

KIRKKO ESPOOSSA[†] KYRKAN I ESBO

TOIMINTA HÄTÄTILANTEISSA 2

KRIISIVIESTINNÄN TAVOITTEET 3

ROOLIT JA VASTUUT 5

KRIISIAPU, SURUHARTAUDET 7

KÄYTÄNNÖN OHJEITA KRIISIVIESTINTÄÄN 9

TÄRKEITÄ YHTEYSTIETOJA 23

Opas kriisiviestintään 2018

TOIMINTA HÄTÄTILANTEISSA

1. Selvitä, mitä on tapahtunut. Pysy rauhallisena.

2. Pelasta hengenvaarassa olevat.

3. Estä lisäonnettomuudet ja tulipalon syttyminen.

4. Varoita muita.

5. Tee hätäilmoitus soittamalla numeroon 112.

1. Kerro kuka olet.
2. Mitä on tapahtunut.
3. Missä osoitteessa apua tarvitaan. Mainitse kaupunki.
4. Onko ihmisiä vaarassa.
5. Miten paikalle pääsee.
6. Toimi annettujen ohjeiden mukaan.
7. Sulje puhelin vasta, kun saat luvan.

6. Pyri estämään vahinkojen laajeneminen.

Ota mahdollisten todistajien nimet ja yhteystiedot ylös.

7. Välitä viipymättä tieto tapahtuneesta eteenpäin kriisiviestintäohjeen mukaisesti:

1. Pienissä vahingoissa riittää ilmoitus esimiehelle.
2. Suurista vahingoista ja kaikista onnettomuuksista ja rikoksista sekä muista kriisinomaisista tilanteista tieto välitetään hallintojohtajalle (050 350 9595), oman seurakuntasi kirkkoherralle, viestintäpäällikölle (050 358 1060) ja turvallisuuspäällikölle (050 577 3900).
3. Ainakin yhden henkilön kohdalla tiedon perille meno on varmistettava. Kaikki tärkeät yhteystiedot löytyvät tämän oppaan takakannessa.

8. Jos kyseessä on rikos, tee myös rikosilmoitus poliisille.

Älä hävitä rikoksen jälkiä tai vahingoittunutta omaisuutta.

MIKÄ ON KRIISI?

Mahdollisia kriisejä seurakunnassa voivat olla esimerkiksi epidemiat, onnettomuudet, tulipalot, tuhotyöt, väkivalta tai muu rikos, joka kohdistuu ihmisiin tai omaisuuteen.

Kriisi voi kohdistua myös kirkon maineeseen. Mainekriisi voi syntyä esimerkiksi silloin, jos seurakunnan toiminta ei vastaa kirkon arvoja.

KRIISIVIESTINNÄN TAVOITTEET

Kriisiviestintä on normaalia, mutta tehostettua viestintää poikkeuksellisessa tilanteessa, joka uhkaa ihmisiä, toimintaa tai mainetta. Tämän oppaan tarkoituksena on antaa käytännön ohjeita kriisiviestintään.

Kriisissä tiedottamisen on oltava selkeää, nopeaa, luotettavaa ja avointa. Nopea tiedonkulku on tärkeä osa kriisitilanteen hoitamista ja johtamista. Väärällä tiedottamisella tai salailulla voi saada paljon vahinkoa aikaan. Tiedotusvälineet ovat keskeisiä yhteistyökumppaneita kriisiviestinnässä.

Kriisitilanteissa ihmisillä on oikeus saada tietoa. Tiedottamisen ei tule lietsoa paniikkia, mutta ei myöskään vähätellä ongelmia. Asian tiedottamista ei kannata jatkaa tarpeettomasti.

Kriiseissä kirkolla on rooli lohduttajana, surun sanoittajana ja toivon luojana. Siksi tärkeää on viestin inhimillisuus. Kirkon sanoma voi koskettaa sydämiä.

Kriisiviestinnän tavoitteena on:

- Luoda oikea kuva tilanteesta julkisuudessa.
- Välittää riittävästi tietoa ja olla jatkuvassa vuorovaikutuksessa työntekijöiden ja muiden asiaan liittyvien kanssa.
- Turvata seurakunnan toimintaedellytykset ja toiminnan jatkuvuus sekä julkisuuskuvan säilyminen myönteisenä.
- Tuoda esille seurakunnan näkökulma.

Varaudu ennakkoon

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus perehtyä hätätilanteita koskeviin toimintaohjeisiin, jotka löytyvät kaikista seurakuntien kiinteistöistä ja Sissistä.

Retki- ja leiritoimintaa järjestävien työntekijöiden on perehdyttävä Espoon seurakuntayhtymän leiri- ja retkitoiminnan ohjeisiin ja turvallisuusoppaisiin, joihin on koottu leireillä tarvittavaa tietoa.

Tilaisuuksia järjestettäessä on hyvä miettiä työnjakoa hätätilanteiden varalle: kuka avaa ovet, kuka ohjaa ulos, kuka hälyttää apua. Myös alkusammuttimen paikka kannattaa painaa mieleen. Suurista tapahtumista (yli 500 osallistujaa) tulee laatia turvallisuus- ja pelastussuunnitelma pelastuslaitoksen kanssa.

Mikäli kuulut pelastus- tai valmiusorganisaatioon, kertaa niitä koskevat ohjeet vähintään kerran vuodessa. Ohjeita löytyy **Sissistä, kohdasta palvelut » turvallisuus » pelastussuunnitelmat**. Sissin kohdasta palvelut » turvallisuus löytyvät myös kriisiviestintäohjeet ja toiminnan turvallisuusohjeet.

