



Tornio

Kriisiviestintäohje

Tornion kaupunkikonserni

Hyväksytty

Tornion kaupunginhallitus X.X.XXXX § X

Sisällysluettelo

Johdanto	3
1 Varautuminen	4
1.1 Kriisi voi syntyä odottamatta tai kehittyä hitaasti.....	4
1.2 Kriisiviestinnän periaatteet ja tavoitteet.....	4
1.3 Sisäisen viestintä – kohderyhmänä henkilöstö ja luottamushenkilöt	4
1.3.1 Sisäisen viestinnän vastuut kriisin aikana.....	4
1.3.2 Sisäisen viestinnän välineet.....	5
1.4 Ulkoinen viestintä – kohderyhmänä kuntalaiset, media ja sidosryhmät	6
1.4.1 Ulkoisen viestinnän välineet.....	6
1.4.2 Henkinen ensiapu	6
2 Viestintä kriisitilanteessa	7
2.1 Kriisiviestinnän prosessi.....	7
2.2 Muistilista kriisiviestinnän nopeaa käynnistämistä varten	7
2.3 Viestintä sähkönjakelun häiriötilanteessa.....	9
2.4 Informaatiovaikuttaminen ja siihen vastaaminen.....	9
3 Tuki ja kehittäminen	10
3.1 Kriisiviestintää tukeva aineisto	10
3.2 Valmennus, koulutus ja harjoittelu	10
3.3 Kriisin jälkeen – arviointi ja kehittäminen	10
Liite 1 Viestinnän vastuu- ja roolitaulukko eri tilanteissa, esimerkkejä	11
Liite 2 Tornion kaupungin ja konserniyhtiöiden johdon sekä asiantuntijoiden yhteystiedot	12
Liite 3 Tornion kaupungin varayhteydet (IP-puhelimet) kiinteistökohtaisesti	13
Liite 4 Median yhteystiedot.....	14
Liite 5 Malli kriisistä kertovalle ensimmäiselle tiedotteelle	15

Johdanto

Tornion kaupungin kriisiviestintäohje nivoutuu Tornion kaupungin viestintäohjeeseen (Tornion kaupunginhallitus 4.2.2019 § 37) ja kokoaa yhteen Tornion kaupungin kriisiviestinnän periaatteet ja tavoitteet sekä käytännön ohjeet yleisellä tasolla. Kriisiviestintää käsitellään ohjeessa sekä sisäisen että ulkoisen viestinnän näkökulmasta.

Kriisiviestintäohje on tarkoitettu koko kaupungin henkilöstölle työvälineeksi arjessa, ja siihen on syytä tutustua jo silloin, kun kriisistä ei ole vielä merkkejä ja kun mietitään, mitä toimialoilla ja yksiköissä voitaisiin tehdä viestinnän helpottamiseksi erilaisissa kriisitilanteissa.

Aivan kuten kriisit ovat erilaisia, ovat myös viestinnän kohderyhmät erilaisia eri kriiseissä. Yhteistyökumppaneiksi aktivoituu tahoja, jotka eivät kuulu päivittäisviestintään. Tällaisia ovat esimerkiksi sairaalat, pelastuslaitos ja poliisi, ja niihin lukeutuu myös viranomaisia ja vapaaehtoisia auttajaorganisaatioita. Täydellistä käsikirjoitusta erilaisiin kriisitilanteisiin ei voi tehdä, mutta suuret linjat on mahdollista luoda. Tämän vuoksi kriisien ennakointi eli kriisiskenaarioiden luominen on tärkeää. Kaupungin yleisen kriisiviestintäsuunnitelman ohella on tärkeää kriisin puhjetessa tehdä erillinen, käytännöllinen viestintäsuunnitelma kyseiseen tilanteeseen.

Suunnitelmista ja harjoittelusta huolimatta kriisissä voi syntyä ennalta arvaamattomia tilanteita. Tilanteesta riippumatta kriisiviestintää tehdään aina Tornion kaupungin viestinnän periaatteita – avoimuutta, ennakoivuutta, vuorovaikutteisuutta, tasapuolisuutta ja asiakaslähtöisyyttä – noudattaen. Kriisiviestinnän ehdoton lähtökohta on rehellisyys. Tämän lisäksi kriisiviestinnän on oltava nopeaa ja tehostettua, mutta samalla luotettavaa ja totuudenmukaista.

