

Kirkon kriisiviestintäohje

Päivitys Heinäkuu 2025/Tuula Putkinen



Kirkon kriisiviestintäohje

Sisällys

1. Kirkon kriisiviestintäohje.....	2
Viestintää vai kriisiviestintää?	2
Kirkon kriisiviestinnän yleisperiaatteet	2
Kriisiviestinnän käskyt	4
Roolit kirkon kriisiviestinnässä	4
Paikallinen vai valtakunnallinen?	6
2. Seurakunnan kriisiviestinnän tueksi	6
Kriisiviestinnän ensiherket	7
Laajemman kriisiviestinnän tarvearvio	7
Viestinnälliset toimet suuronnettomuudessa	9
Seurakunnan järjestämä jumalanpalvelus/suruhartaus	9
Jumalanpalveluksen tai suruhartauden televisiointi ja radiointi.....	10
3. Kirkon viestinnän kriisiviestintäohjeet	11
4. Kirkkohallituksen kriisiviestintäryhmän tsekkilista valtakunnallisessa kriisissä	13
5. Kriisiviestinnän yhteystietoja ja linkkejä.....	15

1. Kirkon kriisiviestintäohje

Viestintää vai kriisiviestintää?

Kriisi on kirkon toimintaan, henkilöstöön tai jäseniin voimakkaasti vaikuttava, normaalista poikkeava tilanne. Kriisi tulee usein yllätyksenä ja etenee nopeasti. Pahimmillaan kriisi koettelee kirkon tai seurakunnan toimintaedellytyksiä. Mahdollisia kriisejä kirkossa ovat esimerkiksi onnettomuudet, tulipalot, tuhotyöt, tietoverkkohyökkäys, häirintä, väkivalta tai muu rikos tai rikosepäily sekä paikallinen tai kansallinen poikkeus- tai hätätila. Kriisi voi kohdistua myös kirkon maineeseen.

Kirkon työntekijät ja viestijät kohtaavat säännöllisesti tilanteita, jotka edellyttävät nopeaa reagointia ja huolellista ja hyvin harkittua viestintää. Kaikki yllättävät somekohut tai negatiiviset jutut mediassa eivät kuitenkaan ole kriisejä. Jos on kyse kirkon omasta toiminnasta ja potentiaalisesta maineriskistä, alussa voi olla vaikeaa - tai mahdotonta - arvioida, mihin tilanne johtaa. Siksi on parempi suhtautua kaikkiin potentiaalsiin kriiseihin vakavasti ja tarvittaessa pyytää tukea viestintään. Tilannetta seuraamalla voidaan joskus todeta, että varsinaista kriisiä ei sittenkään syntynyt. Toisaalta jälkikäteen voi myös nähdä, että kirkon olisi ollut mahdollista tunnistaa ja ennakoida, ja jopa estää, jonkun asian kriisiytyminen.

Viestinnän suunnittelussa on olennaista pyrkiä ennakoimaan ja varautumaan tulevaan. Potentiaalisten kriisien ja riskien selvittäminen, listaaminen ja alustavien toimitasuunnitelmien kirjaaminen on olennainen osa kaiken viestinnän suunnittelua ja valmistelua, olkoon kyse vaikkapa yksittäisen tapahtuman tai hankkeen viestinnästä. Monet kriisiviestinnän ohjeet sopivat aivan hyvin myös normaaliin viestintään; on tärkeää selvittää faktat ja jakaa tietoa, kertoa avoimesti ja läpinäkyvästi kirkon toiminnasta kaikissa tarvittavissa kanavissa ja huolehtia eri sidosryhmien tarpeista.

Vaikka kriisit lopulta ovat aina tapauskohtaisia, kriisiviestintään voi valmistautua. Kriisiviestintää voi ja pitää harjoitella. Tässä dokumentissa keskitymme tilanteisiin, missä kriisi on ns. päällä.

Kirkon kriisiviestinnän yleisperiaatteet

Nopea tiedonkulku on tärkeä osa kriisin hoitamista ja johtamista. Kriisi vaatii erityistä viestintää, jonka on oltava ripeää, luotettavaa ja avointa. Kriisiviestinnän tavoitteena on:

- luoda faktoihin perustuva, yhteisesti tunnistettu **tilannekuva**. Tilannekuva päivittyy kriisin edetessä.
- **tukea asianosaisia** ja organisaatiota kriisissä
- **turvata** kirkon toimintaedellytykset ja toiminnan jatkuvuus paikallisesti tai laajemmalla alueella
- **tarjota luotettavaa ja ajantasaista tietoa** kriisin osallisille, työntekijöille, luottamushenkilöille, medialle ja suurelle yleisölle
- **leikata vääriä huhuita ja disinformaatiolta siivet**
- tuoda esille kirkon näkökulma ja sanoma - kertoa että **kirkko on ihmisten tukena arkena, häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa**
- **viestiä armosta ja toivosta**; lisätä myötätuntoa, **lohduttaa**.

