



KRIISIVIESTINNÄN TULOSKORTTI

P. Palttala and M. Vos, Jyväskylän Yliopisto, 2011

Kriisiviestinnän tuloskortti on suunniteltu parantamaan viranomaisten ja muiden julkisten organisaatioiden kriisiviestintää. E-työkalu tarjoaa viitekehyksen sekä viestinnän arviointiin että strategiseen suunnitteluun. Se soveltuu pelastuslaitoksille, poliisille, terveydenhoidon organisaatioille sekä kunnan ja valtion toimijoille.

Tuloskortissa mitataan viestintää kansalaisten, tiedostusvälineiden ja muiden kriisin hoitamiseen osallistuvien osapuolten kanssa ennen kriisiä, sen aikana ja tilanteen jälkeen. Työkalu on jaettu kolmeen osaan sen käytön helpottamiseksi. Näin on mahdollista valita, mitä osiota käyttää.

- Ensimmäinen osio (Ennen kriisiä) sopii organisaation kriisiviestintävalmiuden ja -suunnitelman arvioimiseen. Kriisiä edeltävä arviointi tehdään esimerkiksi vuosittaisen strategiaprosessin yhteydessä. Se kattaa vaiheen 1. Varautuminen.
- Toisen osion (Kriisin aikana) tavoitteena on arvioida kriisiharjoitusta tai suoritusta todellisessa kriisitilanteessa. Se koskee vaiheita 2. Varoittaminen ja 3. Kriisivaihe, kun tilanne on huipussaan.
- Kolmatta osiota (Kriisin jälkeen) voidaan käyttää todellisen suorituksen arvioimiseen kriisitilanteen jälkeen. Se kattaa vaiheet 4. Kriisin jälkeiset toimenpiteet ja 5. Arviointi, kun tilanne on rauhoittunut.

Arviointi suoritetaan viestinnän tehtäviä kuvaavia väittämiä pisteyttämällä. Jokaisen väittämän perässä on teoreettinen selitys sille, miksi ko. viestinnän tehtävä on tärkeä. Vastaaminen perustuu totuudenmukaiseen arvioon oman yksikön nykytilasta, viestinnän suunnittelusta ja toteutuksesta.

Jos vastaajat täyttävät kyselyn maksuttoman e-työkalun välityksellä internetissä, sähköinen ohjelma kokoaa tuloksista raportin. Organisaatio tekee arvioinnin itsearviointina, mielellään ulkopuolisen asiantuntijan avustuksella.

Työkalu on kehitetty kansainvälisenä tutkimushankkeessa ja se on saanut rahoitusta EU:lta (1) ja hankkeen koordinoijana on toiminut Jyväskylän Yliopisto (FP7/2007–2013 apurahasopimuksen n° 217889).

SIDOSRYHMÄ	VIESTINNÄN TEHTÄVÄ	INDIKAATTORI (VÄITTÄMÄ)	ARVIOINTIASTEIKKO
VAIHE 1. VARAUTUMINEN (ENNAKOINTI, VALMIUS- JA LIEVENNYSTOIMENPITEET)			
KANSALAISET	1.1 Kansalaisryhmien ja heidän viestintätapojensa tunteminen	<p>1.1.1 Kansalaisryhmät on määritelty ja tiedetään, mistä kanavista he etsivät tietoa. <i>Selitys: Kansalaisryhmät on määritelty ja heidän tiedonhankintatapojaan on selvitetty. Ihmiset käyttävät erilaisia viestintäkanavia eri tavoin. He myös reagoivat saamaansa informaatioon aikaisemmasta kokemuksestaan ja kulttuuritaustastaan riippuen. Erityisryhmät kuten vaikkapa koululaiset ja vanhukset on listattu erikseen. Kansalaisryhmien viestintätapojen tunteminen auttaa tekemään oikeita mediavalintoja kriisiaikana.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0</p> <p>Avoin tila kommenteille:</p>
		<p>1.1.2 Tiedetään, mitä tietolähteitä kansalaiset pitävät luotettavina. <i>Selitys: Kriisitilanteessa ihmiset luottavat joihinkin lähteisiin enemmän kuin toisiin. Luotetusta kanavasta saatu tieto koetaan todennäköisemmin uskottavaksi. Mielikuviin voivat vaikuttaa esimerkiksi huhut Internetissä. Luottamuksen taso lähteisiin vaikuttaa ihmisten halukkuuteen seurata annettuja ohjeita.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0</p> <p>Avoin tila kommenteille:</p>

