

KRIISIVIESTINTÄSUUNNITELMA

Hile 2022 14.-18.4.2022, Sarriojärvi, Kemijärvi

Tämä ohje on tarkoitettu *Hile 2022:n* organisaation käyttöön kriisiviestintää vaativissa tilanteissa. Suurin osa poikkeustilanteista pystytään hoitamaan viestinnän normaalikäytäntöjen mukaan. Tämä ohje otetaan käyttöön, mikäli tilanne vaatii tehostettua viestintää.

Mikä on kriisi?

Kriisi on ennalta arvaamaton, äkillinen, poikkeustila, joka vaatii tapahtumaorganisaatiossa merkittäviä erityistoimenpiteitä sekä tehostettua viestintää. Kriisiin voi liittyä välitön tai välillinen onnettomuusriski tai se voi aiheutua esimerkiksi järjestyshäiriöistä, luonnonoloista, epidemioista tai juorujen leviämisestä. Kriisiin liittyy usein myös riski maineen vaarantumisesta.

Varsinaiset ohjeet onnettomuustilanteissa toimimisesta on esitetty *Hile 2022:n pelastus-/turvallisuussuunnitelmassa*.

Kriisiviestinnän tavoitteena on

1. Taata organisaatiolle työrauha
2. Palauttaa organisaatio normaalitilaan
3. Pienentää kohun laajuutta
4. Vähentää kriisin seurauksia

Kriisiryhmän koolle kutsuminen

Kun tieto toimenpiteistä aiheuttavasta kriisistä on saatu tapahtuman johtajalle (*Juho Kivelä ja Valtteri Vakimo*) tai jollekin muulle kriisiryhmän jäsenelle, kutsuu hän välittömästi tapahtuman kriisiryhmän koolle. Ryhmän voi tarvittaessa kutsua koolle kuka tahansa sen jäsenistä. Nopean koollekutsumisen mahdollistamiseksi luodaan valmiiksi WhatsApp-ryhmä. Kriisiryhmän puhelinnumerot löytyvät ohjeen viimeiseltä sivulta.

Kriisiryhmä arvioi tilanteen ja tarvittavat toimenpiteet. Tarvittaessa ryhmä kutsuu kokoukseensa muita päätöksenteon kannalta merkityksellisiksi katsomiaan henkilöitä. Tapahtumassa on paikalla myös muita piirien työntekijöitä ja hallituksen jäseniä, jotka voivat tarvittaessa tukea kriisiryhmää. Valmiuden korottaminen tehdään rauhallisesti, asiallisesti ja huomiota herättämättä.

Kriisiryhmän kokoonpano:

Juho Kivelä, yleensä tapahtuman johtaja (Kriisiryhmän pj)
Valtteri Vakimo (tapahtuman johtaja/kriisiryhmän varapj)
Saara Enroth (turvallisuusjohtaja)
Elias Lahtinen (turvallisuusjohtaja)
Saija Angerman (viestintä)
Joni Heikkinen (piiritoimiston edustaja)

Kriisiryhmä kutsutaan koolle soittamalla, WhatsApp- tai tekstiviestein tai läheteillä kellonajasta riippumatta. Kun kriisiryhmä kutsutaan koolle, ilmoittaa tapahtuman johtaja asiasta myös kriisiviestintäryhmän johtajalle (*Saija Angerman*). Kriisiryhmä kokoontuu turvallisuuden tiloissa, joka

sijaitsee leiriensivun kanssa samassa rakennuksessa tarvittaessa siirrytään kokoontumispaikan lähistölle huoltohallin tiloihin.

Kriisiryhmä päättää:

- edellyttääkö tapahtunut sisäistä tai ulkoista viestintää. Jos edellyttää, organisaatio siirtyy kriisiviestintävalmiuteen.
- miten tiedotetaan ja kenelle.
- kuka antaa asiasta lausuntoja.
- tiedotustilaisuuden järjestämisestä.
- muista jatkotoimista.

