



Savonlinna

VIESTINTÄ KRIISITILANTEISSA

Savonlinnan kaupunki



Hyväksytty:

Versionhallinta:

Muutospäivä	
Muutos	
Muutoksen tekijä	

Posti- ja käyntiosoite:
Olavinkatu 27
57130 Savonlinna

Puhelin:
(015) 527 4000

Internet:
www.savonlinna.fi

Sähköposti:
etunimi.sukunimi@savonlinna.fi



Sisällys

1. Johdanto	3
2. Kriisiviestinnän tavoitteet	3
3. Kriisiviestinnän periaatteet.....	4
4. Erilaiset kriisitilanteet.....	4
Äkilliset onnettomuudet ja palvelukatkot.....	5
Hitaasti kehittyvät kriisit.....	5
Väkivallan teot tai uhkailut.....	6
Maineeseen liittyvät kriisit.....	6
5. Viestintä kriisin eri vaiheissa	7
Kriisiviestinnän prosessi	7
6. Kriisiviestinnän kohderyhmät ja kanavat	8
Sisäinen viestintä henkilöstölle ja luottamushenkilöille.....	8
Ulkoinen viestintä sidosryhmille, medialle ja kuntalaisille	9
7. Roolit ja vastuut	9
8. Jälkihoito	11
9. Ohjeita ja malleja	12
Haastattelujen antaminen.....	12
Tiedotepohja.....	13
Ilmoitustaulupohja.....	14

Lähteet:

- Franzén Johanna, Kunnan kriisiviestinnän suunnittelu, Pelastusopisto 2017
- Juholin Elisa, Communicare! Viestinnän tekijän käsikirja, Infor 2017
- Kuntaliitto, Kuntaviestinnän opas – Ohjeet kunnan ja kuntapalveluja tuottavan yhteisön viestintään ja markkinointiin, 2016
- Kuntaliitto, Varaudu – Opas kunnan viestintään kriisi- ja erityistilanteissa, 2009
- Pelastusopisto, Kriisiviestintä – Varautumisen peruskurssi, luentomateriaali, 2018



1. Johdanto

Viestintä on organisaation strategista toimintaa ja osa sen johtamista. Myös kriiseissä tiedonkulku ja viestintä ovat kiinteä osa johtamista. Johtajilta vaaditaan viestintä- ja esiintymistaitojen lisäksi tilannetajua ja tunteiden huomioonottamista, koska kriiseihin liittyy voimakkaita tunteita, kuten epätietoisuutta, surua ja vihaakin. Erityisesti kaoottisessa ja epävarmassa tilanteessa johtajien valmiudet selviytyä tilanteesta korostuvat. Valmiuksia voi parantaa koulutuksen ja harjoituksen kautta.

Viestintä on yksi keskeisistä kriisin hoitamiseen ja jälkiseurauksiin vaikuttavista tekijöistä. Kriisin johtamisella ja viestinnällä pyritään hallittuun tilanteen hoitamiseen, lisävahinkojen torjumiseen, tarpeetoman huolen vähentämiseen, korvaavista palveluista viestimiseen ja väärän tiedon leviämisen ehkäisemiseen. Jokaiseen mahdolliseen erityistilanteeseen ei voi etukäteen tehdä valmista viestintää, mutta hyvä arkipäivän viestintä, ennakointi ja harkitut kriisiviestinnän menettelytavat helpottavat yllättävissä tilanteissa viestimistä.

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

2. Kriisiviestinnän tavoitteet

1) Ihmisten turvallisuuden varmistaminen

Tärkein tavoite on ihmisten hengen ja turvallisuuden varmistaminen. Onnettomuuden tai muun kriisitilanteen vahinkojen minimoiminen ja laajenemisen ehkäiseminen edellyttävät nopeaa, kattavaa ja oikeissa kanavissa tapahtuvaa viestintää.

2) Organisaatioiden toimintaedellytysten turvaaminen

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

3) Palveluiden järjestelyistä tiedottaminen

Kansalaiset tarvitsevat tietoa kunnan vastuulla olevien palveluiden jatkumisesta ja mahdollisista poikkeusjärjestelyistä. Nopea viestintä edellyttää nopeita päätöksiä poikkeusjärjestelyistä. Suoraa neuvontapalvelua tulee myös tehostaa.

