

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Onko teillä kriisiviestintäsuunnitelmaa?

Suunnitelma Hollolan nuorisopalveluiden kriisiviestintään

Marita Minkkinen

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma 210 op

huhtikuu/2012

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Marita Minkkinen	Sivumäärä 43 ja 20 liitesivua
Työn nimi Onko teillä kriisiviestintäsuunnitelmaa? Suunnitelma Hollolan nuorisopalveluiden kriisiviestintään	
Ohjaava(t) opettaja(t) Juha Nikkilä	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Hollolan nuorisopalvelut / Johanna Kalliomaa	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoite oli luoda toimintamalli Hollolan nuorisopalveluiden kriisiviestintään ja parantaa sen myötä organisaation viestinnällistä aloitekykyä kriisitilanteessa. Erilaiset riskit ympäröivät kaikkialla ja toteutuessaan ne voivat merkitä kriisiä. Viestintä on yksi keskeisistä kriisin hoitamiseen ja jälkiseurauksiin vaikuttavista tekijöistä. Harkitut kriisiviestinnän menettelytavat helpottavat oleellisesti yllättävien tilanteiden viestintää.</p> <p>Tämä on toiminnallinen opinnäytetyö, joka koostuu raporttiosasta ja produktina tehdystä kriisiviestintäsuunnitelmasta. Työn tilaaja on Hollolan nuorisopalvelut, jonka palveluksessa olen ollut yli kymmenen vuotta. Raporttiosassa perustelen kriisiviestintäsuunnitelman tarpeellisuutta, avaan käsitteitä kriisi, kriisiviestintä, maine ja media sekä kuvaan kriisiviestintäsuunnitelman laatimista.</p> <p>Kriisiviestintä ei ole viestintää pelkästään kriisitilanteessa. Kriisiviestinnän tärkeitä kokonaisuuksia ovat myös ennakointi ja valmistautuminen kriisiviestintään. Produkti koostuu yhdeksästä luvusta: Tunnista kriisi, kriisiviestintä, nuorisopalveluiden viestintä, ennakointi, valmistautuminen, kriisitilanteessa toimiminen, tiedottaminen, media ja julkisuus, poikkeusolot ja häiriötilanne. Liitteenä on pikaopas, joka on tiivistetty muistilista kuinka toimia viestinnällisesti kriisitilanteessa sekä listaukset tulostettavista yhteystiedoista, huomioon otettavista laeista ja muista tärkeistä asiakirjoista.</p> <p>Kriisiviestintäsuunnitelma on laadittu yhdistämällä harkitusti ja perustellusti tietoperusta ja käytännön kokemustieto. Kriisiviestintäsuunnitelman sisältöön ovat vaikuttaneet lähdekirjallisuus, aiemmin aiheesta tehdyt opinnäytetyöt, valmiit kriisiviestintään liittyvät suunnitelmat sekä oman työyhteisöni sekä haastattelemani nuorisualan ammattilaisten kokemustieto.</p> <p>Työyhteisöni arvioi kriisiviestintäsuunnitelman tarpeelliseksi ja hyödylliseksi. Suunnitelma koettiin käytännönläheiseksi, käyttökelpoiseksi ja sellaiseksi, että sitä voi esitellä yli hallintokunta- ja kuntarajojen. Yksi työni tavoite oli sen levitettävyyden. Toivon, että työni myötä kriisiviestintä huomioidaan ainakin kaikissa Lahden seudun nuorisopalveluissa sekä se voisi toimia apuna kriisiviestintäsuunnitelmien laatimisessa.</p>	
Asiasanat Kriisit, Kriisiviestintä, Media, Maine, Nuorisotyö	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Marita Minkkinen	Number of Pages 43 and 20 appendices
Title Do you have a crisis communications plan? A crisis communication plan for Hollola Youth Service	
Supervisor(s) Juha Nikkilä	
Subscriber and/or Mentor Hollola Youth Services /Johanna Kalliomaa	
Abstract <p>The objective of this thesis was to create a crisis communication plan for Hollola Youth Service and allowing and increasing the organization's communicative skills in the case of crisis. Multiple risk situations are surrounding us and in the worst case scenario risks might lead into the situation of crisis. Communication is one of the key elements in the crisis management as well as it's a key factor in secondary consequences. Considered methods in the crisis communication plan will increase the communication skills within unexpected events.</p> <p>The thesis was a functional thesis and it includes a report section and a productive based plan for the plan of crisis communication. The thesis was commissioned by Hollola Youth Service which I have been an employer for over ten years. In the final report I shall introduce the crisis communication plan's importance and I'll explain the concepts of the crisis communication, image reputation of the Hollola Youth Service and the media and I'll present the process of making the communication plan of crisis.</p> <p>The crisis communication is not only communicative skill with in a situation of crisis. The other important components in the plan of communication crisis are prevention and preparation knowledge and skills. The product consists of nine chapters: Identify the crisis, the crisis communications, the youth service communications, the early precautions, the preparedness, behavior and action in crisis events, dissemination of information, the media and publicity, the emergency conditions and the disturbances.</p> <p>The thesis product has an appendix of the quick reference guide which works as a summarized checklist on how to communicate within a crisis situation as well as listings of print contact information with regards of laws and other important documents. The crisis communication plan has been prepared by combining judicious and reasoned foundation of knowledge and practical experience in the information.</p> <p>The crisis communication plan has been affected the content of the source literature, justified the book knowledge and practical experience. The thesis information has been gathered from the resource books, thesis, the early made plans, discussions and experience information and earlier crisis communication plans and related to one's own work as well as gathered information of experiences by interviewing young professional. Combining all the elements above I have made this thesis of content crisis communication plan.</p> <p>The thesis' crisis communication plan was evaluated by the working community and the plan was seen as well as pragmatic and useful. The thesis has liability to be presented for the management of local government and municipal boundaries. One of my goals was create a plan that has ability for easy usage and spread ability. I hope that my work will be worthy of consideration at least among the Lahti region's Youth Services. Hopefully it will also help the process of future communication planning.</p>	
Keywords Crisis, Crisis Communication, Media, Reputation, Youth Work	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 HOLLOLAN NUORISOPALVELUJEN KRIISIViestINTÄ	6
2.1 Hollolan nuorisopalvelut	6
2.2 Alkutilanne	8
2.3 Toiminnallinen opinnäytetyö kehittämisen välineenä	9
2.4 Opinnäytetyön rajaus ja tehtävän määrittely	10
3 KRIISI, KRIISIViestINTÄ, MAINE JA MEDIA	12
3.1 Kriisi ja kriisiviestintä	12
3.2 Kriisiviestinnän tavoitteet	13
3.3 Maine	14
3.4 Media	15
4 KRIISIViestINTÄSUUNNITELMAN TEKOPROSESSI	18
4.1 Menetelmät	18
4.2 Suunnitelmiin perehtymistä	21
4.3 Kokemustietoa Lahdesta	25
4.4 Kokemustietoa Tuusulasta	27
4.5 Työyhteisö työstää suunnitelmaa	28
5 HOLLOLAN NUORISOPALVELUIDEN KRIISIViestINTÄSUUNNITELMA	32
5.1 Tunnista kriisi	33
5.2 Kriisiviestintä	34
5.3 Ennakointi	34
5.4 Nuorisopalveluiden tavanomainen viestintä	34
5.5 Valmistautuminen	35
5.6 Kriisitilanteessa toiminen	35
5.7 Tiedottaminen	36
5.8 Media ja julkisuus	36
5.9 Poikkeusolot ja häiriötilanne	37
5.10 Lähteet ja liitteet	37
6 ARVIOINTIA JA POHDINTAA	38
LÄHTEET	42
LIITEET	44

1 JOHDANTO

”Onko teillä viestintäsuunnitelma tai viestintästrategia, joissa on oma osansa kriisiviestinnällä? Onko tällaisesta puhuttu, mutta ei ole vielä tehty? Vai onko edes ollut puhetta?” Näillä lauseilla alkoi kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelman yhteisöpedagogin yhteisiin opintoihin sisältyvän viestinnän ja markkinoinnin perusteiden jaksotehtävä. Itse tehtävänä oli selvittää ja pohtia, ainakin yhtä tieteellistä lähdettä käyttäen, miten omassa organisaatiossa on huomioitu viestinnän yksi tärkeä osuus eli kriisiviestintä.

Olen toiminut Hollolan kunnan nuorisotyöntekijänä vuodesta 2000 asti. Minun työyksikössäni, Hollolan nuorisopalveluissa, keskusteltiin ensimmäisen kerran kriisiviestinnästä jaksotehtäväni myötä. Mitkä kaikki kriisit nuorisopalveluita voi kohdata? Kuka viestii kriisitilanteessa ja kenelle? olivat kysymys mihin emme olleet miettineet vastauksia.

Kunnalta ja sen yksiköiltä odotetaan tehostettua viestintää, kriisiviestintää, jos organisaatiossa tai sen ympäristössä tapahtuu jotakin poikkeavaa, jotain mikä vaikuttaa ihmisiin, uhkaa henkeä tai terveyttä ja ylittää median kynnyksen. (Suomen Kuntaliitto 2009, 7.)

Yhä useammin tapahtuu erilaisia kriisejä ja viestintä on yksi keskeinen kriisin hoitamiseen ja jälkiseurauksiin vaikuttavista tekijöistä. Viestintää on syytä suunnitella, koska harkitut kriisiviestinnän menettelytavat helpottavat oleellisesti yllättävien tilanteiden viestintää. (mt., 5.)

Työurani aikana työyksikössäni ei ole sattunut suuria kriisejä, jotka olisivat vaatineet tehostettua viestintää. Menneeseen ei kuitenkaan kannata tuudittautua vaan on parempi varautua mahdollisimman hyvin tulevaan. Uutisia lukiessa, kuunnellessa, katsellessa voi vain todeta, että milloin vain voi tapahtua lähes mitä vain.

Minä olen nuorisotyöntekijänä työni kautta tekemisissä hyvin erilaisten sekä eriikäisten ihmisten kanssa. Viestintä on tärkeässä roolissa työssäni, mutta kriisiviestin-

tään ei työyksikölläni ole suunnitelmaa. Tähän käytännön ongelmaan päätin tarttua opinnäytetyöni myötä ja laatia Hollolan nuorisopalveluille suunnitelman kriisiviestintään.

2 HOLLOLAN NUORISOPALVELUJEN KRIISIVIESTITÄ

Opintojeni myötä havaitsin työyksikössäni kehittämiskohteen. Työyksiköltäni puuttui kriisiviestintäsuunnitelma. Koin kriisiviestinnän aiheena mielenkiintoiseksi ja ehdotin työyhteisölleni, että voisin toiminnallisena opinnäytetyönä tehdä yksiköllemme kriisiviestintäsuunnitelman. Näin pystyin luontevasti yhdistämään työni ja ammattikorkeakouluopintoni ja kehittämään omaa ammatillista osaamistani sekä työyksikköni valmiutta kriisiviestinnän osalta.

2.1 Hollolan nuorisopalvelut

Hollolan nuorisopalvelut kuuluvat Hollolan kunnan sivistystoimialan alaisuuteen yhdessä varhaiskasvatus- ja päivähoitopalveluiden, koulutoimen sekä kirjasto ja kulttuuripalveluiden kanssa (Hollola 2012). Hollolan nuorisopalveluiden tehtävä on vastata Hollolan ja Kärkölän kuntien nuorisopalveluiden järjestämisestä (Hollolan nuorisopalvelut 2011, 6).

Nuorisotyö ja -politiikka kuuluvat kunnan tehtäviin. Nuorisolaki (27.1.2006/722006) määrittelee, että kunnan nuorisotyöhön ja -politiikkaan kuuluvat nuorten kasvatuksellinen ohjaus, toimintatilat ja harrastusmahdollisuudet, tieto- ja neuvontapalvelut, nuorisoyhdistyksien ja muiden nuorisoryhmien tuki, liikunnallinen, kulttuurinen, kansainvälinen ja monikulttuurinen nuorisotoiminta, nuorten ympäristökasvatus sekä tarvittaessa nuorten työpajapalvelut tai muut paikallisiin olosuhteisiin ja tarpeisiin sopivat toimintamuodot.

Lisäksi Valtioneuvosto hyväksyy joka neljäs vuosi nuorisopolitiikan kehittämissuunnitelman, joka sisältää valtakunnalliset nuorisopolitiikan tavoitteet sekä suuntaviivat lää-

nien ja kuntien nuorisopoliittiselle ohjelmatyölle. Nuorisotyötä ja -politiikkaa tulee toteuttaa moniammatillisena yhteistyönä paikallisten viranomaisten sekä yhteistyönä nuorten, nuorisoyhdistysten ja muiden nuorisotyötä tekevien järjestöjen kanssa. (mt.,)

Hollolan nuorisopalveluiden perustehtävä on tarjota nuorille laadukasta, nuorten vapaaehtoisuuteen perustuvaa ohjausta, tukea ja toimintaa. Nuoria kohdataan heidän vapaa-ajalla; nuorisotiloissa, nuorisotapahtumissa, retkillä, leireillä, sosiaalisessa mediassa. Kouluaikana tapahtuva nuorten kohtaaminen on lisääntynyt erilaisten toiminnallisten tuntien, valistustuntien ja välituntitoiminnan myötä. Tehtävänä on myös edistää nuorten ja perheiden hyvinvointia. (Hollolan nuorisopalvelut 2011a, 6-9.)

Hollolassa nuorisotyötä toteutetaan moniammatillisena yhteistyönä sekä yhteistyössä nuorten ja nuorisotyötä tekevien järjestöjen kanssa. Monia toimintoja on järjestetty seutuyhteistyönä Lahden seudun eri kuntien kanssa vuodesta 2005 alkaen. Nuorisotyön on nähty yhä enenevässä määrin olevan vastaamista nuorten monipuolistuviin ongelmiin ja laajeneviin tuen tarpeisiin. Ennaltaehkäisevän ja sosiaalisen nuorisotyön merkityksen on nähty kasvavan. Ennaltaehkäisevällä nuorisotyöllä tarkoitetaan hyvinvointipalveluja, jotka sisältävät varhaisen tuen, varhaisen puuttumisen ja yleisen ennaltaehkäisyn. Sosiaalisella nuorisotyöllä tarkoitetaan lasten ja nuorten lähtökohdista rakentuvaa ennaltaehkäisevää, sekä korjaavaa moniammatillista työtä. Sillä pyritään vaikuttamaan nuoren ajankohtaisiin ongelmiin kokonaisvaltaisella vahvistamisella ja sitä kautta hyvinvoinnin lisäämisellä. (mt., 5-9.)

Työyhteisömme on yhdessä päättänyt nuorisopalveluiden arvot: luotettavuus, suvaitsevaisuus, kasvatuksellisuus, aktiivisuus. Olemme luotettava palvelun tarjoaja. Toimintaa toteuttavat ammattitaitoiset aikuiset, jotka noudattavat yhdessä sovittuja pelisääntöjä. Toiminta on turvallista ja lapset ja nuoret voivat luottaa palveluiden laatuun sekä työntekijöihin. Luotettavuus näkyy myös toimiessamme yhteiskumppanina eri sidosryhmissä. Ennakoimme tulevia haasteita ja olemme muuntautumiskykyisiä. (Hollolan nuorisopalvelut 2011b, 4.)

Hollolan nuorisopalveluissa työskentelee vakituisesti kaksi nuoriso-ohjaajaa Hollolassa, joista minä olen toinen, sekä kaksi nuoriso-ohjaajaa Kärkölässä. Lisävahvistukseksi on nuorisotiloille palkattu tuntityöntekijöitä. Esimiehenä toimii nuorisosihteeri.

Nuorisopalvelut toimivat myös harjoittelupaikkana alan opiskelijoille sekä työkokeilijoille. Vakituisten työntekijöiden määrän vuoksi jokainen työntekijä on merkityksellisessä asemassa ja yhteisvastuussa eri toimintojen järjestämisestä.

Nuorisotyöntekijän työtä ja vastuuta on kuvattu osuvasti Opetushallituksen ylläpitämällä koulutusnetti-sivustolla. Sivustojen mukaan nuorisotyöntekijä kohtaa työssään kaikenikäisiä ihmisiä eri toimintojen myötä ja työssä painottuvat vastuukysymykset. Työtä tehdään usein normaalin virka-ajan ulkopuolella ja vaihtelevissa olosuhteissa, esimerkiksi leireillä ja retkillä. Työntekijät ovat psyykkisessä sekä fyysisessä vastuussa asiakkaiden turvallisuudesta. (Opetushallitus 2012.)

2.2 Alkutilanne

Olen ollut Hollolan nuorisopalveluissa töissä yli kymmenen vuotta, enkä ole kuullut puhuttavan työpaikallani kriisiviestinnästä, ennen kuin itse otin sen puheeksi tammi-kuussa 2011. Hollolan nuorisopalveluilla ei ole myöskään minkäänlaista viestintäsuunnitelmaa. Viestintäsuunnitelmien puuttuminen sai minut tiedustelemaan sivistystoimenjohtajalta toimialamme viestintään liittyviä suunnitelmia. Sivistystoimenjohtajan mukaan tavoitteena on tehdä viestintäsuunnitelma koko kunnan osalta vuoden 2011 aikana ja kriisiviestintä tulee olemaan osa sitä (Ruotsalainen 2011).

