



KRIISIVIESTINTÄSUUNNITELMA

Merimaskun, Naantalin ja Rymättylän seurakunnat sekä
Naantalin seurakuntayhtymä

Hyväksytty yhteisessä kirkkoneuvostossa 12.4.2018

Sisällysluettelo

1. Kriisiviestintä.....	3
1.1. Kriisiviestinnän tavoitteet.....	3
1.2. Kriisiviestinnän vastuut paikallisesti ja valtakunnallisesti.....	4
1.3. Viestintää kriisin aikana.....	4
2. Kriisiviestintä Naantalin seurakuntayhtymässä ja sen seurakunnissa.....	5
2.1. Kriisiviestinnän kanavat yhtymässä.....	7
2.1.1. Reagointi kriiseihin sosiaalisessa mediassa.....	7
2.1.2. Kriisiviestintä Lukkarissa.....	8
2.1.3. Sakasti.fi kriisiviestinnässä.....	8
2.2. Tärkeitä yhteystietoja.....	8
3. Kriisin jälkihoito.....	8
4. Yhteenveto: näin toimin akuutissa kriisitilanteessa.....	9

1. Kriisiviestintä

Kriisillä tarkoitetaan tapahtumaa tai prosessia, joka uhkaa organisaation ihmisiä, kiinteistöjä, irtaimistoa tai mainetta. Kriisi voi olla äkillinen onnettomuus tai huomaamattomammin etenevä tapahtumaketju.

Kriisit voidaan jaotella onnettomuskriiseihin ja mainekriiseihin.

Onnettomuskriisejä ovat mm. kaikenlaiset suuronnettomuudet tai niiden uhat, terrori-iskut ja luonnonkatastrofit. Nämä tulevat usein ennakoimatta, ja niissä päävastuu on (pelastus)viranomaisilla.

Kirkon viestintä (Kirkon viestintä Kirkkohallituksessa/seurakunta/hiippakunta) keskittyy siihen, mitä tukea kirkko tarjoaa: suruhartaudet, keskusteluapu, Palveleva Puhelin, kriisipuhelin, nettipappi, henkinen huolto jne.

Mainekriisit syntyvät organisaation tai sen työntekijän tavalla tai toisella ongelmallisesta toiminnasta tai yleisen mielipiteen muutoin kääntynyttä organisaatiota tai sen työntekijää vastaan.

Omaa organisaatiota koskevissa mainekriiseissä viestintävastuu on kokonaisuudessaan seurakunnalla/yhtymällä tai kirkolla itsellään. Yksilön tekemisiin liittyvässä viestinnässä on otettava huomioon yksityisyydensuoja. Rikosasiat tiedottaa poliisi. Työhön liittyvissä väärinkäytöksissä organisaation on kuitenkin huolehdittava viestinnästä omalta osaltaan.

Toimintaa uhkaavia kriisejä voi syntyä myös esim. palvelunestohyökkäyksistä, hakkeroinnista ja haittaohjelmista. Vastaavanlaisia ovat yhteiskunnan toiminnan poikkeavuudet, kuten lakkotilanteet, jotka aiheuttavat haasteita organisaation toiminnalle. Myös nämä tilanteet voivat vaatia kriisiviestintää. Yhteiskunnan poikkeusoloissa viestintä on valmiussuunnitelman mukaista.

1.1. Kriisiviestinnän tavoitteet

Kriisiviestintä tarkoittaa tehostettua viestintää odottamattomissa tilanteissa. Sen tarkoituksena on rajoittaa kriisin leviämistä ja tukea asianosaisia ja organisaatiota kriisissä.

- Luoda tilanteesta oikea kuva.
- Välittää riittävästi tietoa ja olla säännöllisessä vuorovaikutuksessa sidosryhmien kanssa (oma työyhteisö, viranomaiset, media jne.).
- Turvata toimintaedellytykset ja toiminnan jatkuminen.
- Tukea julkisuuskuvaa kirkosta/seurakunnasta vastuullisena yhteisönä.
- Tuoda viestit esiin niin, että yhteisön näkökulmat ja viestit otetaan huomioon mediassa ja sosiaalisessa mediassa.
- Edistää kriisistä selviämistä sen eri vaiheissa.

1.2. Kriisiviestinnän vastuut paikallisesti ja valtakunnallisesti

Seurakunta/yhtymä vastaa paikallisesta ja alueellisesta kriisiviestinnästä. Päävastuu on ylimmällä johdolla.

