

KRIISI- TOIMINTASUUNNITELMA

lippukunnille ja luottamushenkilöille 



TIEDÄ



MITEN



TOIMIA

SISÄLLYS

1. JOHDANTO	3
2. MIKÄ KRIISI ON.....	3
3. MITÄ KRIISIVIESTINTÄ ON	5
4. KRIISIEN EHKÄISY JA KRIISIVALMIUS.....	6
5. OHJEET KRIISIN TAPAHDUTTUA	7
6. KRIISIVIESTINNÄN VASTUUT JA TYÖNJAKO	9
7. SISÄINEN TIEDOTTAMINEN.....	10
8. ULKOINEN TIEDOTTAMINEN	10
9. KRIISIVIESTINTÄ SOSIAALISESSA MEDIASSA	12
10. YHTEYS SIDOSRYHMIIN KRIISIN SATTUESSA	13
11. YHTEYSTIEDOT KRIISIN SATTUESSA.....	14
12. KRIISSÄ OLEVAN KOHTAAMINEN.....	14
13. KRIISIN JÄLKIHOITO JA PURKUKESKUSTELUT	15
14. TOIMINTAMALLEJA KRIISITILANTEISIIN.....	17

Hyväksytty piirihallituksen kokouksessa 13.11.2013.

27.1.2014 päivitetty uusi kriisipäivystysnumero vanhan tilalle.

Tämän ohjeen kirjoittamisessa on hyödynnetty Suomen Partiolaisten ja muiden partiopiirien kriisitoimintaohjeistuksia.

KRIISITOIMINTASUUNNITELMA

ja ohjeita kriisiviestintään

lippukunnille ja luottamushenkilöille

1. JOHDANTO

Tämä ohje on laadittu lippukunnille, luottamushenkilöille ja tapahtumien ja leirien johtajistolle tueksi kriisien käsittelyyn ja kriiseistä viestimiseen. Lippukunnan ja piirin partiotapahtumien tulee laatia kuhunkin tilanteeseen sopiva kriisitoimintasuunnitelma, joka sisältää kriisiviestintäohjeen. Tätä ohjetta käytetään pohjana näitä tehtäessä. Toimintaohjeen avulla sovitaan yhteisistä pelisäännöistä ja ollaan valmiudessa yllättävien ja ikävien tilanteiden varalle. Tämän ohjeen sisältö olisi hyvä käsitellä säännöllisesti lippukuntien johtajistossa ja tapahtumien staabeissa, jotta kriisin sattuessa kaikki tietävät miten pitää toimia.

2. MIKÄ KRIISI ON

Kriisi on sellainen tapahtumaketju, joka uhkaa organisaation toimintaa tai olemassaoloa. Kriisit voivat olla pienempiäkin. Useimmiten partion kriisit johtuvat enemmän osaamattomuudesta ja ajattelemattomuudesta kuin tahallisuudesta. Tapahtunut on kriisi kaikille niille, jotka ovat olleet tapahtumassa osallisina.

Partiossa tapahtuvat kriisit voivat liittyä monenlaisiin asioihin:

Onnettomuus, joka

- vaikeuttaa lippukunnan/leirin toimintaa (esim. tulipalo, tulva, sähkökatko, myrskyvauriot)
- saattaa hallinnon sekasortoon (esim. vaurioittamalla tietojärjestelmiä)
- henkilöön kohdistuva onnettomuus (esim. eksyminen, hukkuminen)

Rikos tai vihamielinen teko, joka voi olla:

- rakennuksiin, tiedostoihin yms. kohdistuva vakava vahingonteko (esim. tuhopoltto, tietomurto)
- lippukuntalaiseen/leiriläiseen kohdistuva rikos
- lippukuntalaisen/leiriläisen tekemä rikos
- lippukunnan/leirin joutuminen perusteettomien syytösten tai vihjailujen kohteeksi

Tapahtuma lippukunnan tai leirin toimintaympäristössä

- lippukunnan/leirin joutuminen kielteiseen valoon
- tapahtuma, joka perusteettomasti liitetään lippukunnan/leirin toimintaan (esim. vapaaehtoisten sopimaton käytös)
- yhteistyökumppanin, tavaran tai palveluntoimittajan tms. joutuminen kielteisen julkisuuden kohteeksi
- partioliikkeen tai -aatteen joutuminen kielteisen julkisuuden kohteeksi
- tietovuoto lippukunnan/leirin tietojärjestelmistä
- mielenilmaus lippukuntaa/leiriä vastaa
- keskustelu sosiaalisessa mediassa koskien lippukuntaa/leiriä jossain muodossa niin, että em. joutuu huonoon valoon tai syntyy perättömiä huhuja tai huolta

Tapahtuma lippukunnan tai leirin piirissä

- tapaturma tai lippukuntalaisen/leiriläisen yllättävä vakava sairastuminen tai kuolema
- jäsenen/osallistujan joutuminen kielteisen julkisuuden kohteeksi
- julkitullut väkivallanteko, ahdistelu, kiusaaminen, syrjintä, laittomuus, vastuuaseman väärinkäytös tai muu epäkohta
- sopimusten ja periaatteiden väitetty rikkominen, esim. työsuojelumääräysten laiminlyönnit
- piilevä ristiriita, joka purkautuu avoimeksi konfliktitilanteeksi

Tapahtuma lippukunnan tai leirin toiminnassa

- lippukunnan/leirin toiminnassa tapahtuneet virheet tai laiminlyönnit
- lippukunnan/leirin johtamis- tai viestintäkulttuurista aiheutuva ongelma
- harkitsematon lausunto tai teko (esim. vaitiolovelvollisuuden rikkominen)

3. MITÄ KRIISIVIESTINTÄ ON

Kriisiviestintä on viestinnällisten ratkaisujen tekemistä tilanteissa, joissa jokin ennakoimaton, usein yhtäkkinen tapahtuma synnyttää voimakkaan tiedon tarpeen. Kriisiviestintä pyrkii estämään tiedottamisen keinoin negatiivisten mielikuvien syntyä ja ohjaamaan julkisen keskustelun vaikutuksia partiotoiminnalle myönteiseen suuntaan.