Myös havainnot mahdollisesta tulevasta kriisistä tulee raportoida ja ottaa esille esimiehen kanssa. Ennakoivia merkkejä voivat olla esimerkiksi toistuva aggressiivinen verkkokeskustelu tietystä aiheesta, median yhteydenotto tai yksinkertaisesti havainto puutteellisesta turvallisuudesta.

ROOLIT JA VASTUUT KRIISIVIESTINNÄSSÄ

Kriisiviestinnän johtaminen, yhteydet mediaan ja viestintä-yhteistyö viranomaisten kanssa.

Seurakuntaa koskevat kriisit:

Seurakuntaa koskevissa kriiseissä tiedottamisesta päättää kirkkoherra yhteistyössä tiedottajan kanssa. Seurakunnan nimissä lausuntoja medialle antaa kirkkoherra. Erikseen sovittaessa lausuntoja voivat antaa myös tiedottaja tai muu henkilö. Tiedotusasioissa tiedottaja on yhteyshenkilö pelastusviranomaisiin, poliisiin ja mediaan.

Viestintäpäällikkö pidetään ajan tasalla. Viestintäpalvelut auttavat kaikessa tarvittavassa kirkkoherran kanssa sovittavalla tavalla.

Seurakuntayhtymää koskevat kriisit:

Seurakuntayhtymää koskevissa kriiseissä päätöksen tiedottamisesta tekee hallintojohtaja yhdessä viestintäpäällikön kanssa. Hallintojohtaja, viestintäpäällikkö tai muu erikseen sovittu henkilö antavat medialle lausuntoja seurakuntayhtymän nimissä. Tiedotusasioissa viestintäpäällikkö on yhteyshenkilö pelastusviranomaisiin, poliisiin ja mediaan. Viestintäpalvelut vastaavat viestinnän käytännön toteutuksesta.

Kaikkien työntekijöiden vastuulla kriisitilanteessa:

Kriisitilanteen havaitsevan henkilön vastuulla on tiedon pikainen välittäminen eteenpäin.

Pienissä vahingoissa riittää tieto omalle esimiehelle. Suurista vahingoista ja kaikista onnettomuuksista ja rikoksista tieto tulee välittää nopeasti viestintäpäällikölle, hallintojohtajalle, oman seurakuntasi kirkkoherralle ja turvallisuuspäällikölle.

Ainakin yhden henkilön kohdalla tiedon perille meno on varmistettava soittamalla, pelkkä tekstiviesti tai sähköposti ei riitä.

Työntekijöiden on suojeltava kriisin uhrien ja heidän läheistensä yksityisyyttä. On tärkeää huolehtia, että he eivät joudu vastoin tahtoaan tai järkytykseltään puutteellisen harkintakyvyn omaavina esiintymään tiedotusvälineissä.

Lähtökohtaisesti työntekijät eivät anna lausuntoja tiedotusvälineille. Haastattelupyynnöt tulee aina ohjata viestintäpalveluihin tai oman seurakunnan tiedottajalle. (Lausuntojen antamisesta kts. s. 18–19.)

Kannattaa muistaa, että sosiaalinen media on julkinen tila. Jos esimerkiksi Facebook- tai Twitter-päivityksesi koskee työnantajaasi, työtäsi tai yksittäistä seurakuntalaista, mieti ennen julkaisua, voisitko sanoa saman asian julkisesti.

Tärkeää on muistaa, että kriisitilanteissa – kuten muulloinkin – kirkko tiedottaa vain omasta toiminnastaan.

Onnettomuustilanteissa ja rikoksissa tiedotusvastuu medialle on aina pelastustöitä johtavalla viranomaisella tai poliisilla.

Muut eivät saa antaa tietoja uhrien henkilöllisyydestä tai pelastustyön vaiheista. Vaikka tietoa olisikin, sitä ei saa paljastaa ilman pelastustyötä johtavan viranomaisen lupaa. Yhteydet omaisiin ja muihin viranomaisiin hoitaa pelastustoimi, joka tarvittaessa pyytää virka-apua seurakunnalta.

Seurakunta voi kertoa tilanteesta yleisellä tasolla: *”Pelastuslaitos kutsuttiin, ja se saapui nopeasti paikalle, omaisia pyritään tavoittamaan.”* Tilanteen korjaamiseksi tehdyt toimenpiteet voi kertoa.

KRIISIAPU, SURUHARTAUDET

Henkinen huolto, HeHu

Kriisiapu:

Kirkon henkinen huolto HeHu toimii niin normaali- kuin poikkeusoloissakin omasta perustehtävästään lähtien, yhteistyössä eri viranomaisten kanssa.

Toiminnan perustana on pappien sekä diakonia- ja erityisnuoriso-työntekijöiden omassa perustyössään hankkima ammattitaito, joka antaa valmiudet tarjota onnettomuuden uhreille ja tapah-tuman välillisesti kokeneille sielunhoidollista tukea.

Suuronnettomuuksissa toimii HeHu-päivystystyksen lisäksi erillinen suuronnettomuusryhmä.

Henkisen huollon tehtävissä seurakuntien työntekijät toimivat aina virkavastuulla ja heille järjestetään jatkuvasti koulutusta kriisityön kysymyksistä.