Kriisiviestinnän käynnistäminen

Kriisiviestintä käynnistetään kutsumalla koolle kriisiviestintäryhmä. Kriisiviestintäryhmän kutsuu koolle ensisijaisesti ryhmän johtaja Saija Angerman tai Jere Huotari (varahenkilö). Ryhmälle luodaan valmiiksi WhatsApp-ryhmä. Kriisiryhmä kutsutaan koolle soittamalla, WhatsApp- tai tekstiviestein tai läheteillä kellonajasta riippumatta. Kriisiviestintäryhmän puhelinnumerot löytyvät ohjeen viimeiseltä sivulta.

Kriisiviestintäryhmän kokoonpano:

Kriisiviestintäryhmää johtaa Saija Angerman, varalla Jere Huotari.

Ryhmään kuuluvat lisäksi

Viestintätiimistä Lara Laamanen
Piiritoimiston edustaja Joni Heikkinen
KV-tiimin edustaja Aleks Viitamäki

Ryhmää laajennetaan tarvittaessa tapauskohtaisesti muilla asiantuntijoilla. Ryhmää tukevat tarvittaessa muut PP:n ja SP:n hallituksen jäsenet ja toimiston työntekijät sekä Hile 2022:n viestintätiimi.

Kriisiviestintäryhmä päättää:

- sisäisen ja ulkoisen viestinnän toimenpiteistä kriisiryhmän päätösten pohjalta.
- viestittävien tekstien ja lausuntojen tuottamisesta.
- viestinnän tarkemmista kohderyhmistä ja kanavista.
- viestinnän työnjaosta.
- viestinnän aikatauluista ja jatkotyöskentelystä.

Kun edellä mainitut asiat on päätetty, kriisiviestintäryhmän jäsenet toteuttavat sovitut viestintätoimenpiteet mahdollisimman nopeasti ja täsmällisesti.

Lausuntojen antaminen

Ensi hetkestä lähtien sovitaan selkeästi ulkoisen tiedottamisen työnjaosta: kuka tiedottaa julkisuuteen. Sovitusta pidetään kiinni kaikissa olosuhteissa. Yhteydenotot ohjataan suoraan oikealle sovitulle henkilölle. Muut eivät tiedota.

Lausuntojen antaja on ensisijaisesti joko tapahtuman johtaja, *PP:n puheenjohtaja tai PP:n toiminnanjohtaja*. Lausuntojen antajasta sovitaan aina tapauskohtaisesti.

Viranomaisasioissa tiedotusvastuu siirtyy poliisille, pelastustoimelle tai muulle tilanteen yleisjohtajalle.

Pohjanmaan Partiolaisten toiminnanjohtaja huolehtii SP:n toimistolle tiedottamisesta, joka vastaa hallituksen sekä SP:n, piirien ja FiSSC:n luottamushenkilöille ja toimistoille tiedottamisesta.

Kriisiviestinnän järjestys:

- 1) Loukkaantuneiden kotiväki. Soitto: asianosainen soittaa aina itse, jos mahdollista. Kuolemantapauksissa asiasta tiedottaa poliisi.
- 2) Tapahtuman sisällä: tapahtuman leiritoimikunta, osallistujat tarpeen mukaan
- 3) Partion sisäinen tiedottaminen
- 4) Osallistujien kotiväki: nettisivut, some-kanavat
- 5) Media: tiedote valtakunnan medialle ja paikallismedialle

Tieto tapahtuneesta ei saa levitä ulkopuolelle ennen kuin mahdollisten loukkaantuneiden kotiväki on tavoitettu.

Sisäinen viestintä

Sisäinen viestintä poikkeuksellisista tapahtumista ja tilanteista on tärkeää huhujen leviämisen välttämiseksi. Tapahtuman tekijöille ja osallistujille sekä SP:n ja piirien luottamushenkilöille ja toimihenkilöille pyritään saamaan tietoa tapahtuneesta ennen asian julkituloa mediassa. Kriisi voi kuitenkin syntyä niin, että se tulee tapahtumaorganisaatiolle tietoon tiedotusvälineiden kautta. Tietojen antamisessa omalle välle on myös huomioitava luottamuksellisuuteen ja salassapitoon liittyvät näkökohdat.