Kriisiviestinnän ohjetta laadittaessa käytetyt lähteet:

Kunnan kriisiviestinnän suunnittelu. Johanna Frantzen, Pelastusopisto, 4/2017.

Informaatiovaikuttamiseen vastaaminen. Opas viestijöille. Valtioneuvoston kanslian julkaisuja. 2019:11.

Varaudu. Opas kunnan viestintään kriisi- ja erityistilanteissa. Kuntaliiton verkkojulkaisu 2009.

1 Varautuminen

1.1 Kriisi voi syntyä odottamatta tai kehittyä hitaasti

Kriisillä tarkoitetaan odottamatonta ja poikkeuksellista tapahtumaa tai erityistilannetta, joka uhkaa ihmisten terveyttä ja turvallisuutta, kaupungin normaaliolojen toimintaa tai mainetta.

Erilaisia kriisejä ovat esimerkiksi äkilliset onnettomuudet ja palvelukatkot (vesi, lämpö, sähkö), väkivallan teot ja uhkailut, maineeseen liittyvät kriisit sekä erilaiset hitaasti kehittyvät kriisit kuten epidemiat, luonnon ääri-ilmiöt tai työtaistelut. Informaatiovaikuttamista käsitellään tämän oppaan luvussa 2.4.

Jokaisen työntekijän velvollisuus on ilmoittaa poikkeavasta tilanteesta esimiehelleen, joka ilmoittaa asiasta edelleen toimialan johdolle ja viestinnälle. Alkuvaiheen nopea tiedonkulku on ratkaisevaa oikean tilannekuvan muodostamiseksi ja oikeiden jatkotoimenpiteiden valitsemiseksi.

1.2 Kriisiviestinnän periaatteet ja tavoitteet

Kriisitilanteessa tiedon tarve kasvaa nopeasti ja tehostettua viestintää tarvitaan heti. Samalla viestinnän on oltava luotettavaa ja totuudenmukaista. Kun kriisi puhkeaa, organisaation on tultava mahdollisimman pian esiin.

Kriisiviestinnässä noudatetaan Tornion kaupungin viestinnän periaatteita, joita ovat avoimuus, ennakoivuus, vuorovaikutteisuus, tasapuolisuus ja asiakaslähtöisyys. Kriisiviestinnän lähtökohta on rehellisyys.

Kaupungin kriisiviestintä tukee kriisin johtamista ja hallintaa sekä viranomaistoimintaa. Päävastuu tiedottamisesta ja viestinnän sisällöstä kuuluu kriisissä sille viranomaiselle, jolla on tilanteen johtovastuu.

Kaupungin kriisiviestinnän tavoitteena on:

- varmistaa ihmisten turvallisuus
- turvata kaupungin vastuulla oleva toiminta
- tiedottaa palvelujen järjestämisestä myös erityistilanteissa
- varmistaa, että julkisuudessa on totuudenmukainen mielikuva tilanteesta
- ennakoida mahdolliset kriisit ja valmistautua niihin hyvissä ajoin.

1.3 Sisäisen viestintä – kohderyhmänä henkilöstö ja luottamushenkilöt

Toimiva sisäinen viestintä on ulkoisen viestinnän onnistumisen edellytys ja olennainen osa kriisinhallintaa. Tiedon täytyy kulkea mahdollisimman hyvin kriisiä hoitavien toimijoiden kesken, sillä mitä nopeammin tieto kriisistä välitetään organisaation sisällä, sitä tehokkaammin estetään myös väärän tiedon leviäminen.

Tärkeitä sisäisen kriisiviestinnän kohderyhmiä ovat johtoryhmä, esimiehet, eri alojen asiantuntijat, tietohallinto, asiakaspalvelijat sekä sellaiset työntekijäryhmät, joilla on mahdollisuus hyödyntää laajoja verkostojaan tiedon levittämisessä, esimerkiksi koulujen ja päiväkotien työntekijät.

Myös luottamushenkilöt ovat sisäisen kriisiviestinnän tärkeä kohderyhmä. Johtoryhmä informoi johtavia luottamushenkilöitä, kuten kaupunginvaltuuston ja -hallituksen puheenjohtajia. Luottamushenkilöjohto pidetään ajan tasalla kriisin etenemisestä ja se osallistuu tarvittaessa johtoryhmän kokouksiin, vaikka se ei vastaa kriisin operatiivisesta hoitamisesta. Myös muut luottamushenkilöt pidetään tarpeen mukaan informoituina.