Kapituli vastaa hiippakuntatasoisesta kriisiviestinnästä.

Kirkon viestintä (ent. Kirkon tiedotuskeskus) vastaa valtakunnallisesta normaaliajan kriisiviestinnästä ja tukee kapituleita ja seurakuntia niiden kriisiviestinnässä.

Kirkon viestintää (ent. Kirkon tiedotuskeskus) on hyvä aina informoida myös paikallistason kriiseistä. Mikäli kriisi luokitellaan valtakunnallisesti merkittäväksi, yhteistyö KV:n kanssa on tarpeen.

1.3. Viestintää kriisin aikana

Proaktiivisuus eli kriisiin varautuminen ennakkoon silloin, kun se mahdollista, antaa paremmat mahdollisuudet oman viestin läpi saamiseen mediassa. Proaktiivisuus tulisi muistaa aina esim. mainekriisin uhatessa.

Ennakointi, rehellisyys ja avoimuus ovat avainsanoja, jotka pelastavat usein pahimmalta.

Työyhteisössä on hyvä pohtia, miten toimitaan, että asiat eivät kärjistyisi kriisitasolle.

KRIISIN AIKANA kriisiviestintä keskittyy olennaisiin faktatietoihin ja varmistettuun tilannekuvaan. Tietoja annetaan niin nopeasti kuin mahdollista, mutta mikäli tietoja puuttuu tai ne ovat epävarmoja, esitetään arvio milloin asiasta pyritään tiedottamaan tarkemmin.

Vastuulliseen kriisiviestintään kuuluu jatkuvuus eli tilanteen edetessä kerrotaan lisätietoja. Kriisitilanteissa työnjaon on oltava selkeä, ja eri tehtäviin on nimettävä vastuuhenkilöt.

Heti kriisin alkuvaiheessa on arvioitava, onko kriisi paikallinen vai valtakunnallinen.

Jotta virhetiedoilta ja huhuilta vältyttäisiin, kriisiviestinnän tulee olla:

- nopeaa
- avointa
- rehellistä
- aloitteellista
- vastuullista
- inhimillistä

2. Kriisiviestintä Naantalin seurakuntayhtymässä ja sen seurakunnissa

Kriisissä vastuu on aina ylimmällä johdolla: seurakunnassa kirkkoherralla, yhtymässä talousjohtajalla.

Naantalin seurakuntayhtymässä virallisia lausuntoja antavat vastuualueestaan riippuen joko kirkkoherra tai talousjohtaja.

Yhtymän viestintäsihteeri sekä seurakuntien viestintävastaavat (seurakuntasihteerit/toimistosihiteerit) huolehtivat verkkosivujen ja somen sisältöjen päivityksestä sekä hoitavat tarvittavat mediayhteydet ja haastattelupyynnöt.

1. Kriisiviestinnän ensihetket, kun kyseessä suuronnettomuus, luonnonkatastrofi tai väkivaltainen teko

Jos havaitset kriisin uhan tai alun

- varmista, että tarvittavat hälytykset on tehty
- noudata aina turvallisuusvastaavien ja pelastusviranomaisten ohjeita
- välitä tieto tapahtumasta välittömästi eteenpäin esimiehellesi. Ole esimieheesi puheyhteydessä. Tekstiviesti tai sähköposti ei riitä.
- Pidä kirjaa siitä, koska sait tiedon ja mistä, kenelle sen kerroit ja milloin. Tietoja tarvitaan tapahtumista oppimiseen ja raportin tekemiseen.

2. Laajemman kriisiviestinnän arvioiminen sekä viestintäketjun eteneminen

Esimiehen kanssa arvioidaan kriisin laatu ja sen laajuus oman organisaation osalta, ja sovitaan miten edetään, ja tarvitaanko esim. kriisiviestintäryhmää. Päävastuu onnettomuus kriiseissä on aina (pelastus)viranomaisilla.

Arvioi, millainen on kriisiviestinnän jatkon tarve ja sen mahdolliset kohderyhmät:

- Kriisin tämänhetkiset asianosaiset: Liittykö kriisiin tietty kohderyhmä (esim. leiriläiset)? Entä välillinen kohderyhmä (leiriläisten vanhemmat)? Mitä tietoa he tarvitsevat?
- Sisäinen viestintä eli seurakunta (työntekijät, luottamusmiehet, seurakuntalaiset), hiippakunta? Mitä tietoa he tarvitsevat?
- Suuri yleisö, julkinen viestintä eli media, sosiaalinen media? Onko syytä aktiivisesti tiedottaa julkisuuteen?