Kirkon kriisiviestintää vaativat tilanteet voidaan yksinkertaistaen jakaa neljään pääluokkaan:

- **Onnettomuudet**

Tyypillistä: tilanne etenee minuuteissa, tunteissa, päivissä. Kirkon rooli: tarjota myötätuntoa ja lohtua ja tarvittaessa konkreettista tukea (esim. keskusteluapu, seurakunnan tilat)

Nämä kriisit uhkaavat kansalaisten, yhteiskunnan, kirkon henkilöstön tai omaisuuden turvallisuutta. Kriisin voi aiheuttaa onnettomuus, rikos tai niiden vakava uhka, terrori-isku tai luonnonkatastrofi. Onnettomuudet tapahtuvat usein ennakoimatta, ja niissä viestinnän päävastuu on pelastusviranomaisilla. Seurakunta/kirkko viestii toimintaansa suoraan liittyvistä asioista, informoi tukimuodoista sekä välittää lohtua ja henkistä tukea. Viestintään vaikuttaa olennaisesti, onko seurakunta osana onnettomuuskriisiä (esim. seurakunnan rakennuksen tulipalo, kuolemantapaus toiminnassa) vai onko seurakunta auttamassa muille tapahtuneessa kriisissä.

- **Mainekriisit**

Tyypillistä: tilanne etenee aaltoina. Kirkon rooli: viestiä tehokkaasti ja avoimesti omasta toiminnastaan

Mainekriisi syntyy organisaation tai sen työntekijän tavalla tai toisella ongelmallisesta toiminnasta tai yleisen mielipiteen kääntymisestä organisaatiota tai sen työntekijää vastaan. Oma organisaatiota koskevista mainekriiseistä viestintävastuu on kokonaisuudessaan seurakunnalla ja kirkolla itsellään. Yksilön tekemisiin liittyvässä viestinnässä on otettava huomioon yksityisyydensuoja. Rikosasioista tiedottaa poliisi. Työhön liittyvissä väärinkäytöksissä organisaation on kuitenkin huolehdittava viestinnästä omalta osaltaan.

- **Kirkon toimintaa uhkaavat kriisit**

Tyypillistä: tapahtuu yllättäen, häiritsee tai lamauttaa esimerkiksi kirkon viestintäjärjestelmät. Kirkon rooli: ratkaista oma toiminta ongelmatilanteessa ja viestiä ratkaisusta ja vaihtoehtoisista toimintatavoista.

Kirkon toimintaa uhkaavia kriisejä voi syntyä myös esimerkiksi tietomurroista, palvelunestohyökkäyksistä, hakkeroinnista ja haittaohjelmista. Vastaavanlaisia ovat yhteiskunnan toiminnan poikkeavuudet, kuten lakkotilanteet, jotka aiheuttavat haasteita organisaation toiminnalle. Pitkittyessään ja pahentuessaan näistä voi muodostua yhteiskunnan häiriö- tai jopa poikkeustiloja. Myös esim. vesivahinko kerhotiloissa tai seurakunnan avainhenkilön vakava sairastuminen voivat vaatia kriisiviestintää.

- **Poikkeustilanteet**

Tyypillistä: pitkäkestoinen. Kirkon rooli: toimia fasilitaattorina ja ratkaisijana, toimia yhdessä muiden yhteiskunnan toimijoiden kanssa (kaupungit, kunnat, ministeriöt), tukea yhteiskunnan resilienssiä ja kriisinkestävyyttä, olla mukana arvokeskustelussa, tarjota henkistä ja hengellistä tukea, luoda toivoa.

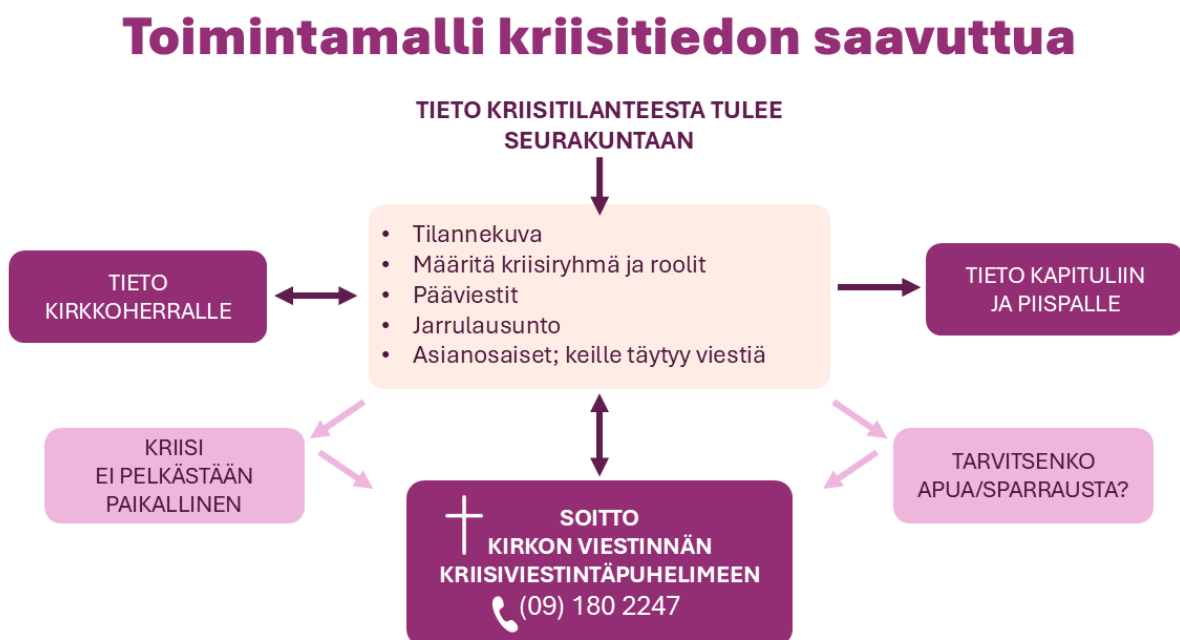
Yhteiskunnan poikkeustilanteissa tai valmiuslain mukaisissa poikkeusoloissa* viestintä on valmiussuunnitelman mukaista. 2020-luvun esimerkkejä koko Euroopan ja maailmanlaajuisista, myös suomalaista yhteiskuntaa koskettavista poikkeustilanteista ovat vuoden 2015 turvapaikanhakijatilanne, koronapandemia (Suomi oli koronapandemiatilanteen vuoksi poikkeusoloissa 16.3.–16.6.2020 ja 1.3.–27.4.2021.) sekä 24.2.2022 Venäjän käynnistämä hyökkäyssota Ukrainassa.