Päivittäisonnettomuuksissa poliisi harkintansa mukaan pyytää virka-apuna HeHu-vuorossa olevaa päivystäjää viemään kanssaan kuolinviestiä omaisille. Jos omaiset haluavat, HeHu-päivystäjä jää poliisiin lähdettyä surukotiin henkistä ensiapua varten: keskustelemaan, tukemaan ja lohduttamaan järkyttyneitä läheisiä. Omaisille voidaan järjestää kriisiapua myös kaupungin kriisiryhmästä.

Muu kriisiapu seurakuntalaisille/alueen asukkaille:

Kriisitilanteissa seurakunta voi avata tukipisteen seurakunta-laisille tai alueen asukkaille. Tukipisteenä toimii tapahtuma-paikan lähikirkko. Sen ovet avataan mahdollisimman pian onnettomuuden tapahduttua. Kirkkoherran harkinnan ja resurssien salliessa onnettomuuden jälkeiseksi yöksi järjestetään päivystys kirkkoon.

Paikallisseurakunnan kirkkoherra järjestää päivystäjät tukipisteenä toimivaan kirkkoon.

Suruhartaudet:

Suruhartaudet järjestetään erikseen sovittavina aikoina onnettomuuspaikan lähikirkossa tai kaikissa Espoon kirkkoissa.

Kirkkohallituksen julkaisema ohjekirja **Onnettomuuden tapahduttua – Suruhartauden toteuttaminen** sisältää materiaalia hartauksien suunnitteluun. Työntekijöiden on hyvä tutustua siihen jo etukäteen. Ohjekirja löytyy verkosta osoitteesta: www.sakasti.evl.fi/julkaisu/Onnettomuuden-tapahduttua.

Kriisipuhelin:

Kirkon ylläpitämä Palveleva puhelin palvelee kaikkialla Suomessa. **Palvelevan puhelimen numero on 01019-0071**. Normaalitilanteissa **päivystysajat ovat su-to klo 18–01, pe ja la 18–03**. Poikkeustilanteissa päivystysaikoja voidaan jatkaa, jolloin seurakunnan työntekijöitä voidaan kutsua päivystäjiksi.

Jos onnettomuus ei ole suuruudeltaan sellainen, että tarvittaisiin valtakunnallinen tuki, **voidaan tarvittaessa perustaa Espoon seurakuntien henkisen huollon tukipuhelin**. Numero ilmoitetaan kriisin ollessa akuutti. Tällöin puhelinpäivystäjiksi tarvitaan seurakuntien työntekijöitä. Puhelinpalvelun käytännön toteutuksesta Espoossa vastaa yhteisen seurakuntatyön päällikkö, yhteystiedot löytyvät takakannessa.

Kriisitilanteissa toimii seurakuntien sähköpostipalvelu osoitteella viestinta.espoo@evl.fi.

Työntekijöiden henkinen jaksaminen kriisissä:

Esimiehen tulee huolehtia työntekijöiden henkisestä jaksamisesta niin kriisin aikana kuin sen jälkeen.

Kriisitilanteissa myös työntekijöitä auttaa Espoon kaupungin sosiaali- ja kriisipäivystys (24/7) p. 09 8164 2439.

KÄYTÄNNÖN OHJEITA KRIISIVIESTINTÄÄN

Tiedotustarve	s. 9
Työtehtävät ja kohderyhmät	s. 10
Kriisi ja sosiaalinen media	s. 13
Tiedotustilaisuuden järjestäminen	s. 14
Suruhartauden järjestäminen	s. 15
Tiedotteet	s. 16
Haastatteluihin vastaaminen	s. 18
Tilannepäiväkirja	s. 20

Tiedotustarve

Kriisiviestintää tehtäessä on aina arvioitava tiedotustarve. Suuremmissa kriiseissä kriisiviestintää johtavan henkilön kannattaa olla yhteydessä Kirkon tiedotuskeskuksen kriisinumeroon p. 09 180 2247.

Mieti:

- Tiedottaako joku muu tilanteesta?
Esim. pelastusviranomainen, Kirkon tiedotuskeskus.
- Onko tilanne vakava?
- Onko tapahtunut asia jo julkinen?
- Miten tieto on levinnyt julkisuuteen?
Esim. henkilöstö, viranomaiset, media tms.
- Mikä on uutisarvo tiedotusvälineiden kannalta?
- Riittääkö sisäinen tiedotus vai tarvitaanko mediaviestintää?

Yhteistyö pelastusviranomaisten kanssa:

Pelastusviranomainen tiedottaa

- Perustiedot tapahtumasta ja kohteesta (mitä, missä)
- Hälytysaika ja alkutiedot, hälytetyt voimavarat
- Pelastuslaitoksen toiminta, tilanteen arvioitu kesto
- Milloin ja keneltä saa lisätietoja

- Tapahtumasta aiheutuva vaara ihmisille ja suojautumisohjeet
- Tapahtumamekanismi (jos on tutkittu ja vastuu on pelastuslaitoksella)

Pelastusviranomaisen ei tiedota:

- Henkilövahingoista (Poliisi tiedottaa)
- Omaisuusvahingoista (Kohteen edustaja tiedottaa)
- Tapahtuman vaikutuksista onnettomuuskohteelle (Kohteen edustaja tiedottaa)

Jos seurakunnalla on omia viestintätarpeita, kannattaa olla yhteydessä johtavaan pelastusviranomaiseen. Hänet tavoittaa onnettomuus- tai rikospaikalta tai soittamalla pelastuslaitokselle, ja kysymällä, kuka on tilanteen johdossa.