4) Varmistaa, että julkisuudessa on totuudenmukainen mielikuva tilanteesta

Luotettava, oma-aloitteinen ja avoin 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. Viestinnän tehtävänä on välittää ennakkotietoa ja hälventää tarpeettomia huolia. Tehokkaalla mediaseurannalla voidaan havaita kansalaisten keskuudessa esiintyvää epätietoisuutta ja vääriä huhuja.



3. Kriisiviestinnän periaatteet

Ensimmäiset edellytykset toimivalle kriisitilanteiden viestinnälle ovat aktiivinen viestintä arjessa ja viestinnän tiivis yhteys johtamiseen. Luottamusta kriisitilanteita varten rakennetaan toimivan tavan omaisen viestinnän lisäksi kertomalla avoimesti myös ikävistä asioista sekä olemalla vuorovaikutuksessa sidosryhmien ja kuntalaisten kanssa.

Ennakointi on avainasemassa kriisinhallinnassa myös viestinnän osalta. Se on sekä tilanteiden seuranta ja kriisin aineiden tunnistamista että itse toimintaan varautumista. Ennakoivalla viestinnällä voidaan helpottaa toimintaa kriisin aikana ja vähentää vahinkojen syntymistä.

Kuntalaisten mielipiteiden ja heikkojen signaalien tunnistaminen on tärkeää kriisitilanteissa. Kuntalaisille on annettava mahdollisuus kysymyksiin, keskusteluun ja palautteeseen. Tasapuolisuus ja kattavuus ovat tärkeitä kriisiviestinnässä. Kaikkien, joita asia koskee, on saatava tietoa tilanteesta ja myös muiden sidosryhmien ja laajempien joukkojen on syytä pysyä ajan tasalla tilanteesta. Tämä edellyttää useiden viestintäkanavien samanaikaista ja tehokasta käyttöä.

Tiedon tarve kasvaa kriisitilanteissa nopeasti. Viestinnän tulee silloin olla tavanomaista nopeampaa ja tehokkaampaa. Kunnan viestinnän periaatteista kriisitilanteissa korostuvat ennakointi ja avoimuus, koska muutoin virheelliset tiedot leviävät nopeasti. Kriisitilanteissa viestinnän tulee myös olla jatkuvaa siitä lähtien kun varmaa tietoa tapahtumasta on käytettävissä.

Hyvä kriisiviestintä on:

- Ennakoivaa
- Nopeaa
- Rehellistä ja avointa
- Tasapuolista ja kattavaa
- Säännöllistä
- Selkeää ja ymmärrettävää

4. Erilaiset kriisitilanteet

Kriisiviestintää tarvitaan, kun jotain odottamatonta tapahtuu ja esiin nousee tarve viestinnän tehostamiselle. Yleisesti voidaan sanoa, että tehostettua viestintää tarvitaan silloin, kun yhteisön normaali arkityö häiriintyy ja tapahtumalla on vaikutusta useille eri tahoille. Ne voivat olla täysin odottamattomia tapahtumia tai hitaasti kehittyviä tilanteita. Kriisiviestintää tarvitaan erityisesti silloin, kun ihmisiä uhkaa tai on uhannut henkeen tai terveyteen kohdistuva vaara.

Sytä tehostettuun viestintään voivat olla niin organisaation sisällä kuin ulkopuolellakin ilmenneet uhat. Yleensä omassa organisaatiossa tapahtuvat muutokset ovat helpommin hallittavissa kuin ulkopuoliset uhat. Olipa kyse kummasta tahansa, mitä äkillisempi tapahtuma on ja mitä pidempään se kestää, sitä kauemmin tarvitaan myös tehostettua viestintää.



Erilaisia kriisitilanteita voivat olla esimerkiksi äkilliset onnettomuudet ja palvelukatkot, hitaasti kehittyvät kriisit, väkivallan teot tai uhkailut sekä maineeseen liittyvät kriisit.

