



Häiriö- ja kriisiviestintäsuunnitelma

Etelä-karjalan liitto

Sisällys

Häiriö- ja kriisiviestintäsuunnitelma.....	3
Häiriötilanteeseen varautuminen.....	3
1. Häiriö- tai kriisityyppejä, joita Etelä-Karjalan liitto saattaa kohdata	3
2. Häiriö- ja kriisiviestinnän periaatteet	3
3. Kohde- ja sidosryhmät (voivat vaihdella eri tilanteissa)	4
4. Julkisuudet, mediat ja verkostot	4
5. Vastuut eriteltyinä eri henkilöille ja ryhmille	5
6. Viestinnän yhteistyökumppanit erilaisissa kriiseissä.....	5
Toiminta häiriötilanteessa	6
7. Viestintäprosessi vaihe vaiheelta	6
8. Keinot ja toimintaohjeet.....	6
Viestintävalmiuden ylläpitäminen.....	7
9. Aineistot	7
10. Valmennus, koulutus ja harjoittelu	7
Liitteet	7

Kansikuva tuotettu tekoälyllä.

Häiriö- ja kriisiviestintäsuunnitelma

Jokainen työyhteisön normaalista toiminnasta poikkeava tilanne on häiriö. Pahimmassa tapauksessa laajemman mittakaavan häiriö on kriisi. Kaikki häiriöt eivät edellytä ylimääräisiä viestintätoimenpiteitä, mutta viestintätarpeen kasvaessa häiriö- ja kriisiviestinnän periaatteet ohjaavat viestintää.

Häiriötilanneviestinnälle onkin tyypillistä kasvanut viestinnän tarve (tehostettu viestintä). Laajemmin työyhteisöön vaikuttavista häiriöistä tulee viestiä sisäisesti, ja tilanteen mukaan myös ulkoisesti.

Häiriö- ja kriisitilanteet voivat olla hyvin erilaisia ja edetä tilanteena monin eri tavoin. Häiriötilanteessa ensitiedon merkitys ja nopeus ovat tärkeitä, mutta tyypillistä on myös se, että lisätietoja tapahtuneesta tulee pala palalta. Se, ettei heti ole selvillä, mitä kaikkea on tapahtunut, ei saa olla este viestinnälle.

Tämä suunnitelma ohjaa Etelä-Karjalan liiton yleisviestintää häiriötilanteessa ja selventää perusperiaatteita häiriötilanneviestinnästä. Suunnitelma on lähtökohta häiriötilanteenmukaisen viestinnän toteutukselle.

Häiriö- ja kriisiviestinnän periaatteita kuvataan tässä suunnitelmassa kolmen eri osa-alueen kautta. Osa-alueet ovat: häiriötilanteeseen varautuminen, toiminta häiriötilanteessa ja viestintävalmiuden ylläpitäminen ja kehittäminen.

Tämän suunnitelman päivittämisestä ja sisällön kouluttamisesta henkilöstölle vastaa viestintäpäällikkö.

Häiriötilanteeseen varautuminen

1. Häiriö- tai kriisityyppejä, joita Etelä-Karjalan liitto saattaa kohdata

Sisäiset kriisit (vaikutuksia myös ulospäin), esim.

- tietoliikennehäiriö – Etelä-Karjalan liiton sähköpostipalvelin tai puhelinliittymät eivät toimi
- epidemia henkilöstössä – suuri osa henkilöstöstä sairastuu
- sabotaasi liiton tiloissa

Ulkoiset kriisit (vaikutuksia myös talon sisällä), esim.