1.3.1 Sisäisen viestinnän vastuut kriisin aikana

Kriisi- ja häiriötilanteissa jokainen toimii normaalin työnjaon mukaisesti niin pitkään kuin mahdollista.

- Päävastuu tiedottamisesta ja viestinnän sisällöstä kuuluu kriisissä sille viranomaiselle, jolla on tilanteen johtovastuu.
- Kunta tiedottaa erityisesti kunnan omista peruspalveluista ja niiden turvaamisesta.
- Laajoissa sähkö- ja vesikatkoksi ensisijainen tiedotusvastuu on sähkö- ja vesilaitoksilla.

Tilanteen vakavuus ja laajuus määrittävät, johdetaanko toimintaa toimialalta, kaupungin johtoryhmän tasolta tai jopa alueellisesti tai valtakunnallisesti. Kuntien johtohenkilöillä samoin kuin viestinnästä vastaavilla ja muilla avainhenkilöillä tulee olla selkeästi nimetyt varahenkilöt.

Johtoryhmä vastaa kriisiviestinnästä

Kaupungin johtoryhmä vastaa kriisin hoitamisesta ja kriisiviestinnästä. Johtoryhmä pitää yllä tilannekuvaa ja on yhteydessä muihin toimijoihin ja sidosryhmiin. Tilannekuvan seuraaminen ja siitä raportoiminen on vastuutettava ja järjestettävä selkeästi.

Johtoryhmän on sovittava yhteisestä sanomasta ja viestinnän menettelytavoista. Päävastuu viestinnästä ja esiintymisestä julkisuudessa kuuluu kaupunginjohtajalle, joka päättää myös henkilöstölle ja luottamushenkilöstölle jaettavasta tiedosta.

Johtoryhmä voi valita keskuudestaan myös jonkun toisen lausunnonantajan, etenkin jos tapahtuma koskee rajattua toimintayksikköä.

Toimialajohtajat ja muut esimiehet

Kriisitilanteessa on tärkeintä saada tieto tapahtuneesta mahdollisimman pian omalle esimiehelle ja toisin päin. Saadessaan ilmoituksen poikkeavasta tilanteesta on esimiehen siis ilmoitettava asiasta edelleen organisaatiossa ylöspäin toimialan/kaupungin johdolle. Esimiehen vastuulla on myös kartoittaa omien alaistensa tiedontarpeet ja varmistaa, että tieto saavuttaa kaikki alaiset mahdollisimman nopeasti, johdon antamien ohjeiden mukaan.

Asiantuntijat

Johtoryhmä kutsuu paikalle tarvittaessa asiantuntijoita kaupungin eri toimialoilta (esimerkiksi tietohallinnon asiantuntijat, johtava lääkäri, kiinteistöpäällikkö, sähkö-, vesi- ja energialaitosten edustajat).

Johtoryhmää vahvistetaan tarvittaessa myös pelastustoimen edustajilla, johtavilla luottamushenkilöillä, henkilöstöryhmien edustajilla sekä tarvittaessa sidosryhmien edustajilla.

Muu henkilöstö

Tiedotteiden, toimintaohjeiden ja lisätietojen antajien on syytä olla koko henkilöstön saatavilla siltä osin kuin ne ovat muutenkin julkisia. Kaupunki on vastuussa siitä, että asukkaat saavat luvatut palvelut ja tietoa niistä myös poikkeavissa tilanteissa. Jokaisen on siis viestittävä poikkeavista tilanteista paitsi organisaatiossa ylöspäin myös omille kohderyhmilleen, esimerkiksi asiakkaille, johdon antamien ohjeiden mukaan.

1.3.2 Sisäisen viestinnän välineet

Avainhenkilöille tieto kriisitilanteesta toimitetaan ensisijaisesti puhelimitse ja tekstiviestillä. Vähänkin isommalle joukolla tieto saadaan parhaiten intranetin, sähköpostin ja tekstiviestien massalähetyksinä. Myös sisäisiä tiedotustilaisuuksia voidaan kutsua koolle nopeasti.