Äkilliset onnettomuudet ja palvelukatkot

Äkillisiä onnettomuuksia ovat esimerkiksi tulipalot kunnan toimitiloissa ja alueella tapahtuvat suuronnettomuudet sekä äkilliset isoa joukkoa koskevat ruokamyrkytykset. Palvelukatkoja voivat olla esimerkiksi veden, lämmön tai sähkön äkilliset jakeluongelmat.

Näissä tilanteissa on tärkeää lisävahinkojen estäminen ja turvallisuuden varmistaminen. Kunnan tulee viestiä muuttuvista toiminnoista tai palveluista ja kertoa kuinka korvaavaa palvelua tarjotaan katkon aikana. Samalla kuntalaisia on opastettava toimimaan halutulla tavalla. Loukkaantumisissa tai ihmishenkien menetyksissä kuntalaisille on kerrottava myös, mistä he saavat henkistä apua ja tukea.

Tärkeää:

- Lisävahinkojen estäminen ja turvallisuuden varmistaminen
- Muuttuvista toiminnoista / palveluista tiedottaminen
- Mediaseuranta ja tilannekuvan muodostaminen
- Huhujen ja väärinkäsitysten oikaisu

Hitaasti kehittyvät kriisit

Hitaasti kehittyvät kriisit ovat yleensä ennakoitavissa. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi epidemiat, työtaistelut ja koko yhteiskuntaa koskevat uhat. Niihin pystytään usein valmistautumaan ennakolta. Näissä tilanteissa kriisiviestinnässä korostuu opastaminen. Kuntalaisia tulee opastaa, kuinka heidän tulee toimia ja mitä palveluja poikkeavissa tilanteissa tarjotaan.

Mikäli kriisitilanne koskee koko yhteiskuntaa, tulee kunnan viestinnän tukea myös viranomaisviestintää. Työtaistelutilanteissa Kunnallinen työmarkkinalaitos vastaa valtakunnallisesta tiedotuksesta, mutta kunnan on kerrottava kuntalaisille työtaistelun aiheuttamista mahdollisista palvelumuutoksista hyvissä ajoin ja jatkuvaluonteisesti koko poikkeavan tilanteen ajan. Työtaisteluista ja lomautuksista tiedottaessa kunnan viestinnän tulee olla neutraalia.

Tärkeää:

- Viranomaisviestinnän tukeminen
- Ennakoiva kriisiviestintä, varoittaminen ja ohjeistaminen
- Mediaseuranta ja tilannekuvan muodostaminen
- Huhujen ja väärin käsitysten oikaisu



Väkivallan teot tai uhkailut

Kunta voi joutua osalliseksi jonkinlaiseen väkivallanteon tapahtumaan. Näitä voivat olla esimerkiksi väkivaltatilanteet kunnan omassa organisaatiossa, kuten koulussa tai virastossa. Myös väkivallalla uhkailut sekoittavat arjen työrutiineja ja voivat vaatia tehostettua viestintää.

Nämä tilanteet ovat viestinnällisesti erittäin haastavia, koska ne järkyttävät kuntalaisten perusturvallisuuden kokemusta. Viestinnällä tulee silloin pyrkiä turvallisuuden tunteen lisäämiseen.

Huhut sekä väärät käsitykset leviävät sosiaalisen median avulla nopeasti suurille yleisöille. Siksi viestinnässä korostuu myös faktojen merkitys. Täytyy muistaa, että kunta ei voi tiedottaa yksittäisen henkilön taustoista, mutta yleisiä periaatteita kuitenkin voidaan käsitellä viestinnässä.

Tärkeää:

- Vahva ja turvallisuutta lisäävä viestintä
- Faktojen merkitys
- Henkilön taustoista ei saa kertoa, mutta yleisiä periaatteita voi käsitellä

Maineeseen liittyvät kriisit

Organisaation mainekriisi voi syntyä organisaation yhden henkilön toiminnasta tai koko organisaation toimintatavasta. Mainekriisille on ominaista, että mokat ja epäilykset virheistä saavat herkästi julkisuutta. Kunnan maine voi kärsiä myös tämän palveluntuottajan toiminnan tai paikkakunnalla tapahtuneen ikävän asian takia.