Tiedustellessani toimialamme viestintäsuunnitelmia, selvisi, että koulun ja kodin väliseen viestintään oli tekeillä oma viestintäkäsikirja. Käsikirjassa on käsitelty viestinnän eri välineitä ja muotoja, jotka mahdollistavan koulun ja kodin välisen yhteydenpidon. Käsikirjassa on hyvin konkreettisia ohjeita, kuinka toimia viestinnällisesti eri tilanteissa. Yhdessä käsikirjan luvussa käsitellään viestintää huoltajille kriisi- ja erityistilanteissa. (Plit-Rehula 2011.)

Nuorisopalveluiden kohderyhmää ovat samat lapset, nuoret ja perheet kuin koulujenkin. Tekeillä olevaan viestintäkäsikirjaan tutustuminen vahvisti käsitystäni, että myös nuorisopalveluissa tulisi sopia viestinnän eri käytännöistä. Vaikka kuntaan on tulossa yhteinen viestintäsuunnitelma, on mielestäni perusteltua tehdä nuorisopalveluille oma kriisiviestintäsuunnitelma. Koko kuntaa koskevassa viestintäsuunnitelmassa ei pysty-

tä yksityiskohtaisesti huomioimaan eri työyksiköitä. Nuorisopalvelut eroavat sivistystoimialan muista yksiköistä monella tavalla. Nuorisopalvelut on toimialan pienin yksikkö, toimintamuotoja on lukuisia ja toiminta ajoittuu pääosin yleisen virka-ajan ulkopuolelle. Samalla kannalla oli esimieheni, hänen mielestä kaikilla yksiköillä olisi hyvä olla oma kriisiviestintäsuunnitelma (Kalliomaa 2011).

Onko lähimmillä yhteistyötahoillamme jo kriisiviestintäsuunnitelmat? Tiedustelussa selvisi, että sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen alaisella erityisnuorisotyöllä ja seurakunnalle ei ole erillisiä kriisiviestintäsuunnitelmia. Seurakunnalle oli juuri valmistunut uusi valmiussuunnitelma ja sen mukaisesti kriisiviestintä tapahtuu kirkkoherran johdolla tiedottajan toimesta. (Tuukkanen 2012, Petsalo 2012.) Lähikuntien nuorisotyöntekijöistä koostuvista eri seututyöryhmissä en ollut kuullut puhuttavan kriisiviestinnästä tai -suunnitelmista, joten tiedustelin asiaa neljän naapuri kunnan nuorisopalveluiden esimiehiltä. Tiedustelun tuloksena sain luettavakseni Lahden nuorisopalveluiden kriisiviestinnän ohjeen sekä Orimattilan kaupungin nuorisotila Jymyllin kirkon kirkon kriisiviestintäsuunnitelman. Tiedustelussa selvisi, että emme ole seudulla ainut nuorisopalvelujen yksikkö, keneltä puuttuu suunnitelma kriisiviestintään.

2.3 Toiminnallinen opinnäytetyö kehittämisen välineenä

Humanistisen ammattikorkeakoulun opinnäytetyöoppaan (2010, 4) mukaan ammattikorkeakoulujen opinnäytetyöt ovat työelämän kehittämistehtäviä tai muita projektiluontoisia töitä.

Hyvä opinnäytetyönaihe on sellainen, jonka idea nousee koulutusohjelman opinnoista ja jonka avulla opiskelija pystyy luomaan yhteyksiä työelämään sekä syventämään omia tietoja ja taitoja jostakin itseä alalla kiinnostavasta aiheesta (Vilkkä & Airaksinen 2003,16). Opinnäytetyöni aihe pohjautuu opintojeni jaksotehtävään selvittää oman organisaation kriisiviestintää. Opintojakson aihe tuntui heti mielenkiintoiselta ja aiheen kiinnostavuutta lisäsi tieto, että työyksikölläni ei ole yhteisesti sovittuja ohjeita kriisiviestintään.

Tutkimuksellisen opinnäytetyön työn sijaan opinnäytetyö voi olla myös toiminnallinen, jolloin siinä yhdistyvät jokin käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnän keinoin. Alasta riippuen toiminnallinen osuus voi olla esimerkiksi ammatilliseen käytäntöön suunnattu ohje, ohjeistus tai opastus. (mt., 9.) Minun tapauksessa se on suunnitelma kriisiviestintään.

Vaikka viestinnän koulutukseni rajoittuu viestinnän perusteisiin, koin, että pystyisin itsenäisesti ja syvällisesti perehtymään tähän työelämälähtöiseen aiheeseen ja yhdistämään luontevasti teorian ja käytännön toimivaksi suunnitelmaksi koko työyksikölleni. Pitkä työhistoriani nuorisopalveluissa on kasvattanut käytännön osaamistani sekä nykyiset opintoni ammattikorkeakoulussa on antanut tietotaitoa kehittämistyöhön.

Työelämään liittyvien tutkimusten yksi tavoite on teorian, kokemuksen ja ammattikäytäntöjen yhdistäminen. Tutkimuksen avulla voidaan luoda yhteinen keskustelukulttuuri, jonka avulla voidaan ylläpitää, luoda ja muuttaa käytäntöjä sekä toiminta ja ajattelutapoja. (Vilka 2005, 13–14.) Tähän tähtään opinnäytetyölläni, vaikka se ei varsinaisesti ole tutkimus vaan ennemminkin kehittämistoimintaa. En pyri vastaamaan tiettyihin tutkimuskysymyksiin vaan kehittämään käytännön toimintaa (Toikko & Rantanen 2009, 156).

2.4 Opinnäytetyön rajaus ja tehtävän määrittely

Opinnäytetyöni tavoite on luoda toimintamalli Hollolan nuorisopalveluiden kriisiviestintään ja parantaa sen myötä omaani ja koko yksikkömme viestinnällistä aloitekykyä kriisitilanteissa. Tarkoituksena on myös samalla kartuttaa omaa sekä työyksikköni tieto- ja osaamisvarastoa kriisiviestinnästä.

Aluksi sekoitin kriisiviestintäsuunnitelman ja kriisisuunnitelman toisiinsa. Opinnäytetyösuunnitelmaani olen kirjoittanut tuottavani kriisiviestintäohjeistuksen Hollolan nuorisopalveluille, joka on helposti sisäistettävä ohje miten toimia mahdollisissa kriisitilanteissa. Kriisitilanteessa toimiminen on paljon muutakin kuin viestintää ja näin ollen kriisisuunnitelma olisi huomattavasti laajempi kokonaisuus kuin kriisiviestintäsuunni-

telma. Opinnäytetyöni työmäärän pitämiseksi kohtuullisena, päätin tehdä kriisiviestintäsuunnitelman.

Kriisiviestintä ei ole kuitenkaan viestintää pelkästään kriisin aikana, vaan siihen kuuluu myös ennakointi ja valmistautuminen kriisiviestintään. Mitä enemmän valmisteluja on takanapäin, sitä enemmän jää aikaa ja voimia tilanteenhallintaan kriisitilanteessa. (Karhu & Henriksson 2008, 31, 50.) Nuorisotyössä ennaltaehkäisevyys on ominainen tapa toimia ja koin sen tärkeäksi näkökulmaksi myös tulevaan suunnitelmaan.

Opinnäytetyösuunnitelmaa tehdessä pohdin erilaisia rajauksia työlleni. Olisiko suunnitelma nuorisotalokohtainen, kuten naapurikunnasta saamani kriisisuunnitelma on? Luovuin kuitenkin heti alkuunsa näin suppeasta rajauksesta, koska Hollolan nuorisopalveluiden toiminta ei keskity pelkästään nuorisotaloille ja tavoite on, että työntekijät osaavat kaikissa tilanteissa toimia sovitusti viestinnän osalta.

Mietin myös kuntakohtaista rajausta. Hollolan nuorisopalvelut on hoitanut Kärkölän kunnan nuorisopalvelut ostopalveluna vuoden 2009 alusta. Tällöin Kärkölän kunnan nuoriso- ja vapaa-ajanohjaajat siirtyivät Hollolan kunnan palvelukseen, mutta varsinainen työpiste säilyi Kärkölän kunnan puolella. Kuvaisiko opinnäytetyöni Hollolan kunnan puolelle kohdennettua kriisiviestintäsuunnitelmaa, jonka liitteeksi tarkoitus tulla hyödyllisiä yhteystietoja kriisiviestinnän kannalta? Nuorisopalveluiden koko henkilökunta huomioiden, tulisi molempien kuntien puolelle tehdä tällöin suunnitelmat, koska osa työyksikömmme henkilökunnasta työskentelee Kärkölän kunnan puolella. Asiaa enemmän pohtiessani nolottaa, että edes ajattelin aluksi näin rajoittuneesti. Ajattelutapani kuvastaa, kuinka pitkä ja haasteellinen prosessi eri työyksiköiden yhdistyminen voi olla. Sopeutumiseen ja uudella tavalla ajattelemiseen voi mennä vuosia.

Lopulta päädyin ratkaisuun tehdä suunnitelman kriisiviestintään, joka ei ole sidoksissa työpisteisiimme tai työntekijöihin. Tavoite on tehdä helposti sisäistettävä suunnitelma Hollolan nuorisopalveluiden kriisiviestintään. Lisäksi työni tavoite on toimia kriisiviestintäsuunnitelmien laatimisen innostajana niille Lahden seudun nuorisopalveluiden yksiköille, miksei muillekin, keillä ei suunnitelmaa kriisiviestintään vielä ole.

3 KRIISI, KRIISIVIESTINTÄ, MAINE JA MEDIA

Monenlaiset tilanteet saattavat johtaa organisaation tai yksittäisen ihmisen lehtien etusivuille tai television iltauutisiin. Median tekninen muutos on tehnyt kriisiviestinnän entistä tarpeellisemmaksi. (Karhu & Henriksson 2008, 22-23).

Lähes poikkeuksetta kriisit vaikuttavat organisaation julkisuuskuvaan ja maineeseen. Kielteinen julkisuus on uhka organisaation maineelle. Hyvä maine toimii taas puskurina kriisiviestinnässä, sillä hyvämaineisesta ei uskota pahinta ainakaan heti. (Korpiola 2011, 48–49.)

3.1 Kriisi ja kriisiviestintä

Media auttaa meitä mielikuvan luomisessa kriiseistä, uutisoimalla katastrofeista, onnettomuuksista, uhkatilanteista, häädystä, ihmisten tekemistä virheistä, töppäyksistä.

Sivistyssanakirjassa hakusanalla kriisi on useita merkityksiä:

- 1) Vaarallinen taitekohta, vakava jännitystilä, murros, äkkimuutos.
- 2) Taudin käänne.
- 3) Ankarä taudinkohtaus. Sanan alkuperä, etymologia, on Kreikan krisis-sana, joka tarkoittaa 'ratkaisu' (Turtia 2005, 293).

Nettipalvelu synonyymit.fi antaa kriisi-sanalle 23 eri synonyymia:

uhkatilanne, vaaranaika, jännitystilä, talouspula, uhka, mahdollisuus, vaara, katastrofi, pula, muutos, ahdinko, hätä, sotku, pulma, hätätilä, kiireellinen tilanne, totuuden hetki, ei paluuta, käännekohta, kryzys, krise, rahoituskriisi, finanssikriisi (SuomiSanakirja.fi2012).

Sana kriisi on määritelty lukemattomilla eri tavoilla eri lähteissä. Sanana se on monimerkityksinen ja merkitsee yleensä aina jotakin kielteistä. Kriisi poikkeaa jollakin tavalla normaalista tilasta, on poikkeustilanne. Siihen liittyy yleensä jokin uhka ja sillä voi olla vakavia seuraamuksia. (Lehtonen 2009, 37-39.)

Kriisi voi kehittyä hitaasti tai syntyä täysin odottamatta. Äkilliset onnettomuudet, väkivallanteot tai uhkailut, työntekijän tekemä virhe, joka saa julkisuutta ovat vain muutama esimerkki erilaisista kriiseistä. (Suomen Kuntaliitto 2009, 8-9.)

Kriisin käsite on hyvä mieltää laajana ja ymmärtää, että mikään organisaatio ei ole nykypäivänä turvassa kriiseiltä. Erilaiset riskit ympäröivät meitä kaikkialla ja toteutuessaan ne voivat merkitä kriisiä. (Karhu & Henriksson 2009, 14, 24.)

Kriisitilanteessa tiedon tarve kasvaa ja tarvitaan tehostettua viestintää, kriisiviestintää. Viestintä on tärkeässä asemassa kriisin vahinkojen minimoimisessa ja laajenemisen estämisessä. Oikeanlainen ja oikea-aikainen viestintä on yksi keskeisistä kriisin hoitamiseen ja jälkiseuraamuksiin vaikuttavista tekijöistä. (Suomen Kuntaliitto 2009, 5-6.)

Tärkeää on myös muistaa, että kunnan viestintään luotetaan. Kunnan eri toimijoiden on tiedettävä oma vastuunsa viestiä poikkeavassa tilanteessa niin organisaatiossa kuin omille kohderyhmille. (mt., 12.) Nuorisopalvelut ovat osa kunnan toimintaa ja nuorisotyöntekijöiden tulee osata kantaa vastuunsa viestinnästä.

3.2 Kriisiviestinnän tavoitteet

Kuntaliiton toimittamassa oppaassa: Varaudu, Opas kunnan viestintään kriisi- ja erityistilanteissa (2009, 7) listataan kriisiviestinnän tavoitteet seuraavasti:

Varmistaa ihmisten turvallisuus. Hengen ja terveyden turvaaminen on ensisijainen tehtävä, jossa viestintä on tärkeässä asemassa. Onnettomuuden ja muun kriisin vahinkojen minimoiminen ja laajenemisen estäminen edellyttävät myös nopeaa viestintää.

Turvata organisaatioiden toimintaedellytykset. Kriisissä pitää turvata kunnan ja organisaatioiden vastuulla oleva toiminta. Kriisiviestinnän tarkoituksena on turvata, että työntekijät pystyvät suoriutumaan työstään mahdollisimman hyvin.

Tiedottaa palvelujen järjestelyistä. Kansalaiset tarvitsevat tietoa palvelujen jatkumisesta ja mahdollisista poikkeusjärjestelyistä. Järjestelyistä tulee päättää ja viestiä nopeasti, ja tietoa pitää toistaa tarpeeksi. Suoraa neuvontapalvelua pitää tehostaa.

Varmistaa, että julkisuudessa on totuudenmukainen mielikuva tilanteesta. Totuudenmukainen mielikuva varmistetaan oma-aloitteisuudella ja

avoimuudella. Ensimmäinen viesti määrää yleensä julkisuuden suunnan ja sävyn. Luotettava viestintä ylläpitää luottamusta ja mainetta.

Ennakoida mahdolliset kriisit ja valmistautua niihin hyvissä ajoin. Paras tapa ennakoida ja estää kriisit on tunnistaa ne hyvissä ajoin. Viestintä välittää ennakointitietoa ja hälventää tarpeettomia kriisin aineksia.

Koin, että tavoitteet tulee huomioida kriisisuunnitelman laadinnassa. Tavoitteiden saavuttamista tulee pohtia käytännöntasolla: kuinka varmistaa ihmisten turvallisuus? Kuinka työntekijä pystyy suoriutumaan kriisitilanteessa mahdollisimman hyvin? Kuinka nopea tiedottaminen hoituu? Kuka antaa ensimmäisen viestin julkisuuteen?

3.3 Maine

Maine on sanana helppo ymmärtää ja harvoin se ymmärretään väärin. Jos jollakin on huono maine, on suhteellisen selkeää, mitä sillä tarkoitetaan. Organisaation maine syntyy, kun se ja sen sidosryhmät kohtaavat erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Näissä kohtaamisissa ihmiset tekevät tulkinnan organisaation toiminnasta ja nämä tulkinnat rakentavat organisaatiosta muodostuvia mielikuvia, joista muodostuu organisaation maine. (Aula & Heinonen 2002, 35, 90-92.) Ihmiset eivät läheskään aina pysty kertomaan, mihin mikäkin heidän mielikuva tai käsitys perustuu. Mielikuvat syntyvät ja muotoutuvat itse koetun, nähdyn ja luetun perusteella sekä lisäksi niihin vaikuttaa se mitä muut ihmiset kertovat ja miten eri mediat asiaa käsittelevät. (Juholin 2009, 48.)

Mielikuvat ohjaavat ihmisten käyttäytymistä. Mielikuvat vaikuttavat siihen, minkälaisia valintoja ihmiset tekevät, miten he tekevät päätöksiä, miten he suhtautuvat johonkin asiaan ja miten he toimivat tietyissä tilanteissa. Jos ihmisellä ei ole omakohtaista kokemusta, he tekevät valintansa mitä suurimmissa määrin toisten ihmisten suositusten ja kuulemiensa tarinoiden eli kohteen maineen perusteella. (Aula & Heinonen 2002, 14, 36-38.)