- yleinen hätätila (esim. pandemia, turvallisuusuhka, laajamittainen ympäristövahinko)
- julkisuuskiisi - liiton toiminnan tai henkilöstön julkinen kritisointi

2. Häiriö- ja kriisiviestinnän periaatteet

Etelä-Karjalan liiton viestintä häiriö- ja kriisiviestintätilanteessa on:

- avointa ja rehellistä – kerrotaan kaikki, mitä voidaan kertoa
- nopeaa ja joustavaa – välitetään ensitieto nopeasti, täydennetään tilanteen mukaan

- yhdenmukaista – riippumatta kuka viestii ja mitä kanavaa käyttäen viestii, tieto on yhdenmukaista (jaettu yhteinen tilannekuva)
- saavutettavaa – palvelee eri kohderyhmiä siellä, missä asioivat/etsivät tietoa
- empaattista – mahdollinen harmi, huoli, jopa pelko huomioitava vastaanottajissa.
- ohjeistavaa – mahdollisten toimintaohjeiden kertominen

3. Kohde- ja sidosryhmät (voivat vaihdella eri tilanteissa)

Etelä-Karjalan liiton keskeisiä sidosryhmiä häiriötilanteessa ovat mm.

- henkilöstö
- maakuntavaltuusto
- maakuntahallitus
- kunnat
- media (maakunnallinen/valtakunnallinen)
- suuri yleisö (maakunnan asukkaat)
- viranomaiset (Poliisi, Tulli, Raja, PV)
- palveluiden tuottajat
- toimistokiinteistön isännöitsijä

4. Julkisuudet, mediat ja verkostot

Etelä-Karjalan liiton viestinnän yksi periaate on viestinnän avoimuus. Häiriötilanteen julkisuus ja käytettävät viestintäkanavat arvioidaan tapauskohtaisesti julkisuusryhmittäin. Apuna voi käyttää viestintätarve ja -kanavat check list -liitettä (LIITE 1).

Julkisuusryhmiä ovat:

- sidosryhmäjulkisuus (ks. ed. luvun sidosryhmät)
- mediajulkisuus:
 - maakunnan päämediat: Yle Lappeenranta, Etelä-Saimaa, Uutisvuoksi, paikallislehdet
 - valtakunnan päämediat: Yle, HS, Ilta-Sanomat, Ilta-lehti, Kauppalehti, Maaseudun tulevaisuus, uutistoimistot (STT)...
- verkostot
 - EKTurvan viestintäverkosto, Etelä-Karjalan viestintäverkosto, Etelä-Karjalan kuntien viestijäverkosto, Etelä-Suomen ja itäisen Suomen maakuntien liittojen viestintäverkostot. Muut kuin viestintäverkostot (ks. verkostokartoitus Etelä-Karjalan liiton Teamsin yleisen kanavan Tiedostoista → Etelä-Karjalan liiton verkostot)

Medialle Etelä-Karjalan liittoon kohdistunutta häiriötä tai kriisiä kommentoi ensisijaisesti maakuntajohtaja tai hänen valtuuttamansa henkilö. Suoraan henkilöstölle tulleet median yhteydenotot ohjataan viestintäpäällikön kautta Etelä-Karjalan liiton johdolle.

5. Vastuut eriteltyinä eri henkilöille ja ryhmille

Mikäli häiriötilanteeseen liittyy viranomaistoimintaa, viestintävastuu on aina toimintaa johtavalla viranomaisella. Tällöin Etelä-Karjalan liitto tukee viestinnällään viranomaistoimintaa, ja huolehtii oman henkilöstönsä ja palveluidensa viestinnästä häiriötilanteessa.

Häiriö- ja kriisiviestinnän vastuujako yleisellä tasolla:

Maakuntahallitus hyväksyy häiriö- ja kriisiviestintäsuunnitelman.

Maakuntajohtaja johtaa Etelä-Karjalan liiton häiriö- ja kriisiviestintää apunaan valmiusryhmä, viestintäpäällikkö ja viestintäasiantuntija.

Valmiusryhmä tukee maakuntajohtajaa häiriötilanteessa (häiriö/kriisitilanteen johtaminen, tilannekuvan muodostaminen, viestintä).

Viestintäpäällikkö vastaa häiriötilanteessa viestinnän käytännön toteutuksesta johdon linjausten mukaisesti.

Vastuujako operatiivisella tasolla:

Viestintäpäällikkö vastaa Etelä-Karjalan liiton sisäisen ja ulkoisen viestinnän toteutuksesta.