Myös kaupungin puhelinvaihdetta on tiedotettava siitä, mitä tapahtuu ja kenelle asiaa koskevat kysely yhdistetään. Tämän tiedon on oltava myös johdon sihteerillä ja asiakaspalvelupiste Kompassilla sekä mahdollisuuksien mukaan myös kaupungin muiden asiakaspalvelupisteiden henkilökunnalla.

1.4 Ulkoinen viestintä – kohderyhmänä kuntalaiset, media ja sidosryhmät

Kriisitilanteessa on tärkeää, että ensimmäinen tieto kriisistä saadaan asukkaiden, tiedotusvälineiden ja sidosryhmien tietoon nopeasti. Näin ennaltaehkäistään mahdollisia lisävahinkoja ja vastataan nopeasti kasvaneeseen tiedontarpeeseen. Kriisitilanteen hoitaminen voi vaatia hyvinkin laajaa tiedottamista ja toimintaohjeiden antamista väestölle. Kriisissä on siis pyrittävä käyttämään mahdollisimman monipuolisesti erilaisia viestintäkanavia. Myös siihen on varauduttava, että kaikki viestintävälineet eivät ole käytössä.

1.4.1 Ulkoisen viestinnän välineet

- [Kaupungin verkkosivusto](#) on kriisissä keskeinen viestintäväline, joka palvelee sekä asukkaita, mediaa että sidosryhmiä. Kattava tiedottaminen verkkosivustolla vähentää painetta, joka kohdistuu esimerkiksi kaupungin puhelinvaihteeseen. Verkkosivuilla voidaan ottaa tarvittaessa käyttöön [kriisiviestintäsivu](#), jolle kaikki kriisiä koskeva tiedottaminen keskitetään.
- Myös [kaupungin sosiaalisen median kanavia](#) on syytä hyödyntää kriisiviestinnässä. Erilaiset huhut ja arvailut leviävät internetissä nopeasti, ja sosiaalisen median avulla voidaan välittää nopeasti oikeaa tietoa suurelle joukolle ihmisiä.
- [Neuvontapuhelin](#). Puhelinneuvontaa hoitavilla henkilöillä (puhelinvaihte, asiakaspalvelu) on oltava käytössään ajantasainen tieto ja uusimmat tiedotteet tapahtuneesta. Asukkaiden puhelinpalveluun tulee antaa eri puhelinnumerot kuin medialle.
- [Mediaviestinnän](#) peruskeinoja ovat tiedotteet ja tiedotustilaisuudet. Paikalliset tiedotusvälineet ovat kriisissä keskeinen ja tärkeä tiedonvälittäjä. Valtakunnalliset mediat ovat tehokkaita kanavia, jos kriisi vaikuttaa myös oman alueen ulkopuolella. Tiedotetta ei kannata kriisin alkuvaiheessa hioa liian pitkään vaan kriisistä on hyvä viestiä lyhyesti heti, kun ensimmäiset tiedot voi luotettavasti kertoa.
- [Hätä- tai muun viranomaistiedotteen](#) voi antaa pelastus-, poliisi- tai rajavartiolaitosviranomaisen, Säteilyturvakeskus, Ilmatieteen laitos tai ministeriöt.
- [Puhelin, tekstiviestit ja sähköposti](#). Pienille kohderyhmille kriisistä voi tiedottaa soittamalla, tekstiviestillä tai sähköpostilla. Esimerkiksi vesikriisin sattuessa mahdolliset joukkosaastuttajat kuten hoitolaitokset, ravintolat, kahvilat ja ruokakaupat on tavoitettava heti.
- [Tiedotteiden jakelu](#). Koteihin jaettava tiedotteet ovat tehokas viestintäkeino, mutta nopeaa vain silloin, kun kohteena on pieni määrä talouksia. Tiedotteita voi jakaa myös kaupungin omiin palvelupisteisiin (esimerkiksi koulut, päiväkodit, terveyskeskus ja kirjasto) sekä paikkoihin, joissa ihmisiä liikkuu runsaasti (esimerkiksi kaupat ja kauppakeskukset).
- [Väestöhälyttimet ja kaiutinautot](#). Yhteistyöstä sovitaan viranomaisten kanssa.
- [Sidosryhmät ja verkostot](#). Kriisitilanteessa kannattaa hyödyntää erilaisia verkostoja, esimerkiksi paikkakunnan yrityksiä ja yhdistyksiä, seurakuntaa sekä muiden tahojen viestintävastaavia.