Pelastuslaitos pyrkii huomioimaan kohteen edustajan tiedotukseensa. Omat tärkeät tiedotettavat asiat voi välittää pelastuslaitokselle, jotta saamme asiamme heidän tiedotteisiin. Tärkeää on myös antaa sellaisen henkilön yhteystiedot, joka voi kommentoida asiaa medialle ja on oikeasti tavoitettavissa.

Työtehtävät ja kohderyhmät

Muista pitää viestinnän tilannepäiväkirjaa. Kts. ohje s. 20–21.

1. Sisäinen viestintä

Oman henkilökunnan pitäminen tilanteen tasalla on hyvin tärkeää, sillä jokainen työntekijä on tärkeä tietolähde omassa elinpiirissään. Väärät huhut voivat helposti lähteä liikkeelle omasta yhteisöstä.

Erityisesti tulee ottaa huomioon:

Kirkkoherrat, seurakuntayhtymän johtoryhmä, johtavat luottamushenkilöt, tiedottajat ja viestintäpalvelut, seurakuntayhtymän puhelinvaihe, palvelukeskus, ylivahtimestarit, toimistonhoitajat, tietohallinto, piispa, tuomiokapituli ja Kirkon tiedotuskeskus.

Muista myös Kirkko ja kaupungin toimitus sekä pääkaupunkiseudun seurakuntayhtymien viestintäyksiköt.

Muistilistaa sisäiseen viestintään:

- Tekstiviesti tarpeen mukaan kaikille työntekijöille
- Sisäisen tiedotteen tekeminen: muista pääviesti
- Tiedotteen jakelu Sissiin ja sähköpostilla, myös tuomiokapituliin, kirkkohallitukseen ja pääkaupunkiseudun seurakuntien viestintäyksiköille
- Viestin perille menon tarkistaminen; pyydä tarvittaessa kuittaus
- Tiedotustilaisuus tarvittaessa henkilöstölle

2. Viestintä viranomaisille

- Yhteydenotot eri tahoille (pelastuslaitos, poliisi, kaupunki)
- Viestinnän työnjaosta sopiminen, pääseekö seurakunta mukaan yhteiseen tiedotustilaisuuteen.

3. Muu sidosryhmäviestintä

Muista myös viestintä muille sidosryhmille tilanteen mukaan. Esimerkiksi toimintaan osallistuvat seurakuntalaiset (esim. leiriläiset, vapaaehtoiset, retken osallistujat sekä heidän omaisensa), luottamushenkilöt, verkkoyhteisöt, oppilaitokset, naapurusto, koulut ja päiväkodit.

4. Ulkoinen viestintä

Viestintä medialle:

- **Valtakunnalliset mediat:** Hs, Yle, STT, Hbl, sanomalehdet, aikakauslehdet, kirkolliset lehdet, radiot, tv jne.
- **Alueellinen ja paikallinen media:** Länsiväylä, STT, Radio Nova, Radio Aalto, Radio Dei, Radio NRJ, Iskelmä Uusimaa, Yle Puhe, YleX, Yle Radio Vega, Yle Radio 1, Kotimaa24/Kotimaa Pro.
- **Varaudu palvelemaan kansainvälistä mediaa.**
- **Tiedotteet medialle** lähetetään Meltwaterin mediapalvelun kautta.

Muistilistaa ulkoiseen viestintään:

- Yhteys Kirkon tiedotuskeskukseen, kriisinumero p. 09 180 2247: mitä hoitaa Kirkon tiedotuskeskus ja mitä viestintäpalvelut.
- Erityisesti mainekriiseissä: mikä on pääviesti, mitä halutaan sanoa. Sama viesti kannattaa jakaa eri kanavissa.

Media:

- Lausuntojen antaja toimittajille.
- Lehdistötiedotteen tekeminen, kts s. 16.
- Tiedotteen jakaminen sähköpostilla ja ePressi:llä. Valitse väline kohderyhmä mukaisesti.
- Viestin perille menon tarkistaminen: soitto Yle, STT, Länsiväylä, HS.
- Tiedotteiden kääntäminen muille kielille.
- Kysymys-vastaus-luettelon laatiminen tiedotusvälineille.
- Tiedotusvälineiden (verkko, tv, radio ja painetut lehdet) seuraaminen ja virheiden korjaaminen.
- Tiedotustilaisuuden järjestäminen, kts. s. 14.
- Tiedotustilaisuuden puheenjohtajana toimiminen.
- Medialle pääsy tapahtumapaikalle, jos pelastusviranomaiset tai poliisi eivät sitä kiellä. Kesto, esim. 30 min, kaikille samaan aikaan.
- Mahdollisen suruhartauden televisioinnin tai radioinnin organisointi Kirkon tiedotuskeskuksen kanssa.
- Ohjeiden laatiminen toimittajille ja kuvaajille suruhartausta varten.

Verkkosivut www.espoonseurakunnat.fi:

- Sivujen ilmeen päivitys: surua tukeva ilme, käytetään olemassaolevaa suruaiheista kuvakarusellia.
- Tiedotteiden päivitys verkkoon ja jako Someen: Facebook ja Twitter.

Sosiaalinen media www.facebook.com/espooseurakunnat ja paikallisseurakuntien Facebook-sivut tarpeen mukaan:

- Surua tukeva ilme: osanotto, rukous tai puhutteleva kuva, käytetään olemassa olevia suruaiheisia samoja kuvia, kts. verkkosivut www.espooseurakunnat.fi.
- Hengellisen työn tekijä, tai mainekriisissä tiedottaja, valmiina vastaamaan ihmisten kysymyksiin tai kommentteihin.
- Sosiaalisen median seuraaminen ja virheiden korjaaminen.
- Tiedonvälitys Kirkko Suomessa -somepäivittäjille.