Kriisiviestinnän tehtävät:

- ennakoida tilanteita, ehkäistä kriisejä ja valmentautua toimintaan kriisitilanteissa
- pitää yhteyttä kriisin aikana niiden ihmisten ja yhteisöjen kanssa, jotka ovat tai tuntevat olevansa osallisia asiassa
- antaa tiedotusvälineille riittävästi oikeaa ja täsmällistä tietoa asiasta
- tuoda viestit esiin niin, että julkisuus huomioi oikean näkökulman
- ennakointi, nopeus, aloitteellisuus, avoimuus, vastuullisuus, inhimillisuus

Kriisiviestinnän periaatteet:

- kriisiin liittyvistä asioista annetaan tietoa riittävästi ja kyllin usein
- asiasta tiedotetaan lisää, silloin kun siinä tapahtuu jotain uutta
- kaikkea ei voi aina kertoa, mm. lainsäädäntö ja vaitiolovelvollisuus saattavat estää sen
- viestinnässä pitäydytään tosiasioihin, spekulointiin ja arvailuihin ei missään vaiheessa ryhdytä
- kriisin jokaisessa vaiheessa on selvitettävä kenelle ja mitä asiasta on tiedotettava
- tiedottamisesta vastuussa olevia autetaan kriisien ennakoinnissa hankkimalla ja luovuttamalla heille riittävästi tietoa mahdollisia kriisejä aiheuttavista asioista leirillä
- viestitään kriisitilanteen loppuminen ja toteutuneesta viestinnästä tehdään tarvittavat johtopäätökset

4. KRIISIEN EHKÄISY JA KRIISIVALMIUS

Kriisien ehkäisy

Merkittävä osa hyvää (kriisi)tiedottamista on tiedottaminen jo etukäteen – ennen kuin mitään on edes tapahtunut. Tätä toimintaa on kaikki normaali yhteydenpito partiokoteihin ja lippukuntien sidosryhmiin. Mitä parempi ja oikeampi kuva partiokodeilla ja sidosryhmillä on lippukunnan toiminnasta ja tapahtumista, sitä helpompi kriisitilanteessa on kertoa tapahtuneesta. Pitäkää huolta, että käytössä on ajantasaiset yhteystiedot sekä koteihin että sidosryhmiin.

Jokaisen partiojohtajan pitää tuntea **SP:n turvallisuusohjeet** partiotoiminnalle, erityisesti retki- ja leiritoiminnalle sekä tämä piirin kriisitointasuunnitelma. Ne kannattaa säilyttää lippukunnan kololla kaikkien helposti saatavilla. Ohjeiden kertaaminen on osa partiotapahtumien hyvää järjestämistä. Ohjeet ovat hyödylliset myös sidosryhmien ja ulkopuolisten kysellessä toimintamme turvallisuudesta. Molemmat vihot löytyvät piirin nettisivuilta (Materiaalit/Viestintä).

Kriisivalmius

Miettikää etukäteen lippukunnassa, tapahtumassa ja leireillä esimerkkitapauksia kriisitilanteista ja miten niissä toimitaan, jos sellaiseen joudutaan. Pelastus- ja turvallisuussuunnitelma laaditaan vielä erikseen isommalle tai erikoisemmalle tapahtumalle. Se sisältää olennaisin osin tiedot tapahtumasta, yhteystiedoista, suorituspaikoista, osallistujamääristä, vastuualueista ja johtamisjärjestelyistä sekä kriisiviestinnästä, riskikartoituksen ja suunnitelmat mm. ensiapua vaativiin tilanteisiin, evakuointiin ja muihin riskikartoituksen perusteella oleellisiin tilanteisiin varautumiseen. Ohjeen pelastus- ja turvallisuussuunnitelman tekoon löydät **SP:n turvallisuusohjeesta**. On myös tärkeää että ensiaputaitoja koulutetaan ja että ne ovat ajan tasalla.

Lippukunnan asioissa vastuu on lippukunnanjohtajalla, joka vastaa tiedottamisesta ja lausuntojen antamisesta (ellei lippukunnassa ole toisin sovittu). Kun on kyse lippukunnan tapahtumasta ja tiedotusvälineet ryhtyvät ahdistelemaan partiolaista, opasta toimittajat haastattelemaan lippukunnanjohtajaa. (Partiotapahtumissa vastuullinen on kyseisen tapahtuman johtaja ja partioleireillä puolestaan vastuullinen on leirinjohtaja).

Koska lippukunnanjohtajalla on vastuu, pitää hänen olla perillä siitä, mitä lippukunnassa tapahtuu. Lippukunnanjohtajan on aina tiedettävä kaikista toimintaan kuuluvista retkistä, leireistä ja vaelluksista. Tiedossa pitää

olla mm. paikka, alkamis- ja päättymisaika, yhteystiedot, retkeläiset sekä retken reitit ja ohjelma pääpiirteissään. Retkeltä pitää tarvittaessa pystyä ottamaan yhteys lippukunnanjohtajaan. Lippukunnanjohtaja jakaa tietoa tarvitseville (vanhukset, seurakunta, maanomistajat, tiedotusvälineet) ja on välittömästi yhteydessä piiriin.

Kriisivalmiuden tärkeitä työkaluja ovat ilmottautumislomakkeet ja retkikirjeet. Ilmottautumislomakkeista pitäisi käydä ilmi mm. kotiväen puhelinnumero (ja osoite) retken aikana sekä osallistujan allergiat, lääkkeet ja muut tarpeelliset tiedot. Ilmottautumislomakkeet pitää olla mukana retkellä tai tapahtumassa, jotta tieto on käytettävissä siellä missä sitä tarvitaan. Retkikirjeestä tulisi käydä ilmi mm. retkipaikka, reitti sekä alkamis- ja päättymisaika, retken johtaja ja yhteystiedot (myös retken aikana), lippukunnanjohtajan yhteystiedot ja tiedot retken kannalta olennaisista varusteista.

Pitemmistä leireistä ja vaelluksista lippukunnan pitää tehdä ilmoitus partioimistoon.

Piirin tapahtumissa vastaavien tietojen (paikka, alkamis- ja päättymisaika, yhteystiedot, retkeläiset sekä retken reitit ja ohjelma pääpiirteissään) pitää olla tiedossa piiritoimistossa.

5. OHJEET KRIISIN TAPAHDUTTUA

Toimintaohjeet lippukunnan- tai tapahtumanjohtajalle kriisin tapahduttua

Tapahtumapaikalla

1. Tutki, pelasta, ota tilanne haltuun.
2. Hälytä apua, anna tarvittaessa ensiapua.
 - Yleinen hätänumero, p. 112
 - Meripelastus (24 h), p. 0294 1000
 - Myrkytystietokeskus, p. 09 471 977
3. Varoita tarvittaessa muita ja ehkäise lisäonnettomuudet.
4. Ilmoita tapahtuneesta lippukunnanjohtajalle tai tapahtumasta vastaavalle partiojohtajalle. Yhteystiedot kannattaa selvittää ennen tapahtumaan lähtöä!
5. Pysy itse rauhallisena ja rauhoittele myös muita.
6. Lähetä opastajia vastaanottamaan apua.

Lippukunnan- tai tapahtumanjohtaja

1. Varmista, että pelastustoimet ovat käynnissä.
2. Kysy tapahtumapaikalta piiriin ilmoitettavat tiedot, kuten yhteystiedot ja ajo-ohjeet.
3. Ilmoita tapahtuneesta tunnin kuluessa piirin kriisipäivystysnumeroon, p. 010 321 7711.
4. Ilmoita:
 - Mitä ”Liikenneonnettomuus...”
 - Missä ”Luvialla...”
 - Milloin ”Tänään noin kello 20.30...”
 - Ketkä ”Kyydissä olleet partiolaiset...”
 - Miksi ”Auto suistui ojaan...”
 - Seuraukset ”Kaksi vaeltajaa loukkaantui hengenvaarallisesti...”
 - Toimenpiteet ”Toimitettiin ambulanssilla Satakunnan keskussairaalaan”
 - Lisätiedot ”Lisätietoja antaa NN numerosta...”
5. Ota yhteys asianomaisten lasten vanhempiin. Yhteystiedot oltava jäsenrekisterissä ajantasalla!