1.4.2 Henkinen ensiapu

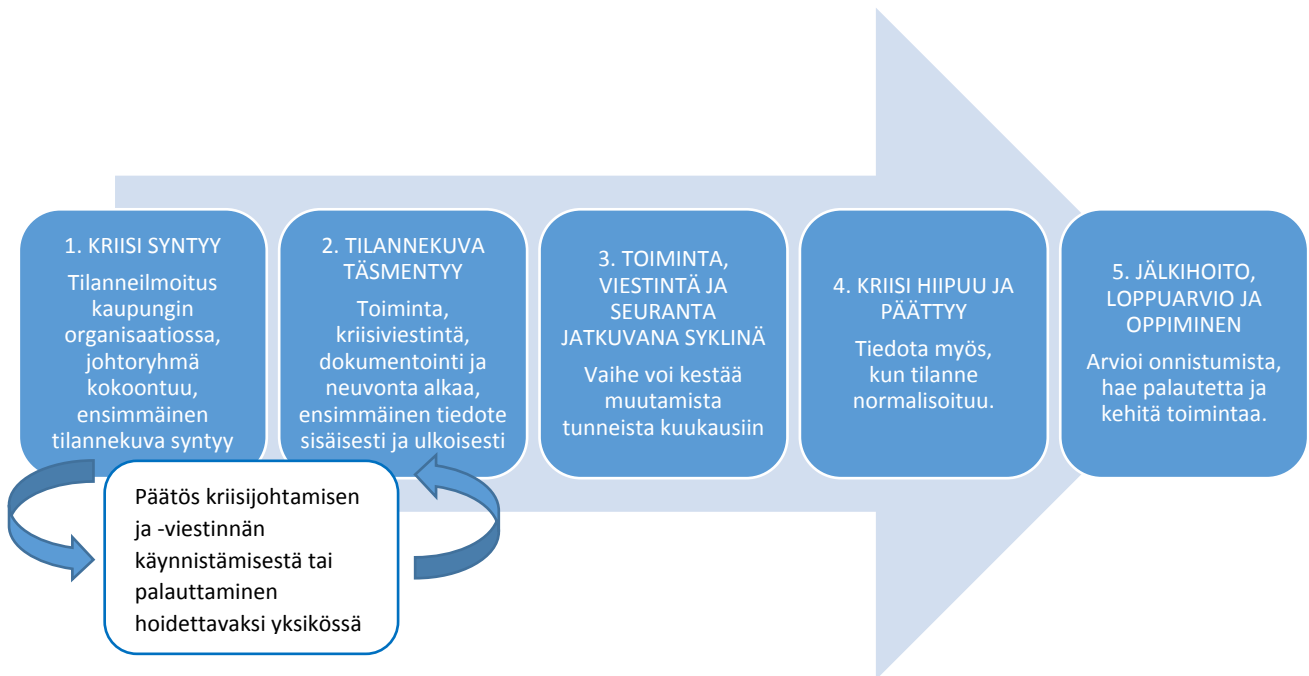
Suuronnettomuuksissa tarvitaan usein uhreille ja omaisille suunnattua psykososiaalista tukea ja erityisosaamista. Torniossa toimii henkisen ensiavun HEA-ryhmä (yhteystiedot, LIITE 2), jonka voi hälyttää esimerkiksi kaupungin johtoryhmä. HEA-ryhmä koostuu nuorisotoimen, sosiaali- ja terveystieteiden sekä seurannan edustajista. Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirin alueella toimii myös alueellinen HEA-ryhmä.

Kaupungin kriisiviestinnän tehtävä on tiedottaa alueella järjestettävästä henkisestä kriisiavusta onnettomuuden uhreille ja heidän omaisilleen sekä kaupungin asukkaille.

2 Viestintä kriisitilanteessa

2.1 Kriisiviestinnän prosessi

Kriisitilanteen tyypilliset vaiheet ovat kriisin puhkeaminen ja tilannekuvan muodostaminen, kriisitoimien ja kriisiviestinnän käynnistyminen, kriisin jatkuminen sekä kriisin päättymisen ja jälkihoito.