Maine vaikuttaa siihen, kuinka hyvänä organisaatiota pidetään. Hyvä maine rakentaa luottamusta ja tuo arvostusta, huonoista kokemuksista taas kerrotaan toisille ja huonomaineista paikkaa kartetaan. (Aula & Vehkalahti & Äikäs 2009, 13,19.) Jos asiaa

ajattelen oman työni kannalta, olisi epäsuotuisaa, jos esimerkiksi nuorisotilaa pidettäisiin huonomaineisena ja siksi siellä ei kävisi nuoria. Tällöin tiloilla ei tapahtuisi nuorisotyöntekijän ja nuoren välistä kohtaamista. Hollolan nuorisopalvelut ovat määritelleet vuoden 2012 yhdeksi painopistealueekseen lasten ja nuorten kohtaamisen ja kasvatuksellisen nuorisotyön vahvistamisen (Hollolan nuorisopalvelut 2011a, 6-7). Nuorisotalotyö on yksi tärkein nuorten kohtaamisen muoto Hollolan nuorisopalveluissa ja esimerkiksi minun viikoittaisesta työajastani kuluu sen merkeissä yli puolet.

On hyvä tiedostaa, että organisaatio voi vaikuttaa maineeseensa toiminnallaan sekä viestinnällään. Kaikki näkyvä, kuuluva tai muuten aistittavissa oleva luo kuvaa organisaatioista kaiken aikaa. Ei ole sama miltä toimitilat, nettisivut näyttävät, miten työntekijät käyttäytyvät, puhuvat. Kaikki luovat mielikuvaa organisaatiosta. (Juholin 2009, 48.) Koen että työyksikkömme työntekijämäärän vuoksi asia on entistä tärkeämpi ottaa huomioon työyksikössämme.

Hyvä maine on olemassaolon oikeutus ja merkki luottamuksesta. Luottamus ei synny itsestään vaan sitä on määrätietoisesti rakennettava. (Aula & Heinonen 2011, 200.) Mielikuvat ja kokemukset muuttuvat melko hitaasti, ja sen vuoksi rakennettu maine vaikuttaa kriisin hetkellä ratkaisevasti maineenhallintaan. Myönteisen peruskäsityksen organisaatiosta omaava on ymmärtäväisempi organisaatiota kohtaan kriisissä. (Korpiola 2011, 49.)

Työyksikkönä haluamme olla tunnettu ja tunnustettu toimija kunnan palvelukentässä. Teetämme kyselyitä eri kohderyhmille säännöllisesti, saadaksemme palautetta työn palvelevuudenkehittämiseksi. Viimeksi teetetty kysely oli suunnattu toimintojamme käyttävien lasten ja nuorten huoltajille. Vastausten perusteella suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä järjestämäämme toimintaan. Palvelujen koettiin tukevan perheiden arkea ja toiminta koettiin turvalliseksi. (Hollolan nuorisopalvelut 2011c.)

3.4 Media

Median toiminnan ymmärtäminen auttaa ennakoimaan kriisin aikana tulevia tapahtumia ja varautumaan niihin. Aluksi on hyvä ymmärtää, että paljastaessaan tai kirjoit-

taessaan yhteisön kriisistä, media tekee sille kuuluvaa tehtävää. Median tehtävä on kertoa asioista tiedonjanoisille ja uteliaille lukijoilleen, katselijoilleen, kuuntelijoilleen. (Karhu & Henriksson 2008, 76, 120).

Vahinko, onneton sattuma, laiminlyönti, määräysten rikkominen, rikos, moraalittomuus voi johtaa lehtien etusivulle ja television iltauutisiin. Mitättömän pieni asia voi paisua skandaaliksi, joskus taas isompikin asia voi jäädä uutisoimatta. Etukäteen on vaikea ennustaa asian, tapahtuman, tilanteen saamaa julkisuuden määrää ja sävyä. (mt., 14-15, 19, 23-24.)

Uutiset noudattelevat yleensä tiettyjä peruslinjoja, mutta loppupelissä uutinen voi olla mikä tahansa asia, jonka media määrittää uutiseksi. Yleisesti mediaa kiinnostaa lähellä tapahtuvat, ajankohtaiset, ainutkertaiset, epätavalliset asiat. Ihmiset, erityisesti lapset ovat aina hyvä uutisaihe. Tunteisiin vaikuttavat aiheet, yleisöä kiinnostavat ja ihmisille tärkeät aiheet saavat myös palstatilaa. Uutinen voi olla myös juoru, huhu tai arvailu. Liioittelu ja paisuttelu kuuluvat myös asiaan. (mt., 51, 87, 89-91.)

Median tekninen muutos tekee kriisiviestinnästä entistä tärkeämpää. Nykyteknologia mahdollistaa jatkuvan uutisvirran. Uutisia päivitetään kaiken aikaa ja kriisitilanteiden pienetkin kehitysvaiheet julkistetaan välittömästi Internetissä. Media toimii ympäri vuorokauden, vuoden jokaisena päivänä. (mt., 22, 51.) Lisäksi perinteinen joukkotiedotuksen malli on murtunut. Internetin ja sosiaalisen median ansiosta kuka vain voi kommentoida, muokata ja tuottaa uutisia sekä luoda omia kanavia ja verkostoja, joiden kautta tieto leviää. (Korpiola 2011, 15.)

Mediaseuranta on nykypäivänä tärkeää ja sitä ei tule laiminlyödä. Organisaation tulisi havaita toimintaympäristössään tai sosiaalisen median keskusteluissa syntyvät teemat ajoissa, jotka voivat vaikuttaa organisaation maineeseen tai olla käynnistämässä kriisejä. Varhaisella puuttumisella voidaan pyrkiä vaikuttamaan keskusteluihin ja korjata vääriä käsityksiä. (mt., 82-84.) Paikallislehtien ja niiden nettisivujen lukeminen sekä Facebook-työprofiilin omaaminen ei ole turhaa vaan nykypäivänä tarpeellista ennakkointia.

Yksi median muutos on myös visuaalisuuden lisääntyminen. Uutisiin halutaan liittää näyttäviä, dramaattisia kuvia, mieluusti lähikuvia ja kuvia ihmisistä. Kameroita on nykyään kaikkialla ja kuvatuksi, myös videokuvatuksi, voi tulla huomaamattaan. (Karhu & Henriksson 2008, 87-88.)

Suurin paikallislehemme, Etelä-Suomen sanomat, kehottaa nettisivuillaan ihmisiä lähettämään heille kiinnostavia uutisvihjeitä, kuvia, videoita. Lehdessä julkaistavista kuvista ja verkkopalvelun uutisten yhteydessä julkaistuista kuvista maksetaan nettisivuston mukaan 20 euroa. Uutisten yhteydessä julkaistuista videoista maksetaan kertapalkkion, jonka suuruus määräytyy aineiston uutisarvon mukaan. (Etelä-Suomen sanomat 2012.)

Se, että asianosaisilta ei saada kommenttia asiaan, ei estä jutun tekemistä. Parhaiten kriisiviestinnässä onnistuu, jos medialle saa annettua riittävän nopeasti tasapainoisen, virheettömän ja monipuolisen jutun. Uutinen tehdään vastaamalla peruskysymyksiin: mitä, missä, milloin, miksi, millaisin seuraamuksin? (Karhu & Henriksson 2008, 77-78, 83.)

Monipuolisuuden lisäksi jutun tulisi olla rehellinen, mutta silti ei tarvitse aivan kaikkea kertoa. Liikesalaisuudet ja ihmisten yksityisyydensuojaan kuuluvat asiat on pidettävä salassa, vaikka niitä kuinka udeltaisiin. Esimerkiksi onnettomuuden uhrien nimien kertominen toimittajille, ennen kuin poliisi on tavoittanut omaiset, ei käy päinsä. (mt., 81.) Tunteet on otettava erityisesti huomioon viestinnässä. Kriiseissä ihmiset kaipaavat ymmärtämistä ja myötätuntoa. Tunteiden merkitys viestinnässä on yhä tärkeämpää (Korpiola 2011, 62). Lausuntoa antaessa tuleekin miettiä, että ei anna lausuntoa toimittajalle, vaan kenelle asiaa on kertomassa. (Suomen Kuntaliitto 2009, 31).

Kriisitilanteessa toimittaja on vain viestin välittäjä (mt., 31). Median kanssa pätee sama asia kuin muidenkin viestintäsuhteiden kanssa, että ne on parempi rakentaa kuntoon jo ennen kriisiä (Karhu & Henriksson 2009, 77). Kun kriisitilanne koskee kuntaa ja sen palveluja, on viestinnän aloite kunnan vastuulla yhteistyössä tilannetta johtavan viranomaisen kanssa. Kansalaisilla on oikeus tietää ja viranomaisella on velvollisuus kertoa tilanteesta. Toimittaja on tärkeä linkki siinä välissä. (Suomen Kuntaliitto 2009, 6,31.)

Hollolan nuorisopalvelut lähettävät aktiivisesti juttuvinkkejä lehteen ja kutsuvat toimittajia tekemään juttuja eri toiminnoista. Suhteet paikallismediaan on luotu, mutta vasta kriisiviestinnän kautta median toimintaan tutustuessani, ymmärsin tämän olevan hyödyllistä valmistautumista kriisiviestinnän kannalta.

4 KRIISIVIESTITÄSUUNNITELMAN TEKOPROSESSI

Kriisiviestintäsuunnitelman tietoperustana toimi kriisiviestintää, mainetta ja mediaa käsittelevä kirjallisuus, valmiit kriisiviestintä ohjeet sekä aiheesta aiemmin tehdyt opinnäytetyöt. Käytännön kokemustietoa hankin haastattelemalla nuorisovaltuustojen ammattilaisia.

Kriisiviestintäsuunnitelman laatiminen oli kehittämistoimintaa, tähtäsin suunnitelman laatimisella oman työyksikköni toiminnan kehittämiseen. Kehittämistoiminnassa korostetaan nykypäivänä osallisuuden merkitystä. Kehittämistoiminta on sosiaalinen prosessi, joka edellyttää ihmisten aktiivista osallistumista ja vuorovaikutusta. (Toikko & Rantanen 2009, 89.) Työyhteisön kokemustiedolla ja mielipiteillä oli työssäni merkittävä asema. Käytännöllisen suunnitelman saamiseksi omalle työyksikölleni käytin yhtenä menetelmänä osallistavaa dialogia. Pyysin myös säännöllisesti palautetta, jota sain sekä suullisesti että kirjallisesti. Kriisiviestintäsuunnitelman olen lopulta laatinut yhdistämällä tietoperustan ja käytännön kokemustiedon reflektiivisesti, eli harkitusti ja perustellen.

Tässä luvussa kuvaan melko yksityiskohtaisesti joitakin työstöprosessini asiakokonaisuuksia, jotka olen kokenut jollakin tapaa merkityksellisiksi tai kehittämistä vaativiksi. Jotta raporttiosa ei taas kasvaisi liian mittavaksi, kaikkea en voi kuvata yhtä tarkasti.

4.1 Menetelmät

Kriisiviestintää käsittelevä kirjallisuus antaa viitteitä kriisisuunnitelman laadintaan ja toimii suunnitelman laadinnan perustana. Olemassa olevat suunnitelmat ja ohjeet

toimivat myös valintojeni vaikuttajina. Aiheesta aiemmin tehdyt opinnäytetyötä olivat hyödyllistä taustamateriaalia, vaikka ne eivät käsitelleet asiaa nuorisotyön näkökulmasta.

Kokemustietoa ja käytännön näkökulmaa valintojeni tueksi hain haastattelemalla nuorisotyön ammattilaisia. Haastattelu on tiedonhankinnan yksi joustava perusmuoto. Haastattelu on keskustelua, jolla on tarkoitus. Tavanomaisesta keskustelusta haastattelu eroaa sillä, että siinä tähdätään informaation keräämiseen sekä se on ennalta suunniteltua ja päämäärähakuista. Valitsin haastattelun menetelmäksi, koska tiesin sen mahdollistavan tiedonhankinnan suuntaamisen itse tilanteessa. Lisäksi lisäksymysten tekemisen ja vastausten selventäminen on haastattelussa mahdollista. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 11, 34, 42-43.)

Teemahaastattelu on eniten käytetyin aineiston keräämisen tapa toiminnallisissa opinnäytetöissä ja koin itsekin sen soveltuvaksi menetelmäksi. Halusin haastattelemalla tietoa juuri tietyistä teemoista. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tietoa voidaan kerätä myös konsultaationa haastatellen asiantuntijoita. Konsultaatio on vapaamuotoinen tiedonhankintatapa, jolla saadaan suuntaa antavaa tietoa. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 58, 63-64.) Koin haastattelujeni olevan teemallisia konsultaatioita.

Yhdeksi konsultoitavaksi valitsin Lahden nuorisopalveluiden sisäisten palvelujen päällikön Virpi Rantasen. Hän oli lähettänyt minulle Lahden nuorisopalveluiden kriisiviestinnän ohjeen aiemmin sähköpostitse ja viestissään kehotti ottamaan suoraan häneen yhteyttä jos minulla olisi kysyttävää ohjeesta. Tapasimme sovitusti hänen työpaikallaan ja haastattelu oli muodoltaan keskusteleva, jonka lomassa kysyin valmiiksi mietittyjä kysymyksiäni sekä tarkentavia kysymyksiä.

Orimattilan liikunta- ja nuorisotoimenjohtajalta olin saanut Orimattilan nuorisotilan kriisisuunnitelman. Käytännön kokemustietoa kriisisuunnitelmasta olin suunnitellut hankkivani konsultoimalla nuorisotilan pitkäaikaista työntekijää, joka oli tuttu minulle seutuyhteistyön myötä. Haastatteluajankohtaa yrittäessäni sopia puhelimitse, sain kuulla, että hänellä ei ole kokemusta suunnitelmasta. Hänen entinen esimies oli suunnitelman tehnyt, mutta sitä ei ollut käyty työntekijöiden kanssa mitenkään lävitse.

Suunnitelma ei ollut heillä käytössä, joten kokemustietoa häneltä ei ollut saatavilla. (Lindholm 2012.)

Olin toivonut voivani haastatella lähellä olevia seutuyhteistyökumppaneitamme ja saada heiltä kokemustietoa kriisiviestintäsuunnitelman laadintaa. Koska kokemustietoa ei ollut tarjolla kuin Lahden nuorisopalveluilta, otin yhteyttä Tuusulan nuorisopalveluihin.

Tuusulan Jokelassa tapahtui ampumavälikohtaus vuonna 2007, koulukeskuksessa sai surmansa yhdeksän henkilöä. Tuusulan kunnan nuorisotyön päällikkö Sami Paananen on tehnyt tapahtuneeseen liittyvän opinnäytetyön, joka kantaa nimeä Kaveria ei jätetä, Jokelan koulusurmien opetuksia nuorisotyölle. (Paananen 2008.) Hänellä on käytännön kokemusta Jokelan tapauksen myötä vakavasta kriisistä, joten ajattelin häneltä saavani kokemustietoa kriisiviestintään ja siihen valmistautumiseen. Puhelin haastattelin nuorisotyön päällikköä yhdessä sovittuna ajankohtana sekä tein Tuusulan valmiussuunnitelman saatuaani vielä tarkentavia kysymyksiä sähköpostitse.

Työyksikköni viikkopalaverit mahdollistivat työyhteisön kesken asioiden yhdessä pohittamisen ja avoimen keskustelun. Palaveriemme yhteydessä keskustelimme kriisiviestintäsuunnitelmasta laajemmin kaikkiaan neljä kertaa. Lähestymistapani palavereissa oli sekä osallistava että dialoginen. Dialogilla tarkoitetaan keskustelua. Työyhteisösämme keskustelu on arkipäivää ja sisältyy lähes kaikkeen tekemiseen. Jokainen saa tuoda omia näkemyksiään esiin, kuunnella ja kommentoida. (Juholin 2010, 112.) Tein myös perusteltuja ehdotuksia työyhteisölleni pohjaten keräämääni tietoon. Asioita lähestyttiin monesti vastavuoroisen ihmettelyn kautta, jolloin vuorovaikutus oli rinnakkaista. En kokenut etuoikeutettua valtaa ratkaista asioita työyhteisöni puolesta yksin vaan luotin siihen, että vuorovaikutus tuottaa lopulta sellaisen ratkaisun, jonka kaikki osapuolet voivat hyväksyä. (Toikko & Rantanen 2009, 91-93.)

Koska jokainen työyhteisön jäsen on saanut vaikuttanut suunnitelman sisältöihin ja tekemämme sopimukset ovat syntyneet yhteisten keskustelujen myötä, en erottele kenenkään yksittäistä osallistumista. Jokainen työyhteisön jäsen tiesi tämän myös jo ennen ensimmäistä työstökertaa.

Tallensin haastattelut sekä työyhteisötapaamisten keskustelut kännykkäni äänitystoiminnolla. Tallentamiseen olin kysynyt ja saanut kaikilta osapuolilta luvan. Kaikki myös tiesivät olevansa tiedonlähteitä opinnäytetyötäni varten. Äänitystoiminnon käyttö oli minulle tuttua ennestään. Olin valmistautunut tallentamiseen lataamalla kännykän akun aina täyteen ja siirtänyt tulevat puhelut työkännykkääni. Tallentamalla haastattelu saadaan kommunikaatiotapahtumasta säilytetyksi olennaisia seikkoja. Haastattelun tallentamisen jossakin muodossa koin välttämättömäksi. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 75, 92.)