*Terminologiaa: Valtioneuvosto voi yhteistoiminnassa tasavallan presidentin kanssa todeta Suomen olevan poikkeusoloissa, kun poikkeusolojen kriteerit täyttyvät. Poikkeusolot ovat kansakuntaa vakavasti uhkaavia kriisejä. Viranomaisten toimivaltuuksista poikkeusolojen aikana säädetään pääosin valmiuslaissa (lähde: Valtioneuvoston verkkosivut).

Kriisiviestinnän käskyt

- Suunnittele kriisiviestintä selkeäksi ja yksinkertaiseksi:** kuka viestii kriisissä, kenelle ja minkä kanavien kautta.
- Ole avoin ja selkeä ja pysy totuudessa.**
Älä vaikene. Kriisissä selkeän, analysoidun ja totuudenmukaisen tiedon tarve korostuu. Muodosta tilannekuva ja kiteytä pääviestit.
Älä välitä huhuja. Älä spekuloi. Tarkista faktat. Muista yksityisyydensuoja.
Avoimuuden rinnalla on tärkeä muistaa vastuut - tietyissä kriiseissä muut viranomaiset viestivät faktoista.
- Viesti oikeaan aikaan.**
Ole nopea, sillä some on nopea. Pysy kuitenkin rauhallisena äläkä unohda harkintaa ja faktojen tarkistamista ennen reagointia. Ennakoi aina, kun mahdollista – älä odota, että kriisi leimahtaa, vaan toimi proaktiivisesti.
- Vastuuta selkeästi.**
Sopikaa, kuka johtaa kriisiviestintää ja jakakaa vastuut. Sovi selkeästi, kuka kommentoi medialle ja kuka/ketkä ovat viralliset äänet sosiaalisessa mediassa. Pidä huoli, että pääviestit ovat kaikkien kommentoijien tiedossa.
- Harjoittele.** Kriisiviestintää voi ja pitää harjoitella. Järjestäkää omassa organisaatiossa harjoituksia, jossa simuloitte kriisin ja pohditte, miten prosessi sujuisi. Missä kanavissa tavoitetaan kohderyhmät, miten eri tehtävät vastuutetaan. On myös hyvä osallistua muiden toimijoiden järjestämiin harjoituksiin.

Roolit kirkon kriisiviestinnässä



Kuva 1. Kun tieto kriisitilanteesta tulee seurakuntaan.

Seurakunta vastaa paikallisesta ja alueellisesta kriisiviestinnästä. Jokaisella seurakuntayhtymällä ja itsenäisellä seurakunnalla tulee olla oma kriisiviestintäsuunnitelmansa. Siitä tulee käydä ilmi kriisiviestintäyhteys kapituliin, Kirkon viestintään sekä paikallisiin yhteistyötahoihin. Myös seurakunnan valmiuspäällikkö on syytä pitää informoituna (kaikissa seurakunnissa kirkkoherra ei ole valmiuspäällikkö).

Kapituli vastaa hiippakuntatasoisesta kriisiviestinnästä. Kapitulilla on oma kriisiviestintäsuunnitelmansa, josta tulee käydä ilmi kriisiviestintäyhteys seurakuntiin, Kirkon viestintään sekä alueellisiin yhteistyötahoihin.

Valtakunnallinen vastuunjako kriisissä



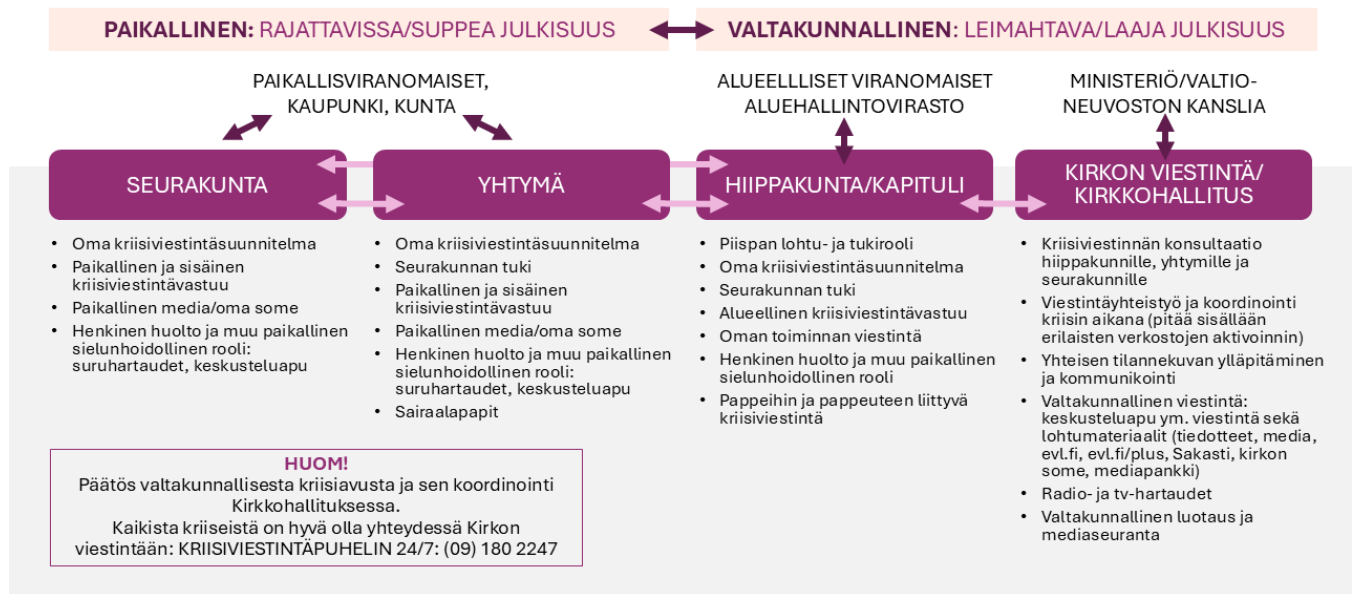
Kuva 2. Valtakunnallinen kriisi.