Negatiivisen julkisuuden pelko voi usein nousta esiin vaikeissa asioissa ja erilaisten erehdysten ja virheiden myötä. Kiusallista asiaa yritetään toisinaan pitää pois julkisuudesta, jotta kunnan maine ei kärsisi. Tällöin kuitenkin annetaan aloite muille, joiden intressit eivät välttämättä ole kunnan edun mukaisia. Puolustautumisen sijaan kannattaakin olla aktiivisesti tarjoamassa ensimmäistä uutista. Jos kunta tuo kiusallisen asian itse julkisuuteen, vähentää se spekulatioita ja viestinnän yksipuolisuutta.

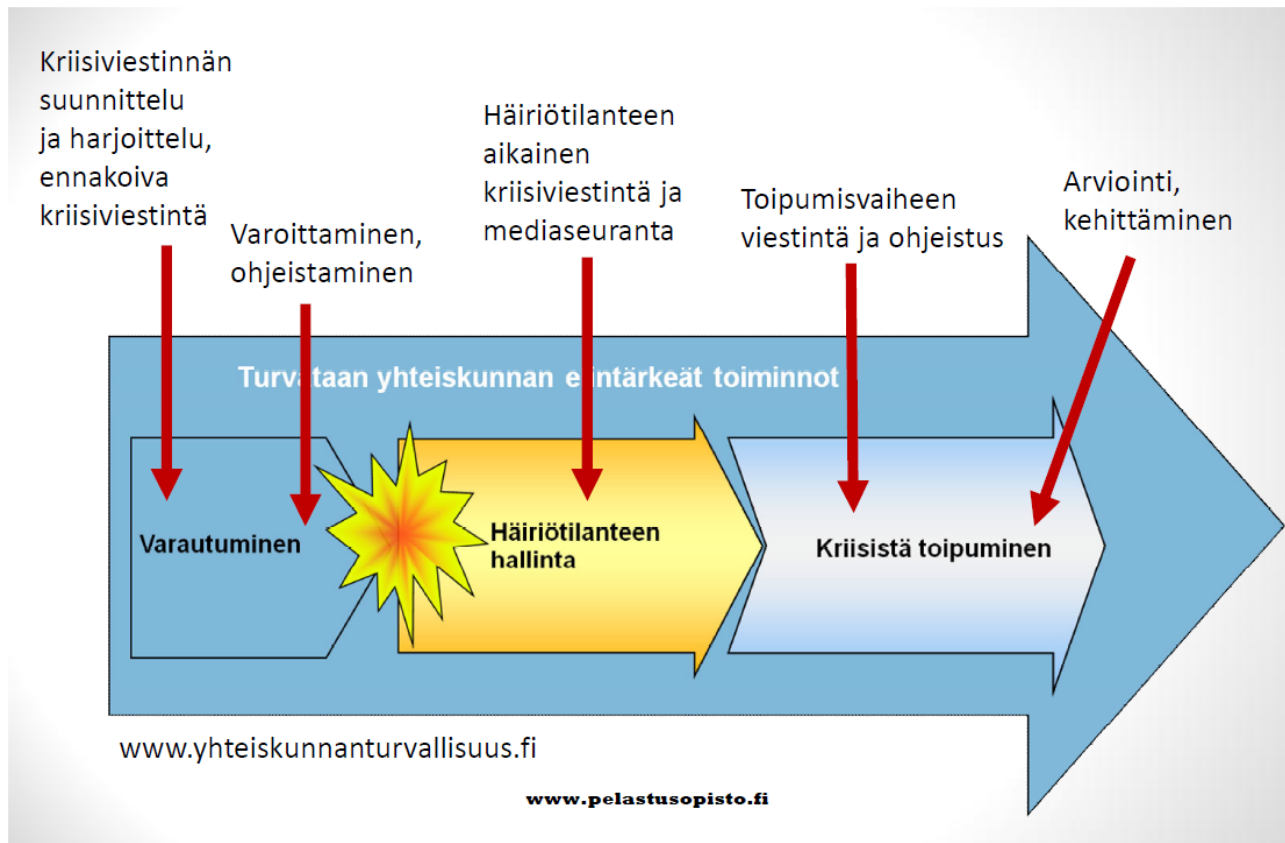
Mainekriisejä on vaikea hallita, mutta maineen hallintaa voidaan vahvistaa strategisella toiminnalla, johdonmukaisella henkilöstöpolitiikalla sekä pitkäjänteisellä työnantajamaineen rakentamisella. Mainekriisissä avainasemassa ovat avoimuus ja vastuunotto, sekä virheiden rehellinen tunnustaminen.