Toimintaohjeita isommille partioleireille kriisin tapahduttua

- Asiasta ilmoitetaan tarvittaessa hätäkeskukseen ja/tai poliisille
- Asiasta ilmoitetaan leirin turvapäällikölle ja leirinjohtajalle
- Leirinjohtaja ilmoittaa tapahtuneesta tunnin sisällä piirin toiminnanjohtajalle (piirin kriisipäivystysnumero) ja kutsuu koolle kriisiviestintätoimintaryhmän. Piirin toiminnanjohtaja tiedottaa asiasta piirin viestintäsuunnittelijalle, piirinjohtajalle ja Suomen Partiolaisten toiminnanjohtajalle.
- Kriisiviestintätoimintaryhmän kesken päätetään kuka hoitaa tiedottamisen leirin sisällä (leirin organisaatio, lippukunnan ja piirin organisaatio, omaiset) ja ulospäin (viranomaiset, yhteydet toimittajiin, tiedotteet ja tiedotustilaisuudet, leirin nettisivut ja some-kanavat). Jaettavan ja julkaistavan informaation hyväksyy leirinjohtaja.
- Tiedotus keskitetään yhdelle (korkeintaan kahdelle) henkilölle. Tiedottava taho on se, joka tuntee parhaiten tapauksen. Kukaan muu ei tiedota eikä kommentoi, vaan ohjaa kysymykset sovitulle taholle. Eri kanaviin jaettavan tiedon tulee olla yhtenäistä.
- Viranomaiset vastaavat omasta tiedottamisestaan, viranomaistutkin-
nan alla olevasta asiasta antaa tietoja vain viranomainen. Kriisiviestintätoimintaryhmä pyrkii toimimaan yhteistyössä viranomaisten kanssa.

- Yleisönosastokirjoitusten vastineista, jotka koskevat leiriä, neuvotellaan kriisiviestinnän toimintaryhmässä ja vastine lähetetään tiedoksi leirinjohtajalle ja piirille.
- Yhteyksistä omaisiin ja viranomaisiin vastaa leirinjohtaja. Tilanteissa, joissa tarvitaan välitöntä apua, yhteyden ottaa se, joka on paikalla. Hän myös ilmoittaa asiasta leirinjohtajalle.
- Leirin käytössä olevat sosiaalisen median kanavat huomioitava viestinnässä. Leiriläiset saattavat tehdä sosiaaliseen mediaan ulkopuolisia hämmäntäviä ja kysymyksiä herättäviä päivityksiä. Sosiaalisen median kanaviin saattaa tulla myös leiriä koskevia kysymyksiä ulkopuolisilta tahoilta (esim. vanhemmilta). Valittuja sosiaalisen median kanavia on seurattava tiiviisti. Someen tulleisiin kysymyksiin ja reagointia edellyttäviin kommentteihin on vastattava nopeasti ja mahdolliset viestintäkriisin mahdollisuudet pyrittävä välttämään nopealla, asiallisella, kysymyksiin vastaavalla ja inhimillisellä viestinnällä. (ks. tarkemmin kohta 9. Kriisiviestintä sosiaalisessa mediassa).
- Ajantasaisesta media- ja toimittajalistasta ja medialle jaettavasta yleisestä piirin taustatiedosta vastaa piirin viestintäsuunnittelija. Nämä tiedot kannattaa pyytää leirin käyttöön jo ennen leirin alkua.
- Kriisiviestinnän toimintaryhmä tekee kriisin kuluessa siihen liittyvistä tapahtumista muistiot.

6. KRIISIVIESTINNÄN VASTUUT JA TYÖNJAKO

Kriisiviestinnän toimintaryhmän muodostavat: lippukunnan-/tapahtumanjohtaja, tiedotuspäällikkö sekä tapahtuman turvapäällikkö.

Lippukunnan- tai tapahtumanjohtaja ilmoittaa tapahtuneesta tunnin kuluessa piirin toiminnanjohtajalle kriisipäivystysnumeroon 010 321 7711. Toiminnanjohtaja informoi piirinjohtajaa ja SP:n toiminnanjohtajaa.

Olkaa yhteyksissä piiriin aina, jos olette epävarmoja asian vakavuudesta tai tarvitsette apua viestintään. Joskus kriisin tunnistaminen voi olla vaikeaa. Kriisi voi myös kehittyä vähitellen. Pienestäkin kriisistä kannattaa olla yhteydessä piiriin, jossa voidaan arvioida tilanteen vakavuus ja tarvittavat toimenpiteet.

Sopikaa, yhdessä piirin edustajan kanssa kuka ottaa vastuulle tilannetiedotuksen. Tiedotusta tarvitaan ulospäin (viranomaiset, mediat) ja sisäisesti (tapahtuman organisaatio, lippukunnan ja piirin organisaatio, kriisissä mahdollisesti loukkaantuneen omaiset). On tärkeää, että tiedottaminen keskitetään yhdelle henkilölle, ja että muut eivät anna asiasta tietoja. Kai-

ken tiedottamisen pääperiaatteena on, että se taho tiedottaa, joka tuntee tapauksen parhaiten. Jos toisin sovitaan, on päätöksen oltava selkeä ja kaikkien tahojen siitä tietoisia.

7. SISÄINEN TIEDOTTAMINEN

Tiedottaminen mm. leirin osallistujille ja osallistujien vanhemmille poikkeuksellisista tapahtumista ja tilanteista on tärkeää. Sisäisessä tiedottamisessa kerrotaan samoja asioita kuin ulkoisessa tiedottamisessa, mutta muokataan tiedottamista kuulijakunta huomioiden (esim. kerrotaanko asiasta lapsille vai aikuisille). Tietojen antamisessa omalle välle on myös huomioitava luottamuksellisuuteen ja salassapitoon liittyvät näkökohdat.

Älä kerro

- henkilöiden nimiä tiedotusvälineille tai muille ulkopuolisille
- viranomaistutkintaan liittyviä tietoja – niitä antaa vain viranomainen
- arvioita tai oletuksia tapahtumien syistä. Sanat ”ehkä”, ”mahdollisesti”, ”todennäköisesti”, ”luulen, että...” ovat kiellettyjä ilmaisuja! Jos et tiedä, kerro se.

8. ULKOINEN TIEDOTTAMINEN

Yleistä mielenkiintoa herättävistä tapahtumista tiedotusvälineet pyrkivät hankkimaan mahdollisimman nopeasti yksityiskohtaiset tiedot sekä arvioita tapahtuman syistä ja seurauksista. Tiedotusvastaavien on varauduttava ennakoita toimittajien suoraviivaisiin, jopa röyhkeisiin yhteydenottoihin ja tapahtumapaikalle pyrkimiseen, yllättävienkin tiedonhankintakanavien käyttöön sekä useampien henkilöiden ja organisaatiotasojen samanaikaiseen lähestymiseen.