Kirkon viestintä vastaa valtakunnallisesta normaaliajan kriisiviestinnästä ja tukee kapituleita ja seurakuntia niiden kriisiviestinnässä. Kirkon viestinnällä on oma kriisiviestintäsuunnitelmansa, josta käy ilmi kriisiviestintäyhteys kapituleihin, seurakuntiin sekä valtakunnallisiin yhteistyötahoihin.

Paikallinen vai valtakunnallinen?

Kriisi voi alkaa paikallisena, mutta herättää myös valtakunnallista kiinnostusta. Esimerkiksi historiallisesti arvokkaan kirkon palo tai vakava onnettomuus ei välttämättä jää paikalliseksi uutiseksi. Myös mainekriisit leviävät nopeasti somessa. Kaikista kriiseistä on hyvä olla yhteydessä Kirkon viestintään.

Paikallinen vai valtakunnallinen kriisi?



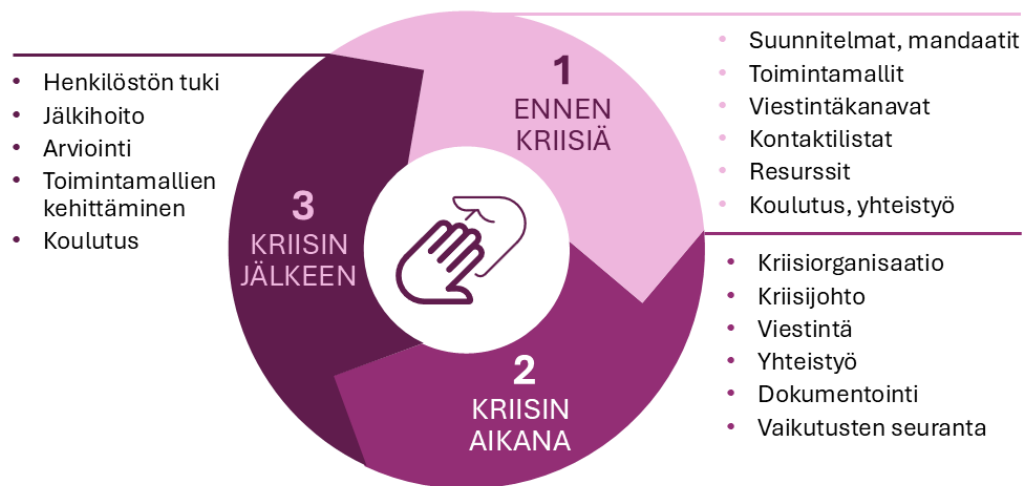
Kuva 3. Paikallinen vai valtakunnallinen kriisi?

2. Seurakunnan kriisiviestinnän tueksi

Seurakunnassa kriisiviestintää johtaa kirkkoherra tai muu tehtävään nimetty henkilö.

Perehdy aina ennakolta seurakuntasi ja/tai seurakuntayhtymäsi kriisiviestintäohjeistoon ja -suunnitelmaan ja toimi sen mukaisesti. Arvioi myös tarve laajemmalle kriisiviestinnälle.

Kriisiviestintää tukevat toimintamallit



Kuva 4. Kriisiviestintää tukevat toimintamallit on tärkeä luoda ennen kriisiä. Kriisin aikana kriisiorganisaatio toimii ohjeistuksen mukaisesti. Kriisin aikana syntyy yleensä myös ennakoimattomia tilanteita, ja joka kriisistä on tärkeä oppia. Kriisin jälkeen arvioidaan kriisiviestinnän onnistuminen ja tarvittaessa kehitetään toimintamalleja.

Kriisiviestinnän ensihetket

Jos havaitset kriisin uhan tai alun,

- varmistaa, että tarvittavat hälytykset on tehty ja odota, että vastaanottaja kuittaa viestisi saaduksi (soitto tai tekstiviesti).
- noudata aina turvallisuusvastaavien ja pelastusviranomaisten ohjeita.
- välitä tieto tapahtumasta välittömästi eteenpäin kirkkoherralle tai muulle sovitulle henkilölle.