	<p>1.2 Kansalaisryhmien käsitysten ja tietojen luotaaminen</p>	<p>1.2.1 Kansalaisryhmien käsityksiä ja tiedontarpeita riskeistä luodataan säännöllisesti.</p> <p><i>Selitys: Säännöllinen tiedotusvälineissä ja verkossa käytyjen keskusteluiden seuranta antaa kuvan siitä, mitkä asiat ihmiset kokevat riskeiksi, mikä heitä huolestaa ja mistä asioista he kaipaavat lisää tietoa. Myös väärän tiedon levittämiseen voidaan tarvittaessa puuttua. Kansalaisten kokemia riskejä voidaan kartoittaa myös kyselyillä. Saadut tulokset tulkitaan ja jaetaan eteenpäin organisaatiossa. Jos luotaus on ensisijaisesti toisen organisaation/yksikön tehtävä, muilta saatua tietoa tarkastellaan sisäisesti oman organisaation/yksikön näkökulmasta. Julkiseen keskusteluun ja sidosryhmävuoropuheluun ryhdytään tarpeen vaatiessa.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0</p> <p>Avoin tila kommenteille:</p>
	<p>1.3 Yleisen valmiuden parantaminen</p>	<p>1.3.1 Erilaisin viestinnän keinoin lisätään ihmisten tietoja riskeistä sekä ohjataan ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin.</p> <p><i>Selitys: Aktiivinen viestintä lisää yleisön tietämystä riskeistä. Viestinnässä hyödynnetään monenlaisia kanavia ja keinoja (tiedotuskampanjoita, keskusteluita esim. kouluissa ja juttuja tiedotusvälineissä). Tavoitteena on, että ihmiset tunnistavat paikalliset uhat, käyttäytyvät niissä ennaltaehkäisevästi ja osaavat toimia oikein kriisin sattuessa. Etukäteen kerrotaan muun muassa, mistä säteilyssä on kyse ja milloin pitää sulkea ovet, ikkunat ja ilmastointikanavat, miten pitää toimia tulipalossa, tulvan uhatessa, talousveden pilaantuessa tai miten reagoida terroriuhkaan.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0</p> <p>Avoin tila kommenteille:</p>
		<p>1.3.2 Taustatietoja antamalla syvennetään ihmisten ymmärrystä riskien syistä ja seurauksista.</p> <p><i>Selitys: Taustatietojen antaminen lisää ymmärrystä tilanteesta ja motivoi ihmisiä toimimaan varautumisohjeiden mukaisesti. Lisätietoa tarjotaan esimerkiksi organisaation omilla verkkosivuilla. Lisätietoa voidaan antaa esimerkiksi rokotteesta tai säteilyn vaikutuksista elintarvikkeiden turvallisuuteen. Tietoa pyritään antamaan sopivassa suhteessa – ei liikaa eikä liian vähän.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0</p> <p>Avoin tila kommenteille:</p>

1.4 Yhteistyön vakiinnuttaminen tiedotusvälineiden kanssa

1.4.1 Tärkeät tiedotusvälineet ja toimittajat on listattu.
Selitys: Tiedetään, mitkä ovat tärkeimmät paikalliset ja kansalliset tiedotusvälineet. Myös toimittajien yhteystiedot ja erikoisalueet on listattu sekä Ylen että kaupallisten kanavien osalta. Mediasuhteita pidetään yllä aktiivisesti ja yhteystiedot päivitetään riittävän usein.

1 2 3 4 5 0

Avoin tila
kommenteille:

1.4.2 Tiedotusvälineitä kannustetaan jakamaan tietoa riskeistä.
Selitys: Epätodennäköiset tai jatkuvasti läsnä olevat riskit eivät helposti ylitä uutiskynnystä ja jotkut uhat voivat saada mediassa väärät mittasuhteet. Toimittajien kanssa keskustellaan avoimesti ja heitä myös kannustetaan kirjoittamaan riskeistä, niiden syistä ja seurauksista sekä varautumistoimenpiteistä. Taustatietoa tarjotaan riittävästi esimerkiksi kirjallisen lisämateriaalin muodossa tai koulutuksissa.

1 2 3 4 5 0

Avoin tila
kommenteille:

1.4.3 Uutisointia riskeistä seurataan ja analysoidaan.
Selitys: Mediaseurannan avulla korjataan tiedotusvälineissä esiintyvät väärinkäsitykset. Median välityksellä saadaan myös kuva kansalaisten viestintään kohdistuvista odotuksista.

1 2 3 4 5 0

Avoin tila
kommenteille:

1.4.4 Median kanssa tehdään yhteistyötä, jossa painotetaan kansalaisnäkemystä ja uhrien yksityisyyden suojaa.
Selitys: Tiedotusvälineitä on ohjeistettu viranomaistiedon välittämisestä kriisitilanteissa. Organisaatio luo ja ylläpitää toimintamalleja, joilla suojellaan uhreja ja heidän perheitään kriisitilanteessa liialliselta mediahuomiolta. Journalistien kanssa keskustellaan organisaation toimintatavoista ja tavoitteista, jotta löydetään tasapaino tarpeelle raportoida tapahtumista, mutta tarjotaan viranomaiselle työrauha. Väriin yksityiskohtiin keskittyminen saattaa myös vahvistaa epätoivottua käytöstä. Esimerkiksi kouluampumista vastaavassa rikostapauksessa median on syytä välttää tekijän ylenpalttista huomioimista sillä se voi johtaa väkivaltaisen käyttäytymisen kopiointiin. Myös väkivaltaiset kuvat voivat aiheuttaa ihmisissä paniikkia.

1 2 3 4 5 0

Avoin tila
kommenteille:

1.5 Organisaation sisäisen ja muiden toimijoiden valmiustilan kohottaminen

1.5.1 Viestinnän vastuut ja tehtävät on selkeästi määritelty sekä organisaatiossa että toimijaverkostossa.
Selitys: Viestintä on osa kriisinhallintaa ja viestinnän asiantuntija osallistuu varautumisen suunnitteluun. Viestintää hoitamaan on nimetty osaajatiimi, jota voidaan tilanteen laajentuessa tai pitkittyessä vahvistaa varahenkilöiden turvin. Vastuut viestinnän henkilöstön kesken on jaettu muun muassa mediasuhteiden hoitamiseen ja mediaseurantaan, verkkoviestintään sekä puhelinpalvelun tai muun kansalaisten yhteydenpitokanavan ylläpitoon.

1 2 3 4 5 0

Avoin tila
kommenteille:

1.5.2 Suunnitelma viestinnän koordinoinnista on olemassa.
Selitys: Viestinnän vastuut ovat läpinäkyviä ja kaikkien toimijoiden tiedossa. Käytänteet tiedotusvastuun ja koordinoinnin siirtämisestä organisaatiosta toiseen tai ylemmälle hallinnon tasolle ovat myös selkeitä. Viestinnän johtovastuu voi vaihdella kriisitilanteen eri vaiheissa. Yhteisissä sopimuksissa voidaan myös määritellä se, milloin viestintäpalvelu, esimerkiksi kansallinen kriisisivusto, aktivoidaan käyttöön.