Valmiusryhmä määrittelee mahdollisten tarvittavien viranomaisilmoitusten tekemisen ja viestimisen palveluntuottajien ja muiden sidosryhmien kanssa.

6. Viestinnän yhteistyökumppanit erilaisissa kriiseissä

Harva häiriö tai kriisi rajautuu vain oman talon sisälle. Häiriö- ja kriisiviestinnän periaatteisiin kuuluu ajantasaisen tilannekuvan välittäminen tarvittaessa myös yhteistyökumppaneidemme viestintään, joita ovat esim.

- viranomaisten viestintä (Poliisi, Tulli, Raja, PV)
- kaupungit/kunnat
- EKTurva
- Ekhvan viestintä (sairaala- & pelastuspalvelut)
- Etelä-Karjalan viestintäverkosto
- palveluiden tuottajat
- toimistotilojen isännöitsijä

Toiminta häiriötilanteessa

7. Viestintäprosessi vaihe vaiheelta

LIITE 2. Häiriö- ja kriisiviestintäprosessi



8. Keinot ja toimintaohjeet

Viestintään liittyviä toimintaohjeita henkilöstölle:

- lue/kuuntele/katsele viestit huolellisesti
- luota, että asioista viestitään silloin, kun niiden aika on
- välttää turhia yhteydenottoja maakunnan liiton johtoon & viestintään häiriötilanteessa (rauha keskittyä häiriötilanteen hoitoon ja siitä viestimiseen)
- mikäli media ottaa sinuun yhteyttä, välitä tieto eteenpäin viestintäpäällikölle

Viestintään liittyviä toimintaohjeita viestinnän toteuttajille:

- säilytä selkeys – yleiskieli, lyhyet virkkeet, ymmärrettävyys, ei erikoissanastoa
- havainnollista, jos siitä etua (kuvat, piirroksiset)
- mieti saavutettavuutta (eri aistit, tarve eri kielikäännöksille etc.), ei liitetiedostoja viesteissä tai verkkosivuilla
- onko mahdollista/järkevää hyödyntää muita kuin digitaalisia kanavia? (esim. radio)

1. Ota viestintätilanne haltuun (tilannekuva)
2. Viesti aina, kun olennaista uutta tietoa jaettavissa
3. Huomioi yhteistyö ja tiedontarve: viranomaiset, media, muut sidosryhmät

4. Tiedota henkilöstölle
5. Tarvittaessa viesti väestölle
6. Omaisten ja uhrien auttaminen – tarve henkilöstön kriisiavulle?

Viestintävalmiuden ylläpitäminen

9. Aineistot

- toimintakortit – varautumistiimi vastaa päivittämisestä – säilytyspaikka Teams
- kriisiviestintäsuunnitelma ja sen keskeiset yhteystietolistat, tiedotemallit ja muu materiaali – viestintä vastaa päivittämisestä – säilytyspaikka Teams, Z-asema, kriisiviestintämappi viestintäpäällikön huoneessa, muistitikku

10. Valmennus, koulutus ja harjoittelu

Kriisiviestinnän periaatteet käydään läpi henkilöstön kanssa kerran vuodessa LiMiittipalaverissa. Mikäli mahdollista, osallistutaan viranomaisten koordinoimiin harjoituksiin, joissa myös viestintä mukana. Lisäksi kriisiviestinnän osaamista päivitetään erilaisissa koulutuksissa.

Liitteet

- LIITE 1. Viestintätarve & -kanavat (check list)
- LIITE 2. Kriisi- ja häiriötilanneviestintä – prosessikaavio
- LIITE 3. Tiedotemalleja
- LIITE 4. Osoitteistoja

Taustamateriaali:

[Opas kunnan viestintään kriisi- ja erityistilanteessa](#) (myös printtiversio)

Lisätietoja häiriö- ja kriisiviestintäsuunnitelmasta:

Ansa Räätäri
viestintäpäällikkö
puh. +358 40 581 6242
ansa.raatari@ekarjala.fi