



Työmaan kriisiviestintäohje

1. Kriisiviestinnän tavoitteet ja periaatteet

Kriisiviestinnän tarkoituksena on minimoida työmaan toiminnalle sekä projektin osapuolien maineelle aiheutuvat vahingot.

Ennakoiva eli proaktiivinen kriisiviestintä on osa riskienhallintaa. Tämä suunnitelman sisältää mm. sen, miten, millaisella organisaatiolla ja mille osapuolille mahdollisesta poikkeuksellisesta tapahtumasta ja tilanteesta tiedotetaan ja ylläpidetään yhteyttä poikkeustilanteen jatkuessa.

Kriisiviestinnän periaatteena on, että viestintä on aina luotettavaa, aktiivista ja avointa. Peittely ja vähättely pahentavat kriisiä, mutta myös liioittelua tulee välttää.

Kriisitilanteita voivat olla suuret onnettomuudet (tai niiden uhka) mutta myös jokin yllättäen julkisuuteen tullut tieto tai yllättävä projektiin kohdistuva julkisuus.

Kriisiviestinnän kolme yleistä periaatetta ovat: tiedottamisen nopeus, sen vilpittömyys ja pyrkimys avoimeen toimintaan median ja keskeisten asianosaisten tahojen kanssa.

2. Kriisiviestintäryhmä ja hälytys

Työmaalla kriisitilanteen havainnut informoi omaa esimiestään, joka puolestaan välittää tiedon urakoitsijan työmaapäällikkö NN:lle. Hän puolestaan hälyttää muut kriisiviestintäryhmän jäsenet.

Urakoitsijan jäsenet kriisiviestintäryhmässä ovat:

- työmaapäällikkö NN, puh. xxx (varalla työnjohtaja tms. NN, puh. xxx)
- asiakasvastaava/projektijohtaja NN, puh. xxx
- turvallisuuspäällikkö NN, puh. xxx (varalla työnjohtaja tms. NN, puh. xxx)
- viestintäjohtaja NN, puh. xxx (varalla viestinnän asiantuntija tms. NN, puh. xxx)

Tilaaajan jäsenet kriisiviestintäryhmässä ovat:

- tilaaajan projektivastaava NN, puh. xxx
- kiinteistöpäällikkö tms. NN, puh. xxx (varalla viestinnän asiantuntija tms. NN, puh. xxx)
- viestintähenkilö NN, puh. xxx (varalla viestinnän asiantuntija tms. NN, puh. xxx)

Muita operatiivisia toimijoita ja heidän vastaavat henkilöt (ja varahenkilöt) yhteystietoineen.

Puhehenkilöt

Työmaan operatiivisissa kriisitilanteissa tai poikkeustilanteissa urakoitsijan välittömänä puhehenkilönä toimii työmaapäällikkö NN. Tilanteen luonteesta riippuen tai kriisin laajentuessa/pitkittyessä sovitaan medialle kommentoinnista vastaavat henkilöt urakoitsijan ja tilaaajan välillä.

Puhehenkilöllä tulee olla mahdollisimman kattava tieto tapahtuneesta.



3. Kriisiviestintäaiheet

Kriisin aiheuttaja voi olla jokin seuraavista:

- onnettomuudet (tulipalo, räjähdys, sortuma)
- vakavat työtapaturmat
- vauriot lähiympäristölle
- ympäristövahingot

- rikokset ja vihamieliset teot
- varkaudet
- kavallukset
- harmaan talouden ilmeneminen
- terroriteot

- merkittävät virheet tai häiriöt omassa tuotantoprosessissa
- aikataulu- ja laatuongelmat

Kyselyjä kansalaisilta ja medialta voi aiheuttaa myös poikkeuksellisen näkyvät työvaiheet, -tavat tai -koneet. Tilanteissa hyödynnetään kriisiviestintäohjetta soveltuvin osin.

4. Kriisien tunnistaminen

Hyvälle kriisinhallinnalle on ominaista varoitussignaalien tunnistaminen ja varotoimien käynnistäminen. Hyvään hallintaan kuuluu myös nopea päätöksenteko ja tiedottaminen, tilanteen vakavuuden oikea arviointi, kyky rajata ongelma, toiminnan häiriötön jatkuminen ja taito oppia tapahtuneesta organisaation maineen säilyttäminen.

5. Toimintaohjeet kriisitilanteessa

Kriisitilanteen ilmetessä kutsutaan koolle *työmaan kriisiviestintäryhmä*. Ryhmässä sovitaan viestinnällinen työnjako.

Laajoissa kriiseissä (esim. tulipalo) järjestetään pelastustöiden käynnistyttyä tiedotustilaisuus, jossa on tilaajan ja urakoijan lisäksi viranomaisten edustajat soveltuvin osin.

Materiaalien laadinta ja median pääsy kriisipaikalle

Kriisiviestintäryhmä laatii tarvittavat tiedotteet sekä kokoaa tarvittavan dokumentti- ja kuvamateriaalin. Media päästetään ohjatusti kriisipaikan läheisyyteen mahdollisuuksien mukaan, jotta hallitsemattomat yritykset voidaan eliminoida.

6. Kohderyhmät

Kriisiviestinnän kohderyhmiä ovat

- lähiympäristö
- tiedotusvälineet
- henkilöstö
- viranomaiset



Kohderyhmien priorisointi

- ensisijaisena päämääränä on vahinkojen ja vaurioiden minimointi sekä tiedottaminen välittömistä toimenpiteistä; tiedotetaan niille, joita asia lähinnä koskee
- tiedotusvälineet

7. Kriisin jälkihoito

Akuutin kriisin päätyttyä kriisiviestintäryhmä päättää mahdollisista jälkitoimenpiteistä. Ulkoisille kohderyhmille tiedotetaan tehdyistä toimintojen korjaustoimenpiteissä.

LIITTEET

1. Hälytyskaavio
2. Kriisiohjeen kiteytys pankkikortin kokoiseksi taskuohjeeksi
3. Todennäköisimpien kriisien skenariointi sekä avainviestit, sidosryhmittäin ja kanavittain
4. Medialista ja yhtiötä/toimialaa seuraavien toimittajien yhteystiedot