1 2 3 4 5 0

Avoin tila
kommenteille:

1.5.3 Organisaatiolla ja toimijaverkostolla on olemassa suunnitelmat ja strategiat erilaisten kriisiskenaarioiden varalle.
Selitys: Organisaatiolla on omat kriisiviestintäsuunnitelmat erilaisten uhkatilanteiden varalle (esim. luonnonmullistus, suuronnettomuus, pandemia, sähkökatkos tai terrorismi). Suunnitelmat ovat yhteensopivia muiden keskeisten toimijoiden vastaavien suunnitelmien kanssa. Suunnitelmien toimivuutta testataan käytännössä, esimerkiksi varoitusjärjestelmän tai tiedotuksen osalta.

1 2 3 4 5 0

Avoin tila
kommenteille:

		<p>1.5.4 Paikallisia organisaatioita, laitoksia ja yrityksiä rohkaistaan tekemään omat kriisiviestintäsuunnitelmat ja harjoittelemaan toimintaa kriisitilanteessa.</p> <p><i>Selitys: Myös varsinaisen kriisinhallintaverkoston ulkopuolella olevia organisaatioita kuten paikallisia yrityksiä ja oppilaitoksia kehoitetaan tekemään omat kriisiviestintäsuunnitelmansa ja harjoittelemaan suunnitelman mukaista toimintaa.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0</p> <p>Avoin tila kommenteille:</p>
	1.6 Tilat, välineet ja henkilöstö	<p>1.6.1 Tarvittavat viestintäjärjestelmät organisaation ja toimijaverkoston sisäiseen tiedonkulkuun sekä kansalaisten tavoittamiseksi ovat olemassa.</p> <p><i>Selitys: Kanavat viestintään eri kansalaisryhmien kanssa ovat olemassa. Nämä kattavat muun muassa hälytysjärjestelmät (häätiedote, sireeni, tekstiviestit), ryhmäsähköpostit, puhelinpalvelun ja Internetin. Verkkosivujen ja puhelinpalvelun kapasiteetti on mitoitettu riittäväksi ja ne voidaan avata toimimaan joko alueellisella tai kansallisella tasolla. Kriisinhallintaan osallistuvien organisaatioiden keskinäinen tiedonkulku on turvattu johtokeskuksen, kenttäjohdon ja muiden toimijoiden välillä. Organisaatioiden väliset tiedonvälitysjärjestelmät on eriytetty mahdollisuuksien mukaan yleisistä puhelinverkoista.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0</p> <p>Avoin tila kommenteille:</p>
		<p>1.6.2 Henkilöstön viestintätaidot on kartoitettu ja viestinnän eri tehtäviin on käytettävissä riittävästi osaajia.</p> <p><i>Selitys: Kriisin laajentuessa ja pitkittyessä varmistetaan, että osaavaa henkilökuntaa riittää työhön ympäri vuorokauden. Tätä varten on hyvä olla olemassa viestinnän varatiimi.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0</p> <p>Avoin tila kommenteille:</p>

	<p>1.7 Tiedonkulun parantaminen sekä viestinnän tehtävien harjoittelu organisaatiossa ja toimijaverkostossa</p>	<p>1.7.1 Viestinnän tehtävät, yhteyshenkilöt ja toimintamallit on selvitetty etukäteen organisaatiossa ja toimijaverkostossa. <i>Selitys: Viestinnän koordinointi hoituu parhaiten silloin kun yhteistyötahot ja heidän tapansa toimia tunnetaan sekä organisaation sisällä (eri yksiköt, vastuu-/ toimialueet) että toimijaverkostossa jo ennen kriisiä. Kriisitilanteessa on tärkeää, että jokainen tietää, kehen ottaa yhteyttä ja miten tietoa esimerkiksi päätöksistä ja niiden perusteista jaetaan toimijoiden ja työvuorojen välillä.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0</p> <p>Avoin tila kommenteille:</p>
		<p>1.7.2 Viestintäkoulutusta tarjotaan viestinnästä vastaaville henkilölle. <i>Selitys: Viestintäkoulutuksella varmistetaan viestinnästä vastaavien henkilöiden erityisosaaminen. Koulutusta tarvitsevat esimerkiksi julkisuudessa esiintyvät lausuntojen antajat, verkkotiedottajat, puhelinpalvelun työntekijät sekä mediaseuranta tekevät. Koulutus voi olla sertifioitua, jolloin tietyn koulutuksen käynyt henkilökunta hoitaa tiettyjä tehtäviä.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0</p> <p>Avoin tila kommenteille:</p>
		<p>1.7.3 Viestintään painottuvia valmiusharjoituksia pidetään säännöllisesti. <i>Selitys: Harjoituksissa viestintärooleja, -tehtäviä sekä viestinnän koordinointia harjoitellaan etukäteen. Yhteiset harjoitukset toimijaverkostossa ovat tärkeitä. Harjoitukset sovitaan erilaisiin skenaarioihin ja kriisin vaiheisiin sopiviksi. Harjoituksissa simuloidaan kansalaisten ja median osallistumista. Harjoitusten huolellinen arviointi jälkikäteen on tärkeää.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0</p> <p>Avoin tila kommenteille:</p>