Laajemman kriisiviestinnän tarvearvio

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

- Kriisin tämänhetkiset asianosaiset: Liittyykö kriisiin tietty kohderyhmä (esim. leiriläiset)? Entä välillinen kohderyhmä (leiriläisten vanhemmat)? Mitä tietoa he tarvitsevat?
- Sisäinen viestintä eli seurakunta (työntekijät, luottamushenkilöt, seurakuntalaiset), hiippakunta? Mitä tietoa he tarvitsevat?
- Tarve olla yhteydessä kaupungin/kunnan edustajiin?
- Suuri yleisö, julkinen viestintä eli media, sosiaalinen media? Onko syytä proaktiivisesti viestiä julkisuuteen?

Jos tarvitset aikaa eikä tilanne edellytä aktiivista viestimistä julkisuudessa, pyri muodostamaan tilannekuva ja sen jälkeen pääviestit ja lyhyt faktoihin pitäytyvä jarrulausunto, jolla saat tilanteen haltuusi ja voit valmistella muuta viestintää. Jarrulausuntoa voit hyödyntää myös seurakunnan verkkosivuilla: Mitä on tapahtunut, missä ja milloin ongelmatilanne tapahtui, mikä on tilanne tällä hetkellä, mitä ollaan tekemässä tilanteen korjaamiseksi, milloin asiasta tiedotetaan lisää, lisätietojen antaja.

Esim. Seurakunnan xyz järjestämällä rippileirillä paikkakunnalla xyz on tapahtunut vakava onnettomuus myöhään eilisiltana (päivämäärä). Leiriläisten omaisiin on oltu yhteydessä ja rippileiri on keskeytetty. Leiriläisille ja heidän omaisilleen on tarjolla kriisiapua. Poliisi tutki parhaillaan onnettomuuden syitä.

Arvioi, onko kriisi vaikutukseltaan paikallinen, alueellinen vai valtakunnallinen.

- Useita uhreja tai erityisen traaginen konteksti? > valtakunnallinen
- Poikkeuksellisia olosuhteita tai maineuhkaa? > mahdollisesti valtakunnallinen

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.

Huom! Jos kaipaavat konsultaatiota tai arvioit kriisin mahdollisesti valtakunnalliseksi ja/tai pitkäkestoiseksi, ota yhteys kapituliin ja/tai suoraan Kirkon viestintään (kriisiviestintäpuhelin 09 180 2247).

Viestinnälliset toimet suuronnettomuudessa

Suuronnettomuuden kohdatessa yhteistyö Kirkon viestinnän (KV), hiippakunnan, yhtymän ja paikallisen seurakunnan välillä on erityisen tärkeää. Olennaista on, että tilannekuva kriisistä on yhteinen ja vastuunjako selkeää. Tilanteen ja resurssien mukaan työnjakoa voidaan muuttaa.

Kirkon viestinnän kriisiviestintäryhmä päättää valtakunnallisen kriisiviestinnän linjauksista. Ryhmä toimii Teamsissä, ja sen luomaan kriisikohtaiseen keskusteluryhmään voidaan lisätä tapauskohtaisesti kapitulin ja/tai seurakunnan vastuuhenkilöitä.

Lähtökohtainen työnjako

Huom. Ruotsinkielinen toteutus yhteistyössä Kirkon ruotsinkielisen työn keskuksen (KSCA) kanssa.

Mitä	Kuka vastaa
Kuinka kirkko auttaa eli ajantasainen tieto kriisistä ja kirkon tarjoamasta avusta, paikalliset päivystykset, hartaudet ja muu seurakuntalaisen kannalta keskeinen päivittyvä materiaali: mitä, missä, milloin, yhteystiedot	Seurakunta kokoaa seurakunnan omalle kotisivulle. Jaetaan seurakunnan omissa some-kanavissa. KV/KCSA jakaa valtakunnallisena mediatiedotteena, nostaa evl.fi-etusivulle, jakaa kirkon some-kanavissa.
Arkkipiispan/muiden piispojen osanotto/lohtuviesti kanaviin	KV/Kriisiviestintäryhmä koordinoi.
Mahdolliset muutokset valtakunnallisiin hartausohjelmiin radiossa ja televisiossa	KV/Kriisiviestintäryhmä koordinoi. Muutoksista vastaa KV/KCSA esihenkilöt roolissaan vastaavina toimittajina.
Mahdollinen valtakunnallinen hartaus/rukousmateriaali Sakastin etusivulle	Toiminnallinen osasto hoitaa, KV tukee viestinnässä. KCSA ruotsinkielinen toteutus. Mahdollinen hoksautusviesti kapitulien kautta tuomiorovasteille ja seurakuntiin.
Oppilaitoksille toimitetaan materiaalia, esim. aamuhartauspohjat	Oppilaitosyhteistyön asiantuntijat. KV tukee viestinnässä.
Mahdolliset muutokset Lukkarin ja evl.fi:n Päivän sanaan, erilaiset suru- ja kriisibannerit.	KV/KCSA hoitaa.

Seurakunnan järjestämä jumalanpalvelus/suruhartaus

Onnettomuuspaikan seurakunta järjestää pääsääntöisesti suruhartauden/jumalanpalveluksen.

Jos kysymyksessä on valtakunnallinen kriisi, mahdollisesta radioinnista ja/tai televisioinnista sovitaan/neuvotellaan Kirkon viestinnän kanssa. Muistojumalanpalvelus kannattaa järjestää arki-iltana klo 18–19 tai sunnuntaina klo 10–11. Järjestelyissä huomioon otettavaa:

- Muistojumalanpalvelusta johtaa siihen määrätty pappi.
- Kuvaajia ja toimittajia palvelee ja ohjeistaa nimetty viestintäasiantuntija.