Toiminnallisissa opinnäytetöissä riittää usein niin sanottu suuntaa antava tieto, ja siksi myös litterointi, eli nauhojen puhtaaksi kirjoittaminen, ei ole yhtä välttämätöntä ja täsmällistä kuin tutkimuksellisissa opinnäytetöissä. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 63-64.) Konsultaatioista ja dialogeista kertyi monta tuntia tallennetta, jotka litteroin olennaisilta osilta ja tarvittaessa tarkistin asioita kuuntelemalla tallennuksia uudestaan.

4.2 Suunnitelmiin perehtymistä

Kriisiviestintäsuunnitelman tekoprosessi lähti liikkeelle tutustumisella aihetta käsittelevään kirjallisuuteen sekä aiheesta tehtyihin opinnäytetöihin ja olemassa oleviin kriisiviestintäsuunnitelmiin ja ohjeisiin. Internetistä löytyy hakupalvelimien avulla useiden eri kuntien kriisiviestintäsuunnitelmia. Opetushallituksen ylläpitämällä edu.fi-sivustolla on laajasti materiaalia koulun kriisisuunnitelman laatimiseen, joka pitää sisällään myös viestinnän. Suomen liikunta ja –urheilu on julkaissut urheiluseuran viestintäoppaan, jonka yksi luku käsittelee kriisiviestintää. Opas on ladattavissa SLU:n Internet-sivustoilta. Kaikki lukemani materiaali hyödytti kokonais käsityksen luomistani kriisiviestinnästä, mutta olisin toivonut löytäväni myös nuorisotoimialan kohdennettuja suunnitelmia avukseni. Eikö niitä ole tehty vai eikö niitä ole vain julkaistu?

Matti Karhun & Arto Henrikssonin Skandaalit & Katastrofit, käytännön kriisiviestintäoppaassa (2008, 33) kehoitetaan aluksi miettimään, mitä kaikkia kriisejä omassa organisaatiossa saattaa tapahtua. Ensimmäisenä itselleni tuli mieleen erilaiset riskit, joita toiminnassamme voi tapahtua. Riski on jokin kielteinen asia, tapahtuma, joka

toteutuessaan voi uhata organisaation toimintaa tai sen luottamusta, jolloin siitä tulee kriisi (Lehtonen 2009, 9).

Hollolan nuorisopalveluiden hallinnassa oleville nuorisotiloille, Uimiksen nuokulle ja Kalliolan nuokulle on tehty nuoriso-ohjaajien toimesta turvallisuuskansiot. Kansiot sisältävät riskikartoituksen, missä mietitty mahdolliset riskit, mitä seuraa, jos riski toteutuu sekä toimenpiteet riskien varalle. Kansio sisältää myös laajasti toimintaohjeita erilaisten onnettomuus-, ja riskitilanteiden varalle. Lisäksi on turvallisuussuunnitelma, jossa on kirjattu turvallisuutta edistävät, ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Turvallisuussuunnitelmaan sisältyy myös tiedotussuunnitelmaosio. Kohdassa on teksti:

”Välittömien toimien jälkeen yhteys johonkin näistä henkilöistä (tavoittaminen numerojärjestyksessä). Yhteydenoton jälkeen ko. henkilö ottaa johdon tilanteesta. Siihen asti vastuu on vastaavalla ohjaajalla!”

Kriisiviestintään perehtymisen myötä, olen pohtinut käytäntöämme. Tiedotussuunnitelmaan olemme tähän mennessä kirjoittaneet aina vain nuorisosihteerin yhteystiedot, vaikka hän ei aina eri toimintojen aikana ole työvuorossa, tavoitettavissa. Entä kuka on vastuhenkilö silloin kun nuorisosihteerä on vuosilomalla? Kriisiviestinnän kannalta vastuhenkilöillä tulee olla nimetyt varahenkilöt (karhu & Henriksson 2008, 32). Tilannehan voi olla se, että kriisitilanne liittyy esimieheen. Asian esille otettuani työyhteisössäni, esimieheni nimesi minut hänen varahenkilökseen sivistystoimenjohtajan suostumuksella.

Kärkölän kunnan puolella sijaitsevalle Järvelän nuokulle on tehty pelastuslain edellyttämä pelastussuunnitelma. Tiedotussuunnitelmaosaa pelastussuunnitelmassa ei ole. Pelastussuunnitelman laatiminen rakennukseen ja muuhun kohteeseen on säädetty pelastuslaissa (29.4.2011/379). Pelastussuunnitelmiin tulee kirjata mahdolliset riskit ja niiden vaikutukset sekä toimenpiteet vaaratilanteiden ehkäisemiseksi. Lisäksi tulee olla toimintaohjeet ennakoitujen onnettomuus-, vaara ja vahinkotilanteiden varalle. (mt.,) Eri nuoriso-ohjaajat ovat koonneet nuorisotilojen suunnitelmien sisällöt ja ne eroavat toisistaan. Kaikkia suunnitelmia ei ole päivitetty riittävän usein seuraamuksella, että niistä löytyi osittain vanhentunutta tietoa.

Uimiksen nuokku sijaitsee Uimahalli-monitoimitalossa ja kohteeseen on tehty erillinen turvallisuussuunnitelma. Perehtyminen suunnitelmaan paljasti tämänkin suunnitelman päivitystarpeen. Koin velvollisuudekseni viestiä epäkohdasta talossa työskenteleville, sekä heidän esimiehille, asian korjaamiseksi. Kalliolan nuokku sijaitsee puolestaan Kalliolan koulun yhteydessä, sen pommisuojusta. Koululla on oma pelastussuunnitelma, jonka sain ensi kertaa nähtäväkseni, kun sitä osasin kysyä. Nuokussa käy koulun oppilaat ja nuokkutoimintaa järjestetään osittain koulupäivän aikana. Koulun pelastussuunnitelmassa tulisi mielestäni ottaa huomioon nuokun toiminta ja ohjaajat. Asian toin julki koulun rehtorille asian kehittämiseksi. On mielestäni kaikkien etu, että vastuussa oleva ohjaaja osaa toimia koulun pelastussuunnitelman mukaisesti koululla työskennellessään.

Yksi nuorisopalveluiden työntekijä työskentelee nuorten monipalvelupiste Mestassa viikoittain. Hän ei muistanut nähneensä Mestan pelastussuunnitelmaa. Asiaa kysyessäni paikan vastuuhenkilöltä, selvisi, että tilaan on kyllä tehty pelastussuunnitelma, joka sisältää ohjeen myös tiedottamisesta. Suunnitelmaa ei ole lähiaikoina käsitelty yhdessä, mutta se koettiin tarpeelliseksi, kun asian otin esiin. (Tuukkanen 2012.)

Turvallisuus-, riski-, ja pelastautumissuunnitelmiin syventyminen toi esiin monta kehittämisen kohtaa. Itselleni suunnitelmien tärkeys hahmottui vasta, kun asiaan kunnolla perehdyin. Mutta miksi en ollut tehnyt niin jo aiemmin? koska en työssäni ole kohdannut vakavia riskitilanteita? Hyvin tehdyt turvallisuus-, riski- ja pelastussuunnitelmat ovat ennakkointia, joilla voi ennaltaehkäistä kriisien syntymistä sekä edesauttaa toimintaa itse tilanteessa.

Lahden nuorisopalveluiden kriisiviestinnän ohjeen yksi luku käsittelee erityistilannetta ja poikkeusoloja. Sen mukaan erityistilanteet ovat laajasti toimintaa haittaavia häiriötilanteita. (Lahden nuorisopalvelut, 9.) Häiriötilanne on määritelty laajemmin yhteiskunnan turvallisuus strategiassa. Sen mukaan häiriötilanteella tarkoitetaan

”uhkaa tai tapahtumaa, joka vaarantaa ainakin hetkellisesti tai alueellisesti rajattuna yhteiskunnan turvallisuutta, toimintakykyä tai väestön elinmahdollisuuksia. Näiden tilanteiden hallinta edellyttää tavallisesti viranomaisten ja muiden toimijoiden tavanomaista laajempaa tai tiiviimpää

yhteistoimintaa ja viestintää.” (Valtioneuvoston periaatepäätös 16.12.2012, 88.)

Poikkeusolot on taas määritelty valmiuslaissa (29.12.2011/1552), lain mukaan poikkeusoloja ovat:

- 1) Suomeen kohdistuva aseellinen tai siihen vakavuudeltaan rinnastettava hyökkäys ja sen välitön jälkitila;
- 2) Suomeen kohdistuva huomattava aseellisen tai siihen vakavuudeltaan rinnastettavan hyökkäyksen uhka, jonka vaikutusten torjuminen vaatii tämän lain mukaisten toimivaltuuksien välitöntä käyttöön ottamista;
- 3) väestön toimeentuloon tai maan talouselämän perusteisiin kohdistuva erityisen vakava tapahtuma tai uhka, jonka seurauksena yhteiskunnan toimivuudelle välttämättömät toiminnot olennaisesti vaarantuvat;
- 4) erityisen vakava suuronnettomuus ja sen välitön jälkitila; sekä
- 5) vaikutuksiltaan erityisen vakavaa suuronnettomuutta vastaava hyvin laajalle levinnyt vaarallinen tartuntatauti.

Valmiuslaki velvoittaa kuntia varautumaan poikkeusoloihin tekemällä valmiussuunnitelmia (mt.). Hollolassa sivistystoimella on oma valmiussuunnitelma. Sen mukaan valmiustilanteissa sivistystoimen päätösvaltaa käyttää sivistystoimenjohtaja apunaan johtotiimi. Nuorisosihteerin on nimetty sivistysosaston johtotiimiin. (Hollolan kunta 2006, 5.) Työyhteisömme näki valmiussuunnitelman ensimmäisen kerran, minun sitä esitellessä. Kyseinen suunnitelma sisälsi vanhentunutta tietoa ja asiasta tiedotin toimialaamme. Koska poikkeusolot, häiriötilanne ja valmiussuunnitelma oli koko työyksikölle niin vieras asia, päätin ehdottaa niitä yhden luvun kokonaisuudeksi kriisiviestintäsuunnitelmaamme. Koin myös tarpeelliseksi tehdä suunnitelman liitteeksi listauksen erilaisista asiakirjoista, laeista, joihin jokaisen työntekijän olisi hyvä perehtyä. Listauksen ansiosta itse kriisiviestintäsuunnitelma ei myöskään laajenisi liiaksi.

Yksi asiakirja, jonka olen liitteeseen listannut, liittyy ennakointiin. Hollolan kunnan riskienhallintapolitiikassa (2010) on listattu vastuiden jakautuminen työryhmien sekä viranhaltija- ja työntekijätasolla. Kriisiviestintäsuunnitelman ensimmäiseen versioon olin kirjannut riskienhallintapolitiikasta koko henkilöstön keskeisiksi tehtäviksi ja toimenpiteiksi kuntatasolla listatut asiat. Tässä vaiheessa rakensin kriisiviestintäsuunnitelmaa vielä nuoriso-ohjaajan näkökulmasta. Esimieheni kysymys: ”Onko listausta

lähiesimiehen keskeisistä vastuista?” sain minut ymmärtämään, että meillä on näkemys suunnitelman kohdentamisesta. Yhteisen keskustelun tuloksena päätin muuttaa suunnitelman rakennetta niin, että se on kohdennettu kaikille nuorisopalveluissa työskenteleville.

4.3 Kokemustietoa Lahdesta

Haastattelin Lahden nuorisopalveluiden sisäisten palveluiden päällikköä Virpi Rantasta Lahden nuorisopalveluiden kriisiviestinnän ohjeesta. Lahden kaupungilla ja toimialalla on omat erilliset kriisiviestintäohjeet, mutta niitä ei ole koettu tarpeeksi käytännönläheisiksi ja selkeiksi ohjaajille. Ensimmäisen version nuorisopalveluiden ohjeesta on tehnyt nykyään nuorisopalveluilla nuorisonohjaajana työskentelevä Jarno Koskinen opiskellessaan yhteisöviestintää ja ollessa harjoittelijana nuorisopalveluissa. Ohjetta on sittemmin päivitetty useamman kerran, mutta ei nyt lähiaikoina. Vuosi sitten saamani versio oli uusin versio. (Rantanen 2012)

Haastattelu vahvisti monia omia pohdintojani. Juuri käytännönläheisyys työntekijöille oli yksi minunkin peruste tehdä työyksikölleni oma kriisiviestintäsuunnitelma. Myös käsitykseni, että suunnitelmaan on hyvä kirjata sen päivittämisen käytäntö, vahvistui haastattelun aikana. Ennen haastattelua olin pohtinut, että olenko oikeutettu tekemään suunnitelman työyksikölleni. Ajatukseni pohjautui Karhun & Henrikssonin kriisiviestintäoppaasta (2008, 50) lukemaani lauseeseen: ”Viestinnän ammattilaisten vastuulla on tietenkin toimivan kriisiviestintäsuunnitelman laatiminen”. Oli rohkaisevaa kuulla, että Lahden nuorisopalveluidenkin ensimmäisen version on tehnyt nuorisotyöntekijä.

Lahden nuorisopalveluiden sisäisten palvelujen päällikön mielestä kriisit ovat hyvin erikokoisia, mutta niistä on aina viestin kuljettava esimiehelle. Hän perusteli asiaa esimerkin avulla kertomalla, että ohjaaja voi joutua tilanteeseen, jossa vanhempi on vihainen ja soittaa ja haukkuu ja uhkaa ottaa yhteyttä lehdistöön. Ohjaaja voi saada vanhemman rauhoittumaan ja tilanteen hoidettua, mutta asiasta on silti kerrottava esimiehelle. Vanhemman kiukku voi palata ja tulla esiin myöhemmin mutkan kautta.

Tiedottamisen ansiosta vältytään tilanteelta, että media ottaa yhteyttä ja esimies on täysin tietämätön asiasta. (Rantanen 2012.)

Haastattelun päätavoite oli saada käytännön vinkkejä kriisiviestinnän valmistautumiseen, toimenpiteisiin, mitä voisi tehdä ennalta ja jotka edesauttaisivat viestintää kriisitilanteissa. Valitettavasti haastateltavani koki valmistautumisen olevan heillä puutteellista ja toivoi itsekkin siihen hyviä vinkkejä. Korostaakseen asiaa, hän kertoi, että esimerkiksi nuorisokeskuksesta puuttuu järjestelmä saada yhteys nopeasti talon lukuisiin eri toimijoihin. Nuorisotaloilla käyville nuorilla on mahdollisuus liittyä tekstiviestipalveluun, jonka kautta nuokut voivat lähettää viestejä nuorille. (mt.,) Tekstiviestipalvelu on mielestäni yksi mahdollinen kriisiviestinnän väline, joten myös valmistautumista kriisiviestintään. Palvelun mahdollista käyttöönottoa myös Hollolassa ja Kärkölässä voisimme työyksikön kesken tulevaisuudessa miettiä.

Turvallisuussuunnitelmat ja niiden huolellinen tekeminen nousi monta kertaa haastattelun aikana esiin. Lahden nuorisopalveluiden sisäisten palvelujen päällikön mukaan tehdystä suunnitelmasta tulisi kertoa aina myös asiakkaille, esimerkiksi retkelle osallistuville sekä kuljettajalle. Suunnitelmissa on tietoa, keneen ottaa yhteyttä, jos jotakin sattuu. Kahden kunnan yhdessä järjestämällä retken, tulisi suunnitelmien olla myös yhteiset ja niistä löytyä molempien kuntien vastuullisten esimiesten yhteystiedot. Suunnitelmat tulisi aina toimittaa myös esimiehille tiedoksi. Nuorisotiloja vuokraavia ja käyttäviä yksittäisiä ryhmiäkin tulisi ohjeistaa toimimaan tiloissa turvallisuussuunnitelman mukaisesti. (mt.,) Hollolan nuorisopalveluilla on käytössä sama turvallisuussuunnitelmapohja kuin Lahdessa, mutta näin ei ole toimittu. Asiat on kuitenkin hyvä huomioida tulevaisuudessa.

Lahden nuorisopalveluissa kriisiviestinnän ohje käydään uusien työntekijöiden kanssa läpi aina perehdytyksen yhteydessä. Ohje löytyy pysyvästi sähköisestä toimintakäsikirjasta. Mitään ohjetta, kuinka usein ohje tulisi päivittää tai kuka sen päivittää, ei ole olemassa. Myöskään, että kuinka usein se tulisi ohjaajien lukea läpi, ei ole. Haastateltavani mukaan yksi vaara onkin juuri se, että ohjeita on niin paljon, että kukaan ei pysty ”nielemään” niitä. (mt.,) Koin tärkeäksi, että meidän tulevaan suunnitelmaan kirjataan ohje perehdyttämisestä, päivittämisestä sekä kertauksesta.