Tiedotusvälineet haluavat tietää mitä on tapahtunut, missä, milloin, kuka/ ketkä ovat olleet osallisina, miksi näin on tapahtunut, mitä siitä seuraa ja mihin toimenpiteisiin on ryhdytty.

Näihin kysymyksiin on oltava valmis vastaamaan mahdollisimman nopeasti kriisin tapahduttua. Tiedottaminen keskitetään yhdelle henkilölle. Muut eivät anna asiasta tietoja, vaan ohjaavat kyselyt tälle sovitulle henkilölle. Vastaa vain kysymykseen, ei turhia selittelyjä. Vastauksen pitää olla rehellinen ja sisältää vain faktoja. Jos joku asia on epäselvää, voit rehellisesti vastata ettet tiedä vastausta. Vastauksessa ei pidä syytellä, arvella, jossitella eikä ottaa kantaa.

Viimeistään silloin, kun tiedotusvälineet julkaisevat juttuja tapahtuneesta, on toimittava ripeästi. On laadittava lyhyt ja selkeä tiedote ja lähetettävä se saman tien julkisuuteen. Julkaise tiedote myös lippukunnan/leirin kotisivuilla. Tiedotteesta tulee ilmetä mitä todella on tapahtunut, missä ja miten. Tiedotteessa ei pidä syytellä ketään, arvella, jossitella eikä ottaa kantaa, varsinkaan jos kaikkia tapahtuneeseen vaikuttaneita yksityiskohtia ei vielä tiedetä.

Mitä tiiviimpi (lyhyempi) tiedote on, sen varmemmin se julkaistaan kokonaisuudessaan. Ensimmäinen tiedote asiasta olisi saatava liikkeelle tunnin kuluessa tapahtumista. Jos kaikille ei anneta nopeasti asiallista ja oikeaa tietoa, alkavat huhut levitä. Tässä kohtaa on huomioitava, että leiriläiset saattavat tahattomasti edesauttaa huhujen leviämistä sosiaalisen median kautta. Parhaiten tämä on vältettävissä etukäteisohjeistuksella. Jos vahinko kuitenkin tapahtuu, pitää leirin virallisen tahon ottaa tilanne haltuun ja selittää mistä todella on kysymys.

Tiedotustoiminnassa on muistettava hienotunteisuuteen, luottamuksellisuuteen ja salassapitoon liittyvät näkökohdat: esimerkiksi lapsen hyvinvoinnista kerrottaessa on varmistettava vanhempien hyväksyntä. Tärkeintä on antaa tosiasioihin perustuvaa tietoa tapahtumasta ja sen syistä. Vasta esim. virallisten tutkimusten valmistuttua on mahdollista antaa arvioita tapahtuman syistä, seurauksista ja siitä kuinka tapahtuma olisi ehkä ollut mahdollista välttää.

Mikäli joudut lehden haastateltavaksi ja tunnet itsesi epävarmaksi, voit pyytää jutun luettavaksesi ennen sen julkaisemista.

Kun kyse on loukkaantumisesta, kannattaa myöhemmin vielä tiedottaa uhrin toipumisesta. Muista tuolloinkin pyytää asiaan lapsen vanhempien lupa. Vaikutelmaa avoimesta ja vilpittömästä tiedottamisesta lisää vastuunkantajien nimien mainitseminen: esimerkiksi partiojohtaja A kertoo, että..., lippukunnanjohtaja B toteaa.. ja toiminnanjohtaja C vakuuttaa. Nimien mainitseminen tietenkin myös lisää riskiä joutua median haastateltavaksi, joten siihen pitää samalla varautua. Asianosaisen pitää siis etukäteen tietää tulewansa mainituksi. Mikäli uutisointi vääristää tapahtunutta, uutiseen kannattaa heti vaatia oikaisu. Oikaisun voi vaatia esimerkiksi lähettämällä lehden päätoimittajalle lehdessä julkaistavaksi tarkoitettun avoimen kirjeen sähköpostilla. Kaikkiin pieniin väärinymmärryksiin ei kuitenkaan kannata reagoida, ellei niistä ole suoranaista vahinkoa asianosaisille, lippukunnalle tai partiotoiminnalle. Mitä ripeämmin ja selkeämmin toimit ja tiedotat, sitä vähemmän tapahtunutta todennäköisesti julkisuudessa repostellaan ja vääristellään.

9. KRIISIVIESTINTÄ SOSIAALISESSA MEDIASSA

Jos olette ottaneet lippukunna, tapahtuman tai leirin viestinnässä sosiaalisen median kanavat käyttöönnne, ei niitä pidä unohtaa myöskään kriisiviestinnässä. Myös sinne pitää tuottaa mahdollisimman pian oikeaa tietoa kriisiin sattuessa ja mahdolliset sosiaalisesta mediasta lähteviä kriisejä voi ennakoida ohjeistuksella.

Nopea puuttuminen somessa esiin nousseisiin epäkohtiin viestii välittämisestä ja vastuuntunnosta. Kriisissä vasteaika on lyhyt: sosiaalinen media elää minuuteissa ja tunteissa. Seuraavan päivän reagointi on jo auttamattomasti myöhässä.

Lippukunnan, tapahtuman tai leirin sisäisiä ristiriitoja ja mielipide-eroja ei kannata lähteä selvittämään julkisilla kanavilla. Leiriläisiä voi ohjeistaa järkevään somen käyttöön, jottei huolimattomilla, harkitsemattomilla tai epämääräisillä somepäivityksillä herätetä turhaa huolta tai huhuja leirin tai tapahtuman ulkopuolella.

Media seuraa sosiaalisen median kanavia ja kiinnostuu, jos jostain aiheesta käydään vilkasta keskustelua: sisäiseksi viestinnäksi tarkoitettu asia saattaa muuttua julkiseksi somen kautta.

Sosiaalisen median kriisiviestintäohjeistus:

- Kirjataan ylös mahdollisia kriisitilanteita etukäteen.
- Päätetään kuka (tai ketkä) seuraa tapahtuman/leirin sosiaalisen median kanavia ja vastaa sinne mahdollisesti tullessiin kysymyksiin tai reagointia vaativiin kommentteihin.
- Päätetään kuka viestii sosiaaliseen mediaan? Tapahtuman tai leirin profiili voi olla järkävä ratkaisu. Jos vastaaja käyttää henkilökohtaista profiiliaan, on vastauksista ilmentävä hänen edustavan virallista tahtoa. Vastauksen sisältö on pohdittava kriisiviestintäryhmässä siten, että julkistettavan informaation hyväksyy tapahtuman-/leirinjohtaja.
- Someen päivittävän henkilön on ymmärrettävä kanavien toimintaperiaatteet ja tyylit. Somessa toimivat erityisesti nopeus, avoimuus, nöyryys ja virheiden myöntäminen, mutta myös positiivinen asenne ja huumori ovat tärkeitä. Tunnekuohun vallassa ei kannata vastata, vaan kysymys/kommentti kannattaa lukea kaksi kertaa ja vastata vasta sitten.
- Vastauksesta pitää välittyä kiinnostus kysymykseen/ongelmaan ja halu selvittää se. Vastauksesta ei saa välittyä harmitus tai puolustus-kanta.