Tärkeää:

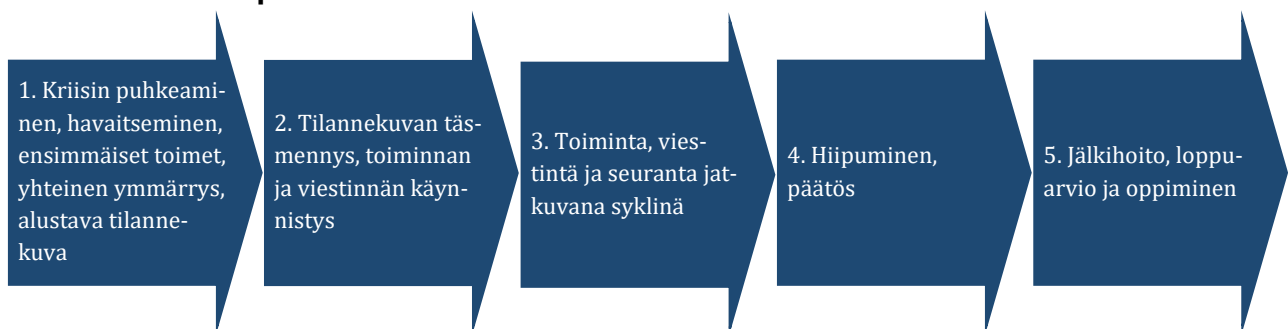
- Avoimuus
- Vastuunotto
- Pitkäjänteisyys



5. Viestintä kriisin eri vaiheissa



Kriisiviestinnän prosessi



Kriisiviestinnän prosessissa vaihe 1 on vaativin. Siinä on nopeasti muodostettava tilannekuva, tuotettava ymmärrys tapahtuneesta ja tehtävät päätökset kriisitilanteeseen siirtymisestä. Ensimmäiset toimet on käynnistettävä mahdollisimman pian, ja samaan aikaan on muodostettava käsitys siitä, mitä on tapahtunut, mitä voi tapahtua tai tapahtuu seuraavaksi. Sen perusteella toimintaa jatketaan tai muutetaan ja kommunikoidaan tärkeimpien sidosryhmien kanssa. Eniten resursseja vaatii vaihe 3. Tämä vaihe voi kestää muutamasta tunnista kuukausiin.



6. Kriisiviestinnän kohderyhmät ja kanavat

Sisäinen viestintä henkilöstölle ja luottamushenkilöille

Kunnan sisäinen kriisiviestintä koskee monia eri toimijoita. Keskeisiä ovat kunnan johtoryhmä, kunnanhallitus, kunnanvaltuusto ja työntekijät eri toimialoilla. Sujuva sisäinen tiedonkulku on olennainen osa kriisinhallintaa, sillä tiedon täytyy kulkea mahdollisimman hyvin kriisiä hoitavien toimijoiden kesken. Mitä nopeammin tieto kulkee organisaation sisällä, sitä tehokkaammin osataan tehdä oikeat korjaustoimenpiteet, ehkäistään lisävahinkojen synty, estetään huhujen leviäminen ja turvataan työntekijöiden mahdollisuus keskittyä työhönsä.

Kaupunginjohtajaa ja johtoryhmää on informoitava välittömästi poikkeavan tilanteen syntymisestä. Johtoryhmä informoi johtavia luottamushenkilöitä kuten kaupunginhallituksen ja -valtuuston puheenjohtajia. Hallituksen ja valtuuston puheenjohtajat tulee pitää jatkuvasti tietoisinä kriisin etenemisestä. Kaupungin virkakoneisto pitää myös muut luottamushenkilöt informoituna tarvittaessa.