Lahden kaupungin kriisiviestintää käsittelevästä opinnäytetyöstä (Laine 2010) sain ajatuksen tehdä työyksikölleni myös pikaoppaan kriisiviestintään, joka toimisi muistilistana kriisitilanteessa. Lahden nuorisopalveluilla ei ole käytössä pikaopasta, mutta haastateltavani piti ideaa hyvänä. Keskustelimme myös sosiaalisen median hyödynnettävyydestä kriisiviestinnässä sekä tiedotemallipohjien kääntämisestä muillekin kielille, mitä ei ollut huomioitu Lahden nuorisopalveluiden nykyisessä kriisiviestintäohjeessa. Haastattelun aikana koin, että olin perehtynyt riittävästi kriisiviestintään ja omasin laajan kokonaiskäsityksen asiasta. Tunnettani lisäsi haastateltavani pyyntö saada kopio tekemästani kriisiviestintäsuunnitelmasta omaksi päivitysavukseen sen valmistuttua. (Rantanen 2012.)

4.4 Kokemustietoa Tuusulasta

Tuusulan nuorisopalveluilla ei ole omaa erillistä kriisiviestintäsuunnitelmaa. Kriisiviestintä on huomioitu Tuusulan kasvatus- ja sivistystoimien valmiussuunnitelmassa. Lisäksi on olemassa A4-kokoinen ohje, missä kuvattu laatikoittain ensitoimet normaaliolojen häiriötilanteessa. Retkille ja leirille tehdään erilliset pelastussuunnitelmat, josta ilmenee, kuka on toiminnasta vastuussa, kenelle tulee tiedottaa jos jotakin sattuu ja kuka antaa lisätietoja. Perussääntö on, että jos sattuu jotakin, työntekijä ottaa yhteyttä lähiesimieheen ja hän tarvittaessa taas omaan esimieheen. Yhdessä sovitaan miten toimitaan. (Paananen 2012a.) Sääntö kuulosti mielestäni hyvin selkeältä tavalta toimia.

Tuusulan nuorisotyön päälliköllä on kokemusta median kanssa toimimisesta kriisitilanteessa. Hän ohjeisti toimimaan median suhteen niin, että kannattaa sekä lähettää tietoa että vastata haastatteluihin. Tiedon jakaminen medialle on hänen mielestä tärkeää, koska media tavoittaa kaikki ihmiset, jotka pääsevät verkkoon. Lisäksi kun tietoa jakaa itse, on se sitä oikeaa tietoa, eikä toimittajien kehitlemää ja jalostamaa. Haastateltava painotti, että tiedottaminen tulee arvioida myös aina tapahtuman mukaan. Hän kannattaa aktiivista viestintää medialle myös kriisiasioissa, mutta painotti harkitsemaan asiaa aina tapauskohtaisesti. Yksi Tuusulan nuorisopalveluiden peruskäytäntö on, että lausuntoja ei ikävissä asioissa anneta, ennen kuin on keskusteltu

asiasta esimiehen kanssa. Pääsääntöisesti nuorisopalveluiden lausunnot antaa nuorisotyön päällikkö. (mt.,)

Työyhteisömme kesken olemme päättäneet luoda nuorisopalveluiden sivustolle medialle oman osion, mihin tulee kuvia ja perustietoja toiminnastamme. Tuusulan nuorisopalveluiden nettisivustoilla ei ole tällaista osiota, mutta nuorisotyön päällikkö piti ajatusta hyvänä, koska netti on nykypäivänä se, mistä ensimmäisenä tietoa lähdetään hakemaan. Toisaalta hän myös arvuutteli, että käytännössä jos nuorisotilalla jotakin isompaa sattuisi, paikalla olisi nopeasti parvi toimittajia. (mt.,)

Vinkkejä kriisiviestintään valmistautumiseen ei Tuusulan nuorisotyön päälliköllä ollut montaa antaa. Tuusulassa on ollut käytössä vapaaehtoinen nuorisotalokortti, jota mietitään nyt pakolliseksi kaikille. Hakemukseen kerätään yhteystiedot, vanhempienkin ja ne viedään järjestelmään. Jos jotakin sattuisi, vaikka väkivaltatilanne, olisi kaikkien yhteystiedot olemassa ja pystyttäisi lähtemään purkamaan asiaa helpommin. (mt.,) Nuorisotilojen vastuuhjaajilla on tiedossa kaikkien tiloja muuten käyttävien yhteystiedot. Näin tieto saadaan nopeasti tarvittaessa eteenpäin, jos tulee tarvetta tiedottaa tilaan liittyvistä asioista. Sosiaalisessa mediassa noudatetaan sosiaalisen median ohjeistusta. (Paananen 2012b.)

Tuusulasta en varsinaisesti saanut uusia vinkkejä valmistautumiseen, mutta haastateltavan listaamat asiat toivat vahvistusta työyhteisön kesken pohdittuihin valmistautumisen keinoihin.

4.5 Työyhteisö työstää suunnitelmaa

Työyksikkömme koko henkilökunta tapaa toisiaan kahden viikon välein yhteisissä viikkopalavereissa. Näihin palavereihin toin suunnitelman laadinnan eri vaiheissa kokonaisuuksia, joista keskustelimme ja teimme yhteisiä päätöksiä. Jokaisella kerralla, kun kriisiviestintäsuunnitelmaa työstimme, oli kaikki työyksikkömme vakituiset työntekijät paikalla, jota pidin tärkeänä juuri yhteisten päätösten synnyttämiseksi.

Jotta asioista olisi helpompi keskustella, pyrin jakamaan tietoa käsiteltävistä asioista jo ennalta. Ennen ensimmäistä työstökertaa laitoin kaikille sähköpostin liitteenä lyhennelmän tietoperustani aiheista kriisi, kriisiviestintä, media ja maine. Viestissäni pyysin jokaista miettimään jo ennalta kriisejä, riskejä, joita ajattelee, että meidän toiminnassa voisi sattua, nuorisopalveluita voisi kohdata.

Pohdimme mahdollisia kriisejä käyttäen apuna Karhun & Henrikssonin (2008, 33-36) listaamaa luetteloa erilaisista kriiseistä. Saimme havaita, että hyvin monet kriisit ovat mahdollisia myös meidän toiminnassa. Kriisien pohtiminen innosti työntekijöitä kertoamaan omakohtaisia kokemuksia erilaisista tilanteista ja se vahvisti käsitystä, että kriisin mahdollisuus on läsnä kokoajan.

Kriiseistä keskusteltaessa oli luontevaa ottaa puheeksi myös turvallisuus- ja pelastussuunnitelmamme. Kerroin pelastuslain velvoitteista ja omista havainnoistani tutustuessani suunnitelmiin. Yhdessä ihmettelimme, miksi emme olleet kirjanneet kuolemaa mahdolliseksi seuraamukseksi riskikartoituksiimme, vaikka se voisi olla mahdollista esimerkiksi tulipalon yhteydessä. Totesimme, että suunnitelmat tarvitsevat monesta syystä päivittämistä ja uudelleen miettimistä.

Pohdimme kriisitilannetta myös työntekijälähtöisesti. Jos työntekijä joutuisi vakavaan onnettomuuteen, loukkaantuisi pahasti tai kuolisi, olisi sillä vaikutusta työyksikköön, toimintaan, nuoriin, ja tarvittaisi kriisiviestintää. Totesimme myös, että työntekijä voi olla kriisin aiheuttaja väärällä toiminnallaan. Keskustelimme, että on nuorisopalveluiden maineen kannalta tärkeää miten meistä jokainen käyttäytyy ja näyttäytyy eri tilanteissa. Olemme oman tekemisemme käyntikortteja. Jokaisen on mietittävä tarkoin mitä puhuu missäkin, juoruilu on yleistä ja jutut muuttaa muotoaan kulkiessaan suusta suuhun. Huonot asiat varsinkin leviävät nopeasti. Nuorisopalveluiden maineen kannalta on tärkeää, mitä mieltä lapset, nuoret ja vanhemmat ovat nuorisopalveluiden toiminnasta. Maine ansaitaan vähitellen, mutta sen voi menettää hetkessä.

Sidosryhmät oli yksi keskustelun aiheemme. Sidosryhmät tulee huomioida niin jokapäiväisessä viestinnässä kuin kriisiviestinnässä. Viestintä on hoidettu huonosti, jos julkisuuteen tulee sidosryhmien kautta väärää tai vanhentunutta tietoa. (Karhu & Henriksson 2008, 65.) Keskustelujen yhteydessä totesimme, että on alamme erityis-

piirre, että meillä on paljon sidosryhmiä. Olin listannut valmiiksi tilanteita, jotka liittyvät sidosryhmiimme ja vaati mielestäni yhteistä sopimista viestinnällisistä käytännöistämme. Viestinnän hoitaminen huonosti näissä tilanteissa, voisi johtaa kriisitilanteeseen. Yhdessä päätimme viestinnän käytännöistä yksittäistä nuorta koskevissa asioissa, sosiaalisessa mediassa, vakuutusta vaativien ja muiden enempi selvitystä vaativien asioiden yhteydessä, toimintaympäristöön liittyvissä asioissa, työntekijöihin liittyvissä negatiivissa asioissa.

Asioiden pohtiminen yhdessä, nosti esiin monia käytännön asioita, jotka vaativat lisäselvitystä ja työstöä. Yksi tällainen kokonaisuus oli Internet-sivustojemme käyttö kriisiviestinnässä. Internet-sivusto on kriisitilanteessa usein keskeinen viestintäväline. Tarpeeksi monella henkilöllä tulisi olla oikeudet ja taidot päivittää Internet-palvelun etusivua. (Suomen Kuntaliitto 2009, 19.) Totesimme, että emme olleet asiaa tarpeeksi hyvin huomioineet.

Kärkölässä sijaitsevalla Järvelän nuokulla on omat nettisivut, joita voi päivittää vain Kärkölen hallinnonverkossa olevalta koneelta. Totesimme, että tällä hetkellä esimerkiksi esimies ei pystyisi laittamaan nettisivuille tiedotetta, tai se vaatisi ensin avaimen nuokulle, tunnukset koneeseen ja nettisivuille, joita hänellä ei ole. Hollolan nuorisopalveluiden viralliset nettisivut, nuorihollola.net, voi taas päivittää tavanomaisten nettiselaimien kautta. Päätimme lakkauttaa Järvelän nuokun sivut ja keskittää kaiken nuorisopalveluiden toimintaa koskevan tiedon uudistuville nuorihollola.net-sivustolle. Muutoksen myötä kuka meistä vain voi tarvittaessa päivittää etusivulle tärkeää tietoa kriisin aikana.

Toinen selvitystä ja korjaavia toimenpiteitä vaativa asia oli nettisivustomme kestävyys kriisitilanteessa. Kuntaliiton kriisiviestintää käsittelevässä oppaassa kehoitetaan varmistamaan jo etukäteen, että Internet-sivusto toimii koko kriisin ajan (Suomen Kuntaliitto, 19). Sivustojemme tekninen toteuttaja kertoi julkaisujärjestelmämme kestävän isommankin kävijämäärän helposti. Silti hän kehotti ottamaan yhteyttä palveluntarjoajaan ja kysymään, mitä tapahtuu, jos sivustolle tulee kuukausittaisen rajan ylittävä määrä latauksia. Lisäksi hän neuvoi selvittämään mahdollisuutta siirtää nettiosoitteemme omiin nimiimme. Tällä hetkellä osoite on kirjattu palveluntarjoajan nimiin, vaikka sen tulisi olla asiakkaan nimissä. (Panttila 2012.) Tekninen toteuttajamme oli

neuvonut jo aiemmin työkaveriani, että sivustojemme sisältö kannattaisi tallentaa varmuuden vuoksi jonnekin, tietojen säilymistä varten. Palvelin voi mahdollisesti kaatua ja tällöin voi menettää kaikki tiedot.

Yksi oleellinen kehittämisen kohde, joka nousi esiin, pohtiessamme asioita käytännötasolta, oli Hollolan nuokuilla käyvien yli 13-vuotiaiden nuorten yhteystiedot. Aiemmin saimme tiedot velvoittamalla nuoria täyttämään nuorisopalvelukorttihakemuksen. Käytännöstä olemme luopuneet. Nykyään emme välttämättä tunne kaikkia nuoria nimeltä, eikä meillä ole heidän eikä heidän vanhempien yhteystietoja. Kriisiviestinnän kannalta asia vaati mielestämme korjausta ja päätimme jatkossa kerätä nuorilta tarvittavat yhteystiedot.

Usein keskustelumme rönnsyili ja eri asiakokonaisuudet yhdistyivät toisiinsa. Koin juuri sen olevan työskentelytapamme vahvuus, ajattelimme asioita laajasti ja käytännöllisesti. Yksi yhteinen dialogin kautta syntynyt päätös koski tavanomaista viestintäämme. Päätimme, että yleisenä sääntönä voidaan pitää, että se joka kohtaa tilanteen, on tilanteessa, tietää tilanteesta eniten, vastaa viestinnästä. Vältämme viestinnässä ”välikäsiä”.

Kriisiviestintäsuunnitelman yksi tärkein yhdessä sovittava asia oli viestinnän käytännöt kun havaitsemme kriisin tai kriisin uhan. Asiaa pohdimme Lahden nuorisopalveluiden kriisiviestinnän ohjeen pohjalta. Selvää oli, että tilanteen niin vaatiessa noudatetaan ensisijaisesti yleisiä turvallisuus-, pelastautumis- ja hälytysohjeita. Keskustelimme myös, että nuorisosihteerin on hyvä saada ilmoitus ja tilannekuva tapahtuneesta mahdollisimman ensivaiheessa, kuten myös koko työyhteisön. Tarvittaessa myös sivistystoimenjohtajan. Yhdessä päivitimme työkännyköihimme tärkeimmät numerot, esimies antoi myös henkilökohtaisen numeronsa. Hollolan sivistystoimialalle tekeillä olevassa viestintäkäsikirjassa suositellaan tallentamaan työkännyköihin hätänumero, oman esimiehen numero ja muut tarpeelliset numerot.

Paljon keskustelua ja aluksi eriäviäkin mielipiteitä syntyi siitä, miten toimimme sisäisen tiedottamisen hoitamisen jälkeen? Kuka tekee mitään konkreettisesti? Lopulta päädyimme nimeämään itsemme nuorisopalveluiden kriisiryhmäksi. Päätös perustui esittelemääni Marie Rautavan kirjoittamaan ohjeeseen koulun kriisisuunnitelman laa-

timisestä. Ohjeessa on listattu koulun kriisiryhmän tehtävät ja koimme täyttävämme ne soveltuvin osin. Kriisitilanteessa tulemme esimiehen johdolla päättämään yhdessä tehtävien jaosta ja toiminnasta. Jokainen kriisi arvioidaan erikseen ja viestintä suhteutetaan kriisin suuruuteen.

Muista toimenpiteistä, kuten kriisitoimenpiteiden ylöskirjaamisesta, loppuarvioinnista, jatkotoimenpiteiden sopimisesta emme keskustelleet laajasti vaan totesimme niiden olevan tarpeen. Asiat olin kerännyt Lahden nuorisopalveluiden kriisiviestinnän ohjeesta ja samat ohjeet löytyivät muun muassa Karhun ja Henrikssonin (2008) teoksesta.

Mediasta keskustelu vahvisti käsitystäni, että suunnitelmaan on hyvä kirjata perusohjeita, kuinka toimia median kanssa. Yhdessä sovimme, että ”en kommentoi” ei kuulu lausahduksiimme. Kerromme asioista avoimesti, mutta on myös hyvä varoa sanomasta liikaa, olla paljastamatta asioita enempää kuin on tarpeen. Aina voi ”ostaa” lisääaikaa sanomalla, että selvittää asiaa hieman lisää ja ottaa yhteyttä hetken kuluttua.

Tiedostimme aiempien kokemusten kautta tunteiden huomioimisen osana kriisiviestintää. Viestimme moneen suuntaan ja viestintä tulee ehdottomasti suhteuttaa kuulijakunnan mukaan, tunteet huomioiden. Pohdimme kuinka sitä osaa toimia kriisitilanteessa sitten kaikkien kannalta oikein, ammattimaisesti, asiallisesti, mitä itse tuntee tilanteessa? Näihin kysymyksiin saamme vastauksen vasta joutuessamme kohtaamaan kriisitilanteen, mutta asioiden pohtiminen näin ennalta on varmasti hyödyllistä.

5 HOLLOLAN NUORISOPALVELUIDEN KRIISIVIESTINTÄSUUNNITELMA

Kriisiviestintäsuunnitelma on toiminnallisen opinnäytetyöni produktio, joka sisältää 9 lukua sekä kolme liitettä. Olen otsikoinut tämän luvun alaotsikot produktion lukujen mukaisesti. Tekstejä suosittelen lukemaan rinnakkain, selkeämmän käsityksen muodostamiseksi suunnitelman sisällöstä. Osa seuraavista alaluvuista on lyhyitä toteamuksia kriisiviestintäsuunnitelman lukujen sisällöstä. En tarkoituksella toista tässä

luvussa aiemmissa raporttiosanlukuissa kertomiani asioita, enkä produktin tekstejä. Tämä luku toimii edellisten raporttiosanlukujen täydentäjänä.

Produktioni on kriisiviestintäsuunnitelma. Se voisi olla myös ohje tai ohjeistus. Suunnitelmaan päädyimme työelämäohjaajani kanssa tehdessä opinnäytetyön yhteistyösopimusta. Perusteluina toimi nuorisopalveluiden muut suunnitelmat, nimellä haettiin yhdenmukaisuutta. Produktiota nimitän useassa kohdassa kriisiviestintäsuunnitelmaksi, vaikka lopulta sen nimesin suunnitelmaksi kriisiviestintään. Lopulliseen nimeen päädyimme esimieheni kanssa yhdessä, kun mietin, tuleeko kriisiviestintäsuunnitelma otsikkoa selventää alaotsikolla produktin kanssa.