VAIHE 2. VAROITTAMINEN								
KANSALAISET	2.1 Kansalaisryhmien varoittaminen	<p>2.1.1 Kanavat varoittamiseen on valittu huolellisesti ja kanavavalikoima kattaa tiedotusvälineiden lisäksi suoria viestintäkanavia.</p> <p><i>Selitys: Häätä- ja viranomaistiedotuksen ohjeistusta noudatetaan varoittamisessa. Varoitus lähetetään kansalaisryhmille eri viestintäkanavia käyttäen. Ihmiset käyttävät kanavia eri tavoin ja luottamus niihin vaihtelee. Kanavavalinnassa huomioidaan erityisryhmät, kuten vieraskieliset tai vammaiset. Erityisryhmät voidaan tavoittaa parhaiten esimerkiksi käyttämällä heidän yhteyshenkilöitään.</i></p>	1	2	3	4	5	0
		<p>2.1.2 Varoitusten perussisältö on sama kaikille, kun taas lisätietoja annetaan tarpeen mukaan.</p> <p><i>Selitys: Varoittaminen on johdonmukaista. Lisätietoja tarjotaan tarpeen mukaan esimerkiksi niille, joita kriisi koskettaa suoraan (asianosaiset) tai niille, joilla ei ole aikaisempaa kokemusta vastaavasta tilanteista.</i></p>	1	2	3	4	5	0
		<p>2.1.3 Kansalaisryhmät voivat helposti saada lisätietoja internetistä tai puhelimitse.</p> <p><i>Selitys: Aktiivisesti tietoa etsiville tulisi tarjota internet-sivusto lisätietojen saamiseksi. Sivuston tulisi olla tunnettu ja hyvin linkitetty muihin keskeisiin sivustoihin. Lisätietojen saamiseksi tulisi tarjota myös puhelinnumero, esimerkiksi kriisikeskuksen puhelinnumero. Linjojen ollessa varattuina puhelinvastaajaan tallennetun viestin tulisi kertoa sillä hetkellä saatavilla olevat tiedot.</i></p>	1	2	3	4	5	0
			Avoin tila kommenteille:					

	<p>2.2 Ohjeiden antaminen ja reaktioiden luotaaminen</p>	<p>2.2.1 Varoitusviestit kansalaisryhmille:</p> <ul style="list-style-type: none"> – annetaan ajoissa ja viestien sisältö on tarkastettu oikeaksi – erottuvat ja ne huomataan – antavat selkeät toimintaohjeet, joilla pystytään estämään haittoja tai vähentämään niiden vaikutuksia – sisältävät ohjeet siitä, mistä saa lisätietoa – rohkaisevat ihmisiä varoittamaan edelleen henkilöitä, joiden he epäilevät jääneen viestin tavoittamattomiin. <p><i>Selitys: Organisaation on varoitettava mahdollisimman nopeasti ja annetun tiedon pitää olla paikkansapitävää. Viesti on muotoiltu siten, että sen tunnistaa helposti varoitukseksi. Annetut ohjeet ovat selkeitä, jotta niitä on helppo noudattaa. Viestien sisällöt ovat lyhyitä ja tärkeitä tietoja, kuten aikaa ja paikkaa, toistetaan. Varoituksissa mieluummin neuvotaan, mitä tulee tehdä kuin sanotaan mitä ei pidä tehdä, ellei vääränlainen toiminta ole haitallista. Varoitusviesteissä mainitaan, mistä saa lisätietoa (esim. verkkosivusto). Koska sosiaaliset verkostot ovat tehokkaita tietolähteitä, ihmisiä voidaan rohkaista varoittamaan perheenjäseniä, ystäviä, naapureita ja sukulaisia. Joillekin väestöryhmille, esimerkiksi maahanmuuttajille, sosiaalinen verkosto voi olla ensisijainen tiedonlähde.</i></p>	<p style="text-align: center;">1 2 3 4 5 0</p> <p>Avoin tila kommenteille:</p>
	<p>2.2.2 Varoitusviestien vaikuttavuutta seurataan.</p> <p><i>Selitys: Seurataan, että kaikki väestöryhmät on tavoitettu, kansalaisten tiedontarpeisiin vastattu, ja että ihmiset käyttäytyvät annettujen ohjeiden mukaisesti (esimerkiksi pääsevät turvapaikkaan tai onnistuvat hankkimaan välttämättömät elintarvikkeet). Hitaasti kehittyvissä tilanteissa varoituksen perille menemistä voidaan seurata tiedotusvälineistä, sosiaalisesta mediasta ja ihmisten toimintaa tarkkailemalla. Lyhyen varoitusaajan tilanteissa ainakin varoitusviestin leviäminen ja ihmisten ensireaktiot tulisi pystyä tarkistamaan. Reaktioita seurataan jatkoviestien ohjaamiseksi.</i></p>	<p style="text-align: center;">1 2 3 4 5 0</p> <p>Avoin tila kommenteille:</p>	

TIEDOTUSVÄLINEET	2.3 Tiedotusvälineiden informoiminen	<p>2.3.1 Varoitukset tiedotusvälineille:</p> <ul style="list-style-type: none"> – annetaan niin pian kuin on mahdollista – sisältävät tiedot ja ohjeet selkeässä muodossa – antavat taustatietoja varoituksesta selkeästi ja avoimesti. <p><i>Selitys: Viestinnän sisältö on yhdenmukaista suoraan kansalaisille annetun tiedon kanssa. Ohjeet ovat selkeitä ja niiden mukaan on helppo toimia. Tärkeät aikaan ja paikkaan liittyvät tiedot toistetaan ja varoituksessa neuvotaan mistä lisätietoja saa. Varoituksen tarkoituksena on antaa tiedot siten, että media pystyy kertomaan niistä selkeästi kansalaisille (esim. miten tilanteessa tulee toimia ja siitä aiheutuvat haitat minimoidaan). Tietoa tapahtuman taustoista annetaan avoimesti. Läpinäkyvä viestintä toimenpiteistä, vastuun ottamisesta ja toiminnan tarkoituksesta lisää organisaation luotettavuutta ja parantaa yhteistyötä tiedotusvälineiden kanssa.</i></p>	1	2	3	4	5	0	Avoin tila kommenteille:
		<p>2.3.2 Median uutisointia seurataan ja analysoidaan.</p> <p><i>Selitys: Mediaseuranta tehdään, jotta organisaatio voi omassa viestinnässään oikaista väärinkäsitykset. Mediaseurannan avulla saadaan myös viitteitä kansalaisten huolenaiheista ja tiedontarpeista.</i></p>	1	2	3	4	5	0	Avoin tila kommenteille:
ORGANISAATIO JA TOIMIJAVERKOSTO	2.4 Tiedonkulku ja varoittamisen koordinoiminen organisaatiossa ja toimijaverkostossa	<p>2.4.1 Organisaatiossa ja toimijoiden kesken kommunikoidaan aktiivisesti varoituksen sisällöistä sekä jaetaan ensitietoa kriisinhallinnan toimenpiteistä. Tärkeimmistä viestien sisällöistä sovitaan yhdessä.</p> <p><i>Selitys: Varoitusvaiheessa toimijaverkoston keskinäinen viestintä käynnistetään nopeasti yhtenäisen tilannekuvan aikaansaamiseksi. Tällä varmistetaan, että myös varoitusviestit ovat yhdenmukaisia. Organisaatioiden ristiriitainen viestintä lisää kansalaisten hämmennystä, häiritsee operatiivista kriisinhallintaa ja heikentää luottamusta toimijoita kohtaan.</i></p>	1	2	3	4	5	0	Avoin tila kommenteille:

VAIHE 3. KRIISIVAIHE (HÄTÄTILANNE)									
KANSALAISET	3.1 Ohjeet lisävahinkojen estämiseksi (ohjeistava viestintä)	3.1.1 Ohjeet annetaan selkeästi ja ne sisältävät tiedon siitä, mistä saa lisätietoa. <i>Selitys: Ohjeet ovat selkeitä, lyhyitä ja niissä toistetaan tärkeimmät asiat. Ohjeet on muotoiltu siten, että ne eroavat selvästi lisä- ja taustatiedoista sekä emotionaalisista sanomista.</i>	1	2	3	4	5	0	Avoin tila kommenteille:
	3.1.2 Kansalaisille annettua tietoa päivitetään jatkuvasti. <i>Selitys: Ohjeita päivitetään jatkuvasti. Myös esim. puhelinpalvelussa ja organisaation verkkosivuilla tieto on tarkistettua ja ajan tasalla.</i>	1	2	3	4	5	0	Avoin tila kommenteille:	
	3.1.3 Kaikilla kansalaisilla erityisryhmät mukaan lukien on tasapuolinen mahdollisuus saada tietoa. <i>Selitys: Väestöryhmien moninaisuus huomioidaan ja viestinnässä hyödynnetään eri viestintäkanavia. Kansalaisten reaktioihin vastataan. Esimerkiksi stressireaktiot ja vihanpurkaukset otetaan huomioon.</i>	1	2	3	4	5	0	Avoin tila kommenteille:	
	3.1.4 Kansalaisia rohkaistaan käyttämään sosiaalisia verkostojaan. <i>Selitys: Henkilökohtaiset verkostot toimivat tehokkaina lähteinä, joiden kautta organisaatiot pystyvät levittämään tietoa. Ihmiset, joita virallinen kriisitiedotus ei tavoita, voivat saada tietoa sosiaalisista verkostoistaan, perheeltään tai ystäviltään.</i>	1	2	3	4	5	0	Avoin tila kommenteille:	
	3.2 Viestintä psykologisen toipumisen tueksi	3.2.1 Ymmärryksen lisääminen <i>Selitys: Tilannetta selvennetään saatavilla olevien tietojen avulla siten, että yleinen tilannetaju, ymmärrys tilanteen kestosta sekä vakavuudesta ja mahdollisista seuraamuksista paranee.</i>	1	2	3	4	5	0	Avoin tila kommenteille:
	3.2.2 Organisaation edustajat osoittavat empatiaa niitä kohtaan, joita kriisi koskee. <i>Selitys: Empatia ja välittämisen osoittaminen auttaa selviämään epätietoisuudesta vaikeissa tilanteissa ja edesauttaa psykologista toipumista kriisistä palautumisessa.</i>	1	2	3	4	5	0	Avoin tila kommenteille:	

	<p>3.2.3 Asianosaisten tiedon saanti ja psykologinen tukeminen huomioidaan. <i>Selitys: Asianosaisille ja heidän perheilleen on nimetty tarvittaessa erillinen yhteyshenkilö. Ammattiapua tarjotaan tarpeen mukaan. Tämä koskee myös kriisinhallintahenkilöstöä.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0</p> <p>Avoin tila kommenteille:</p>
<p>3.3 Kansalaisten tiedontarpeiden ja mielikuvien jatkuva luotaaminen</p>	<p>3.3.1 Kansalaisryhmien tiedontarpeita ja mielikuvia luodetaan ja analysoidaan. Tämä käsittää myös sosiaalisen media seurannan. <i>Selitys: Luotaamista tehdään vaikkapa analysoimalla kansalaisten puhelinpalvelussa esittämiä kysymyksiä, sosiaalisen median sisältöjä, kyselyjen tuloksia ja niin edelleen. Vieraskieliset ja erityisryhmät kuten vanhukset tai vammaiset huomioidaan erikseen.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0</p> <p>Avoin tila kommenteille:</p>
	<p>3.3.2 Kysymyksiin ja väärinkäsityksiin reagoidaan. <i>Selitys: Luotauksen yhteydessä esiinnousseet kysymykset ja väärinymmärrykset listataan ja niihin vastataan joko tiedotusvälineiden välityksellä tai organisaation omia suoria kanavia käyttäen. Epätosiin huhuihin puututaan myös esimerkiksi ottamalla osaa keskusteluun sosiaalisessa mediassa.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0</p> <p>Avoin tila kommenteille:</p>
<p>3.4 Suorat viestintäkanavat</p>	<p>3.4.1 Suoria viestintäkanavia käytetään tukena, kun viestitään erilaisille väestöryhmille. Suorat kanavat sisältävät ainakin verkkosivuston ja puhelinpalvelun.. <i>Selitys: Palvelut kansalaisten informointiin perustetaan välittömästi kriisin puhjettua, jotta aktiiviset tiedonetsijät löytävät kaipaamaansa lisätietoa. Vähimmäisvaatimuksena voidaan pitää hyvin tunnettua ja helposti löydettävissä olevaa Internet-sivustoa ja puhelinpalvelua. Kasvokkaisviestintää erilaisissa tapaamisissa sekä yhteydenpitoa yhdyshenkilöihin (esim. maahanmuuttajien yhdistykset) harkitaan. Tilanteesta riippuen viestinnässä hyödynnetään kirjallisia ja audiovisuaalisia materiaaleja sekä sosiaalista mediaa.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0</p> <p>Avoin tila kommenteille:</p>