Kriisitilanteessa on tärkeää saada tieto tapahtuneesta mahdollisimman pian omalle esimiehelle. Henkilöstöä tulee rohkasta kertomaan kaikista ongelmista ja epäilyistä pikaisesti esimiehelle, jotta johdolle jäisi aikaa tilanteen arviointiin ja ratkaisujen tekemiseen. Esimiehen vastuulla on varmistaa, että tieto saavuttaa kaikki alaiset.

Henkilöstölle on tärkeää kertoa:

- Mitä on tapahtunut?
- Kuka johtaa asian selvitystä?
- Kuka vastaa mahdollisiin mediakyselyihin?
- Mitä jokainen voi sanoa, jos joku kysyy (1-2 lausetta)?
- Koska asiasta kerrotaan lisää?
- Myös kunnan puhelinvaihteelle ja asiakaspalvelupisteiden henkilökunnalle on ilmoitettava tieto siitä mitä tapahtuu ja kenelle asiaa koskevat kyselyt yhdistetään.

Sisäisen viestinnän kanavia:

- kasvatusten
- puhelin
- tekstiviesti
- sähköposti
- Savnet-intranet
- sisäinen tiedotustilaisuus
- ryhmätapaamiset



Ulkoinen viestintä sidosryhmille, medialle ja kuntalaisille

Kunnan sidosryhmäviestintään kuuluvat esimerkiksi kunnan palvelutuotantoon liittyvät kuntayhtymät sekä ulkoistetut ja ostopalvelutoimijat. Muita sidosryhmiä ovat sairaanhoitopiiri, 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.

Tiedotusvälineistä erityisesti paikalliset ovat kriisitilanteessa keskeisiä tiedon välittäjiä. Median kanssa tehtävä yhteistyö on oleellista viestien huomio- ja painoarvon takia sekä jatkuvuuden ja julkisen keskustelun takia. Mediaviestinnän tulee olla kriisitilanteessakin avointa, aktiivista ja palvelevaa. Avoimuus vähentää median sensaatiohakuisuutta. Organisaatiossa on etukäteen syytä sopia, kuka antaa kriisille kasvot ja vastaa toimittajien kysymyksiin.

Koska huhut leviävät kriisitilanteissa nopeasti, on tärkeää saada ensitieto kriisistä nopeasti tiedotusvälineille, sidosryhmille ja kuntalaisille. Aluksi riittää lyhyt tiedote, jota sitten täydennetään ja päivitetään myöhemmin säännöllisesti sitä mukaa kun uutta tietoa on saatavilla, tarvittaessa useita kertoja päivässä.

Ulkoisen viestinnän kanavia:

- kotisivut
- sosiaalisen median kanavat
- lehdistökontaktit
- erilaiset yhteistyöverkostot
- neuvontapuhelimen perustaminen
- infopisteiden perustaminen
- puhelin, tekstiviestit, sähköpostit (pienet kohderyhmät)
- kotiin, postilaatikkoihin tai julkisiin tiloihin jaettavat
- henkilökohtaiset tapaamiset tiedotteet
- Virve viranomaisradioverkko

7. Roolit ja vastuut

Kriisitilanteissa yleisperiaatteena on, että toimintaa johtaja viranomainen vastaa tilanteen viestinnästä. Yleensä tämä on pelastusviranomainen tai poliisi. Muut organisaatiot tiedottavat omista asioistaan, esimerkiksi kunnan vastuulla on viestiä kunnan palveluista kriisin aikana. Kunta voi myös olla informaatiota kokoava ja jakava taho, jolloin se voi esimerkiksi jakaa viranomaisen tuottamaa tietoa ja ohjata ihmisiä oikean tiedon pariin. Kiinteä yhteistyö alusta lähtien kaikkien tilanteeseen osallistuvien viranomaisten ja tahojen kesken on olennaista.

Kaupunginjohtajaa ja johtoryhmää on välittömästi informoitava poikkeavan tilanteen syntymisestä. Kunnan eri toimijoiden onkin tunnistettava oma vastuunsa ja viestittävä poikkeavasta tilanteesta



omalta osaltaan organisaatiossa ylöspäin ja vastaavasti tilanteen aiheuttamista toimista omille sidosryhmilleen. Tilanteen kokonaisvastuu tulee tunnistaa, jotta ristiriitaista tietoa ei olisi liikkeellä.