- Kirkon ovella pappeja ja työntekijöitä vastaanottamassa ihmisiä kirkkoon (muut kuin tilaisuuden toimittavat papit).
- On huolehdittava, että onnettomuuden kokeneet ja heidän omaisensa pääsevät istumaan muistojumalanpalvelukseen (vahtimestari, pappi).

Jumalanpalveluksen tai suruhartauden televisiointi ja radiointi

Keskellä kriisiä seurakunnassa voidaan joutua järjestämään valtakunnallinen televisio- ja radiojumalanpalvelus suorana lähetyksenä. Yle vastaa lähetyksen teknisestä järjestämisestä yhteistyössä Kirkon viestinnän kanssa, jossa ohjelmapäälliköllä on sisältövastuu suomenkielisistä ohjelmista ja KCSA:n viestinnän johtavalla asiantuntijalla vastuu ruotsinkielisistä. Kirkon viestintä (KV) ja hiippakuntien viestijät tarjoavat mahdollisuuksien mukaan työvoimaa kriisijumalanpalveluksen yhteydessä. KV:n ohjelmapäällikkö ja KCSA:n viestinnän johtava asiantuntija vastaa myös esimerkiksi piispojen kanssa radiohartauksien sopimisesta Ylen kanssa.

Huomioon otettavaa:

1. Ohjeistus valtiollisen surujumalanpalveluksen ulkoiseen muotoon

Esim. pukeutuminen, kukitus, opastukset, kutsuvieraat, ohjelmat, ekumeeniset toimittajat.

Ulkoministeriön protokollaosasto vastaa valtiollisista jumalanpalveluksista. Kirkko ei niitä yksin järjestä, ja yksityiskohtien varmistamiseksi on hyvä olla yhteydessä Kirkkohallituksen *Jumalanpalvelus ja kasvatus* -yksikköön.

2. Valokuvaajille ohjeistus

Muistojumalanpalvelukseen hankitaan KV:n maksama kuvaaja, joka toimittaa kuvat heti veloituksetta tilaisuuden jälkeen. Kuvat tallennetaan kirkon mediapankkiin: mediapankki.evl.fi.

Ohjeet kuvauksesta mielellään kirjallisina kuvaajille: ei surevien kuvausta, ei kasvokuvia kriisissä olevista. Ohjeet tehdään suomen lisäksi myös ruotsiksi ja tarvittaessa myös englanniksi.

Valtiojohdon osalta tarvitaan yhteydenpitoa KV:sta valtioneuvoston kansliaan tai muihin asiasta päättäviin.

Mahdollisuus kuvata tilaisuuden jälkeen piispaa ja valtionjohtoa sovitussa paikassa.

3. Toimittajille ohjeistus: Paikat lehterillä tai muussa sopivassa paikassa.

4. Jumalanpalveluksessa toiveena viittomakielinen tulkkaus.

5. Kirkkohallituksen valmiusryhmästä jumalanpalvelukseen osallistuu edustaja.

6. Kansainvälinen media: Tiedotteet ja saarnateksti käännettävä ruotsiksi/englanniksi. KV hoitaa.

Kirkon keskusteluapu

[Kirkon keskusteluapu](#) ja kirkon ylläpitämä Palveleva puhelin palvelee kaikkialla Suomessa. Palvelevan

puhelimien numero on 0400 221 180 (ruotsiksi Kyrkans samtalstjänst, p. 0400 22 11 90).

Normaalitilanteessa päivystysajat ovat joka ilta klo 18-24. Palveleva chat on avoinna normaalitilanteessa ma-pe klo 12-20 osoitteessa evl.fi/kirkonkeskusteluapu.

Poikkeustilanteissa, myös paikallisissa, Kirkkohallitus voi pidentää Palvelevan puhelimen päivystysaikoja ympärivuorokautiseksi. Tästä käytetään nimitystä Kirkon kriisipuhelin (huomattava, että tämä ei ole sama kuin Kirkon kriisiviestintäpuhelin, jota koordinoi Kirkon viestintä). Kirkon kriisipuhelimeen voidaan kutsua päivystäjiksi seurakunnan työntekijöitä. Tarkoitus on, että Kirkon kriisipuhelimessa päivystäjinä toimivat muut kuin kriisialueen työntekijät. Myös Palveleva chatin aukioloa voidaan pidentää.

3. Kirkon viestinnän kriisiviestintäohjeet

Kriisiviestintäorganisaatio ja -verkostot

Kirkon viestintä (Kirkkohallitus) vastaa kirkon valtakunnallisesta normaaliajan kriisiviestinnästä.

Kirkon viestinnän (KV) kriisiviestinnästä vastaa viestintäjohtaja, hänen johdolla Viestintäpalvelut-yksikön viestintäpäällikkö sekä KV:n muu johtoryhmä (Ohjelmatuotannot ja Kehitys ja Verkko -yksiköiden vetäjät sekä Kirkon ruotsinkielisen työn keskuksen, KCSA:n, viestinnän johtava asiantuntija). Viestintäpäällikkö vastaa KV:n kriisiviestintävalmiuden kehittämisestä.

Kriisiviestintämoodiin siirtymisestä päätetään, Kirkkohallituksen kriisiviestinnän tilannekuvaa ylläpidetään ja viestintätoimista sovitaan Kirkkohallituksen **kriisiviestintäryhmässä**, johon edellisten lisäksi kuuluvat Kirkkohallituksen valmiuspäällikkö ja hänen sijaisensa, arkkipiispan erityisavustaja ja hänen sijaisensa sekä kansliapäällikön erityisavustaja.