		<p>3.4.2 Riittävä määrä osaavaa ja koulutettua henkilöstöä varataan suoran viestinnän toteuttamiseen.</p> <p><i>Selitys: Riittävä määrä osaavaa ja koulutettua henkilöstöä varataan hoitamaan suora viestintää (Internetin päivitys, puhelinvastaajat) kansalaisryhmien kanssa. Asiantuntemusta ja resursseja yhdistetään muiden kriisinhallintaan osallistuvien organisaatioiden kanssa.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0</p> <p>Avoin tila kommenteille:</p>
TIEDOTUSVÄLINEET	3.5 Nimetyt yhteyshenkilöt mediasuhteiden hoitoon	<p>3.5.1 Kriisinhallinnan toimenpiteet selitetään tiedotusvälineille.</p> <p><i>Selitys: Organisaatio kertoo avoimesti, mitä se tekee kriisitilanteen ratkaisemiseksi sekä sen, kuka johtaa tilannetta. Näin ollen myös tiedotusvälineille muodostuu ehyt kokonaiskuva ja tilanteesta raportoiminen onnistuu todenmukaisesti.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0</p> <p>Avoin tila kommenteille:</p>
		<p>3.5.2 Tieto on paikkansapitävää ja luotettavaa.</p> <p><i>Selitys: Tiedon paikkansapitävyys on tarkistettu. Tiedotusvälineille kerrotaan avoimesti, mitä tiedetään ja mikä on toistaiseksi epäselvää. Lisävahinkojen estämiseksi sisältö on yhteneväistä kansalaisille suoraan annettujen ohjeiden kanssa.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0</p> <p>Avoin tila kommenteille:</p>
		<p>3.5.3 Mediyhteyshenkilöt tulkitsevat tapahtunutta ja osoittavat myötätuntoa niitä kohtaan, joita kriisi koskee suoraan.</p> <p><i>Selitys: Organisaation nimeämät henkilöt tulkitsevat medialausunnoissaan tilannetta ja antavat merkityksen tapahtuneelle. He myös osoittavat empatiaa asianosaisia kohtaan.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0</p> <p>Avoin tila kommenteille:</p>

ORGANISAATIO JA TOIMIJAVERKOSTO		<p>3.5.4 Mediaa palvellaan tarvittaessa vuorokauden ympäri. Riittävä määrä osaavaa henkilökuntaa on varattu tähän kriisin tapahtumapaikalla.</p> <p><i>Selitys: Kriisitilanteessa mediaa palvellaan kaikkina vuorokauden aikoina. Organisaation edustajilla on riittävästi koulutusta mediasuhteiden hoitoon ja he tuntevat tiedotusvälineiden toimintaperiaatteet. Myös kriisin tapahtumapaikalla on henkilökuntaa, jotka voivat antaa lausuntoja. Jos kyseessä on rikollinen teko, virallisen tutkinnan vaatimukset huomioidaan ja selitetään tiedotusvälineille. Epäillyn ja uhrien sijasta huomio pyritään suuntaamaan pelastustehtäviin ja poliisin toimintaan. Väkivallasta uutisointi saattaa toimia mallina uusille väkivallanteoille.</i></p>	1	2	3	4	5	0	Avoin tila kommenteille:
		<p>3.5.5 Tapahtumapaikalla organisaatio huolehtii uhrien ja heidän omaistensa yksityisyydestä ja suojaa heitä ylenpalttiselta mediahuomiolta.</p> <p><i>Selitys: Organisaation yhteyshenkilöt antavat kriisin tapahtumapaikalla haastatteluita ja opastavat median sopiviin kuvauspaikkoihin. He antavat ohjeet siitä, mihin medialla on pääsy ja mihin ei. Tällä pyritään siihen, että pelastustoiminta ei häiriinny, toimittajat voivat tehdä työtään turvallisesti ja uhrien sekä heidän omaistensa yksityisyys on suojattu.</i></p>	1	2	3	4	5	0	Avoin tila kommenteille:
		<p>3.5.6 Tilanteen uutisointia seurataan ja analysoidaan.</p> <p><i>Selitys: Mediaseuranta tehdään, jotta mahdolliset väärinymmärrykset havaitaan ja voidaan korjata. Mediaseurannan avulla saadaan myös viitteitä kansalaisten huolenaiheista ja tiedontarpeista.</i></p>	1	2	3	4	5	0	Avoin tila kommenteille:
		<p>3.6.1 Tiedonkulku on aktiivista organisaatiossa myös työvuorojen välillä.</p> <p><i>Selitys: Tiedonkulku organisaation sisällä on aktiivista. Tieto kulkee hyvin myös työvuorojen välillä. Tehdyt päätökset raportoidaan ja samalla kerrotaan avoimesti päätökseen vaikuttaneet seikat. Kaikista viestintätoimista, esimerkiksi mediasuhteista, pidetään kirjaa.</i></p>	1	2	3	4	5	0	Avoin tila kommenteille:
	3.6 Yhteistyön parantaminen organisaatiossa ja toimijaverkostossa								