Kuva 1. Kriisiviestinnän prosessi.

2.2 Muistilista kriisiviestinnän nopeaa käynnistämistä varten

Onnettomuuksiin ja muihin ikäviin tapahtumiin liittyy aina sekä yksityistä että yhteisöllistä surua, joka täytyy kohdata hienotunteisesti. Kaupungin rooliin kuuluu surunvalittelujen ja yhteisen myötätunnon esittäminen julkisesti kaupunginjohtajan tai johtavien luottamushenkilöiden suulla. Syytä on muistaa myös muun muassa suruliputukset, muistotilaisuudet sekä surunvalittelukirjat ja -kukat.

Seuraavassa *kriisiviestinnän muistilista*, joka etenee vaiheittain kriisiviestinnän prosessia mukaillen (kuva 1).

1. Kriisi syntyy

- Pyydä johdolta kuvaus tapahtuneesta, muodosta tilannekuva ja kokoa yhteen muut tapauskohtaisesti kriisiviestintään osallistuvat henkilöt.
- Vahvista yhdessä johdon kanssa viestinnän päälinjat ja eteneminen.
 - Sovi johdon kanssa, kuka sanoo, mitä, kenelle, miten ja milloin?
- Käynnistä sisäinen viestintä.
 - Tiedota henkilöstöä (sähköposti, intranet, esimiehet yksiköittäin).
 - Tiedota puhelinvaihdetta, asiakaspalvelijoita ja johdon sihteeriiä, ja kanavoi median yhteydenotot johdon kanssa sovitulle henkilölle/puhelinnumeroon/kellonaikaan.
 - Tiedota tarvittaessa myös luottamushenkilöitä.
- Käynnistä ulkoinen viestintä.
 - Laadi ja lähetä ensimmäinen tiedote (ohje ensitiedotteen laatimiseen, LIITE 5). Lähetä ensitiedote medialle ja lisää se kaupungin verkkosivuille ja sosiaalisen median kanaviin.
 - Järjestä uutisoinnin ja sosiaalisen median seuranta.
 - Käynnistä mahdollisen mediatilaisuuden valmistelut (tila/kutsut/läsnäolijat/laitteet).

2. Tilannekuva täsmentyy

- Käy tilannekuva läpi ja sovi yhdessä johdon kanssa viestinnän etenemisestä.
- Jatka sisäistä viestintää.
 - Huolehdi siitä, että henkilökunta pysyy ajan tasalla. Päivitä kaikki tiedotteet intranettiin ja lähetä ne myös henkilökunnan sähköpostilistalle.
 - Järjestä tarvittaessa sisäinen tiedotustilaisuus (tila/kutsut/läsnäolijat/laitteet).
- Jatka ulkoista viestintää.
 - Laadi päivitetty tiedote tarkentuneen tilannekuvan pohjalta ja tarpeen mukaan. Lähetä se medialle ja lisää myös kaupungin verkkosivuille ja sosiaalisen median kanaviin.
 - Jatka uutisoinnin ja sosiaalisen median seurantaa.
 - Järjestä mahdollinen mediatilaisuus. Varmista, että tilassa on toimiva laitteisto ja että paikalla ovat avainhenkilöt. Varmista yhdessä johdon kanssa, kuka sanoo, mitä ja miten.
- Julkaise/aktivoi tarvittaessa verkkosivujen kriisisivu ja tarjoa henkistä tukea.
 - Tarvittaessa avataan myös omaisille/onnettomuudessa osallisena olleille puhelinpäivystys. Päivystäjänä voivat toimia kunnan ammattilaisten lisäksi koulutetut vapaaehtoiset (esimerkiksi Vapepa ja Punainen Risti). Puhelinpäivystyksen numerot nostetaan hyvin näkyville kaupungin verkkosivuille.
 - Verkkosivuille nostetaan myös yleisölle tarkoitetut päivystysnumerot sekä saatavilla oleva henkisen tuen aineisto. Sivut voi linkittää esimerkiksi Punaisen Ristin ja seurakunnan sivustoihin.
 - Kaupungin verkkosivuille linkitetään myös ammattimaista keskusteluapua tarjoavat sivustot, esimerkiksi lastensuojelujärjestöt.
 - Kaikista linkityksistä on sovittava etukäteen.
 - Muista, että henkisen tuen järjestämisestä niin kriisin alussa kuin sen jälkeen vastaavat psykososiaalisen tuen ammattilaiset, ei viestintä. Viestinnän tehtävänä on tiedottaa tarjolla olevasta tuesta.