Sisäinen viestintä toteutetaan Hile 2022:n ja piirien viestintäkanavien avulla. Kriisiryhmä päättää mitä sisäisesti tiedotetaan. Kanavat valitaan tilanteen mukaan.

Sisäiseen viestintään käytettävissä olevat kanavat:

- a) Ryhmättekstiviestit: tapahtuman tekijät (Hileen leiritoimikunnan WhatsApp-kanava ja tarvittaessa laajempi tekstiviestijakelu), SP:n työntekijät, SP:n hallitus, piirinjohtajat, osallistujat, puhujat ja kutsuvieraat.
- b) Hile2021.fi ja partio.fi
- c) Hile 2022:n ja piirien Facebook ja Instagram-tilit
- d) SP:n hallituksen, SP:n henkilökunnan, Piiritoimistojen ja Partioneuvoston laajan jakelun (ml. piirinjohtajat ja toiminnanjohtajat) sähköpostilistat, sekä piirien vastaavat kanavat.
- e) Paperinen tiedote tapahtumatoimiston seinälle, kahvilan myyntipisteisiin, kyltit ruokajonon varteen.
- f) Ohjelmapaikat
- g) Informoidaan SP:n puhelinvaihte, Hile 2022:n toimisto ja turva

Ensimmäinen viesti

Kriisiryhmän laatima tekstiviesti laitetaan tapahtuman tekijöille, piirien työntekijöille ja hallituksille, piirien toiminnanjohtajille ja piirinjohtajille. (viive max. 1h). Tällöin viesti menee samanaikaisesti ja saman sisältöisenä kaikille.

Varsinainen tiedote

Kriisiryhmä laatii tiedotteen jaettavaksi kaikille osanottajille (viive max. 2h). Tiedote jaetaan eteenpäin yllälueteltuja sisäisiä viestintäkanavia käyttäen. Tiedote toimitetaan eteenpäin sellaisenaan muuttamatta sen kieliasua ja poistamatta tai lisäämättä niihin mitään. Kriisiviestintäryhmä päättää, mitkä kanavat käytetään eli kuinka laajalle jakelulle viesti halutaan perille.

Sisäisestä kriisitiedotteesta tulee käydä ilmi:

- Mitä on tapahtunut? Milloin, kenelle, missä?
- Mikä on tilanne?
- Miten osallistujien tulee toimia? Mistä saa apua?
- Mahdolliset toimenpiteet
- Lisätiedot

Lisäksi on painotettava, että kukaan ei saa levittää tapahtuneesta huhuja eikä kommentoida asiaa ulkopuolisille, edes kotiväelle, ennen kuin on lupa. Kriisiryhmä ohjeistaa, mitä tapahtuneesta kerrotaan.

Ulkoinen viestintä

Kriisiviestintätilanteessa kaikki muu julkisuusviestintä keskeytetään. Päätöksen ulkoisesta viestinnästä ja sen sisällöstä tekee kriisiryhmä. Kriisin laajuus määrittää, kuinka laajasti kriisistä tullaan viestimään ja kuinka suureen ulkopuolisten tahojen kiinnostukseen varaudutaan. Jotta usko partiotoimintaan säilyisi, tapahtunut ja mahdollinen syy on tunnustettava avoimesti ja asiasta on tiedotettava ripeästi.

Ennen kuin kriisiryhmä on antanut ohjeet siitä, mitä ulospäin saa sanoa, sanotaan:

Tilannetta selvitetään ja tiedotamme asiasta heti kun mahdollista.

Lisätietoja tai spekulatiota ei saa antaa. Kun kriisiviestintäryhmä saa uutistiedotteen laadittua, se toimitetaan julkaistavaksi sovittuihin kanaviin. Tarvittaessa järjestetään tiedotustilaisuus.