Ryhmä käyttää Teamsiä kriisitilanteesta hoksauttamiseen. Tieto kriisistä viestitään lisäksi tarvittaessa kaikille jäsenille **tekstiviestillä ja/tai puhelinsoitolla**. Esim. Messengerissä tai muissa pikaviestipalveluissa ei tietoturvasyistä käsitellä tilannetta, vaan varsinainen kriisiin liittyvä viestintä siirretään Teamsiin, jossa kriisille luodaan kriisikohtainen keskusteluryhmä. Ryhmään voidaan liittää jäseneksi myös muita KV:n/KH:n/kirkon työntekijöitä tarpeen mukaan yksittäisen kriisiin viestinnän hoitamiseksi loppuun asti.

Valmiuspäällikkö ja viestintäpäällikkö toimivat viestintäryhmän linkkeinä **valmiusryhmään**, jonka toiminnasta vastaa valmiuspäällikkö.

Kirkon viestinnän edustajat ovat mukana kirkon viestijöiden suurten seurakuntien ryhmässä, joka on samalla myös kriisiviestintäverkosto. Verkostoon kuuluvat kaikki kirkon suurten seurakuntien viestintävastuulliset. Suurten seurakuntien viestijöillä on oma Teams-ryhmä, ja siinä ovat mukana myös Kirkon viestinnän johtoryhmän jäsenet.

Kirkon viestinnän kriisiviestinnän vaiheet

1. Kriisin tai kriisin uhan havaittuasi

- varmista, että tarvittavat hälytykset on tehty.
- ota yhteys viestintäjohtajaan (Eeva-Kaisa Heikura, p. 040 688 1421), viestintäpäällikköön (Tuula Putkinen, p. 046 922 0232) tai muuhun KV:n joryn jäseneseen (kriisiviestintänumero: 09 180 2247) kriisiviestinnän käynnistämiseksi.

2. Kriisiviestintäryhmä linjaa valtakunnallisen kriisiviestinnän tason ja määrittää viestinnän toimet.

- Lohtuviestintä?
- Kirkon keskusteluavun nostaminen viestinnässä?
- Kirkon toiminta ko. tilanteessa?
- Valtakunnallinen kriisi ja laajempi kriisiviestintätarve?
- Tarvittaessa kriisipäiväkirja (miten ja missä aikataulussa viestintä eteni)

3. Kriisiviestintää jatketaan tarvittaessa kriisin loppuun saakka.

4. Kirkkohallituksen kriisiviestintäryhmän tsekkilista valtakunnallisessa kriisissä

1. Yhteys ko. hiippakunnan ja/tai ko. seurakunnan viestintään. Tarvittaessa paikallinen viestijä liitetään kriisiviestintäryhmään tilanteen hoitamisen ajaksi.
 - a. yhteinen tilannekuva
 - b. seurakunnan ja/tai hiippakunnan toimet (kirkkojen aukiolot, kirkonkellojen soittaminen, hiljaiset hetket, esirukoukset jne.)
 - c. vastuunjako, toimenpiteet, eteneminen ja seuranta.
 - d. yhteyshenkilöt ja kommentoijat
 - e. piispan rooli
 - f. kriisipäiväkirja (ks. mallipohja erillisessä dokumentissa)
2. Selvitetään arkkipiispan ja/tai muiden piispojen viestintä kriisissä.
3. Varmistetaan tieto valtakunnallisen tai alueellisen kriisipuhelimen avaamisesta tai muista valtakunnallisista tukitoimista (Toiminnallinen osasto, valmiuspäällikkö).
4. Varmistetaan päätös muutoksista kirkon radio- ja tv-ohjelmistossa.
5. Tarkistetaan muutostarpeet verkkosivujen etusivulla, mm. Päivän sanassa (Lukkari, evl.fi).
6. Määritetään pääviestit: mitä on tapahtunut, miten etenee, miten korjataan, miten toimitaan, miten autetaan, koska lisää tietoa, vastuukommentoijat ja lisätietojen antajat.
7. Jaetaan pääviestit tapauskohtaisesti, ks. alla

Kenelle	Mitä kautta
Kirkkohallituksen kriisiviestintäryhmä	Hoksautus puhelimitse tai tekstiviestillä, siirrytään Teamsiin jonne luodaan tapauskohtainen keskusteluryhmä
Kirkkohallituksen valmiusryhmä	Teams
Kirkon viestintä	Teams. Huom. Jos et saa kuittausta Teamsissä, varmista tekstiviestillä tai soittamalla, että vastaanottaja on lukenut viestin ja ohjaa Teamsiin kriisiviestintää varten perustettuun keskusteluun.
Vastuukommentoijat	Liitetään kriisikohtaiseen Teams-kanavaan, tarvittaessa soitto.
Kirkkohallituksen johtoryhmä	Viestintäjohtaja ja valmiuspäällikkö hoitavat, tekstiviestillä
Kirkkohallituksen henkilöstö	KH:n intranet, tekstiviestijärjestelmä
Kirkon henkilöstö	Kirkon intra (Sakasti)
Suurten seurakuntien viestintäjohto	Teams – avainhenkilön varmistus soitolla/tekstiviestillä.
Kapituli, piispat.	Teams – avainhenkilön varmistus soitolla/tekstiviestillä.
Kirkon viestijät	Teams – avainhenkilön varmistus soitolla/tekstiviestillä.