Muut:

- Jälkitiedotuksen hoito.
- Kirjaa tapahtumien kulku ylös heti, kun jotakin uutta tapahtuu. Tämä on tärkeää myös työntekijän oman oikeusturvan kannalta. Kts. Tilanpäiväkirjan s. 20–21.

Kriisi ja sosiaalinen media

Ohje koskee erityisesti Espoon seurakuntien Facebook-sivuja esim:

www.facebook.com/espooseurakunnat,
www.facebook.com/tapiolanseurakunta ja
www.facebook.com/EspoonTuomiokirkkoseurakunta jne.

Muista! Kriisiin liittyvien asiasanojen lisääminen Meltwatersin some-seurantaan.

Ohje Facebook-sivulla työskentelyyn:

1. Kun kriisissä on kyseessä suomalaisia tai espoolaisia erityisesti koskettava **onnettomuus, luonnonkatastrofi, väkivalta** tms.:

- Päivitykseksi osanotto, rukous tai puhutteleva kuva. Ole ripeä, mutta maltillinen.
- Kerro, mistä saa apua: palveleva puhelin, verkkokeskustelijat, palveleva netti, kirkossa työntekijöitä tavattavissa jne.
- Jos mahdollista, hengellisen työn tekijä vastaamaan kysymyksiin ja osallistumaan keskusteluihin.

2. Mainekriisi – kun jokin kirkkoon liittyvä epäkohta, uutisointi tms. on noussut suosituksi keskustelunaiheeksi verkossa

- Seinältä poistetaan:
 - Selkeästi vihamieliset tai asiattomat viestit.
 - Ihmiseen tai ihmisryhmiin kohdistuva loukkaava tai solvaava kirjoittelu.
- Kirkkoon kohdistuvaa kritiikkiä siedetään.
- Myös työntekijän työhön liittyvää asiallista kritiikkiä siedetään.
- Korjaa virheet, mutta älä provosoidu.
- Osallistutaan aktiivisesti keskusteluun.
- Kriisitilanteessa on hyvä koota keskustelusta ihmisten näkökulmia, mistä he ovat närkästyneitä, ja välittää tietoa eteenpäin viestintäpalveluihin ja tiedottajille.

Merkkejä mainekriisistä sosiaalisessa mediassa:

Viestien erityisen suuri aggressio, runsas kritiikki eri palstoilla samasta tuoreesta aiheesta, aiheesta useampi postaus esim. Espoon seurakuntien Facebook-sivuilla tai Suomi24:ssä tai muissa medioissa. Yksittäinen kielteinen kommentti ei vielä tarkoita mainekriisiä, mutta mainekriisin riskiä lisää median kiinnostuminen kielteisestä kirkkoa koskevasta aiheesta.

Tiedotustilaisuuden järjestäminen

Isoissa kriiseissä tulee pyrkiä järjestämään tiedotustilaisuus nopeasti, muutamassa tunnissa. Tiedotustilaisuuden järjestäminen helpottaa mediasuhteiden hallintaa ja usein myös säästää avaintoimijoiden aikaa. Viranomaiset pyrkivät tiedotustilaisuuksia järjestäessään ottamaan mukaan myös kohteen edustajan. Asiassa voi myös itse olla aktiivinen ja olla yhteydessä pelastustoimeen.

Tiedotustilaisuuden muistilista:

- Ketkä tilaisuudessa puhuvat?
- Kuka toimii puheenjohtajana ja avaa tilaisuuden?
- Mikä on muu esiintymisjärjestys?
- Aihejako eli kuka vastaa ensisijaisesti mihinkin kysymyksiin?
- Kuka tekee ja monistaa päätiedotteen?
- Mitä taustatiedotteita tarvitaan (esim. yleistietoa)?
- Kuka varaa paikan, huolehtii muistiinpanovälineistä ja tarjottavista?
- Kuka tekee nimilaput tittleineen tilaisuudessa esiintyvien pöydälle?
- Tarvitaanko tilaisuudessa äänentoistoa ja mikrofoneja?

Suruhartauden järjestäminen viestinnällisesti

- Espoossa suruhartaudet järjestetään erikseen sovittuina aikoina.
- Valtakunnallista tv- ja radiojumalanpalvelusta järjestettäessä tulee olla yhteydessä Kirkon tiedotuskeskukseen.
- Kirkon ovelle pappeja tai muita työntekijöitä vastaanottamaan ihmisiä.
- On huolehdittava, että onnettomuuden kokeneille ja omaisille on varattu sopiva istumapaikka muistojumalanpalvelukseen.
- Opasteet kirkkojen oville ohjaamaan kulkua.
- Ohjeet kirjallisina toimittajille ja kuvaajille: paikat määritellään erikseen esim. kirkon takaosasta/ lehterille, ei kuvia omaisista, ei kasvokuvia surevista.
- Ohjeet myös englanniksi ja ruotsiksi.
- Kirkolle tiedottaja valokuvaajia ja toimittajia varten, nimikyltti rintaan.
- Mahdollisuus kuvata tilaisuuden jälkeen piispaa ja valtionjohtoa.

Tiedotteet

Tiedote tapahtuneesta tulee lähettää tiedotusvälineille mahdollisimman nopeasti, noin tunnin sisällä ensimmäisestä tiedosta kriisitilanteesta. Näin katkaistaan siivet vääriä tiedoilta.