Arvioi, onko kriisi vaikutukseltaan paikallinen, alueellinen vai valtakunnallinen.

- Useita uhreja tai erityisen traaginen konteksti? > valtakunnallinen
- Poikkeuksellisia olosuhteita tai maineuhkaa? > mahdollisesti valtakunnallinen
- Tiedotetaanko kapitulia ja Kirkon Viestintää, ja tarvittaessa myös muita lähialueen seurakuntia?

Arvioi kriisin mahdollinen kesto. Onko kriisissä jotain, joka voi leimahtaa myöhemmin?

- Pitkäkestoinen kriisi, esim. jos ennakoitavissa jälkiseuraamuksia, voi levitä tai leimahtaa myöhemmin. Somen myötä paikallinen tapahtuma voi hetkessä muuttua valtakunnalliseksi.

JOS KRIISI TODETAAN LAAJAKSI TAI MUUTEN LAADULTAAN SELLAISEKSI, ETTÄ SE KOSKETTAA SUURTA IHMISJOUKKOJA, esimies (kirkkoherra, talousjohtaja) kokoaa tarvittaessa kriisiviestintäryhmän, johon kuuluu kriisin laadusta ja laajuudesta riippuen muut esimiehet, viestinnän henkilökunta, yhteisen kirkkoneuvoston varapuheenjohtaja/ seurakuntaneuvoston varapuheenjohtaja, asiasta riippuen työalavastaava(t)/lähiesimies -miehet ja työsuojeluvaltuutettu.

Kriisiviestintäryhmä on yhteydessä viranomaisiin ja saamiensa tietojen perusteella päättää toimista (esim. suruhartaudet, kriisiavun tarve, viralliset kannanotot, hiljaiset hetket, suruliputus, esirukoukset, keräykset, kirkonkellojen soittaminen) ja tiedottamisen laajuudesta, sen etenemisestä, keitä informoidaan sekä siitä minkälaista tietoa esim. verkkosivuille laitetaan ja keihin ulkopuoliset voivat tarvittaessa olla yhteydessä, kenen yhteystiedot laitetaan verkkosivuille jne..

VIESTINNÄSTÄ VASTAAVIEN OHJEISTUKSEKSI:

Ole avoin ja selkeä ja pysy totuudessa. Älä vaikene. Kriisissä selkeän, analysoidun ja totuudenmukaisen tiedon tarve korostuu. Kiteytä pääviestit. Älä välitä huhuja. Älä spekuloi. Tarkista faktat. Muista yksityisyydensuoja.

Muista, että virallisia lausuntoja antavat esimiehet. Pyydä siis toimittajaa kääntymään esimiehesi puoleen. Muistuta tästä myös muita työntekijöitä.

Aina kuitenkin ei voi odottaa virallista tiedotusta. Jos harkittuasi asiaa suostut haastateltavaksi, kerro vain mitä tiedät: mitä on tapahtunut, missä ja milloin; mitä seurakunta tekee. Älä arvele, älä pohdi syitä tai seurauksia, älä anna kenenkään panna sanoja suuhusi. Muista että edustat koko kirkkoa, et vain itseäsi.

Viesti oikeaan aikaan. Ole nopea, sillä some on nopea. Älä kuitenkaan unohda harkintaa ja faktojen tarkistamista. Ennakoi aina, kun mahdollista – älä odota, että kriisi leimahtaa.

Älä unohda sisäistä viestintää. Pidä huoli, että kaikki työntekijät ovat ajan tasalla. Pidä huoli, että kaikki tietävät mitä asioista kuuluu ja voi sanoa esim. omassa yksityisessä facebook-profiilissa, twitter- ja instagram-tilillä. On tärkeää, että kaikki ”vetävät samaa köyttä”, mutta jotta se on mahdollista, kaikkien on myös tiedettävä missä mennään. Virallinen kanta tiedettäväksi kaikille.

Esim. mainekriisin yhteydessä on tärkeää, että seurakuntalaisille annetaan yhtenäinen kuva asioista. Pyritään välttämään ristiriitaisten kuvien leviämistä tapahtumista.