- Viestejä ei koskaan saa poistaa – vain erittäin painavasta syystä (henkilökohtaisuus, asiattomuus) se voidaan tehdä. Silloinkin pitää mainita miksi kyseinen viesti on poistettu. Viestin poistaminen in-formoidaan sivun virallisena tahona.
- Aina on niitä kirjoittelijoita, jotka eivät tyydy mihinkään. Silloin voi yrittää ohjata keskustelun pois some-julkisuudesta. Voi vaikka kysyä, voisiko henkilöille soittaa ja pyytää yksityisviestillä yhteystiedot.
- Kommentit on luettava huolellisesti ja harkittava, mitä niihin vasta-taan. Eipäs-juupas-keskusteluun on turha mennä mukaan. Keskuste-lua voi yrittää saada loppumaan kiittämällä keskustelusta ja tekemällä yhteenvedon aiheesta.
- Myös sosiaalisen median kriisissä yhteys piirin kriisipäivystysnu-meroon. Somekriisi liittyy partion maineeseen ja se on hyvä saada nopeasti haltuun.

10.YHTEYS SIDOSRYHMIIN KRIISIN SATTUESSA

Alla on luettelo sidosryhmistä, joihin kriisin sattuessa olisi harkittava yh-teydenottoa. Päivittäkää listaa tarpeen mukaan.

- Asianomaisen perhe, omaiset, läheiset ihmiset (vastuu yhteydenotos-ta leirinjohtajalla, yhteydenotto arvioitava tilanteen mukaan)
- Terveyshuolto
- Vakuutusyhtiö
- Naapurusto/lähiympäristö
- Alueen järjestöt ja yhteisöt
- Muut asianosaiset (mm. Toiminnassa mukana olevat vapaaehtoiset, leiriläiset, leirikeskukseen tms. Henkilökunta)
- Viranomaiset: sosiaalityö, lastensuojelu, terveysviranomaiset, a-kli-nikka, mielenterveystoimisto
- Huoltoyhtiöt
- Väkivalta- ja uhkatilanteiden tukihenkilöt
- Sp, partiopiiri
- Leirin henkisen ja hengellisen ensiavun vastaavat

11. YHTEYSTIEDOT KRIISIN SATTUESSA

Alla on luettelo tärkeistä yhteystiedoista. Pitäkää lista ajan tasalla.

- Hätänumerot: Ensiapu ja palohälytys 112
- Meripelastus (24 h) 0294 1000
- Myrkytystietokeskus 09 471 977
- Piirin kriisipäivystysnumero 010 321 7711
- Leirinjohtaja
- Leirin tiedotuspäällikkö
- Turvapäällikkö
- jne.

12. KRIISISSÄ OLEVAN KOHTAAMINEN

Kriisissä olevan kohtaamisessa on tärkeää:

- Rauhoita tilanne ja huolehdi turvallisesta ympäristöstä.
- Tarjoa apua aktiivisesti, kriisissä oleva ei aina jaksa hakea apua itsenäisesti.
- Ole läsnä ja kuuntele aktiivisesti
- Käy läpi tapahtunut. Ole rehellinen, älä välttele tai salaile totuutta. Kerro, mitä on tapahtunut ja katkaise huhuilta siivet.
- Kannusta puhumaan tapahtuneesta ja sen aiheuttamista tunteista sekä autetaan jäsentämään sitä.
- Rauhoittele kertomalla, että lähes kaikki reaktiot ovat normaaleja, eikä ihminen ole tulossa hulluksi.
- Näytä omat tunteesi, mutta vältä menemästä mukaan toisen ahdistukseen. Ole järkevä ja luonnollinen. Lohduta tavalla, joka tulee itseltäsi luonnostaan.
- Varaa aikaa, mutta varaudu myös siihen, että keskustelu saattaa olla hyvinkin lyhyt.
- Vältä fraaseja kuten ”voi sinua raukkaa”, ”kyllä kaikki järjestyy”, ”tiedän miltä sinusta tuntuu” tai ”parempi näin”.
- Järjestä tarvittaessa mahdollisuus soittaa kotiin. Muista myös mukana oleva ystävä, hänelläkin voi olla hätä, vaikkei kriisi koskisikaan suoraan häntä.
- Rutiinit ovat hyviä, kouluun ja muihin harrastuksiin on hyvä palata heti kun se on mahdollista.
- Sovi jatkotoimenpiteistä ja ohjaa kriisityön pariin (ks. keskeisten kriisimattilaisten yhteystietoja)

13. KRIISIN JÄLKIHOITO JA PURKUKESKUSTELUT

Tilanteesta riippuen on tärkeää pitää esimerkiksi johtajiston kokous, toimintaryhmän kokous sekä vanhempainilta, jossa tilanne käydään läpi. Mikäli yhtään tuntuu siltä, ettei tilannetta osaa hallita yksin, kannattaa pyytää apua.

Tilanteissa, joissa kyseessä olevat lapset tai nuoret eivät ole aivan kriisin ytimessä, mutta silti pelästyneitä tai huolissaan lähellä tapahtuneesta kriisistä voi riittää, että oma johtaja keskustelee asiasta lasten kanssa ohjatusti. Tällöin kaikki pääsevät käsittelemään asiaa jollain tasolla, eikä asian käsittely jää lasten keskinäiseksi esimerkiksi kotimatalla. Keskusteluun kannattaa ehkä ottaa toinenkin aikuinen mukaan ja siinä voi käyttää esim. seuraavaa kaavaa (keskustelun kaava ja sen säännöt Atle Dyerovin materiaalista ”Lasten ja nuorten suru ja kriisit – kuolemantapauksen käsittely koulussa”):

Avaus. Johtaja voi kertoa mitä aihetta käsitellään ja miksi. On hyvä painottaa, että asiasta puhuminen on tärkeää ja että se auttaa kaikkia ymmärtämään tapahtunutta paremmin. Myös keskustelun säännöistä sovitaan:

- Kaikki keskustelussa esiin tullut jää luottamuksellisesti vain keskustelijoiden väliseksi asiaksi. Omista ajatuksistaan ja tunteistaan saa puhua, mutta ei toisten omista. Jokainen puhuu omasta puolestaan, mutta kukaan ei voi puhua toisten puolesta. Tätä sääntöä ei aina voida noudattaa, mutta se opettaa toisten kunnioitusta.
- Ketään ei saa jälkepäin kiusata tai moittia sanomistensa tai reaktioidensa takia. Itkeminen ja suuttuminen on sallittua.
- Kenenkään ei ole pakko puhua. Aluksi kuitenkin jokainen kertoo miten sai kuulla tapahtuneesta.

