja toimintakykyä tehostetaan mahdollisimman portaattomasti tilanteen kiristyessä (Valtioneuvoston Kanslia 2013, 32).

Poikkeusoloissa viestintää voidaan keskittää. Poikkeusoloissa viestintävastuuta voidaan joutua siirtämään erityisviranomaisilta joko osittain tai kokonaan valtioneuvoston viestintäyksikölle. Valtioneuvosto päättää valmiuslainsäädännön nojalla mahdollisen viestintävastuun siirtämisen ajankohdasta ja laajuudesta. (Puolustusministeriö 2010, 56.)

Puolustustilalain voimassa ollessa perustetaan valtion viestintäkeskus, johon kootaan eri ministeriöiden ja niiden alaisen hallinnon viestintähenkilöstöä. Viestintäkeskuksen tehtäviin kuuluvat viestintä, tutkimus ja psykologinen puolustus sekä yhteydenpito järjestöihin, yrityksiin ja yhteisöihin viestinnän osalta. (Puolustusministeriö 2010, 56.)

Poikkeusoloja ovat esimerkiksi Suomeen kohdistuva aseellinen hyökkäys, vakava taloudellinen kriisi tai pandemia. Nämä tilanteet ovat hyvin erilaisia ja vaativat erilaista viestintää. Poikkeusoloissa kuntaan voi kohdistua useita yhtäaikaista häiriötilanteita, jotka aiheuttavat kuntalaisissa hätää ja tarvetta kysymysten esittämiseen viranomaisille. Kunnan palvelutuotannossa voi olla suuria ongelmia. Sähkönjakelussa ja tietoliikenteessä voi olla vakavia häiriöitä. Valmiuslain kautta käyttöön otettavat toimivaltuudet voivat muuttaa, lisätä tai supistaa kunnan tehtäviä. Viestinnän kanavat ja keinot voivat supistua merkittävästi. Huhuja sekä tarkoituksella tai tahattomasti levitettyä väärää ja harhauttavaa tietoa voi esiintyä runsaasti. Vaatimukset viranomaisten väliselle yhteistyölle kasvavat.

TOIMENPITEET

Perehdy valmiuslain ja puolustustilalain sisältöön (www.finlex.fi).

DOKUMENTOI

Millaisia muutoksia viestinnän toimintaympäristöön poikkeusolot voivat aiheuttaa?

3.2 Kunnan viestinnän järjestelyt poikkeusoloissa

Poikkeusoloissa kunnan viestintää on esimerkiksi kunnan muuttuvista tehtävistä tai palvelumuutoksista tiedottaminen. Kunnan tehtäviin ja toimintaan voi tulla valmius- ja puolustustilalain myötä muutoksia, joiden tiedottaminen kuntalaisille, omalle henkilöstölle ja sidosryhmille on tärkeää. Kunnan on erityisen tärkeää varautua viestintään ilman sähköjä ja tietoliikenneyhteyksiä. Mahdollisissa evakuoinneissa tarvitaan tehokasta viestintää viranomaisilta kansalaisille.

Disinformaation ja väärrien huhujen levittäminen kansalaisten keskuuteen esimerkiksi sosiaalisen median kautta on osa nykyaikaista sodankäyntiä. On erittäin tärkeää, että myös aseellisen hyökkäyksen tilanteessa kuntalaisten saatavilla on oikeaa ja varmennettua viranomaistietoa. Tehokkaalla viranomaisviestinnällä voidaan ehkäistä paniikin leviämistä kansalaisten keskuudessa ja parantaa yhteiskunnan henkistä kriisinkestävyyttä.

Poikkeusoloissa kunnan viestinnästä vastaavat lähtökohtaisesti samat henkilöt kuin häiriötilanteissakin. Kunnan kriisiviestintähenkilöstö tulee varata kunnan käyttöön myös poikkeusoloissa. Asevelvollisuuslain (1438/2007) 89 §:ssä on määritelty palvelukseen kutsumatta jättäminen yleisen tai sotilaallisen edun vuoksi. Toimenpidettä, jolla tämä toteutetaan, kutsutaan henkilövaraamiseksi (VAP). Puolustusvoimien alue-toimistot ratkaisevat asevelvollisia koskevat varaushakemukset (www.puolustusvoimat.fi).

Kriisiviestintähenkilöstölle tulee varata johtokeskuksiin asianmukaiset työskentelytilat. Työskentelytilojen sähkönsyöttö tulee varmistaa varavoimalla. Myös tietoliikenneyhteydet johtokeskukseen tulee varmentaa mahdollisuuksien mukaan.

Pandemialla tarkoitetaan valmiuslaissa mainittua vaikutuksiltaan erityisen vakavaa suuronnettomuutta vastaavaa ja hyvin laajalle levinnyttä vaarallista tartuntatautia. Pandemian aikainen valtion viestintä on ohjeistettu 2012 julkaistussa sosiaali- ja terveysministeriön ohjeessa "Kansallinen varautumissuunnitelma influenssapandemiaa varten" (luku 13).

Viestintä pandemiatilanteessa tulee sisällyttää pandemiasuunnitelmien osaksi. Näihin suunnitelmiin on hyvä viitata myös kunnan kriisiviestintäohjeessa. Viestintä pandemiatilanteessa tulee suunnitella yhteistoiminnassa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön sekä kunnan viestintähenkilöstön kesken.

TOIMENPITEET

Selvitä, miten kunnan johtoryhmän työskentely on suunniteltu toteutettavaksi poikkeusoloissa.

DOKUMENTOI

Mikä on kunnan viestintäryhmän tehtävä poikkeusoloissa? Missä kunnan viestintähenkilöstö työskentelee, mikäli johtokeskus perustetaan? Mitä kanavia poikkeusoloissa valmistaudutaan käyttämään? Miten pandemiatilanteen viestintä kunnassa on suunniteltu ja ohjeistettu? Onko kunnan viestintähenkilöstö varattu käyttöön myös poikkeusoloissa (VAP)?

LISÄTIETOA

www.puolustusvoimat.fi (henkilövaraukset, VAP)

Lähteet

Korhonen, J. ja Ström, M. 2012. Kunnan valmiussuunnitelman yleisen osan malli ja ohje sen käyttöön. Pelastusopiston julkaisu. D-sarja: muut julkaisut 2/2012.

Kuntaliitto 2009. Varaudu. Opas kunnan viestintään kriisi- ja erityistilanteissa. WWW-dokumentti. Viitattu 10.8.2015. http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=306.

Laki vaaratiedotteesta 466/2012.

Puolustusministeriö. Yhteiskunnan turvallisuusstrategia. Valtioneuvoston periaatepäätös 16.12.2010. Vammalan kirjapaino.

Puolustustilalaki 1991/1083.

Puolustusvoimat 2015. Henkilöstön varaamisohje. WWW-dokumentti. www.puolustusvoimat.fi -> Asiointi -> Henkilövaraukset. 10.8.2015.

Sisäasiainministeriö. 2013. Vaaratiedoteopas. Sisäasiainministeriön julkaisut 1/2013

Sosiaali- ja terveysministeriö 2012. Kansallinen varautumissuunnitelma influenssapanemiaa varten. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 9/2012.

Valmiuslaki 1552/2011.

Valtioneuvoston kanslia 2013. Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Valtioneuvoston kanslian määräykset, ohjeet ja suositukset 1/2013.