Tiedotteessa kannattaa ottaa huomioon se, mitä ihmiset luulevat tapahtuneen. Myös sen voi kertoa, ettei tietoa tällä hetkellä ole. Tärkeää on kertoa, milloin lisätietoa saadaan.

Tiedotteesta selviää, kuka tai ketkä vastaavat seurakunnassa toimittajien tiedusteluihin. Näiden henkilöiden tulee olla tavoitettavissa. Kriisitilanteessa asialle on hyvä antaa kasvot, sillä vakuuttavan henkilön esiintyminen rauhoittaa ihmisiä.

Tiedotteet lähtevät viestintäpalveluista www.ePressi.com-mediatiedotepalvelun kautta tasapuolisesti kaikille tiedotusvälineille.

Ennen tiedotteen lähettämistä katso Länsiväylän, Helsingin Sanomien ja Iltalehden (ainakin yhden) verkkouutiset nähdäksesi, sopiiko viestisi kriisin sen hetkiseen tilanteeseen.

Tiedotteesta tulee mahdollisuuksien mukaan selvitä seuraavat asiat:

- Mitä on tapahtunut, missä, milloin.
- Kenelle ja miksi. Jos kyseessä on onnettomuus, tiedottaminen kuuluu viranomaisille.
- Mitä siitä seuraa?
- Miten seurakunnan toiminta jatkuu/keskeytyy.
- Miten yleisön toivotaan toimivan.
- Milloin asiasta tiedotetaan seuraavan kerran.
- Kuka on lisätietojen eli haastattelujen antaja.
- Yhteystiedot eli matkapuhelinnumero ja sähköpostiosoite.
- Jatkotiedotteissa voidaan kertoa taustatietoa.

Mahdollisia tiedotteita:

- Kirkko/kirkot ovat avoinna, paikalla on HeHun väkeä ja seurakunnan työntekijöitä.
- Suruhartauden järjestäminen.
- Mistä saa apua: seurakunta, työntekijät tavattavissa kirkoissa, koulujen aamunavaukset, Palveleva Puhelin, kriisipuhelin, Palveleva Netti, HeHu, Nettipappi, Tekstariapu, Some, verkkokeskustelijat jne.
- Piispa kriisipaikalle.
- Tarjotaan asiantuntijoita mediaan: sairaalapastorit, perheneuvonta, nuorisotyöntekijät, verkkokeskustelijat jne.)
- Omaisuusvahingot ja tapahtuman vaikutukset onnettomuuskohteelle.

Tiedotemalli 1:

TIEDOTE, Pvm, aika

Tiedotusvälineille, julkaisuvapaa heti

Espoon tuomiokirkossa rukoushetki tänään keskiviikkona

Tänään keskiviikkona xx.xx.xx klo 19 Espoon tuomiokirkossa järjestetään rukoushetki. Kirkossa voi hiljentyä muistamaan xxxxxxxxxxxxxxxx uhreja ja rukoilla uhrien omaisten puolesta. Rukoushetken toimittaa xxxxxxxxxxxxxxxx.

Espoon tuomiokirkko on avoinna koko viikon klo 18–19 hiljentyä varten. Paikalla on pappeja ja diakoniatyöntekijöitä keskustelua varten.

Palveleva puhelin päivystää klo 18–01 tänään ti x.x., ke x.x. ja to x.x. klo xx–xx. Puhelinnumero on 01019-0071. Puhelu maksaa normaalin puhelun verran. Kaikki operaattorit eivät sisällytä puhepaketteihinsa soittoja Palvelevan Puhelimen numeroihin.

Lisätietoja

kirkkoherra xxxx xxxxxxxx, p. xx xxx xxxx
tiedottaja xxxx xxxxxxxx, p. xx xx xxxxx

Tiedotemalli 2:

(Yhteistyössä pelastusviranomaisen kanssa)

TIEDOTE, Pvm, aika

Tiedotusvälineille, julkaisuvapaa heti

Katoamistapaus rippileirillä Velskolan toimintakeskuksessa

Espoon ev.lut. seurakunnat vahvistaa, että Espoon tuomiokirkkoseurakunnan järjestämällä rippileirillä Velskolan toimintakeskuksessa on sattunut katoamistapaus eilen noin klo 22.30.

Pelastushenkilökunta hälytettiin paikalle klo 23.30 ja etsinnät jatkuvat edelleen. Tässä vaiheessa ei ole tarkkoja tietoja tapahtumien kulusta. Annamme tiedotteen välittömästi saatamme tarkennettuja tietoja. Odotamme tietojen olevan käytössämme noin klo 7 mennessä.

Seurakunta on pyytänyt lukuisia vapaaehtoisia valmistautumaan avuksi etsintöihin.

Lisätietoja

pelastustyöstä: johtava paloiesimies xxxxx xxxxxxxx, p. xxx xx xxxx

rippileiritoiminnasta Espoossa: kirkkoherra xxxxx xxxxxxxx, p. xxx xx xxxx

Haastattelupyyntöihin vastaaminen

Toimittajien yhteydenottoihin vastataan mahdollisimman pian. Toimittajien kysymyksiin vastaavat laajasti vain ne, joiden on sovitettu niin tekevän. Ennen haastattelua kannattaa rauhoittua hetki ja kirjata itselle muistiin, mikä on seurakunnan näkökulmasta tärkein viesti yleisölle.