Tosiasioiden käsittely. Näitä käsitellessä jokainen voi kertoa miten on saanut kuulla tapauksesta, ja siitä voidaan luoda kokonaiskäsitys alusta loppuun. Tällöin on tilaisuus myös väärinkäsitysten oikaisuun. Lasten konkreettisten tietojen tarve on suuri, eikä sitä saa aliarvioida. Huhut leviävät helposti ja lapsiryhmissä tuska tarttuu helposti. Traumoihin ja huhuihin on puututtava. Asioita läpikäydessä voidaan saada selville, jos tapahtuma on koskettanut jotain lasta enemmän kuin muita. Johtajan on hyvä kertoa myös omat tietonsa.

Ajatukset. Kun lapsilta kysytään, mitä he ajattelevat tapahtuneesta, he esittävät yleensä kertomuksen omista reaktioista ja vaikutelmistaan. Tämän vuoksi ajattelu ja reaktiovaiheen raja on hyvin häilyvä. Näihin vaihei-

siin menee yleensä myös eniten aikaa. On vaikeaa, mutta tärkeää välttää kysymyksiä kuten ”miltä sinusta tuntui kun sait tietää asiasta”, ja kysyä pikemminkin: ”Mikä tuntui sinusta pahimmalta?”

Reaktiot. Lasten kertoessa reaktioitaan kannattaa luoda ryhmään yhteishenkeä ja yhteyttä. Lasten luontaisen myötätunnon esiin saaminen on tärkeää ja heitä voidaan rohkaista pitämään huolta toisistaan.

Informaatiovaihe. Tässä vaiheessa johtaja voi kerätä yhteen lasten esiintuomat aiheet ja heidän ajatuksensa ja reaktioidensa yhdenmukaisuuden, sekä korostaa heidän reaktioidensa normaaliutta. Lisäksi on kerrottava kuinka ihmiset tavallisesti reagoivat tällaisten tapausten jälkeen, jotta lapset voivat varautua myöhemmin ilmenevien reaktioiden varalle. On ehkä myös hyvä kertoa, ettei kenenkään tarvitse reagoida tietyllä tavalla ollakseen normaali.

Päätös. Lopuksi voi kysyä jäikö jokin asia mietittyttämään tai epäselväksi tai mitä he ajattelevat kokouksesta.

Kriisin viestinnällinen jälkihoito

Kriisin jälkihoidossa on hyvä huomioida myös sen viestinnässä tapahtuvat seikat. Kriisin lauettua lehdistö saattaa kirjoitella kriisistä edelleen ja on hyvä pitäytyä ajan tasalla siitä, mitä mediassa tapahtuneesta kerrotaan. Mikäli tarve vaatii, tulee kirjoittaa vastine tai muutoin ottaa kantaa kriisin käsittelyyn tapahtuneen jälkeenkin. Vastineen tai mielipiteenilmaisun tulee olla linjassa toteutuneen kriisiviestintäohjeen kanssa ja myös tässä vaiheessa on tärkeää, että se taho tiedottaa/kommentoii, joka parhaiten tuntee tapauksen. Jos toisin sovitaan, on päätöksen oltava selkeä ja kaikkien tahojen siitä tietoisia myös kommentointitilanteissa.

Myös pienemmistä onnettomuuksista on hyvä kertoa oikeille tahoille, esimerkiksi leirillä tapahtuneesta onnettomuudesta tulee kertoa partiolaisen vanhemmille. On parempi, että vanhempia informoidaan tapahtuneesta leirinjohtajan toimesta kuin että vanhemmat kuulevat huhuja osallistujilta jälkikäteen. Kertominen tulee suhteuttaa tapahtuneeseen ja toteuttaa tapahtuneen luonteeseen sopivalla tavalla.

14. TOIMINTAMALLEJA KRIISITILANTEISIIN

Alle on koottu joitakin toimintamalleja partiossa mahdollisesti tapahtuviin kriisitilanteisiin.

Partiolainen sairastuu, loukkaantuu tai kuolee

Välittömät toimenpiteet

1 Ensiapu

- Älä hätäännä. Oma rauhallinen esiintymisesi ja harkittu toiminta ehkäisevät paniikin syntymistä.
- Anna välitön ensiapu.
- Kutsu tarvittaessa ambulanssi/poliisi.
- Huolehdi potilaasta, ota yhteys vanhempiin.
- Järjestä muiden partiolaisten suojaus ja valvonta.
- Pidä erityisesti huolta silminnäköistä.

2 Ota yhteys vastuulliseen johtajaan (esim. leirinjohtaja).

- Vastuullinen johtaja ilmoittaa lippukunnanjohtajalle ja piirin kriisipäivystysnumeroon, p. 010 321 7711.
- Vastuullinen johtaja ottaa tarvittaessa yhteyden kriisiryhmään.
- Vastuullinen johtaja tiedottaa asiasta sisäisesti muulle johtajistolle.

3 Tiedottaminen

- Tiedottamisesta vastaa yksi henkilö
- Kerro tosiasiat, tapa huhut.
- Mitä on tapahtunut (aika, paikka ja tilanne).
- Osallistujien lukumäärä.
- Miten tilanteessa on toimittu.

Kerro tilanne tällä hetkellä.

- Kriisiryhmän käyttömahdollisuus.
- Miten partion toiminta jatkuu.

Anna ohjeita jatkoa varten.

- Miten auttamishaluiset voivat antaa tukensa.
- Miten ympäristö voi tukea palautumisessa arkeen.

Partiolaisille ja vanhemmille onnettomuudesta kertominen.

- Vastuullinen johtaja, tarvittaessa yhteistyössä kriisiryhmän kanssa.
- Kerro surureaktiosta.

Julkisuuteen tiedottaminen.

- Vammoista tiedottaa sairaala, kuolemantapauksista aina poliisi, pappi tai sairaala. Myös vanhemmille suruviestin vie AINA ammattilainen.
- Muutoin onnettomuudesta tiedottaa vastuullinen johtaja. Piirin toiminnanjohtaja tiedottaa julkisuudelle, mikäli asia on saatettu piirin tietoon saakka.

Jälkitoimenpiteet

Seuranta

- Riittävästä levosta, ravinnosta ja ulkoilusta (päivärytmi) huolehtiminen.
- Toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa on varattava aikaa yhteisön omalle tilanteen käsittelylle.
- Anna partiolaisen itse päättää milloin ja minkä verran hän puhuu onnettomuudesta.

- Tuttujen rituaalien säilyttäminen ryhmässä ja koko yhteisössä.
- Anna partiolaiselle tilaa ja aikaa ilmaista tunteitaan eri tavoin (piirtäminen, puhuminen, kynttilät, valokuvat..).
- Selvitä mahdollisen jatkohoidon tarve.

Jälkipuinti

- Mukaan kutsutaan: onnettomuudessa loukkaantuneet, välittömässä vaarassa olleet, silminnäkijät, muu toimintayhteisö (esim. lpk tarvittaessa), vanhemmat, ammattiauttaja (harkinnan mukaan)
- Eri ryhmille voi olla hyvä kokoontua omana joukkonaan.

