

## KesLin kriisiviestinnän ohjeistus

### Kriisiviestinnän tavoitteet

- Luoda tilanteesta oikea kuva
- Välittää riittävästi tietoa ja olla jatkuvassa vuorovaikutuksessa sidosryhmien kanssa
- Turvata toimintaedellytykset ja toiminnan jatkuvuus
- Tukea myönteistä julkisuuskuvaa
- Tuoda viestit esiin niin, että yhteisön näkökulmat ja viestit otetaan huomioon

### Toimenpiteet

- Ota vastuu ja aloite
- Reagoi nopeasti ja pidä osapuolet ajan tasalla
- Ole avoin, rehellinen ja puhu totta
- Pysy faktoissa, älä provosoidu, vähättele tai spekuloi
- Auta toimittajia heidän työssään, tee yhteistyötä
- Toimi monikanavaisesti ja tasapuolisesti
- Muista inhimillisyyden ja myötäeläminen
- Lopeta ja arvioi kriisi sekä ota opiksesi!

## SISÄINEN TIEDONKULKU

Kriisin keskipisteessä olevalla on vastuu ensi-informaation välittämisestä sovituille henkilöille.

### a) INFOA ESIMIES

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa omalle esimiehelleen poikkeuksellisesta tilanteesta (tai huhusta). Esimiehen kanssa harkitaan tarkoituksenmukaisin toimintatapa. Yksikön muun johdon on saatava myös tieto asiasta välittömästi ollakseen tilanteen tasalla. Tiedotuksesta vastaava henkilö on heti yhteydessä tiedotusvälineisiin.

### b) OMA VÄKI INFOTTAVA

Esimes selvittää ensisijaisesti myös omalle työyhteisölle, keskeisille luottamushenkilöille ja lähipiirille tilanteen sekä pitää heidät ajan tasalla.

### c) KRIISI-INFOA INTERNETISSÄ

päätä nettiosoite, jossa päivitetty ajankohtaiset tiedot ja ohjeet

### d) YHTEYSTIEDOT VARMISTETTAVA

Avainhenkilöiden puhelinnumeroiden ja sijaisten tiedot oltava ajan tasalla ja käden ulottuvilla, esimerkiksi matkapuhelimen muistissa (ei työpaikan mapissa).

### e) TOIMINTA ENNAKKOSUUNNITELMAN MUKAAN

Ennalta sovitut pelisäännöt ja yhteistyökuviot helpottavat kriisitilanteessa – jokainen hoitaa oman velvollisuutensa. Ennalta sovitut roolit helpottavat ja nopeuttavat toimintaa. (Turvallisuussuunnitelma).

### f) YHTEISTYÖTÄ EIKÄ KILPAILUA

Kriisin toimiva hallinta edellyttää toimivaa yhteistyötä kaikkien kanssa, myös viestinnän osalta.

## JULKISUUS

### a) MEDIAYHTEYDET LUONTEVIKSI

Luottamus ja uskottavuus ovat toimivien mediasuhteiden edellytyksenä. Tärkeintä on luoda ne hyvinä aikoina, että ne ovat kriisitilanteessa jo olemassa. Samat yhteyshenkilöt parhaita mediaan päin kriisitilanteessa kuin muinakin aikoina.

### b) LAUSUNNONANTOPOLITIIKKA SOVITTAVA

Lausuntojen on oltava selkeitä, johdonmukaisia ja vakuuttavia. Ei tarvitse tietää kaikkea, mutta kaikissa tilanteissa on oltava selvillä kuka antaa lausunnot. Päävastuullinen lausunnonantaja ja muut roolit sovittu etukäteen! Ensisijainen lausunnonantaja on aluejohtaja ja puheenjohtaja.

## VASTUU

Päävastuu kriisiviestinnässä on puheenjohtajalla ja aluejohtajalla. Puheenjohtaja hoitaa ulkoista viestintää yhdessä aluejohtajan kanssa. Sisäisestä viestinnästä vastaa aluejohtaja.