Suunnitelman ulkoasun olen suunnitellut itse. Hollolan nuorisopalveluilla ei ole sovitua graafista ohjeistusta ja eri tuotokset ovat aina olleet omannäköisiä. Vihreän värin valitsin suunnitelman korostusväriksi, koska sitä on käytetty yleisvärinä mainosmateriaaleissamme, käyntikorteissa, logossamme. Pääkohtien korostamista toivottiin ja pidettiin hyvänä. Fontiksi valitsin Arial 12, koska se on yleiselleä perusfontityyppi. Työyhteisö piti suunnitelman ulkoasua alusta asti siistinä ja selkeänä. Suunnitelma on tarkoitettu tulostettavaksi A5 kokoisena kirjasena, mikä on tavanomaista A4 kokoista tulostusta ekologisempaa.

5.1 Tunnista kriisi

Suunnitelma alkaa lyhyellä kriisi-käsitteen esittelyllä, jotta jokainen, joka suunnitelmaa lukee, saa käsityksen mitä kriisillä ja kriisitilanteella tarkoitetaan. Käytännölläheisyyden tuntua tuomaan on luvussa mainittu myös muutama kriisitilanne esimerkki, jotka työyhteisön kesken totesimme muun muassa mahdollisiksi toiminnassamme.

Ensimmäinen luku on tarkoituksella tiivis ja vie tilaa vain puoli sivua. Suunnitelman tekemisessä olen pyrkinyt välttämään tekemästä siitä liian laajaa ja yksityiskohtaista. Kriisiviestintäohjeiden yleisimpiin vikoihin on listattu juuri nämä kaksi ominaisuutta. (Karhu & Henriksson 2008, 43.)

5.2 Kriisiviestintä

Luvussa on kerrottu lyhyesti, milloin kriisiviestintää tarvitaan, mikä on sen tavoite ja mitä sillä tavoitellaan. Loppuun on kirjattu kaksi nuorisopalvelujen arvoa, koska ne ovat samat, mitä myös kriisiviestinnän tulee olla: luotettavaa ja aktiivista (Karhu & Henriksson 2008, 27).

5.3 Ennakointi

Kokeneet media-asiantuntijat ovat todenneet, että on parempi ehkäistä ongelmat ennalta kuin korjailla jälkiä (Karhu & Henriksson 2008, 11). Luvussa korostuu työntekijän merkitys kriisien ennaltaehkäisijänä. Lukuun on kirjattu työntekijän, toiminnanjärjestäjän vastuita ja velvollisuuksia. Työntekijän vastuuta hoitaa tehtävänsä monien säännösten mukaisesti on muistutettu muun muassa Hollolan Kunnan riskienhallintapolitiikkaan liittyvän kaavion mukaisesti.

Toimintaympäristön tarkkailu ja toimiminen ennakoidusti voi ehkäistä kriisejä. Lahden nuorisopalveluiden kriisiviestinnän ohjeen lause ”toimi ajoissa, vahingon voi usein miten ennaltaehkäistä!” tulisi huomioida kaikessa toiminnassa. Turvallisuuden huomioiminen on erityisen tärkeää. Luvussa on viitattu pelastuslakiin (29.4.2011/379), joka velvoittaa laatimaan myös nuorisotiloihin ja yleisötapahumiin pelastussuunnitelman turvallisuuden vuoksi.

5.4 Nuorisopalveluiden tavanomainen viestintä

Edellytys toimivalle kriisiviestinnälle on, että tavanomainen viestintä toimii (Suomen Kuntaliitto 2009, 6). Kriisiviestintäsuunnitelmaan olen listannut työyhteisön kanssa yhdessä sopimiamme viestinnän käytäntöjä eri tilanteissa, joita ei aiemmin ollut yhdessä mietitty, sovittu, kirjattu. Luvun tarkoitus on muistuttaa viestinnän tärkeydestä ja työntekijöiden viestintävastuusta kaikissa tilanteissa. Hyvin hoidettu tavanomainen viestintä on valmistautumista kriisiviestintään.

5.5 Valmistautuminen

Valmistautuminen on etukäteistoimia, jotka edesauttavat kriisiviestinnän sujumista. Kriisisuunnitelman laatiminen on jo osaltaan valmistautumista. Ei kuitenkaan riitä, että suunnitelma on kerran tehty, se täytyy päivittää säännöllisesti. Kriisiviestintäsuunnitelma on hyödytön, jos se sisältää vanhentunutta tietoa. (Karhu & Henriksson 2008, 31,43).

Lukuun on kirjattu työyhteisön kesken sovittu päivittämiskäytäntö. Suunnitelman kannan ollen tarkoituksella kirjannut myös vuosiluvun, muistuttamaan vuosittaisesta päivittämisestä. Itse ajattelen tämän suunnitelman olevan versio yksi, joka päivityksen lisäksi kehittyy vuosittain. Emme esimerkiksi tiedä vielä, mitä uusia viestimisen kanavia tai riskejä joihin tulee varautua, tulevaisuus tuo. Ennakointi ja valmistautuminen lukujen toivon laajenevan.

Konkreettisen päivittämisen lisäksi suunnitelma tulee päivittää myös työntekijöiden mieliin. Kriisitilanteessa ei ole aikaa lukea oppaita (Karju & Henriksson 2008, 46), pitää osata toimia, myös tuntityöntekijöiden ja harjoittelijoiden. Luku sisältää lisäksi työyhteisön kesken pohtimiamme käytäntöjä, jotka edistävät viestintäämme mahdollisessa kriisitilanteessa.

5.6 Kriisitilanteessa toiminen

Lukuun on kuvattu työyhteisön kesken sovittu perusohje, kuinka toimia kriisitilanteessa. On kuitenkin hyvä ymmärtää, että mihinkään oppaaseen ei voida kuvata yksityiskohtaisia ohjeita, kuinka toimia kriisitilanteessa. Kriisit eivät noudata laadittuja ohjeita. Itse kriisitilanne vaatii oivallusta, joustavuutta ja kykyä toimia. (Karhu & Henriksson 46,48.)

Nuorisopalveluilla on paljon sidosryhmiä, teemme laajasti yhteistyötä eri seurojen ja järjestöjen kanssa. Lukuun ei ole kirjattu erillistä ohjetta huomioida yhteistyö järjestöjen kanssa kriisitilanteessa, esimerkiksi Suomen Punaisen Ristin kanssa (Suomen

Kuntaliitto 2009, 21.) Yhteistyön tekeminen on tavanomaista toimintaa alallamme ja otamme helposti yhteyttä tarvittaviin tahoihin ilman erillistä ohjeistustakin.

5.7 Tiedottaminen

Kriisiviestintä on organisaation normaalia viestintää tehostetusti. Kriisiviestinnässä käytetään samoja viestinnän keinoja ja kanavia, kuin mitä organisaatio käyttää muutenkin. (Karhu & Henriksson 2008, 29.) Kriisiviestintä suunnitelmassa olen luetellut Hollolan nuorisopalveluiden tavanomaisen tiedottamisen kanavat.

Lukuun on listattu myös kriisitiedottamisen kohteet Karhun & Henrikssonin (2008, 64) listauksen mukaisesti. Myös tärkeimmät sidosryhmämme on mainittu. Työyhteisön yhteinen päätös oli, että kriisin luonteen ja laajuuden perusteella kriisiryhmä määrittelee kriisitiedotuksen kohderyhmät (mt., 63).

Lahden nuorisopalveluiden kriisiviestinnän ohjeen lukua ”Tiedotustarpeen arviointi” mukailleen, on lukuun listattu viestinnällisiä menettelytapoja erinäisissä tilanteissa. Lista on muokkaantunut ja täydentynyt työyhteisön keskustelujen pohjalta. Luvun lopussa on kerrottu, milloin toimiala/kunta vastaa kriisiviestinnästä.

5.8 Media ja julkisuus

Kriisiviestintäsuunnitelmassa tämän luvun tarkoitus on muistuttaa, että julkisuus ympäröi meitä, on kokoajan läsnä. Luvussa on lyhyesti eri näkökulmia median tarkasteluun sekä perusohjeita, kuinka toimia median kanssa. Suunnitelman laajuuden kannalta ei ole järkevää ohjeistaa laajemmin medianhallintaa, vaikka media tärkeä yhteistyötaho kaikissa kriiseissä onkin. Tärkeämpi olisi miettiä, tarvitseeko työntekijät erillistä mediavalmennusta, kuin kirjata ohjeita laajasti suunnitelmaan. (Karhu & Henriksson 2008, 43, 71.)

5.9 Poikkeusolot ja häiriötilanne

Joskus kriisi voi olla niin suuri ja vakava, että nuorisopalvelujen tulee noudattaa kunnan valmiussuunnitelmaa.

”Kunnan valmiussuunnittelun avulla on luotu sellaiset johtamisjärjestelmät ja toimintaperiaatteet, joilla kunnan johtoryhmä, toimialat ja eri organisaatiot sekä yhteistyöviranomaiset voivat toimia siten, että kunnan elintärkeiden toimintojen ylläpito erilaisissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa tulee turvatuksi (Hollolan kunta 210).”

Luvun tarkoitus on suhteuttaa kriisien suuruutta. Hollolan nuorisopalveluiden suunnitelma kriisiviestintään on tarkoitettu tilanteisiin, jotka nuorisopalvelu pääsääntöisesti pystyy itse hoitamaan, lisäksi on kriisejä, joita johdetaan ylemmältä taholta.

5.10 Lähteet ja liitteet

Kriisiviestintäsuunnitelman lopussa on listattu keskeisimmät lähteet, joita on käytetty apuna suunnitelman laadinnassa. Luettelo toimii myös kirjallisuuslistana, jos haluaa tutustua syvemmin suunnitelman aihekokonaisuuksiin.

Suunnitelmaan sisältyy kolme liitettä. Ensimmäiseen liitteeseen on listattu lakeja, erilaisia suunnitelmia ja ohjeita, jotka jokaisen työntekijän on hyödyllistä lukea läpi osatakseen toimia oikein. Toinen liite on tekemäni kriisiviestinnän pikaopas. Idea on lähöisin Anu Laineen (2010) opinnäytetyöhön sisältyvästä kriisiviestintäkortista. Kriisiviestintäkortin pohjalta ideoin pikaoppaan, joka on muistilista kuinka toimia kriisitilanteissa ja mistä asioista kriisiryhmän tulee sopia.

Pikaopas on tarkoitettu tulostettavaksi A4 kokoisena ja taiteltavaksi A6 kokoiseksi. Pikaopas on tarkoitettu olevaksi työntekijöiden mukana eri toiminnoissa. Se toimii muistilistana mahdollisissa kriisitilanteissa. Pikaoppaan toinen puoli on tarkoituksella tyhjä ja mahdollista käyttää muistiinpanotilana. Tekstit pikaoppaaseen on valittu pääsääntöisesti suunnitelmasta, mutta lisäksi on muutama keskeinen yhteystieto.

Pikaoppaan avulla nuorisotyöntekijät voivat ottaa kriisiviestinnän puheeksi myös yhteistyössä tehdyissä toiminnoissa. Se toimii apuna myös tilanteissa, missä vastuuo-

jaaja on estynyt toimimaan. Pikaoppaan avulla jokainen saa peruskäsityksen nuorisopalveluiden viestinnän käytännöistä kriisitilanteessa.

Kolmas liite on listaus tulostettavista yhteystiedoista. Joissakin näkemissäni kriisiviestintäsuunnitelmissa oli yhteystietoja itse suunnitelmissa. Kriisiviestintää käsittelevissä teoksissa on varoiteltu yhteystietojen vanhentumisesta. Koin, että on helpompi tulostaa säännöllisesti organisaatioiden itse päivittämät listaukset Internetistä, kuin päivittää numeroita suunnitelmaan. Yhteystietojen tulostaminen on varokeino sähkö- tai tietoliikennekatkon vuoksi. Myöskään kaikissa leirikesköksissä ei ole nettiyhteyksmahdollisuutta.

Yhdeksi liitteeksi pohdin valmista tiedotteen mallipohjaa. Lähdekirjallisuus suosittelee tekemään valmiiksi lehdistötiedotteista perusmalleja, joista voi nopeasti täydentää kriisitiedotteen (Karhu & Henriksson 2008, 73). Lahden nuorisopalveluiden kriisiviestinnän ohjeen yksi liite on tiedotteen mallipohja. Sitä apuna käyttäen tein työyksikölleni mallipohjan. Työyhteisön kesken päätimme kuitenkin tiedotteen mallipohjan jättää lopulta kriisiviestintäsuunnitelman liitteistä pois. Meistä jokainen osaa perustiedottamisen ja koimme, että kriisitilanteessa ei ole merkitystä minkä näköinen tiedote on vaan sen sisältö. Tekemäni tiedotepohja on tallennettu yhteisiin tiedostoihimme ja on sitä kautta tarvittaessa kyllä käytettävissä.

6 ARVIOINTIA JA POHDINTAA

Toiminnallinen opinnäytetyö, johon sisältyi kriisiviestintäsuunnitelman tekeminen omalle työyksikölle, oli työläämpi ja vaikeampi prosessi, kuin aluksi ajattelin. Työyhteisössämme tapahtui henkilöstömuutoksia prosessin aikana sekä toimintaamme kehitettiin monella tavalla. Muutokset työssä, kokopäivätyön tekeminen ja erinäiset henkilökohtaiset veloitteet hidastivat osaltaan työni tekemistä. Päivien, viikkojenkin tauot työstämisessä koin hankaluudeksi.

Aiheena kriisiviestintä oli itselleni ja koko työyhteisölleni uusi ja teki suunnitelman laadinnasta haasteellisempaa. Työelämäohjaajani oli uusi esimieheni, joka hoiti nuo-

riso-ohjaajan tointa aiemmin, kuten minä tällä hetkellä. Prosessin aikana saimme huomata, että esiin tuli asioita, joista hänellä ei ollut tietoa, häntä ei ollut informoitu. Tärkeämpänä kuin tiedon omaaminen, pidin kuitenkin tukea ja kannustusta, jonka työelämäohjaajaltani ja koko työyksiköltäni sain. Työyhteisön kiinnostunut asenne ja yhteiset pohdinnat ja keskustelut auttoivat osaltaan suuresti työtäni. Oman työyksikön ulkopuolelta en apua, ohjeita, neuvoja kriisiviestintäsuunnitelman tekemiseen saanut. Kunnan viestintäsuunnitelma ja viestintäkäsikirja eivät valmistuneet opinnäytetyöprosessini aikana.

Prosessin aikana ehdin jo epäillä, että onko kriisiviestintäsuunnitelman tekeminen tarpeellista, kun tähänkin asti on pärjätty ilman. Nyt vastaus on ehdoton kyllä. Kriisiviestintäsuunnitelman tekeminen on muuttanut ajatteluani ja toimintatapoja. Turvallisuuden huomioiminen, ennakointi, on minulle nyt entistä tärkeämpää. Olen valmistuneempi kriisiviestintään.

Työyhteisöltäni pyysin kirjallista palautetta oman arviointini tueksi koko prosessista ja tuotoksesta (Vilkkä & Airaksinen 2003, 157). Saamani palaute tuki omia kokemuksiani. Kaikkien työyksikkömme jäsenten mielestä työlle asettamani tavoitteet olivat täyttyneet. Kriisiviestintäsuunnitelma koettiin erittäin tarpeelliseksi ja hyödylliseksi. Jokainen oli oppinut suunnitelman tekoprosessin aikana jotakin uutta, toiset paljonkin. Prosessin aikana oli tullut näkyville monia asioita uudessa valossa. Asioiden yhdessä pohtiminen ja niistä keskusteleminen koettiin mukavaksi tavaksi toimia.

Työyhteisön jäsenet kokivat saavansa vaikuttaa kriisisuunnitelman sisältöön ja saaneensa äänensä kuuluville. Suunnitelmasta koettiin tulleen yhteinen, käytännönläheinen ja käyttökelpoinen. Pikaopas oli mainittu vielä erikseen ”tosi käytännölliseksi”. Yhdessä tuotetun suunnitelman koettiin myös sitouttavan ihmiset sen hyödyntämiseen ja päivittämiseen. Ulkoasu ja luettavuus koettiin myös hyväksi. Arvioissa mainittiin myös, että kriisiviestintäsuunnitelmasta tuli sellainen, että sitä voi esitellä yli hallintokunta- ja kuntarajojen.

Nyt jälkeenpäin tekisin monta asiaa toisin. Opinnäytetyöpäiväkirjan järjestelmällisempi pitäminen olisi ollut hyödyllistä (Vilkkä & Airaksinen 2003, 22). Aluksi kirjasin ahkerasti sähköiseen tiedostoon asioita, loppua kohti irtomuistilappujen määrä lisääntyi.