Hautajaiset (kuolemantapaukset)

- Valmistele partiolaista; kerro, mitä odottaa
- Omainen tai muu saattaja koko ajan lähellä, mukana.
- Jälkipuinti partiolaisen ehdoilla.
- Selvitä mahdollisen jatkohoidon tarve.

Partiolaiselle läheisen ihmisen äkillinen kuolema (esim. vanhempi, sisarus..)

Välittömät toimenpiteet

Partiolaiselle kertominen

- Jos tieto tulee partiotapahtuman aikana, pyydä paikalle perheenjäsen kertomaan tieto partiolaiselle.
- Tarvittaessa yhteistyössä kriisiryhmän/ammattilaisen kanssa.

Partiolaisen kotiuttaminen

- Tilanteesta johtuva erityinen turvallisuuden ja läheisyyden tarve edellyttää aikuista saattajaa!

Partioryhmän huomioiminen

- Kerro ryhmän muille jäsenille erikseen heidän ystävänsä surusta ja surureaktiosta.
- Anna tilaa myös heidän kokemilleen tunteille.

Jälkitoimenpiteet

Seuranta

- Riittävästä levosta, ravinnosta ja ulkoilusta (päivärytmi) huolehtiminen.
- Toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa on varattava aikaa partiolaisen omalle tilanteen käsittelylle.
- Anna partiolaisen itse päättää milloin ja minkä verran hän puhuu onnettomuudesta.
- Tuttujen rituaalien säilyttäminen ryhmässä ja koko yhteisössä.
- Anna partiolaiselle tilaa ja aikaa ilmaista tunteitaan eri tavoin (piirtäminen, puhuminen, kynttilät, valokuvat..).
- Selvitä mahdollisen jatkohoidon tarve.
- Hautajaiset; surunvälittely, osallistuminen ja muistaminen tapahtuu oman harkinnan mukaan.

Surun kohtaaminen

Avoim ja rehellinen kommunikaatio

- Selvitä tapahtunut ymmärrettävästi, ota huomioon partiolaisen ikä ja kehitystaso.
- Selvitä mahdolliset väärinkäsitykset heti.
- Vältä abstrakteja selityksiä.
- Älä kaunistele asiaa, älä vertaa kuolemaa uneen tai matkaan, vaan käytä rohkeasti sanoja kuolema ja kuollut.

Anna partiolaiselle aikaa ymmärtää

- Ole avoin kysymyksille ja valmis juttelemaan, kun partiolainen haluaa.
- Älä odota juttutuokiosta kovin pitkää.
- Katselkaa kuvia, käykää haudalla..
- Älä rajaa partiolaisen leikkejä/piirroksia..

Tee menetyksestä todellinen

- Näytä omat tunteesi.
- Vie mahdollisuuden/harkinnan mukaan partiolaiset hautajaisiin.
- Pidä muistoesineitä esillä.

Tue emotionaalista hallintaa

- Jatkuvuus ja tutut rituaalit partion toiminnassa tukevat surutyötä tekevää.
- Vältä turhia ihmissuhteiden katkeamisia.
- Kerro surureaktiosta, kuolemanpelosta, syyllisyydentunteista.

Partiollaisen osallistuminen hautajaisiin edellyttää:

- Henkistä valmentamista; partiolainen tietää, mitä odottaa.
- Omaan tai muu saattaja koko ajan lähellä, mukana.
- Jälkipuinti partiollaisen ehdoilla.

Surureaktioita

Välttömät surureaktiot

- shokki, epäily, kieltäminen
- pelko ja vastustus (kauhistuminen, voimakas protestointi)
- apatia, lamaannus
- kaikki jatkuu entisellään; sureva hakee turvaa tavallisista ja tutuista asioista

Tavallisia surureaktioita

- ahdistus
- voimakkaat muistot
- unihäiriöt
- masennus, kaipaus, ikävä
- syyllisyys, itsesyytökset, häpeä
- keskittymisvaikeudet, kouluvaikeudet
- ruumiilliset oireet
- traumaattiset leikit
- suru ei ole mielessä koko ajan

Muita mahdollisia reaktioita

- regressiivinen käyttäytyminen (taantumisen)
- muiden välttely
- kuvitelmat
- persoonallisuuden muutokset
- tulevaisuuss pessimismi
- syyn ja tarkoituksen pohtiminen
- kehittyminen ja kypsyttyminen

Kuolemasta ja lapsen surusta on kirjoitettu paljon. Johtajan kannattaa tutustua alan kirjallisuuteen näiden ohjeiden tueksi.

Jälkipuinti-/kriisiryhmät auttavat avun ja ohjaamisen merkeissä esim. seuraavissa tilanteissa:

- onnettomuus (tulipalo, liikenneonnettomuus..)
- kuolemaan johtanut onnettomuus, itsemurha tai murha, jonka kohteena on ollut partiossa oleva lapsi, johtaja tai heidän perheensä jäsen

Päihteiden väärinkäyttö partiotapah- tumassa

Suomalaisen partioliikkeen keskusjärjestö Suomen Partiolaiset ry on linjannut järjestön suhtautumisen päihteisiin vuonna

2001. Näihin linjauksiin voi tutustua keskusjärjestön [www-sivuilla](http://www.sivuilla). Linjaus lähtee ajatuksesta, että partiossa johtaja on esikuva lapselle ja nuorelle, joka noudattaa yhteiskunnan lakeja ja asetuksia.

”Partiotoiminnassa noudatetaan muiden viranomaissäädösten ohella tarkasti myös päihteitä koskevaa lainsäädäntöä: Alle 18-vuotiaalle ei saa myydä eikä hän saa pitää hallussaan eikä kuljettaa edes mietoa alkoholiuomaa. Myös tupakkatuotteiden myynti alle 18-vuotiaalle on kielletty. Huumausaineiden käyttäminen ja hallussapito on huumausainerikos.

Lain noudattaminen on helppoa: päihteet eivät kuulu partiotoimintaan. Vaikka laki ei kiellä aikuisia nauttimasta alkoholia tai tupakoimasta, partiojohtajan edellytetään kuitenkin lasten ja nuorten kanssa toimissaan pitäytyvän kaikista päihteistä, myös tupakasta ja alkoholista.”

Mikäli partiossa tapahtuu päihteiden väärinkäyttöä johtajien tai nuorten taholta, on johtajiston heti puututtava asiaan. Johtajiston tulee puuttua asiaan myös, mikäli tietää/havaitsee partiolaisen vanhempien alkoholin väärinkäyttöä. Varhaisen puuttumisen menetelmän merkeissä lasten ja perheiden parissa toimivilla on yhteinen tavoite: varhainen avun tarpeen tunnistaminen ja varhaisen tuen järjestäminen lapselle ja perheelle. Myös partiojärjestö voi osaltaan olla palana varhaisen puuttumisen verkostossa. Ensimmäinen askel kaikessa päihteiden väärinkäytössä on huolen puheeksi ottaminen, asiaa ei missään tilanteessa saa ohittaa.