Ulkoiseen viestintään käytössä olevat kanavat:

- a) Hile 2021.fi ja piirien nettisivut
- b) Hile 2022:n sekä piirien Facebook- ja Instagram-kanavat
- c) Mediatiedote
- d) Tiedotustilaisuus
- e) Kriisipuhelin

Kriisiryhmä yhteistyössä kriisiviestintäryhmän kanssa päättää tilanteen edetessä, kuinka monta tiedotetta tarvitaan. Tarvittaessa tapahtumalle perustetaan omaisia varten ”kriisipuhelin”, jonka numero ilmoitetaan tilanteen sitä vaatiessa. Kriisipuhelimen numero julkaistaan nettisivuilla. Huomioitava kriisistä riippuen tarvitaanko tiedotteesta myös kieliversioita.

Varaudu yllättäviin yhteydenottoihin

On huomioitava, että yleistä mielenkiintoa herättävistä tapahtumista tiedotusvälineet pyrkivät hankkimaan mahdollisimman nopeasti yksityiskohtaiset tiedot sekä arvioita tapahtuman syistä ja seurauksista.

Organisaation on varauduttava ennakolta

- toimittajien suoraviivaisiin, jopa röyhkeisiin yhteydenottoihin ja tapahtumapaikalle pyrkimiseen
- yllättävienkin tiedonhankintakanavien käyttöön
- useampien henkilöiden ja organisaatiotasojen samanaikaiseen lähestymiseen.

Viestinnässä on muistettava hienotunteisuuteen, luottamuksellisuuteen ja salassapitoon liittyvät näkökohdat. Tärkeintä on antaa **tosiasioihin perustuvaa tietoa** tapahtumasta ja sen syistä. Vasta esim. virallisten tutkimusten valmistuttua on mahdollista antaa arvioita tapahtuman syistä, seurauksista ja siitä kuinka tapahtuma olisi ehkä ollut mahdollista välttää.

Älä kerro

- henkilöiden nimiä tiedotusvälineille tai muille ulkopuolisille.
- poliisitutkintaan liittyviä tietoja, niitä antaa **vain** poliisi.

- arvioita tai olettamuksia tapahtumien syistä; sanat ”ehkä”, ”mahdollisesti”, ”todennäköisesti” ovat kiellettyjä ilmaisuja!

Kriisiryhmä päättää, milloin viestinnän osalta voidaan palata normaaliin toimintaan.

Sosiaalinen media kriisitilanteessa

Sosiaalisen median pääkanavat ovat piirien ja Hile 2022:n Instagram- ja Facebook-kanavat.

Sosiaalisen median kanavat toimivat kriisitilanteissa tiedotuskanavina, joissa jaetaan tietoa. Lisäksi niissä vastataan sinne tuleviin kysymyksiin sillä tasolla kuin kriisiviestintäryhmässä sovitaan. Aktiivinen julkaiseminen muissa sosiaalisen median kanavissa keskeytetään kriisitilanteen ajaksi, ellei kriisiviestintäryhmä toisin päättä. Myös mahdollinen jälkitiedote julkaistaan some-kanavissa.

On varauduttava siihen, että yhteydenottoja saattaa tulla kaikkien mahdollisten muiden partion kanavien kautta (esim. Fb-ryhmät, Snapchat, Instagram, piirien kanavat).

Jälkitoimenpiteet

SP ja kriisiviestinnän johto sopii tilanteen rauhoituttua jälkipuinnista. Leiritoimikunta vastaa keskustelunomaisen jälkipuinnin järjestämisestä sille kohderyhmälle, jolle normaalista poikkeava tapahtuma on sattunut. Jälkipuuntikeskustelun yhteydessä päätetään tarvittavista jatkotoimista.

Tarvittaessa kutsutaan ulkopuolinen ammattilainen vetämään suurempi jälkipuinti erityisen vakavan tapahtuman jälkeen (esim. osallistujan tapaturmainen kuolema; vakava onnettomuus tms.).