Kriisi- ja häiriötilanteissa toimitaan normaalin työajan mukaisesti niin pitkään kuin mahdollista. Savonlinnan kaupungin normaalissa viestinnässä toimialat ja tulosyksiköt vastaavat oman viestinnän järjestämisestä tiedottamalla esimerkiksi kaupungin verkkosivujen kautta. Yksittäistä ja rajattua toimintayksikköä koskevissa kriisitilanteissa kyseisen yksikön johtaja on keskeinen viestijä tilanteen aiheuttamista toimenpiteistä. Hän toimii näissä tapauksissa yleensä myös lausuntojen antajana median suuntaan.

Joskus kriisitilanteissa voi kuitenkin olla tarpeen keskittää viestintä ja koordinoida sitä yhteistoiminnassa johtoryhmän kesken. Keskitetyllä viestinnällä varmistetaan ajantasainen ja yhdenmukainen tiedottaminen tilanteessa, jossa häiriötilanne koskee useita kunnan toimialoja tai koko kaupunkia tai tilanteessa on mukana useita eri viranomaisia tai muita toimijoita. Tällöin keskeisessä roolissa viestinnässä on kaupunginjohtaja, joka toimii puhemiehenä myös julkisuuteen.

Lähinnä tilannetta oleva henkilö

Lähinnä poikkeavaa tilannetta olevan henkilön on välittömästi informoitava esimiestään ja johtoa tilanteen syntymisestä.

Kaupungin johtoryhmä ja valmiusjohtoryhmä

Kunnan johtoryhmä on keskeinen kriisinjohtoelin. Johtoryhmän jäsenet ovat avainasemassa johdetun keskustelun läpiviemisessä, sillä heillä on parhaat tiedot ja valmiudet usein monimutkaistenkin asiakokonaisuuksien tulkintaan. Johtoryhmä sopii yhteisestä sanomasta ja viestinnän menettelytavoista. Savonlinnan kaupungin johtoryhmä toimii erityistilanteiden laajennettuna johtoryhmänä eli valmiusjohtoryhmänä, jota täydentävät eri alojen asiantuntijat.

Viestintävastaava

Valmiusjohtoryhmän viestintävastaava johtaa ja vastaa yhteistyössä kaupungin johdon kanssa häiriötilanteiden ja poikkeusolojen tiedottamisesta. Hän myös sopii viestinnän yhteistoiminnasta eri toimijoiden, kuten toimintaa johtavan viranomaisen ja muiden tilanteeseen liittyvien toimijoiden, kesken. Koska kunnan johtoryhmällä on keskeinen rooli kriisin johdossa, suositellaan valmiusjohtoryhmän viestintävastaavan olevan pysyvästi mukana kunnan johtoryhmän työskentelyssä. Savonlinnan kaupungin valmiusjohtoryhmän viestintävastaavalla on kaksi varahenkilöä.

Tiedottaja

Savonlinnan kaupungin valmiusjohtoryhmän tiedottaja tukee viestintävastaavaa, suunnittelee viestintää tämän kanssa ja hoitaa tiedottamisen käytännössä. Tiedottajan tehtäviin kuuluvat esimerkiksi tiedotteiden laatiminen ja jakaminen viestintävastaavan ohjeistuksen mukaisesti, verkkosivujen ja sosiaalisen median päivittäminen, mediaseuranta, median tukeminen ja tiedotustilaisuuden järjestelyt. Tiedottajalla on kaksi varahenkilöä. Myös varahenkilöillä tulee olla pääsy ja valmiudet kaupungin viestintäkanaviin.



8. Jälkihoito

Kriisitilanne pitää myös päättää. Viestintää tarvitaan poikkeuksellisen tilanteen jälkeen kertomaan korjaustoimenpiteistä ja motivoimaan toimijoita osallistumaan niihin. Tilanteen syiden ja seurausten selvittäminen lisää ymmärrystä, edesauttaa toipumista sekä lisää valmiutta vastaavien tilanteiden varalle. Kun akuutti tilanne on ohi, tehdään tiedote samalle jakelulle kuin tilannetiedotuskin.