		<p>3.6.2 Tiedonkulku on aktiivista toimijaverkostossa. Viestinnän toimenpiteistä kerrotaan muille osapuolille. <i>Selitys: Kriisinhallintaan osallistuvat organisaatiot informoivat toisiaan tehdyistä päätöksistä ja viestinnän toimenpiteistä. Viestintä kansalaisryhmille on yhdenmukaista organisaatiosta riippumatta.</i></p>	1	2	3	4	5	0
		<p>3.6.3 Viestinnän tehtävät on koordinoitu toimijaverkostossa. <i>Selitys: Viestinnän toimenpiteiden koordinointi tekee viestinnästä yhdenmukaista. Kun kaikki asianosaiset organisaatiot kommunikoivat median ja kansalaisten kanssa samalla tavalla, vältetään väärinkäsitykset ja viestintähenkilöstön resurssit on helpompi kohdentaa. Mikäli yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa ilmenee ongelmia, niihin tulee aktiivisesti puuttua.</i></p>	1	2	3	4	5	0

VAIHE 4. KRIISIN JÄLKEISET TOIMENPITEET (TILANTEESTA PALAUTUMINEN)									
KANSALAISET	<p>4.1 Ohjeet kriisin jälkeisissä toimenpiteissä</p>	<p>4.1.1 Selkeiden ohjeiden avulla kansalaisia neuvotaan paluusta takaisin normaaliin elämänrytmiin. <i>Selitys: Akuutin kriisivaiheen jälkeen yksi tärkeimpiä seikkoja kriisiviestinnässä on auttaa ihmisiä saamaan takaisin oman elämänsä ohjaketukset esimerkiksi selittämällä, kuinka he voivat itse auttaa tilannettaan ja perhettään hätätilasta palautuessa.</i></p>	1	2	3	4	5	0	Avoin tila kommenteille:
	<p>4.1.2 Selkeiden ohjeiden avulla kansalaisia rohkaistaan osallistumaan korjaaviin toimenpiteisiin omassa yhteisössään. <i>Selitys: Yhteisiä ponnistuksia tarvitaan palautumisessa ja monet haluavat auttaa, jos tietävät keinot miten. Apua voi tarjota kotitalouksille, naapurustolle tai isommilla alueilla. Palautuminen kriisistä normaalitilaan vie aikaa ja siksi alueen organisaatioita ja ihmisiä motivoidaan sitoutumaan korjaustoimiin.</i></p>	1	2	3	4	5	0	Avoin tila kommenteille:	
	<p>4.2 Tilanteen selventäminen ja tietämyksen lisääminen</p>	<p>4.2.1 Informaatio korjaustoimenpiteistä ja mahdollisesti jatkuvasta vaarasta on ajan tasalla ja avointa. <i>Selitys: Kansalaiset ovat oikeutettuja saamaan avoimesti tietoa tapahtuneesta, sen vaikutuksista sekä meneillään olevista korjaustoimista. Myös uhan jatkumisesta kerrotaan avoimesti.</i></p>	1	2	3	4	5	0	Avoin tila kommenteille:
	<p>4.2.2 Viestintä kriisistä ja sen seurauksista on avointa ja kansalaisia rohkaistaan vaikuttamaan korjaustoimia koskevaan päätöksentekoon. <i>Selitys: Kansalaiset, paikalliset yhteisöt ja organisaatiot tietävät, millaisia korjaustoimenpiteitä suunnitellaan ja toteutetaan. Heillä on mahdollisuus vaikuttaa sellaiseen päätöksentekoon, joka koskettaa heitä itseään (esim. suunnitelmaan oman naapuruston jälleenrakennuksesta).</i></p>	1	2	3	4	5	0	Avoin tila kommenteille:	
	<p>4.2.3 Viestintää asianosaisille ja heidän omaisilleen jatketaan. Heistä myös huolehditaan niin kauan kuin tarve vaatii. <i>Selitys: Huolenpito ja ammatillisen kriisiavun tarjoaminen jatkuu tilanteen vakavuudesta riippuen tarpeeksi pitkään. Psykologisen toipumisen tueksi voidaan järjestää esimerkiksi muistotilaisuus yhteistyössä perheiden kanssa, jossa ihmiset voivat surra ja muistaa kollektiivisesti tapahtuman uhreja.</i></p>	1	2	3	4	5	0	Avoin tila kommenteille:	

	4.3 Kansalaisten tiedontarpeiden ja mielikuvien luotaaminen	4.3.1 Kansalaisten tiedontarpeita ja mielikuvia seurataan ja analysoidaan. <i>Selitys: Myös kriisin jälkeen kansalaisten odotuksiin ja kysymyksiin vastataan. Seuranta tässä vaiheessa painottuu siihen, millaista tietoa kansalaisten tarvitsevat korjaustoimista ja millainen ilmapiiri yhteisössä vallitsee. Luotausta tehdään tiedotusvälineissä ja sosiaalisessa mediassa.</i>	1 2 3 4 5 0 Avoin tila kommenteille:
TIEDOTUSVÄLINEET	4.4 Jatkuvat mediasuhteet	4.4.1 Mediaa rohkaistaan uutisoimaan palautumisesta. <i>Selitys: Kriisin jälkeen tapahtuman uutisarvo laskee nopeasti. Siitä huolimatta suunnitelmista ja korjaustoimenpiteiden edistymisestä kerrotaan. Kriisin jälkeisten toimien pitäminen julkisessa keskustelussa motivoi ihmisiä osallistumaan niihin. Sellaisia tarinoita, jotka innostavat ihmisiä osallistumaan, tuodaan julki.</i>	1 2 3 4 5 0 Avoin tila kommenteille:
		4.4.2 Organisaation mediayhteyshenkilöt osoittavat lausunnoissaan empatiaa kriisin uhreille ja heidän omaisilleen. <i>Selitys: Organisaation edustajat osoittavat empatiaa asianosaisille. Välittämisen osoittaminen tukee emotionaalista toipumista. Se myös kertoo, ettei tilanteessa kärsineitä ole unohdettu.</i>	1 2 3 4 5 0 Avoin tila kommenteille:
		4.4.3 Organisaatio kertoo mikä sen rooli ja vastuu on korjaustoimenpiteissä. <i>Selitys: Organisaatio kantaa vastuunsa ja viestittää siitä. Jos organisaatiolla on rooli kriisin syntymisessä, sitä pidetään vastuullisena. Myös muut organisaatiot voivat saada kritiikkiä, jos ne ovat esimerkiksi hoitaneet oman osuutensa kriisin akuutissa vaiheessa tai korjaustoimien aikana jonkun mielestä huonosti.</i>	1 2 3 4 5 0 Avoin tila kommenteille:
		4.4.4 Palautumisvaiheessa tehdään mediaseurantaa ja väärinymmärryksiä oikaistaan tarvittaessa. <i>Selitys: Mediaseurantaa tehdään, jotta mahdolliset väärinymmärrykset huomataan ja voidaan oikaista. Organisaatio hyödyntää tähän myös omia suorja kanaviaan. Seurannan avulla saadaan myös tietoa kansalaisten käsityksistä ja tiedoista.</i>	1 2 3 4 5 0 Avoin tila kommenteille:

ORGANISAATIO JA TOIMIJAVERKOSTO	<p>4.5 Yhteistyön edistäminen organisaatiossa ja toimijaverkostossa</p>	<p>4.5.1 Tiedonvaihto korjaustoimista on aktiivista ja viestintää koordinoidaan toimijaverkostossa.</p> <p><i>Selitys: Toimijaverkosto muuttuu kriisin aikana. Samoin muuttuvat viestinnän tehtävät ja vastuut. Informaation välitys korjaustoimista kriisin jälkeenkin on aktiivista ja henkilöstöä motivoidaan sitoutumaan korjaustoimenpiteisiin, sillä kriisin akuutin vaiheen jälkeen moni palaa nopeasti normaaliin päivärytmiin ja tavanomaisten työtehtävien pariin. Viestinnän tehtävien ja vastuiden koordinointi varmistaa kansalaisten suuntaan yhtenäisen ulkoisen viestinnän. Epäjohdonmukainen viestintä voi vähentää kansalaisten luottamusta ja tukea. Kriisinhallintaverkoston jäsenillä on yhtenevät käsitykset korjaustoimenpiteistä. Jokaisella organisaatiolla on välineet vuorovaikutukseen ja kansalaisten aktivoimiseen.</i></p>	1	2	3	4	5	0	<p>Avoin tila kommentteille:</p>
	<p>4.5.2 Yhteydenpitoa organisaatiossa ja toimijaverkostossa arvioidaan ja kehitetään tarvittaessa.</p> <p><i>Selitys: Jos organisaation sisäisessä yhteydenpidossa (yksikköjen välillä) tai muiden organisaatioiden kanssa ilmenee ongelmia, ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin.</i></p>	1	2	3	4	5	0	<p>Avoin tila kommentteille:</p>	

VAIHE 5. ARVIOINTI								
KANSALAISET	5.1 Tilanteen päättäminen, tietojen ja mielikuvien ohjaaminen	5.1.1 Kansalaisten tietoa tapahtuneesta lisätään. Pyrkimyksenä on auttaa heitä selviämään vastaavista tilanteista tulevaisuudessa. <i>Selitys: Vaikka ihmiset voivat olla innokkaita unohtamaan menneet vaikeudet, on tärkeää reflektoida tapahtunutta jälkikäteen ja oppia kokemuksista tulevaisuuden varalle.</i>	1	2	3	4	5	0
TIEDOTUSVÄLINEET	5.2 Mediajulkisuuden arvioiminen	5.2.1 Julkista keskustelua kriisistä sekä sen syistä ja seurauksista edistetään, jotta tulevaisuudessa vastaavien tapahtumien vaikutuksia voidaan vähentää. <i>Selitys: Yhteiskuntaa voi valmistaa selviämään samankaltaisista tilanteista tulevaisuudessa. Aiheesta käytävä keskustelu nostaa yleistä valmiutta. Keskustelussa voidaan käsitellä toimenpiteitä, joilla vastaavanlaiset tilanteet voidaan estää.</i>	1	2	3	4	5	0
		5.2.2 Mediasuhteita arvioidaan koko tapahtuman ajalta ja toimintamalleja parannetaan tarpeen mukaan. <i>Selitys: Jos ongelmia organisaation ja median välisessä yhteistyössä ilmenee, niihin puututaan. Kaikenlainen palaute huomioidaan: myös se sävy, jolla tiedotusvälineet ovat raportoineet kriisistä. Negatiivinen sävy saattaa viitata huonosti hoidettuihin mediasuhteisiin tai epäonnistuneeseen tiedotukseen.</i>	1	2	3	4	5	0
ORGANISAATIO JA TOIMIJAVERKOSTO	5.3 Arviointi ja oppimisen tukeminen organisaatiossa ja toimijaverkostossa	5.3.1 Viestinnän onnistumista arvioidaan sekä organisaation sisällä että yhteistyösapuolten kanssa toimijaverkostossa. Opitut asiat dokumentoidaan huolellisesti. <i>Selitys: Viestintä arvioidaan organisaation sisällä ja muiden toimijoiden kanssa, jotta mahdolliset ongelmakohdat tunnistetaan ja ne voidaan korjata. Kokemuksia hyödynnetään ja opittuja asioita jaetaan osapuolten kesken. Tiedon jakamisen kannalta opittujen asioiden dokumentointi on tärkeää.</i>	1	2	3	4	5	0
		5.3.2 Kriisiviestintäsuunnitelman toimivuus arvioidaan, koordinoitua parannetaan ja viestintää harjoitellaan. <i>Selitys: Suunnitelmia konkreettisista viestintätehtävistä kriisin eri vaiheissa kehitetään. Ratkaisujen löytämiseksi voidaan perustaa erillisiä kehittämistiimejä. Valmiutta parannetaan harjoituksissa, joita suunnitellaan yhteisvoimin.</i>	1	2	3	4	5	0