3. Toiminta, viestintä ja seuranta jatkuvana syklinä

- Huolehdi siitä, että viestinnällä on koko ajan ajantasainen tilannekuva.
- Jatka sisäistä ja ulkoista viestintää edellä kuvatun mukaisesti. Laadi, lähetä ja julkaise päivitetty tiedote tarpeen mukaan. Jatka myös uutisvirran ja sosiaalisen median seurantaa. Huolehdi, että tieto on ajantasaista kaupungin verkkosivuilla sekä mahdollisesti käyttöön otetulla kriisisivustolla.

4. Kriisi hiipuu ja päättyy

- Huolehdi siitä, että viestinnällä on koko ajan ajantasainen tilannekuva.
- Jatka sisäistä ja ulkoista viestintää edellä kuvatun mukaisesti. Myös kriisin päättymisestä on tiedotettava. Laadi, lähetä ja julkaise päivitetty tiedote myös kriisin hiipussa ja tilanteen normalisoituessa. Jatka uutisvirran ja sosiaalisen median seurantaa, vaikka kriisi päättyy.

5. Jälkihoito, loppuarvio ja oppiminen

- Kriisi täytyy myös purkaa.
 - Purkutilaisuuksia järjestävät psykososiaalisen tuen ammattilaiset. Tiedota mahdollisuuksista osallistua purkutilaisuuksiin sekä sisäisesti että ulkoisesti. Tarjoa purkumahdollisuutta kaikkien tilanteessa mukana olleiden lisäksi koko henkilökunnalle.
 - Kiitä koko henkilökuntaa. Järjestä arviointi tapahtuneesta ja kokoa yhteiset parannusehdotukset.

2.3 Viestintä sähköjakelun häiriötilanteessa

Kriisiviestintää on tehtävä myös silloin, kun sähköjakelussa on häiriöitä. Viestinnällä on kriisitilanteessa käytettävissään varavoimaa, jonka turvin verkkoviestintäkanavat ovat käytössä ja joiden kautta kriisiviestintää verkossa jatketaan niin kauan kuin se on mahdollista. Tietohallinto avustaa tässä.

On tärkeää muistaa, että vaikka oman kunnan alueella olisikin meneillään sähköjakelun häiriö, näin ei välttämättä ole oman kunnan ulkopuolella. On syytä muistaa myös, että kriisiviestinnällä on muitakin kohderyhmiä kuin kriisin uhrin (esimerkiksi uhrien omaiset tai muualla työssä käyvät kunnan asukkaat) ja että tilanteen pitkittyessä ihmiset liikkuvat mahdollisuuksiensa mukaan sinne, missä sähkö toimivat, ja hakeutuvat verkkoon siellä.

Jos kriisiviestinnän käytettävissä ei ole varavoimaa, on harkittava kriisiviestinnän siirtämistä sinne, missä sähköä on saatavilla. Etenkin laajoissa ja pitkäaikaisissa sähköjakelun häiriötilanteissa käytetään apuna valtakunnallisia joukkoviestintävälineitä kuten radiota, sillä paristolla toimivan radion kautta voi tavoittaa alueen kotitalouksia sähkökatkoista huolimatta. Apuna voi käyttää myös esimerkiksi tiedotejakelua, ovelta ovelle -tiedottamista, kuulutusautoja ja tiedotustilaisuuksia paikoissa, joissa ihmisiä on liikkeellä.

2.4 Informaatiovaikuttaminen ja siihen vastaaminen

Viestintä- ja informaatioteknologian muutos on mahdollistanut uusia tapoja vaikuttaa ihmisiin ja yhteiskuntaan viestinnällisin keinoin sekä hyvässä että pahassa. Epäasialliseen informaatiovaikuttamiseen tulee varautua kuten muihinkin kriiseihin.

Informaatiovaikuttaminen on toimintaa, jolla pyritään järjestelmällisesti vaikuttamaan yleiseen mielipiteeseen, ihmisten käyttäytymiseen ja päätöksentekijöihin sekä sitä kautta yhteiskunnan toimintakykyyn. Vaikuttamisen keinoja ovat esimerkiksi väärin tai harhaanjohtavien tietojen levittäminen ja painostaminen sekä sinänsä oikean tiedon tarkoitushakuinen käyttö.