Yllä kirjatut ohjeet koskevat normaaliolosuhteissa tapahtuneen onnettomuus kriisin viestintää, mutta samat ohjeet pätevät pitkälti myös mainekriisien viestinnässä, sillä erotuksella, että päävastuullisena on seurakuntayhtymä ja/tai seurakunnat itse.

2.1. Kriisiviestinnän kanavat yhtymässä

- Kasvokkainviestintä
- Puhelin, tekstiviestit (kenen puh. nro julkisuuteen esim. surevia omaisia varten)
- Sähköposti: (kenen s-postiosoite julkisuuteen esim. surevia omaisia varten)
- Sisäinen viestintä: infotilaisuus, s-posti, whatsapp-ryhmät, tekstarit ym.
- Verkkosivut
- Facebook
- Twitter
- Tiedotustilaisuus (-tilaisuudet)
- Paikallislehdet (printti- ja nettilehdet)
- Ylen radio- ja tv-kanavat, paikalliset radiokanavat
- Kriisiviestintäkeskus tarvittaessa

2.1.1. Reagointi kriiseihin sosiaalisessa mediassa

Kriisin kohdatessa sosiaalinen media aktivoituu. Sosiaalinen media on suuren kansan kylänraitti ja kriisiryhmä.

Alla on kuvattu kirkon yhteisen some-työn periaatteita kriisiviestinnän eri tilanteissa, joita tarpeen tullen sovelletaan myös Naantalın seurakuntayhtymässä.

Suuronnettomuus, luonnonkatastrofi, väkivalta tms.

Huomioidaan erityisesti, mikäli tilanne on tapahtunut Suomessa tai koskee suomalaisia. Hyvä toimia ripeästi, mutta malttia julkaisuun. Ollaan tietoisia muusta kirkon viestinnästä tilanteesta. Osanotto, rukous tai puhutteleva kuva riittää. Otetaan huomioon Facebookin lukijat, jotka lukevat statuksen ja ovat kuulleet uutisesta. Huomio (rukous tms.) kohdistetaan heille, joita asia erityisesti koskee. Vältetään osoittelevaa ilmaisua. Tarjotaan chattia ja muita auttamispalveluita mahdollisuuksien mukaan.

Mainekriisi

Mainekriisistä on kysymys, kun jokin kirkkoon liittyvä epäkohta, uutisointi tms. nousee suosituksi keskustelunaiheeksi verkossa. Hälyttäviä merkkejä ovat viestien aggressiivisuus, runsas kritiikki eri palstoilla samasta aiheesta tai useampi saman sisältöinen postaus.

Yksittäinen kielteinen kommentti ei vielä tarkoita mainekriisiä. Vakavan mainekriisin riskiä lisää valtamedian kiinnostuminen kielteisestä kirkkoa koskevasta aiheesta. Silloin tilanteeseen on puututtava nopeasti, avoimesti ja rehellisesti. On arvioitava postausten sävyä ja näkökulmia, mistä aihe on noussut ja miten kirkko on jo reagoinut siihen.

Saman yhteisesti sovitun viestin julkaiseminen useissa paikoissa toistuvasti parantaa viestin perille menoa. Keskusteluun on osallistuttava aktiivisesti.

Vihamielinen hyökkäys sivulle

Selkeästi vihamieliset ja asiattomat viestit poistetaan ja samalla bannataan niiden kirjoittajat. Tilanne kerrotaan tiedoksi muille työntekijöille ja tarjotaan taustatukea työntekijöille tarvittaessa.

2.1.2. Kriisiviestintä Lukkarissa

Lukkari-ohjeissa on oma osionsa kriisiviestinnälle seurakuntien/yhtymän verkkosivuja varten (mm. etusivun kuvan, päivän tekstin ja tapahtumakalenterin päivittäminen).

Verkkosivujen kanssa auttaa Lukkarin käyttötuki arkisin klo 8-16 osoitteella verkkotuki@evl.fi

2.1.3. Sakasti.fi kriisiviestinnässä

Valtakunnallisen kriisin sattuessa katso aina ensin Sakastin etusivua. Sinne kootaan mahdollisia toimintaohjeita tai materiaaleja seurakuntien käyttöön.

Sakasti.fi –sivustolta saa myös tukea paikalliseen kriisiviestintään: mm. rukouksia, hartaustekstejä jne.