8. Viestitään ulkoisille kohderyhmille: Kirkon some; X (käytössä ainoastaan kriisitilanteissa), FB, tilannekohtaisesti myös Instagram, LinkedIn, ja BlueSky), evl.fi-etusivu, tiedote (mediajakelu). Vastaavat ruotsinkielisiin kanaviin, tarvittaessa myös evl.fi/en.
9. Tuotetaan ja jaetaan lohtukuvia ja lohtuviestejä kriisin edetessä (rukoukset, kannustukset, toivon herättäminen): evl.fi, Plus, Sakasti, tiedotteet, kirkon some. Kuvat jaetaan Kirkon materiaalipankissa kaikkien käyttöön. Jaetaan Canvassa kuvien räätälöintimahdollisuus.
10. Vahvistetaan tarvittaessa luotausta käynnistämällä kriisikohtainen mediaseuranta.
11. Hälytetään tarvittaessa verkkokeskustelijat.
12. Sovitaan tarvittaessa asiantuntijoita mediaa varten, someen ja muuhun viestintään.
13. Hoidetaan suoraan tulevat yhteydenotot ja palautteet (esim. evl.fi, kv-posti, ZenDesk-kansalaispalautejärjestelmä).
14. Puretaan kriisimoodi tilanteen jälkeen ja siirrytään seurantaan.
15. De-briefing ja palaute

KV:n sisäinen kriisiviestintä

- Hoksautetaan Kirkon viestinnän Teamsissa *Media ja kriisihoksautukset* -kanavassa, varmistetaan avainhenkilöt soittamalla Teams ja tai puhelin
- Tarvittaessa kokoonnutaan sisäiseen tiedotushetkeen. Kutsu sähköpostitse ja/tai Teamsissä.

5. Kriisiviestinnän yhteystietoja ja linkkejä

Kirkon viestinnän kriisiviestintäpuhelin 09 180 2247.

Kirkon viestintä (johtoryhmä)

- viestintäjohtaja Eeva-Kaisa Heikura, p. 040 688 1421
- viestintäpäälikkö Tuula Putkinen, p. 046 922 0232
- yksikönpäälikkö Kristiina Hyppölä, p. 040 159 3738 yksikönpäälikkö
- verkkoviestintäpäälikkö Lari Lohikoski, p. 050 3469 041
- ruotsinkielisen viestinnän johtava asiantuntija Lucas Snellman, p. 050 566 8230.

Suurten seurakuntien kriisiviestintävastaavat

Kirkon viestinnän johtoryhmän jäsenet ovat mukana kirkon viestijöiden suurten seurakuntien ryhmässä, joka on samalla myös kriisiviestintäverkosto. Verkostoon kuuluvat kaikki kirkon suurten seurakuntien viestintävastuulliset. Suurten seurakuntien viestijöillä on oma Teams-ryhmä.

Hiippakuntien kriisiviestintävastaavat

Hiippakuntien kriisiviestintävastaavien yhteystiedot löytyvät Sakastista [Yhteyshenkilöt – Kriisit ja varautuminen \(sakasti.fi\)](#)

Piispojen avustajilla ja Kirkon viestinnällä on yhteinen Teams-ryhmä, jossa voidaan hoksauttaa kriisiviestintätilanteissa.

Kirkkohallituksen valmiusryhmä

Valmiuspäälikkö Petri Määttä, p. 040 688 1543, petri.maatta@evl.fi

Varavalmiuspäälikkö Petri Patronen, p. 040 484 2622, petri.patronen@evl.fi

Tilannekeskuspäälikkö/Virve-yhteyshenkilö Tuija Korva, p. 050 342 7686, tuija.korva@evl.fi

Muita yhteistyötahoja

- Arkkipiispan kanslia
- Kirkkohallituksen kansliapäällikön toimisto
- Kirkkohallituksen ulkoasian osasto: kirkkoneuvos Kimmo Kääriäinen p. 040 5221 464
- Kirkon ruotsinkielinen työn keskus: johtaja Sixten Ekstrand, p. 040 1426 674
- Suomen Ekumeeninen neuvosto (SEN), ekumenia.fi/yhteystiedot

Linkkejä

Tämä kriisiviestintädokumentti löytyy kirkon intranetista eli Sakastista oheisen linkin takaa:

[Näin toimit ja viestit kriisissä – Kriisit ja varautuminen \(sakasti.fi\)](#)

Samalta sivulta löytyy myös seurakunnille malliksi Oulun seurakuntayhtymän kriisiviestintäopas sekä kriisikortti-pohja (tulossa).

Suomen evankelis-luterilaisen kirkon tulee turvata kaikissa tilanteissa hengellisen elämän hoito ja hengellinen toiminta sekä huolehtia seurakunnan palveluista. Valmius toimia häiriötilanteissa rakennetaan normaalioloissa. Ks. [Seurakunnan valmiussuunnitelman laatimisohjeet](#) (viestintään liittyvää sivulla 27).

[Turvallinen seurakunta -verkkosivuilla](#) tarjotaan näkökulmia turvallisen seurakunnan rakentamiseen sekä välineitä erilaisten riskien arviointiin ja niiden hallintaan seurakuntien viikkotoiminnassa, asiakastyössä ja sielunhoidossa, tapahtumissa sekä leiri- ja retkitoiminnassa.

Kirkon kriisiviestintäohjeen päivitys

Tätä dokumenttia päivitetään tarpeen mukaan. Kaikki korjaus- ja parannusehdotukset ovat tervetulleita! Ole yhteydessä Tuula Putkiseen (tuula.putkinen@evl.fi) Kirkon viestinnässä.