Lähdeviitteet olisi myös kannattanut merkitä alusta asti täsmällisemmin, jolloin olisin säästynyt ylimääräisiltä tarkistuksilta. Syvennyin ja selvitin joitakin asioita turhankin tarkasti opinnäytetyön laajuuden kannalta, tosin näin jälkepäin koen sen olleen vain hyödyllistä. Nyt ottaisin myös opintovapaata ja keskittyisin opinnäytetyön tekemiseen tiiviisti tarvittavan ajan. Myös kokemustietoa valmistautumiseen keräisin toisella tavalla.

Haastattelemalla kahta esimiestason henkilöä koin saavani vähäisesti vinkkejä kriisiviestintään valmistautumiseen sekä suunnitelman laadintaan. Haastattelut perustuvat aluksi seutuyhteistyöajatukselleni. Toivoin voivani vertailla seudulla olevia suunnitelmia ja tehdä niitä hyödyntäen seudullisesti edes osittain yhteneväisen suunnitelman. Koska vertailtavaa ei seudultamme löytynyt, jäin pohtimaan, olisiko tietoa ollut saatavilla muiden kun oman seutumme kuntien nuorisopalveluilta? Toinen pohtimani asia oli, että olisinko voinut saada käytännönvinkkejä enemmän nuoriso-ohjaajilta esimiesten sijaan? Nyt jälkepäin tekisin sähköpostikyselyn usealle nuorisopalveluiden yksikölle ja suuntaisin kyselyn nuoriso-ohjaajilla.

Vaikka montaa asiaa nyt muuttaisinkin, koen silti tavoittaneeni opinnäytetyölle asetamani tavoitteet ja onnistuneeni kehittämistehtävässäni. Työyksikölläni on nyt suunnitelma kriisiviestintään. Koko työyhteisö omaa ymmärryksen, että kriisit ympäröivät meitä kaikkialla ja ovat mahdollisia. Olemme sopineet kuinka kriisitilanteessa tai sen uhkan havaittua toimimme. Turvallisuuskansiomme ja pelastussuunnitelmat ovat päivityksen alla. Valmistaudumme kriisiviestintään sopimillamme toimenpiteillä. Tietoutemme ja valmiutemme ovat kasvaneet. Kehittämistyö ei kuitenkaan lopu tähän.

Yksi opinnäytetyöni tavoite oli, että työni myötä kriisiviestintä otettaisi keskusteluun seudullisesti. Kaikilla Lahden seudun nuorisopalveluille ei vielä ole suunnitelmaa kriisiviestintään. Käytäntöjä voisi ja tulisi jakaa. Itse olisin toivonut saavani enemmän malleja ja vinkkejä suunnitelman laadintaa. Toivon, että minun työstäni on hyötyä niille, keillä suunnitelmaa ei vielä ole. Lahden seudun nuorisopalveluiden esimiehet tapaavat säännöllisesti ja olen asiasta keskustellut esimieheni sekä haastattelemaleni Lahden nuorisopalveluiden sisäisten palveluiden päällikön kanssa. Itse aion ottaa aiheen myös esiin seudullisissa työryhmissä. Lisäksi kriisiviestintää voisi aiheena tarjota alamme ammattilehteen, nuorisotyö lehteen. Otsikko, onko teillä kriisiviestin-

täsuunnitelmaa? voisi havahduttaa nuorisotyöyksiköitä, keillä suunnitelmaa ei vielä ole.

Kriisiviestintään perehtyminen sai minut huomaamaan puutteita toiminnassamme. Yksi kehittämisen tarve, jonka otin puheeksi työyhteisössämme sekä lähimpien yhteistyökumppaneidemme kanssa jo opinnäytetyötäni tehdessä, on tuki nuorille kriisitilanteessa. Kuinka Hollolan ja Kärkölän kunnissa toimitaan, kun nuoret tarvitsevat kriisitilanteen vuoksi erityistä tukea? Kuka tilannetta organisoii? Haastattelemani Tuusulan kunnan nuorisotyön päällikön tekemä opinnäytetyö Tuusulan kunnan nuorisotyön roolista Jokelan koulusurmien akuutissa kriisivaiheessa ja jälkihoitotyössä (Paananen 2008.) sai miettimään, että mikä on Hollolan nuorisopalveluiden rooli mahdollisissa nuoria koskettavissa akuuteissa kriisivaiheissa ja jälkihoitotyössä? Tekemäni suunnitelma kriisiviestintään on vasta alku kriiseihin liittyvien käytäntöjen uudistamisessa.

LÄHTEET

- Aula, Pekka & Heinonen, Jouni 2002. Maine. Menestystekijä. Helsinki: WSOY.
- Aula, Pekka & Heinonen, Jouni 2011. M2. Maineen uusi aalto. Talentum Media Oy.
- Aula, Pekka & Vehkalahti, Kimmo & Äikäs, Topiantti 2009. Kaupunkimaine. Helsinki: Kuntaliitto.
- Etelä-Suomen sanomat 2012. Viitattu 10.1.2012.
<http://www.ess.fi/?category=3080>
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hollolan kunta 2006. Sivistystoimen valmiussuunnitelma.
- Hollolan kunta 2010. Riskienhallintapolitiikka.
- Hollolan kunta 2012. Sivistystoimiala. Viitattu 10.1.2012.
<http://www.hollola.fi/keskus/frame/frame3.htm>
- Hollolan nuorisopalvelut 2011a. Hollolan nuorisopalveluiden kehittämissuunnitelma 2012-2015.
- Hollolan nuorisopalvelut 2011b. Hollolan nuorisopalveluiden strategia 2011-2015.
- Hollolan nuorisopalvelut 2011c. Kysely lasten ja nuorten huoltajille 2011.
- Humanistinen ammattikorkeakoulu 2010. Opinnäytetyöopas. Ammattikorkeakoulun perustutkinnot.
- Juholin, Elisa 2009. Communicare!. Viestintä strategiasta käytäntöön. 5. painos. Infor Oy.
- Kalliomaa, Johanna 2011. Viestintäsuunnitelma. Email johanna.kalliomaa@hollola.fi 4.3.2011.
- Karhu, Matti & Henriksson, Arto 2008. Skandaalit & katastrofit. Käytännön kriisiviestintäopas. Infor Oy.
- Korpiola, Lilly 2011. Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa. Infor Oy.
- Lahden nuorisopalvelut. Kriisiviestinnän ohje.
- Laine, Anu 2010. Lahden kaupungin kriisiviestintäsuunnitelma. Metropolia. Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö.
- Lehtonen, Jaakko 2009. Ettei pahin tapahtuisi. Riski- ja kriisiviestinnän perusteet. Helsinki: Mainostajien liitto.
- Lindholm, Jaana 2012. Haastattelu aika. Puhelimitse 23.2.2012. Lahti.
- Nuorisolaki (27.1.2006/722006).
- Opetushallitus 2012. Edu.fi. Erilaiset ongelma- ja kriisitilanteet. Viitattu 14.10.2011.
http://www.edu.fi/yleissivistava_koulutus/hyvinvointi_koulussa/oppilas_ ja_ opskelijahuolto/erilaiset_ongelma_ ja_ kriisitilanteet
- Opetushallitus 2012. Koulutusnetti. Ammatillinen koulutus. Viitattu 10.10.2011.

- <http://www.koulutusnetti.fi/index.php?file=463>
- Paananen, Sami 2008. Kaveria ei jätetä. Jokelan koulusurmien opetuksia nuorisotyölle. Humanistisen ammattikorkeakoulun opinnäytetyö.
- Paananen, Sami 2012a. Haastattelu. Puhelimitse 2.3.2012.
- Paananen, Sami 2012.b. Kriisiviestinnästä. Email sami.paananen@tuusula.fi 15.3.2012.
- Pelastuslaki (29.4.2011/379).
- Panttila, Tomi-Jukka 2012. Nettisivujen pohjista ja kriiseilyä. Email tj.@panttila.fi 8.3.2012
- Petsalo, Jyrki 2012. Viestintäsuunnitelma. Email jyrki.petsalo@evl.fi 26.1.2012
- Plit-Rehula, Sanna. Viestintäkäsikirja. Oikea tieto oikeaan aikaan oikeilla ihmisillä. Hollolan kunta.
- Rautava, Marie. Koulun kriisisuunnitelman laatiminen. Viitattu 14.10.2011.
http://www.edu.fi/download/118324_koulun_kriisisuunnitelman_laatiminen.pdf
- Ruotsalainen, Matti 2011. Viestintäsuunnitelma. Email matti.ruotsalainen@hollola.fi 28.2.2011.
- Suomen Kuntaliitto 2009. Varaudu. Opas kunnan viestintään kriisi- ja erityistilanteissa. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Suomen liikunta ja urheilu 2012. Urheiluseuran viestintäopas. Apua arjen haasteisiin. Viitattu 10.1.2012.
http://www.slu.fi/urheiluseuroille/julkaisut_ja_tyokalut/urheiluseuran-viestintaopas/
- SuomiSanakirja.fi 2012. Viitattu 3.1.2012. <http://synonyymit>
- Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. 3. painos. Tampere: Tampereen University Press.
- Turtia, Kaarina 2005. Otavan uusi sivistyssanakirja. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Tuukkanen, Jenni 2012. Pelastussuunnitelma. Puhelimitse 15.2.2012. Hollola.
- Työyhteisö 2012. Honkonen, Marko & Joutjärvi, Merja & Kalliomaa, Johanna & Minkkinen, Marita 2012. Hollolan nuorisopalvelut. Hollola.
- Valmiuslaki (29.12.2011/1552).
- Valtioneuvoston periaatepäätös (16.12.2010) Yhteiskunnan turvallisuusstrategia. Viitattu 3.1.2012. http://www.defmin.fi/files/1705/yts_2010_fi_nettiin.pdf
- Vilka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
- Vilka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

LIITEET

Liite 1

Hollolan nuorisopalvelut. Suunnitelma kriisiviestintään. 2012.

Hollolan nuorisopalvelut

Suunnitelma
kriisiviestintään

2012

SISÄLLYS

1 TUNNISTA KRIISI!	4
2 KRIISIVIESTINTÄ	4
3 ENNAKOINTI	5
4 NUORISOPALVELUIDEN TAVANOMAINEN VIESTINTÄ	6
5 VALMISTAUTUMINEN	7
6 KRIISITILANTEESSA TOIMIMINEN	8
7 TIEDOTTAMINEN	10
8 MEDIA JA JULKISUUS	13
9 POIKKEUSOLOT JA HÄIRIÖTILANNE	15
LÄHTEET	16
LIITTEET	
1 Tiedä ja toimi oikein.....	17
2 Kriisiviestinnän pikaopas	18
3 Yhteystietoja	19

1 TUNNISTA KRIISI!

**Kriisi = uhkatilanne, jännitystila, vaaratilanne, katastrofi, muutos,
 ahdinko, hätä, pulma, kiireellinen tilanne, totuuden hetki...**

Kriisi poikkeaa jollakin tavalla normaalista tilasta.

Kriisi merkitsee yleensä aina jotakin kielteistä.

Kriisiin liittyy yleensä jokin uhka ja sillä voi olla vakavia seuraamuksia.

Kriisi voi syntyä täysin odottamatta tai kehittyä hitaasti.

Esimerkkejä kriiseistä:

Tulipalo nuorisotilassa, viallisen sähkölaitteen aiheuttama tapaturma nuorelle tai ohjaajalle, hukkuminen kesäleirillä, tilaan kohdistuva ilkivalta, väkivalta, ohjaajan epäasiallinen käytös, nopeasti leviävät huhut...

2 KRIISIVIESTINTÄ

Kriisiviestintää tarvitaan, kun jotakin normaalista poikkeavaa tapahtuu, joka vaikuttaa ihmisiin, toimintaan, maineeseen.

Kriisiviestintä on tehostettua viestintää, jonka tarkoitus on hengen ja terveyden turvaaminen, vahinkojen minimoiminen ja laajenemisen estäminen sekä maineen säilyttäminen.

Kriisiviestinnällä halutaan varmistaa, että kaikille syntyy tilanteesta oikea mielikuva, että tilanteen syyt, seuraukset ja toimenpiteiden oikeellisuus tulee riittävän selkeästi esille.

Hollolan nuorisopalveluiden arvot luetettava ja aktiivinen ovat myös kriisiviestinnän periaatteita.

3 ENNAKOINTI

Työntekijöiden oikeanlaisella ja oikea-aikaisella toiminnalla on suuri merkitys kriisien ehkäisyssä sekä kriisin kaikissa vaiheissa.

Kaikessa toiminnassa tulee arvioida mahdolliset riskit ja huomioida turvallisuus.

Pelastuslain (29.4.2011/379) mukaisesti nuorisotiloihin on tehty pelastussuunnitelmat. Tarvittaessa myös yleisötilaisuuksiin ja muihin nuorisopalveluiden toimintoihin laaditaan pelastussuunnitelma tai ainakin turvallisuussuunnitelma.

Suunnitelmissa on huomioitu mahdolliset toimintaan kohdistuvat riskit ja niiden vaikutukset, kirjattu toimenpiteet vaaratilanteiden ehkäisemiseksi sekä toimintaohjeet mahdollisten onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteiden varalle.

Kriisitilanteiden ehkäisemiseksi kaikissa toiminnoissa huomioidaan oikea henkilöstömitoitus ja vastuujako. Nuorisopalveluiden työntekijät huomioivat turvallisuuden aloitteellisesti myös yhteistyössä toteutettavissa toiminnoissa.

Jokaisen työntekijän vastuu on hoitaa tehtävänsä toimenkuvan, strategioiden, tavoitteiden, lainsäädännön ja ohjeistuksien mukaisesti.

Toimintaympäristöön, rakennuksiin ja välineisiin liittyvistä ja kohdistuvista riskeistä työntekijät ilmoittavat viipymättä oikeille tahoille, jotta tarvittaviin toimenpiteisiin voidaan ryhtyä.

Työntekijät seuraavat aktiivisesti toimintaympäristössä ja eri medioissa käytävää keskustelua ja arvioivat aiheiden riskivaikutukset työyhteisöön.

Nuorisosihteri kuuluu sivistystoimialan riskienhallintaryhmään.

4 NUORISOPALVELUIDEN TAVANOMAINEN VIESTINTÄ

Asianmukainen viestintä kuuluu jokaiselle työntekijälle kaikissa tilanteissa.

Nuorisopalveluilla on paljon sidosryhmiä, erilaisia kohderyhmiä, joiden kanssa se on tekemisissä. Viestinnässä otetaan huomioon aina eri kohderyhmät ja muistetaan ammatillisuus, aloitteellisuus ja avoimuus.

Työntekijän jokainen teko ja tekemättä jättäminen ovat myös viestintää. Nuorisopalveluiden maineen kannalta on tärkeää, mitä mieltä lapset, nuoret ja heidän huoltajansa ovat nuorisopalveluiden toiminnasta.

On tärkeää, miten jokainen työntekijä käyttäytyy ja näyttäytyy eri tilanteissa. ”Olemme oman tekemisemme käyntikortteja.” On mietittävä mitä puhuu missäkin. Juoruilu on yleistä ja jutut muuttavat muotoaan kulkiessaan suusta suuhun. Huonot asiat leviävät nopeasti. Maine ansaitaan vähitellen, mutta sen voi menettää hetkessä.

Sosiaalisen median käytöstä ja viestinnästä sosiaalisessa mediassa on erillinen ohjeistus, jota noudatetaan.

Yleisenä sääntönä voidaan pitää, että se joka kohtaa tilanteen, on tilanteessa, tietää tilanteesta eniten, vastaa viestinnästä. Vältämme viestinnässä ”välikäsiä”.

Esimies ja muu työyhteisö pidetään ajan tasalla asioista ja tilanteista tiedotetaan asian vakavuuden huomioimalla nopeudella ja laajuudella.

Tilanteen vaatiessa työntekijä on yhteydessä muihin tahoihin esimerkiksi pelastusviranomaiseen, poliisiin, sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöön.

5 VALMISTAUTUMINEN

Kriisiviestintäsuunnitelma päivitetään vuosittain toimintakauden alussa tai tarvittaessa useammin.

Jokaisen nuorisopalveluiden työntekijän vastuulla on lukea kriisiviestintäsuunnitelma läpi vähintään toimintakauden alussa sekä tiedottaa työyhteisöä mahdollisista suunnitelman päivitystarpeista.

Kriisiviestintäsuunnitelma on tallennettu turvallisuuskansioihin paperiversiona sekä sähköisessä muodossa yhteisiin tiedostoihin sekä nettisivujen tiedostoihin.

Uudet työntekijät, harjoittelijat perehdytetään suunnitelmaan muun perehdytyksen yhteydessä.

Nuorisotiloilla on pysyvästi olemassa ja leireille, retkille ja tapahtumiin otetaan mukaan kriisikansio. Kansio sisältää kriisikortin, eli pikaohjeen kriisissä toimimiseen, sekä laminoidut ”Pääsy kielletty ilman lupaa” kyltit, yleisön ja median kulun rajoittamiseksi.

Työntekijöiden kännyköissä on tallennettu tärkeimmät numerot: hätänumero, nuorisosihteerin ja sivistystoimenjohtajan numerot, työyhteisön jäsenten numerot, sairaala päivystys, kiinteistöpäivystys, uimahallin kassa ym. tilakohtaiset numerot.

Nuorisopalveluiden työntekijöillä on yhteiset tunnukset nuorisopalveluiden nettisivuille, yhteisiin sähköposteihin ja Facebook seinille.