Lisää kriiseistä ja kriisiviestinnästä osoitteessa: evl.fi/kriisi-info sekä sakasti.evl.fi/viestinta
Kriisiviestintää hoitaville on oma facebook-ryhmä: Kirkon kriisiviestijät.

2.2. Tärkeitä yhteystietoja

-Hätäkeskus 112

-Poliisi p. 0295 440 501 (ma - pe 8 - 16.15, Lounais-Suomen poliisilaitoksen vaihde)

-Luolalan paloasema/Naantali, vaihde: p. (02) 263 3111 (ma-pe 08.30-15)

-Naantalın terveystakeskus:

Ensiapu p. 02 436 2760 (ma-pe klo 8-20, la klo 9- 14)

Vaihde p. 02 434 5111

Iiro Pöyhönen, perusturvajohtaja p. 050 345 8090

-Naantalın kaupunki:

Tiina Rinne-Kylänpää, viestintä- ja kehittämispäällikkö (tiedottaminen) p. 040 900 08866

-muut paikalliset sidosryhmät tilanteen mukaan

-Turun tuomiokapitulın kriisi-info: Kaisa Rauma p. 0400 774 313

-Kirkon viestinnän kriisiviestintä seurakuntien yhteydenottoa varten: p. (09) 180 2247 tai
kirkonviestinta@evl.fi

-www.kirkonkeskusteluapua.fi

-www.evl.fi/kriisi-info

3. Kriisin jälkihoito

Kriisin jälkeen palataan normaaleihin viestintärutiineihin niin pian kuin mahdollista.

On tärkeää arvioida, mikä kriisiviestinnässä onnistui ja mikä ei. Arvioinnin perusteella tehdään tarvittavat muutokset kriisiviestintäsuunnitelmaan.

On huolehdittava myös työntekijöiden jaksamisesta. Kriisitilanteessa työntekijöiden voimavarat ovat koetuksella.

Yhteinen tapahtuman jälkipuinti on tarkoitettu kaikille työntekijöille, ja sen vetäjän tulee olla esimerkiksi työterveyshuollon koulutettu työntekijä. Ryhmätuen merkitys kriisin jälkeen on merkittävä.

Jälkipuinnin tavoitteena on edistää ja nopeuttaa normaaliin työrutiiniin paluuta.

Kriisin jälkihoidon kysymyksiä:

- Mistä kriisi johtui? Millainen se oli?
- Havaittiinko se ajoissa?
- Miten hälytysjärjestelmä toimi?
- Miten kriisiryhmän työ alkoi?
- Miten viestintä käynnistyi?
- Menikö viesti läpi mediassa? Vääristyikö se?
- Korjattiinko väärät tiedot?
- Mitä puutteita havaittiin?
- Miten kriisi vaikutti maineeseen ja mitä pitää tehdä maineen palauttamiseksi?

Lähde: sakasti.evl.fi/kriisi-info

4. Yhteenvedo: näin toimin akuutissa kriisitilanteessa (onnettomuus, äkillinen mainekriisi)

- **Estä** lisävahingon syntyminen.
- **Hälytä apua 112.**
- **Noudata** pelastusviranomaisten ohjeita.
- **Ilmoita** esimiehellesi.
- **Sovi** sisäisestä tiedottamisesta.
- **Seurakunnan puolesta tiedotusvälineisiin on yhteydessä kirkkoherra ja/tai talousjohtaja.**
- **Jos on pakko kommentoida** julkisuuteen, muista kertoa vain se mitä tiedät, älä arvele, älä pohdi syitä tai seurauksia, älä anna kenenkään laittaa sanoja suuhusi. Muista, että edustat koko seurakuntaa/kirkkoa.
- **Muista:** seurakunnan työntekijä ei koskaan anna asianosaisten tietoja julkisuuteen.
- Pelastusviranomaisten ja kirkkoherran kanssa sovitaan, kuka ilmoittaa tapahtuneesta omaisille.
- **Toimi nopeasti mutta harkitusti** sosiaalisessa mediassa, **sovi** muiden työntekijöiden kanssa yhteisestä linjasta ja pyri pitämään siitä kiinni myös yksityiselämässä.
- **Pidä kirjaa** siitä, koska sait tiedon ja mistä, kenelle sen kerroit ja milloin. Tietoja tarvitaan tapahtumista oppimiseen ja raportin tekemiseen.
- Samat asiat koskevat tiedottamista myös mainekriisin osalta.