

Päivitetty 12.6.2017

SUOMEN PARTIOLAISTEN KRIISIVIESTINTÄOHJE

Ohjeen tarkoitus

Tämä ohje on tarkoitettu SP:n ja piirien käyttöön. Piirit laativat omat ohjeensa tältä pohjalta. Piirit käynnistävät tiedotuksen ohjeen mukaan sellaisissa yllättävissä tilanteissa, joissa tarvitaan tehostettua viestintää ja voidaan joutua antamaan tietoja ulkopuolisille. Ohje koskee myös tilanteita, jotka ovat uhka partion maineelle.

Kriisistä ilmoittaminen

Saatuasi tiedon yllättävästä tapahtumasta ilmoita tapahtuneesta välittömästi piirinjohtajalle ja/tai toiminnanjohtajalle. Hän antaa lisäohjeita siitä, kuinka tulee menetellä ja on oman harkintansa mukaan yhteydessä Suomen Partiolaisten kriisipuhelimeen, puh. (09) 8865 1155. Tarvittaessa voit olla myös itse suoraan yhteydessä tähän numeroon.

Ilmoita:

MITÄ ”Liikenneonnettomuus...”

MISSÄ ”Hangossa...”

MILLOIN ”Tänään noin kello 20.30...”

KUKA/KETKÄ ”Kyydissä olleet partiolaiset...”

MIKSI ”Auto suistui ojaan...”

SEURAUKSET ”Kaksi vaeltajaa loukkaantui hengenvaarallisesti...”

TOIMENPITEET ”Toimitettiin ambulanssilla Länsi-Uudenmaan sairaalaan Tammisaareen...”

LISÄTIEDOT ”Lisätietoja antaa NN numerosta...”

Kriisiviestinnän käynnistäminen

Ensi hetkestä lähtien sovitaan selkeästi ulkoisen tiedottamisen työnjaosta eli kuka tiedottaa julkisuuteen. Piiritasolla tiedotusta hoitaa ensisijaisesti piirin toiminnanjohtaja, hänen estyessään piirinjohtaja tai tiedottaja. Sovitusta pidetään kiinni kaikissa olosuhteissa. Yhteydenotot ohjataan suoraan oikealle sovittulle henkilölle. Muut eivät tiedota.

SP voi yhteisestä sopimuksesta osallistua tarpeen mukaan valtakunnalliseen tiedottamiseen. Sisäisestä tiedottamisesta vastaavat piiri ja SP yhdessä. Piiri tiedottaa omalle jäsenkunnalleen ja mahdollisille muille ao. piireille, esim. jonka toiminta-alueella ollaan, myös ruotsinkieliselle. Keskusjärjestö tiedottaa muita piirejä tapahtuneesta. Jos saat tekstiviestin tai puhelintiedotteen kriisitilanteesta, huomioi sen olevan luottamuksellinen. Välitä se harkiten piirin kriisiryhmän jäsenille – ei tiedotusvälineille tai muille ulkopuolisille.

Kaiken tiedottamisen pääperiaatteena on, että se taho tiedottaa, joka parhaiten tuntee tapauksen. Jos toisin sovitaan, on päätöksen oltava selkeä ja kaikkien tahojen siitä tietoisia. On huomattava, että esimerkiksi onnettomuuksien seuraukset siirtyvät nopeasti järjestötasolle ja tiedotuspaineet SP:ssä kasvavat.

Suomen Partiolaiset – Finlands Scouter ry:n tiedottamisen vaiheet

- 1 Tiedottamisen käynnistäminen piirissä tai Suomen Partiolaisissa.
- 2 Tarvittaessa kriisiviestintäryhmän perustaminen.

3 Tiedotteen laatiminen ja jakelu kaikkiin valittaviin kanaviin. Viesti lähtee pääsääntöisesti ensin sisäisesti (SP:n henkilöt, muut piirit, osallistujat), sitten ulkoisesti.

4 Tarvittaessa tiedotustilaisuuden pitäminen.

5 Ajanmukaisen tiedon päivittäminen ja jakelu. Perinteisen median ja sosiaalisen median seuraaminen sekä yhteydenottoihin ja kommentteihin vastaaminen tarvittaessa.

6 Lopputiedote/Luottamuksen palauttaminen

Em. toimenpiteitä johtaa paikallisesti piirin kriisiryhmän johtaja (piirinjohtaja tai piirin toiminnanjohtaja) ja keskusorganisaation tasolla SP:n puheenjohtaja apunaan viestintäpäällikkö, toiminnanjohtaja sekä muut valitut henkilöt.

Sisäinen viestintä

Sisäinen tiedottaminen poikkeuksellisista tapahtumista ja tilanteista on tärkeää. Luottamushenkilöille ja toimihenkilöille kerrotaan tapahtuneesta niin, että heillä on kuva tilanteesta ennen tapahtuneen julkituloa julkisuudessa. Tietojen antamisessa omalle väelle on myös huomioitava luottamuksellisuuteen ja salassapitoon liittyvät näkökohdat.

Muista, että samat säännöt koskevat myös sosiaalista mediaa. Neuvo myös tapahtumaan osallisia välttämään sosiaaliseen mediaan kirjoittelua.

Ulkoinen viestintä

Yleistä mielenkiintoa herättävistä tapahtumista tiedotusvälineet pyrkivät hankkimaan mahdollisimman nopeasti yksityiskohtaiset tiedot sekä arvioita tapahtuman syistä ja seurauksista. Tiedotusvastaavien ja kaikkien tapahtumaan osallisten on varauduttava ennakoita
- toimittajien suoraviivaisiin, jopa röyhkeisiin yhteydenottoihin ja tapahtumapaikalle pyrkimiseen
- yllättävienkin tiedonhankintakanavien käyttöön
- useampien henkilöiden ja organisaatiotasojen samanaikaiseen lähestymiseen
- sosiaalisessa mediassa käytävään, mahdollisesti aggressiiviseen keskusteluun ja yhteydenottoihin

Jokaisen on muistettava hienotunteisuuteen, luottamuksellisuuteen ja salassapitoon liittyvät näkökohdat. Tärkeintä on antaa tosiasioihin perustuvaa tietoa tapahtumasta ja sen syistä. Vasta esim. virallisten tutkimusten valmistuttua on mahdollista antaa arvioita tapahtuman syistä, seurauksista ja siitä kuinka tapahtuma olisi ehkä ollut mahdollista välttää. Vain sovittu henkilö viestii asiasta, muut eivät anna haastatteluja!

Älä kerro

- henkilöiden nimiä tiedotusvälineille tai muille ulkopuolisille.
- poliisitutkintaan liittyviä tietoja, niitä antaa vain poliisi.
- arvioita tai oletuksia tapahtumien syistä

Sen sijaan

- Toista sanasta sanaan tilanteesta laadittua tiedotetta
- Seuraa sekä perinteistä että sosiaalista mediaa ja korjaa tarvittaessa verkossa liikkuvat virheelliset ja haitalliset tiedot.