Tilanteen jälkeen tulee myös kokoontua käymään läpi kriisitilanteen hallintaa: mikä meni hyvin tilanteen hoitamisessa ja sen viestinnässä sekä mitä haasteita siinä ilmeni. Jälkianalysointi auttaa ja antaa eväitä kriisiviestinnän kehittämiseen ja kriisiviestintäohjeen päivittämiseen.



9. Ohjeita ja malleja

Haastattelujen antaminen

Toimintaa johtava päättää alussa kuka tai ketkä vastaavat toimittajien kysymyksiin ja kuka antaa haastattelut mistäkin aiheesta.

Varaudu kriisiviestinnän yhteydessä ainakin seuraaviin kysymyksiin:

- Mitä on tapahtunut?
- Missä on tapahtunut?
- Miksi on tapahtunut?
- Kenelle on tapahtunut?
- Kuka on vastuussa tapahtuneesta?
- Mitä tästä seuraa?
- Miten asia aiotaan hoitaa?
- Milloin kriisi on ohi?

Ennen haastattelua on hyvä valmistautua miettimällä:

- kenelle haluan kertoa viestini – ajattele kohderyhmääsi
- mitä haluan ja voin sanoa
- millaisen kuvan haluan antaa tilanteesta.

Vastaa kysymyksiin selkeästi ja yksinkertaisesti. Vältä täytesanoja ja puhu kokonaisilla lauseilla. Pääta etukäteen 1-3 olennaista asiaa, jotka sanot joka tapauksessa vaikkei niitä kysyttäisikään. Voit toistaa sen esimerkiksi lopuksi. Älä sano ”en kommentoi”. Jos et halua vastata johonkin kysymykseen, toista pääviestiä: mitä yleisön on tärkeää tietää asiasta.



SAVONLINNAN KAUPUNKI
Toimiala / Yksikkö

Tiedotepohja

Savonlinnan kaupunki tiedottaa (pvm)
Julkaistavissa heti

Tiedotteen otsikko: lyhyesti mitä on tapahtunut

Tiedote on selkeä ja yksinkertainen. Se vastaa kysymyksiin:

- Mitä on tapahtunut, missä ja milloin?
- Mitä toimenpiteitä on tehty ja tehdään sekä kuka tekee tilanteen korjaamiseksi?
- Mitä tapahtunut vaikuttaa ihmisten elämään?
- Jos vaikuttaa, niin toimintaohjeet: mistä, milloin ja keneltä lisätietoa on saatavilla (esim. www, sähköposti, puh.) tai myös esim. "Asiasta tiedotetaan seuraavan kerran klo xx.xx" tai "Asiasta järjestetään tiedotustilaisuus klo xx.xx paikassa X"

Tiedote kirjoitetaan pyramidimallin mukaisesti siten, että kärki eli alku kertoo olennaisen ja se on omaksuttavissa ensi silmäyksellä.

Tekstissä käytetään lyhyitä ja selkeitä lauseita ja vältetään vaikeita termejä. Kriisitilanteessa tiedote julkaistaan heti.

Ensimmäinen tiedote voi olla vaikka vain, että asiasta tiedotetaan heti, kun tarkempaa tietoa on. Joskus on paikallaan tiedottaa myös, että tilanne on ennallaan eikä uutta tietoa ole.

Tiedotteen loppuun yhteyshenkilön/-henkilöiden nimet ja puhelinnumerot. Yhteyshenkilöiden tulee olla tavoitettavissa.

Sopiva tiedotteen mitta on maksimissaan yksi A4-arkki. Lisäksi mukaan voi laittaa tarpeelliset liitteet ja linkit verkkosivuille.



Päivämäärä ja kellonaika

Savonlinnan kaupunki tiedottaa

Savonlinnan kaupunki, Olavinkatu 27, 57130 Savonlinna

puh. (015) 527 4000

www.savonlinna.fi

www.facebook.com/savonlinnankaupunki

twitter.com/SLN_Kaupunki