Informaatiovaikuttamisella voidaan pyrkiä lietsomaan epäluottamusta sekä väestön keskuudessa että väestön ja viranomaisten välillä. Informaatiovaikuttamisella tuetaan omaa agenda hyödyntämällä yhteiskunnassa tai vaikuttamisen kohteena olevassa tahossa havaittuja haavoittuvuuksia, heikkouksia ja ristiriitaisuuksia. Tavoitteena voi olla hajaannuksen lisääminen tai pyrkimys saada kohde tekemään itsensä kannalta huonoja päätöksiä ilman, että kohde välttämättä tiedostaa sitä. (*Informaatiovaikuttamiseen vastaaminen. Valtioneuvoston kanslian julkaisuja 2019:11*).

Informaatiovaikuttamisen tekniikoita ovat muun muassa vastakkainasettelu ja provosointi sekä informaation vääristely ja irrottaminen asiayhteydestä. Vastatoimet on aina suhteutettava tilanteeseen ja sen vakavuuteen, ja siksi aina ensimmäiseksi on tehtävä tilannearvio – mitä tapahtuu, ketkä ovat toimijoita, mitkä ovat heidän motiivinsa, mikä on totta?

Juuri huolellinen tilannearviointi ja sekä organisaation oma viestintä ovat informaatiovaikuttamiseen vastaamisen kaksi ensimmäistä tasoa, ja niitä voidaan käyttää useimmissa tilanteissa. Vakavien tilanteiden edellyttämiin järeämpiin vastatoimiin ryhtymisestä päättää kaupungin johto.

Kaupunki vastaa informaatiovaikuttamiseen tekemällä nopeaa, luotettavaa, johdonmukaista ja monikanavaista viestintää, joka tavoittaa laajasti eri kohderyhmät. Väärään tietoon vastataan tosiasioilla ja kertomalla omasta toiminnasta. Hyvää journalistista tapaa noudattava julkinen media on tärkeä yhteistyökumppani.

Joskus on myös paras olla tekemättä mitään – asian voi sivuuttaa, jos hyökkäys ei ole saanut juurikaan huomiota tai organisaation reagointi tukisi hyökkääjää.

3 Tuki ja kehittäminen

3.1 Kriisiviestintää tukeva aineisto

Kriisiviestintäohje on saatavilla Tornion kaupungin Viestinnän intranetsivustolla. Kaupungin johtoryhmällä on käytössään kriisiviestintäohje viranomaiskäyttöön tarkoitettuine liitteineen. Tarkempaa ohjeistusta voidaan jakaa myös muille, joilla on työtehtäviensä vuoksi rooli kaupungin kriisiviestinnässä. Kriisiviestintäohjeen liitteet yhteystietolistoineen eivät ole julkisia.

3.2 Valmennus, koulutus ja harjoittelu

Kaupungin johdon tulee varmistaa, että ennalta ehkäisevät toimet kuten riskienhallinta-, varautumis- ja kriisiviestintäsuunnitelmat ovat asianmukaisessa kunnossa. Tärkeää on tuntee sekä oman organisaation että sidosryhmien viestinnän haasteet, mahdollisuudet ja tarpeet.

Hyvä kriisinhallinta edellyttää harjoittelua. Hyvä harjoittelualusta ovat kohdennetut valmiusharjoitukset sekä niihin liittyvät kriisiviestintäharjoitukset.

3.3 Kriisin jälkeen – arviointi ja kehittäminen

Kriisiviestintään kuuluu myös viestinnän arviointi ja kehittäminen.

Arviointi

- Miten tilanne kokonaisuudessaan hoidettiin?
 - Miten viestintä toimi, millaisia olivat ongelmakohdat?
 - Millaisia päätöksiä tehtiin ja miten ne pantiin täytäntöön?
 - Vertailu kaupunkiin tai kuntaan, jota on kohdannut samanlainen kriisi?
 - Tarvittaessa tilataan myös ulkoinen arviointi kriisin hoitamisesta.
- Johtopäätökset, parannusehdotukset ja kriisiviestintäohjeen päivittäminen sekä oman toiminnan kehittäminen.