Kannattaa muistaa, että juttu todennäköisesti tehdään, vaikka haastattelua ei antaisikaan.

Toimittajalta kysytään:

- Haastattelijan nimi ja media?
- Milloin juttu julkaistaan?
- Tallennetaanko haastattelu?
- Miten omat lausumat voi tarkistaa ennen julkaisua?
Haastatellulla ei ole oikeutta valita jutun näkökulmaa,

otsikkoa, tyyliä tai johtopäätöksiä. Ainoastaan omat kommentit voi tarkastaa ja asiavirheitä korjata.

Toimittaja haluaa tietää:

- Mitä on tapahtunut?
- Missä on tapahtunut?
- Kenelle? Onko ihmisiä osallisena? Muista yksityisyyden suoja.
- Miten se tapahtui? Tätä ei pidä kertoa, jos tutkinta on käynnissä.
- Miksi se tapahtui? Syyllinen halutaan usein löytää, älä arvaile.
- Mitä seuraavaksi tapahtuu? Kirkko voi kertoa omasta työstään.
- Miksi ko. päätös on tehty, onko seurauksia ajateltu? Perustelee.

Toimittajalle vastataan:

- Kuuntele tarkasti kysymykset.
- Pyri rauhallisuuteen ja käytä selkeää kieltä.
- Tv-haastattelussa katso haastattelijaa, tärkevät kädet voi pitää pöydän alla tai ristissä.
- Ole empaattinen. Kuolemantapauksen kohdalla muista ensimmäiseksi esittää surunvalittelut.
- Perusviestiä eli tärkeintä asiaa voi toistaa useamman kerran.
- Korjaa virheelliset tiedot.
- Ole rehellinen, kerro vain vahvistettua tietoa.
- Älä arvaile uhrien terveydentilaa, vahinkojen suuruutta, toipumisen kestoa tai mitään muutakaan. Jätä syiden ja seurausten selvittäminen ja tiedottaminen viranomaiselle tai kriisiviestinnän toimintaryhmälle.
- Ikäviä asioita pitää pahoitella ja virheitä pyytää anteeksi, syyllyttämättä.
- Älä sano: "En kommentoi", ettet anna kuvaa salailusta. Sen sijaan voit sanoa: "Otan asioista selvää" tai "En ole oikea ihminen vastaamaan tähän."
- Muista yksityisyyden suoja. Kommenteissa on varottava paljastamasta mitään lainsäädännössä kiellettyä tai vaitiolovelvollisuuden alaista.
- Luottamuksellisia taustatietoja ei voi antaa.
- Toimittajan kanssa ei kannata kiistellä.

Muistathan vielä, että kriisitilanteissa kirkko tiedottaa vain omasta toiminnastaan. Onnettomuustilanteissa ja rikoksissa tiedotusvastuu kaikesta onnettomuuteen liittyvästä on pelastustyötä johtavalla viranomaisella tai poliisilla.

Kriisiviestinnän tilanpäiväkirja

1. Millainen kriisi on kyseessä

- seurakuntalaisiin tai osallistujiin kohdistuva
- tapahtumiin kohdistuva
- talouteen/liiketoimintaan kohdistuva
- onnettomuuteen liittyvä
- maineeseen kohdistuva, muu

2. Järjestäytyminen

- Kuka havaitsi kriisin ensimmäisenä?
- Milloin? Missä?
- Kuka informoi kriisiviestinnän toimintaryhmää, ketä ensimmäisenä?
- Miten nopeasti kriisiviestinnän toimintaryhmä saatiin koolle?
- Ketkä kriisiviestinnän toimintaryhmän muodostivat?
- Missä kriisiviestinnän toimintaryhmä kokoontui?

3. Työvälineet ja käytettävä materiaali

- Oliko kokoontumistilan varustelu oikea?
- Olivatko yhteystiedot ajan tasalla?

4. Sisäinen viestintä

- Ketä informoitiin, miten ja milloin?
- Mikä oli sanoma?

5. Sidosryhmäviestintä

- Mitä kohderyhmiä informoitiin?
- Kirkon toimijaryhmät
- Yhteistyökumppanit
- Viranomaiset
- Muut

6. Mediaviestintä

- Mistä mediasta ensimmäiset tiedustelut tulivat?
- Milloin ja mitä tiedusteltiin?
- Kuka vastasi ja mitä?
- Milloin ensimmäinen tiedote lähti, mitä se sisälsi?
- Järjestettiinkö tiedotustilaisuus, missä ja milloin?
- Miten media reagoi kriisiin?
- Vastasiko tiedotusvälineitä varten laaditut kysymys– vastausluettelot median varsinaisia kysymyksiä?
- Kuinka monta tiedotetta tai tiedotustilaisuutta tuotettiin?
- Millaista tiedottaminen oli sähköisissä välineissä?
- Mitä kommentteja sosiaalisessa mediassa tuli? Missä? Seurannan apuna käytetään Meltwatersin mediaseurannan työkaluja.
- Nousivatko jotkut aiheet/näkökulmat/kysymykset erityisesti esille?

7. Mediajulkisuuden määrä ja laatu

- Missä medioissa kriisi oli esillä?
- Miten seurakuntien näkökulma välittyi mediassa?
- Kuinka paljon kriisistä julkaistiin uutisia/juttuja eri välineissä?
- Mikä oli julkisuuden sävy? Analyysissä apuna Meltwatersin työkalut.
- Kuinka pitkään kriisi oli julkisuudessa?
- Mikä muu taho oli median kanssa yhteydessä kriisitilanteesta?
- Millainen vaikutus kriisillä oli seurakuntien julkisuuskuvalle?