Nuorisopalveluiden sähköposteissa on valmiit osoitelistat eri ryhmille, kuten nuokkukortin hankkineiden huoltajille, nuorisotiloja vakituisesti käyttävien ryhmien yhdyshenkilöille, leiri- ja retkikohtaiset osallistujalistat sekä median yhteystiedot.

Nuorisopalveluiden nettisivuilla on medialle tarkoitettuja kuvia ja perustiedot nuorisopalveluiden toiminnasta.

6 KRIISITILANTEESSA TOIMIMINEN

1. Kriisi tai kriisin uhka havaitaan

2. Noudatetaan yleisiä turvallisuus-, pelastautumis- ja hälytysohjeita

Hälytys tarvittaville viranomaisille; pelastusviranomaiselle, poliisille.

Pelastusviranomaisten, poliisin saavuttua paikalle he johtavat tilannetta siitä eteenpäin, myös viestinnän osalta. Työntekijät ovat velvoitettuja yhteistyön tekemiseen.

Yhteyden uhrien omaisiin hoitaa pääsääntöisesti pelastusviranomainen tai poliisi.

Työntekijä suojelee kriisitilanteessa olevia tarvittaessa julkisuudelta.

3. Ilmoitus ja tilannekuvaus esimiehelle

Asema työyhteisössä määrää sen, kenelle ja mistä asioista tietoa välitetään esimiehelle. Harjoittelijat jne. tekevät ilmoituksen vastaavalle ohjaajalle, ohjaaja nuorisosihteerille ja nuorisosihteerin tarvittaessa sivistystoimenjohtajalle.

Kerro mitä on tapahtunut, milloin ja kenelle? Mitä asia aiheuttaa, saattaa aiheuttaa tai on aiheuttanut? Mitä on tehty?

Erityisesti kriisitilanteissa on vältettävä tilannetta, jossa tiedotusvälineet kysyvät kommenttia esimieheltä ja hänellä ei ole tietoa koko asiasta.

Koko työyhteisölle ilmoitetaan kriisitilanteesta mahdollisimman aikaisessa vaiheessa.

4. Esimies arvioi tilanteen, vaikutukset sekä antaa tarvittavat ohjeet jatko-toimintaan

Nuorisopalveluiden kriisiryhmän muodostavat sen työntekijät. Esimiehen johdolla päätetään tehtävien jaosta ja toiminnasta kriisitilanteessa.

Jokainen kriisi arvioidaan erikseen ja viestintä suhteutetaan kriisin suuruuteen.

Kriisin tapahtumat ja toimenpiteet kirjataan.

5. Esimies ilmoittaa kriisin päättymisestä ja jatkotoimenpiteistä

Kriisi ja siihen liittyvät toimenpiteet käydään läpi ja arvioidaan.

Sovitetaan mahdollisista jatkotoimenpiteistä kuten kriisiavun saamisesta, ulkoisen tiedottamisen tarpeesta.

Kriisitapahtumasta kirjoitetaan raportti.

7 TIEDOTTAMINEN

Hollolan nuorisopalveluiden tavanomaisia tiedottamisen kanavia ovat:

- Tilanteessa tiedottaminen kasvotusten
- Verkkotiedottaminen: sähköposti, www-sivut, Facebook, Wilma
- Henkilökohtaisesti puhelimitse tiedottaminen
- Ilmoitustaulut ja seinäilmoitukset
- Koulujen kautta tiedottaminen
- Paikallislehdet (Hollolan sanomat, Etelä-Suomen Sanomat, Etelä-Hämeen Lehti)

Kriisitiedottamisen kohteita ovat:

- kriisitilanteen osalliset ja joita kriisitilanne koskee
- jotka voivat jotenkin vaikuttaa kriisitilanteeseen
- joista voi olla apua kriisitilanteessa
- joiden täytyy saada asiasta tietoa

Sidosryhmiä:

- Kuntalaiset
- Kunnan muut toimijat
- Yhteistyökumppanit
- Media
- Järjestöt jne.

Kriisin luonteen ja laajuuden perusteella kriisiryhmä määrittelee kriisitiedotuksen kohderyhmät.

Jos kriisi on pieni ja sisäinen, mahdollisesti ulkoista tiedottamista ei tarvita.

- Nuorisosihteeri ja työyhteisö pidetään aina ajan tasalla.

Jos kriisi tai sen uhka liittyy työntekijään tai useampaan työntekijään,

- vastaa nuorisosihteeri viestinnällisistä toimenpiteistä.

Jonkin ikävän tilanteen satuttua lapselle/ nuorelle, otetaan hänen kanssaan yhteyttä huoltajaan puhelimitse.

- Lapsi /nuori voi itse kertoa tapahtuneesta huoltajalle. Näin toimiessamme mahdollistetaan lapsen/nuoren näkökulman asiaan.
- Huoltajan toiveet huomioiden viestintä voi ensikontaktin jälkeen jatkua esim. sähköpostitse, mutta ensikontakti tehdään aina puhelimitse tai kasvotusten.

Vakuutusta vaativien asioiden yhteydessä tilanteessa ollut työntekijä antaa toiminta-ohjeet asianosaiselle.

- Nuorisosihteeri jatkaa asian selvittämistä ja on yhteydessä vakuutusyhtiöön ja asianosaiseen.
- Nuorisosihteeri hoitaa yleisesti enemmän selvitystä vaativat asiat eri osapuolien kesken.

Jos kyseessä on onnettomuus,

- tiedotusvastuu siirtyy tilannetta johtavalle taholle; pelastusviranomaisille, poliisille.

Jos kriisi vaikuttaa järjestettävään toimintaan,

- asiasta tiedotetaan mahdollisimman laajasti niitä, keitä asia koskee.

Miten ja missä tieto leviää?

- On seurattava eri viestintäkanavia ja varmistettava tiedon oikeellisuus aktiivisella viestinnällä eri viestintäkanavissa.

Jos tapahtunut asia on julkinen tai tulossa julki,

- toimitaan tiedottamisessa nopeasti, että aloite säilyy.
- Tiedotteen lähettämisestä tai tiedotustilaisuuden järjestämisestä päättää nuorisosihteeri tai sivistystoimenjohtaja.

Toimiala/Kunta vastaa kriisiviestinnästä, kun

- kriisin julkisuusarvo on toimialan /kunnan kannalta erityisen merkittävä,
- kriisi on aiheutunut toimialan /kunnan taloudellisista ja toiminnallisista linjauksista ja lautakunnan päätöksistä.

8 MEDIA JA JULKISUUS

Nykypäivänä kuka vain voi kommentoida, muokata ja tuottaa uutisia sekä luoda omia kanavia ja verkostoja, joiden kautta tieto leviää. Internetin ja sosiaalisen median ansiosta uutisvirta on jatkuvaa, ympäri vuorokauden, vuoden jokaisena päivä.

Uutinen voi olla mikä tahansa asia, myös juoru, huhu tai arvailu. Lioittelu ja paisuttelu kuuluvat myös asiaan. Kriisiuutinen voi levitä hetkessä eri medioiden kautta julkisuuteen, yli kansallis- ja kielirajojenkin.

Visuaalisuus on lisääntynyt mediassa. Uutisiin halutaan liittää näyttäviä, dramaattisia kuvia, mieluusti lähikuvia ja kuvia ihmisistä. Kameroita on nykyään kaikkialla ja kuvatuksi, myös videokuvatuksi, voi tulla huomaamattaan.

Kun ennakointi ja valmistautuminen on hoidettu hyvin, on lähtökohta median ja julkisuuden kohtaamiseen parempi.

Kriisiryhmä päättää tapauskohtaisesti, mistä asioista, kuka ja miten julkisuuden tiedotetaan.

Jos median edustaja ottaa yhteyttä ohjaajaan ennen kuin tiedottamisesta on päätetty, ei lausuntoa anneta. Toimittajan kanssa sovitaan asiaan palaamisesta hetken kulu-
tua.

Toimittaja tulee ohjata mahdollisimman nopeasti oikean lausunnon antajan luokse. Median tehtävä on kertoa asioista lukijoille, katselijoille, kuuntelijoille. Ihmisillä on oikeus tietää ja viranomaisella velvollisuus kertoa.

On parempi antaa jutun rakennusaineeksi itse medialle, kuin että jutun aineistot tulevat ulkopuolisilta. Uutinen rakennetaan kuitenkin saatavilla olevista aineksista.

Toimittajat ovat tiedonvälittäjiä. Mieti, mitä haluat sanoa eri kohderyhmille ja huomioi tämä lausunnoissasi. Kriiseissä ihmiset kaipaavat ymmärtämistä ja myötätuntoa. Tunteet on otettava huomioon viestinnässä.

Lausuntoa antaessasi tarjoa vastaukset peruskysymyksiin: mitä, missä, milloin, miksi, millaisin seuraamuksin? Mieti vastaukset peruskysymyksiin jo ennalta sekä vastaukset mahdollisiin pahempiin kysymyksiin. Mieti lisäksi keskeiset asiat, jotka haluat tuoda esiin ja miten saat asiat liitettyä peruskysymyksiin.

Asiat on osattava ilmaista lyhyesti ja täsmällisesti. Puhu aina totta, älä selittele, rönnyile tai vähättele.

Varo sanomasta liikaa, paljastamatta asioita enempää kuin on tarpeen. Esimerkiksi nimiä ei anneta julkisuuteen yksilönsuojan vuoksi.

”En kommentoi” ei ole hyvä vastaus. Jos et tiedä asiaa tai osaa vastata, myönnä se, sekä lupaa selvittää asiaa ja palata asiaan myöhemmin.

Lehteen menevän lausunnon tai jutun voi pyytää nähtäväksi ja korjattavaksi.

Kriisin aikana on seurattava uutisia ja korjattava mahdolliset asiavirheet.

Kriisi voi nousta uudelleen julkisuuteen eri yhteyksissä, kuten ”vuosipäivänä.”

Kriisiryhmä päättää jälkitiedottamisen tarpeesta.

9 POIKKEUSOLOT JA HÄIRIÖTILANNE

Poikkeusoloissa nuorisopalvelut noudattavat sivistystoimialan valmiussuunnitelmaa. Nuorisosihteeri kuuluu sivistysosaston johtotiimiin ja ohjeistaa osataan nuorisopalveluiden työntekijöitä poikkeusoloissa ja häiriötilanteissa.

Poikkeusolot on määritelty valmiuslaissa (29.12.2011/1552). Valmiuslaki on tarkoitettu sovellettavaksi erityisen vakavissa, koko yhteiskuntaa koskettavissa kriisitilanteissa.

Häiriötilanteella tarkoitetaan uhkaa tai tapahtumaa, joka normaali- tai poikkeusoloissa vaarantaa ainakin hetkellisesti tai alueellisesti yhteiskunnan turvallisuuden, toimintakyvyn tai väestön elinmahdollisuudet. Näiden tilanteiden hallinta edellyttää tavallisesti viranomaisten ja muiden toimijoiden tavanomaista laajempaa tai tiiviimpää yhteistoimintaa ja viestintää.

LÄHTEET

Aula, Pekka & Heinonen, Jouni 2002. Maine. Menestystekijä. Helsinki: WSOY.

Aula, Pekka & Heinonen, Jouni 2011. M2. Maineen uusi aalto. Talentum Media Oy.

Juholin, Elisa 2009. Communicare!. Viestintä strategiasta käytäntöön. 5. painos. Infor Oy.

Karhu, Matti & Henriksson, Arto 2008. Skandaalit & katastrofit. Käytännön kriisiviestintäopas. Infor Oy.

Korpiola, Lilly 2011. Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa. Infor Oy.

Lehtonen, Jaakko 2009. Ettei pahin tapahtuisi. Riski- ja kriisiviestinnän perusteet. Helsinki: Mainostajien liitto.

Pelastuslaki (29.4.2011/379).

Suomen Kuntaliitto 2009. Varaudu. Opas kunnan viestintään kriisi- ja erityistilanteissa. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Valmiuslaki (29.12.2011/1552).

Valtioneuvoston periaatepäätös (16.12.2010) Yhteiskunnan turvallisuusstrategia.

LIITE 1 Tiedä ja toimi oikein

Laki velvoittaa. Tutustu aluksi ainakin:

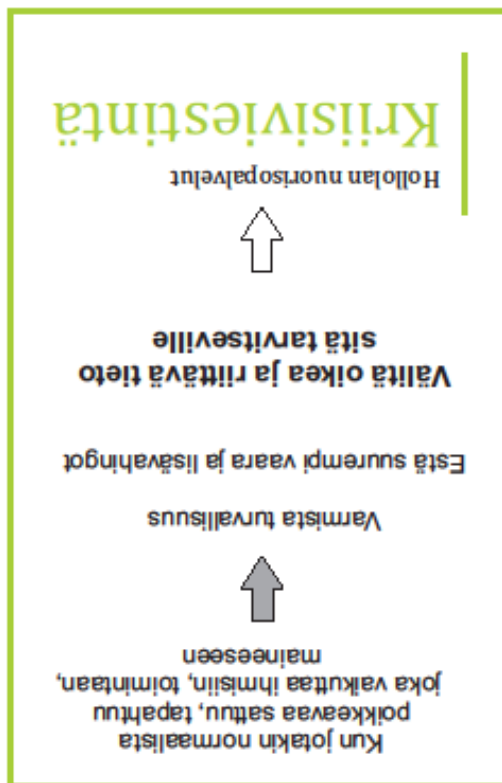
- Pelastuslaki 29.4.2011/379
- Työsopimuslaki 26.1.2001/55
- Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738
- Lastensuojelulaki 13.4.2007/417
- Valmiuslaki 29.12.2011/1552

Toiminnassa tulee huomioida:

- Pelastus- ja turvallisuussuunnitelmat
- Sosiaalisen median ohjeet
- Nuorisopalveluiden strategia 2011-2015
- Nuorisopalveluiden kehittämissuunnitelma

Hyvä perehtyä myös näihin:

- Sivistystoimialan valmiussuunnitelma
- Hollolan kunnan riskienhallintapolitiikka
- Kärkölan viestintästrategia 2011
- Hollolan kunnan työsuojelun toimintaohjelma 2009-2012
- Toimintaohje päihdeongelmaisten hoitoonohjausta ja päihderikkomusten käsittelyä varten
- Toimintaohje työpaikan kosteus-, homevaurio- ja sisäilmaongelmatauksissa
- Perehdyttämisen muistilista



Suhteuta tiedotuksen määrä kriisin vakavuuteen!

- Noudata yleisiä turvallisuus-, pelastautumis- ja hälytysohjeita
-> Tee tarvittaessa hälytys 112.
- Ilmoitus ja tilannekuvaus esimiehelle, koko työyhteisölle = kriisiryhmä
->Yhdessä päätetään tehtävien jaosta, toiminnasta, viestinnästä
- Kriisitiedottamisen kohteita:
Kriisitilanteen osalliset
Muut toimijat ja tahot
Media
Muut sidosryhmät
- Tiedottamisen kanavat:
Tiedotustilaisuus, sähköposti, www-sivut, Facebook, Wilma, lehdet, puhelin, vastaaja, ilmoitustaulut, seinät...
- Muista:
Kriisituki
Jälkiarviointi

Kirjaa ylös tapahtumien kulku:

mitä, milloin, kenelle?

Kriisiviestinnän tavoitteet:
Hengen ja terveyden turvaaminen!
Vahinkojen minimoiminen!
Laajenemisen estäminen!
Maineen säilyttäminen!

Hätänumero 112

Nuorisosihteeri 044 780 1310
Johanna Kalliomaa

Nuorisosihteerin varahenkilö 044 780 1307
Marta Minkkinen

Sivustystoimenjohtaja 044 780 1480
Matti Ruotsalainen

Hollolan kunta 03 8801 11
Hollolan yhteisöpalvelupiste 03 880 3357

Hollolan kiinteistöjen vika ilmoitus
päivystäjä 044 780 1601

Kärkölan asiakaspalvelu 040 308 6200
Kiinteistöpalveluyksikkö 040 308 6201

HUOM!

Lausuntoja annetaan vasta sitten, kun työyhteisön kesken asiasta on sovittu.

Onnettomuustilanteessa olevia suojellaan julkisuudelta.

Toimittajat ohjataan mahdollisimman nopeasti lausunnon antajan luokse.

Pelastusviranomaisen tai poliisin ottaessa johtovastuu, siirtyy myös tiedotusvastuu heille.

Viestintä on:

Rehelistä, vastuullista, inhimillistä!

Vastaa kysymyksiin lyhyesti ja täsmällisesti: Mitä, missä, milloin, miksi...

Jos et tiedä tai osaa, myönnä se.

* nuorihollola.net -sivustolla on perustiedot toiminnasta ja kuvia median käyttöön

LIITE 3 Listaus erikseen tulostettavista yhteystiedoista

Hollolan kunnan puhelinnumerot

Kärkölän kunnan puhelinnumerot

Oiva Peruspalvelukeskuksen puhelinnumerot

Päijät-Hämeen poliisilaitoksen lähipoliisit

Psykologit, Psykiatriset sairaanhoitajat

Päihdepalvelut

Sosiaalityön yhteystiedot, lastensuojelu

Perhekeskus viisikko

Muita kriisipalveluita



Marita Minkkinen 03/2012