Tapahtuneen selvittyä lähetetään osallistujille ja medialle vielä jälkitiedote, jossa kerrotaan, mitä tapahtui, miten asia hoidettiin ja miten tilanne päättyi. Tiedote lähetetään myös tapahtuman/partion yhteistyökumppaneille sekä kaikille, joille lähti ensimmäinenkin kriisitiedote. Tarvittaessa järjestetään myös uusi tiedotustilaisuus.

Kriisitilanteen jälkeen mediaa seurataan erityisen tarkkaan ja tarvittaessa kirjoitetaan vastine väärinkäsitysten oikaisemiseksi.

Kriisiviestinnän muistilista

1. **Kriisiviestintää vaativan tilanteen havaitseminen.**
2. **Kriisiviestintäryhmän kokoaminen**
3. **Tilanteen nopea kartoitus**
 - Selvitetään tilannekuva ja päätetään kuka antaa lausuntoja
4. **Tarpeen mukaan kriisiviestintäryhmän laajentaminen.**
 - Kutsutaan mukaan tarvittavat henkilöt heti tai myöhemmin
 - Sovitaan työnjaosta viranomaisten kanssa, jos viranomaistoimintaa vaativa kriisi
5. **Todetaan vaatiiko tilanne heti tiedottamista.**
 - a. **Vaatii tiedottamista**
 - tiedotteen laatiminen ja **sisäinen tiedottaminen** tarvittavalla laajuudella
 - **ulkoinen tiedottaminen** tilanteen mukaan valittavissa kanavissa

b. Ei vaadi tiedottamista heti

- Valmistaudutaan mahdolliseen tiedotustarpeeseen tilanteen muuttuessa mm. kokoamalla Q&A-lista ja selvittämällä lisätietoja
- Sovitaan mahdollisista tiedotustoimenpiteistä ja seuraavista askelista siltä varalta, että tilanne muuttuu ja vaatii viestintää

6. Kriisiviestintätilanteen seuraaminen ja jatkotoimenpiteet esim.

- Ajanmukaisen tiedotuksen ylläpito ja uudet tiedotteet
- Kriisiviestinnän dokumentointi
- Sosiaalisen median kanavien seuraaminen ja kommentteihin ja viesteihin vastaaminen tarpeen mukaan
- Tapahtumaan osallisten/heidän lähipiirinsä yhteydenottoihin vastaaminen. Tärkeää antaa ohjeet heille mistä numerosta voi kysellä lisätietoja.
- Toimittajien yhteydenottoihin vastaaminen.
- Median seuraaminen (missä kaikkialla aiheesta puhutaan jo, tarvittaessa virheiden korjaaminen esim. somessa leviävät väärät spekulatiot)
- Käynnissä olevan ns. normaaliviestinnän pysäyttäminen (esim. ajastettujen somepostauksen poistaminen), jos tarpeen
- Omaisten ja uhrien auttaminen –kuka antaa kriisitukea
- Tarpeen mukaan jälkitiedote tai esim. surunvalittelu

Yhteystiedot

Hile 2022:n kriisir ryhmä

Juho Kivelä,
Valtteri Vakimo,
Saara Enroth,
Elias Lahtinen,
Saija Angerman,
Joni Heikkinen

Kaikilla käytössä @partio.fi-osoite.

Hile 2022:n kriisiviestintäryhmä

Saija Angerman, 0404866575
Jere Huotari, 0405949750
Lara Laamanen, 0458854604
Joni Heikkinen
Aleksi Viitamäki

Tarvittaessa apuun kutsuttavia

Kriisin suuruudesta riippuen kutsutaan apuun henkilöitä joko Pohjanmaan Partiolaisista tai Suomen Partiolaisista.

Jakelu

Hile 2022 kriisir ryhmä
Hile 2022 kriisiviestintäryhmä

Hile 2022 projektiryhmä, viestintätiimi ja muut avainhenkilöt
Piirien hallitukset
Piirien työntekijät