Kriisiohjeita muualla:

- Sakasti kriisi-info, muun muassa ohjelma suruhartauteen: www.sakasti.evl.fi/kriisi-info
- Onnettomuuden tapahduttua, suruhartauden toteuttaminen. Suomen ev.lut. kirkkohallituksen julkaisuja 2004
- Espoon ev.lut. seurakuntayhtymän kiinteistökohtaiset pelastussuunnitelmat
- Espoon ev.lut. seurakuntien valmiussuunnitelma

Lähteet:

Tämän oppaan pohjana on toiminut Oulun ev.lut. seurakuntien tuottama Pahan päivän varalle -opas kriisiviestintään.

Henriksson, A. ja Karhu, M. 2008. Skandaalit ja katastrofit.

Käytännön kriisiviestintäopas. Helsinki: Inforviestintä.

Hakala, S. ja Huhtala, H. 2007. Kriisi ja viestintä. Yhteiskunnallisten kriisien johtaminen julkisuudessa. Helsinki: Gaudeamus.

Hintasala, Meri-Anna 2012, Keskustelu sosiaalisen median käytännöistä. Kirkkohallitus.

Juholin, E 2009. Communicare. Viestintä strategiasta käytäntöön. Helsinki: Inforviestintä.

Kivimäki, Iiris 2012, Keskustelu sosiaalisen median käytännöistä. Kirkon tiedotuskeskus

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

Lehtonen, J 1999. Kriisiviestintä. Helsinki: Mainostajien liitto.

Lehtonen, J 2002. Julkisuuden riskit. Helsinki: Mainostajien liitto. Oulun kaupungin kriisiviestintäopas.

Vesihuoltolaitoksen kriisiviestintäohje. Vesi- ja viemäri-
laitosyhdistys.

TÄRKEITÄ YHTEYSTIETOJA

Vakuutukset:

Esine- ja kiinteistövakuutukset sekä seurakuntayhtymän omistuksessa olevien ajoneuvojen vakuutukset:

kiinteistösihteeri Päivi Nurmela, 050 520 9987.

Metsävakuutukset:

puistopuutarhuri Asko Leinonen, 050 434 1081.

Vapaaehtoiset tapaturma- ja matkavakuutukset:

talouspäällikkö Harri Hakulinen, 050 432 5191.

Seurakuntalaisille:

Palveleva puhelin, 0400 22 11 80

Samtalsjänst, 0400 22 11 90

Puhelu maksaa normaalin puhelun verran. Kaikki operaattorit eivät sisällytä puhepaketteihinsa soittoja Palvelevan puhelimen numeroihin.

Kirkko Suomessa -chat: www.facebook.com/kirkkosuomessa

Chat on avoinna keskusteluun aina, kun työntekijä on paikalla.

Chatin käyttö ei vaadi Facebook-kirjautumista. Chat on tietoturvalinen, eikä se tallennu Facebookiin.

Palveleva netti: www.verkkoauttaminen.fi

Viestiin vastataan viiden päivän kuluessa. Kiireellisessä asiassa voit soittaa Palvelevaan puhelimeen. Palvelevan netin käyttö on maksutonta.

Espoon seurakuntien tukipuhelin: numero otetaan käyttöön tarvittaessa.

Espoon seurakuntien viestintäpalveluiden sähköposti:

viestinta.espoo@evl.fi

 **Facebook-sivut:** www.facebook.com/espooseurakunnat

 **Twitter:** www.twitter.com/Espoonsrk

Verkkosivut: www.espooseurakunnat.fi

HÄTÄNUMERO	112
MERIPELASTUS	0294 1000
MYRKYTYSTIETOKESKUS	09 471 977
G4S-hälytyskeskus (uhkaavien tilanteiden varalle)	010 620 2000
Espoon seurakuntien puhelinvaihde	09 80501

Kirkkoherrat:

ET Antti Kujanpää	0400 425 252
ES Roger Rönnerberg	0400 425 257
LE Kalervo Salo	050 594 1712
OL Salla-Maria Viitapohja	040 513 0857
TA Päivi Linnoinen	050 379 9038
EL Jouni Turtiainen	050 432 7515

Hallintojohtaja Risto Hämäläinen	050 350 9595
Viestintäpäällikkö Urpu Sarlin	050 358 1060
Henkisen huollon johtaja Jouni Turtiainen	050 432 7515
Yht. seurakuntatyön päällikkö Eero Jokela	050 324 8746
Turvallisuuspäällikkö Timo Vehmas	050 577 3900

Tiedottajat:

EL Tuulikki Lindroth	050 583 6884
ES Sheila Liljeberg-Elgert	040 593 7458
ET Maarit Malinen	040 576 4646
ET Marianne Vanhanen	040 581 3727
ET Anu Kuru	050 432 4143
LE Laura Vähäsarja	040 733 9878
OL Åke Jauhiainen (040 531 1032
TA Mikeala Lax	050 563 2464

Espoon hiippakunta:

lakimiesasessori Sari Anetjärvi	040 588 8317
Kirkon tiedotuskeskus	09 180 2247

Ajantasainen lista yhteystiedoista: sissi.fi/kriisiviestinta.

Kriisiviestinnän laajemmat yhteystietolistat päivitetään kahdesti vuodessa, kesä- ja joulukuussa. Listat toimitetaan asianosaisille.

2018 Espoon seurakuntayhtymä. Viestintäpalvelut.