Lapseen tai nuoreen kohdistuva väkivalta, seksuaalinen hyväksikäyttö tai muut sosiaaliset ongelmat

Lapseen tai nuoreen kohdistuvan väkivallan tai seksuaalisen hyväksikäyttötilanteen tullessa ilmi on siihen reagoitava välittömästi. Tilanne pyritään selvittämään ja mahdolliset väärinkäsitykset tai juorut rajaamaan pois.

Em. tilanteita voi hienovaraisesti ennaltaehkäistä tutustumalla huolella toimintaan mukaan tuleviin uusiin aikuisiin. Leireille, tapahtumiin tai koloiltoihin mukaan osallistuvia ei-vielä-partiolaisia aikuisia ei jätetä heti yksin lasten kanssa, vaan heihin tutustutaan samalla kun heidät ajetaan muutenkin sisään partiotoimintaan.

Silloin kun väkivalta tapahtuu lapsen kotona, tehdään lastensuojeluviranomaisille ilmoitus. Ilmoituksen voi tehdä lippukunnan tai piirin toimija. Ilmoituksen tekemistä ei kannata viivyttellä eikä pelätä. Sosiaaliryöntekijöiden tehtävä on arvioida avun tarve. Jos on vaikea arvioida, onko lapsesta herännyt huoli riittävää lastensuojeluilmoituksen tekemiseksi, voi asiaa kysellä yleisellä tasolla esimerkiksi sosiaalipäivystyksestä, p. 010 660 06. Lapsen henkilöllisyyttä ei tällöin tarvitse paljastaa. Samaisesta paikasta voi kysellä apua myös, jos lasta ei esim. haeta retkeltä kotiin.

Partiossa tapahtuneeseen väkivaltaan reagoidaan tekemällä rikosilmoitus tai tutkintapyyntö rikoksen tekijästä, ja varmistamalla, ettei tilanne jatku, ja ettei kyseinen henkilö ole enää lasten ja nuorten kanssa tekemisissä. Pj-valtakirja voidaan mitätöidä. Asia on syytä käsitellä huolellisesti sekä lapsen vanhempien kanssa että lippukunnassa.

Täysi-ikäiseen kohdistuvassa väkivaltatilanteessa voidaan rikosilmoitus tai tutkintapyyntö tehdä itse tai rohkaista henkilöä itse tekemään ilmoitus.

- Jos lasta ei haeta retkeltä kotiin, eikä vanhempia tavoiteta (tähän liittyy yleensä laajempi huoli, ei esim. vain oletettu unohdus), ota yhteys sosiaalipäivystykseen.
- Jos lapsi haetaan retkeltä tai kokouksesta kotiin päähtyneenä, ei lasta tarvitse luovuttaa päähtyneelle, vaikka hakija olisikin oma vanhempi. Ota yhteys sosiaalipäivystykseen. (Lastentarhoilla on selkeä ohje siitä, että lasta ei saa luovuttaa päähtyneelle, vaan mukana on vähintäänkin oltava joku selvä aikuinen.)

Ongelmatilanteissa ei ole kiellettyä viedä lasta partiojohtajan omaan kotiin selvittämään asiaa. Tästä liikkuu paljon väärää käsityksiä.

Lastensuojeluilmoituksen tekeminen

1.1.2008 voimaan tullut lastensuojelulaki velvoittaa jokaista lapsen ja nuoren kanssa toimivaa aikuista huolehtimaan lapsen etujen toteutumisen. Laki asettaa veloitteen tehdä lastensuojeluilmoitus, mikäli näin ei tapahdu. Lastensuojelulaisa jokainen alle 18-vuotias on lapsi ja oikeutettu turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun.

”4. § Lastensuojelun keskeiset periaatteet

Lastensuojelun on edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolen-

pidossa. Lastensuojelun on pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin.

Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Lapsen etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimenpidevaihtoehdot ja ratkaisut turvaavat lapselle:

1) tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet;

2) mahdollisuuden saada ymmärtämystä ja hellyyttä sekä iän ja kehitystason mukaisen valvonnan ja huolenpidon;

3) taipumuksia ja toivomuksia vastaavan koulutuksen;

4) turvallisen kasvuympäristön ja ruumiillisen sekä henkisen koskemattomuuden;

5) itsenäistymisen ja kasvamisen vastuullisuuteen;

6) mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omilla asioissaan; sekä

7) kielellisen, kulttuurisen ja uskonnollisen taustan huomioimisen.”

Näiden perusteiden pohjalta lapsen kanssa toimiva partiojohtaja kykenee tekemään arvion, kuinka nämä asiat toteutuvat lapsen kohdalla. Mikäli lapsen kohdalla jokin näistä asioista ei toteudu (esim. ruumiillista koskemattomuutta on loukattu), on partiojohtaja velvollinen tekemään asiasta lastensuojeluilmoituksen. Ilmoituksen voi tehdä myös nimettömänä.

”25. § Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon, opetustoimen, nuorisotoimen, poliisitoimen ja seurakunnan tai muun uskonnollisen yhdyskunnan palveluksessa tai luottamustoimissa olevat henkilöt sekä muun sosiaalipalvelujen tai terveydenhuollon palvelujen tuottajan, opetuksen tai koulutuksen järjestäjän tai turvapaikan hakijoiden vastaanotto toimintaa tai hätäkeskustoimintaa taikka koululaisten aamu- ja iltapäivä-toimintaa harjoittavan yksikön palveluksessa olevat henkilöt ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat velvollisia viipymättä ilmoittamaan salassapitosäännösten estämättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle, jos he tehtävässään ovat saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää lastensuojelun tarpeen selvittämistä.

Myös muu kuin 1 momentissa tarkoitettu henkilö voi tehdä tällaisen ilmoituksen häntä mahdollisesti koskevien salassapitosäännösten estämättä.”

Partiojohtaja ei ole salassapitovelvollinen asioistaan tämän lain tarkoittamassa merkityksessä. Lastensuojeluilmoituksen tekeminen on mahdollista puhelimitse oman asuinpaikkakunnan sosiaaliviranomaisille virka-aikana. Viikonloppuisin akuuteissa tilanteissa voidaan lastensuojelutapauksiin saada apua hätäkeskuksen kautta numerosta 112, jolloin tilanteeseen saadaan esim. poliisi, joka on velvollinen tekemään ilmoituksen ja suojelemaan lasta tilanteen niin vaatiessa. Tällaisia tilanteita voivat olla esim., että lasta tullaan hakemaan kotiin päihtyneenä, lasta ei tulla hakemaan lainkaan tai kotiin ei saada yhteyttä.

Kiusaamistapaukset

Kiusaamistapauksia tulee ilmi melko usein. Osa on puhtaasti partiossa tapahtuvia kiusaamisia, ja osa siirtyy esimerkiksi koulumaailmasta myös partioon. Kaikkiin kiusaamistapauksiin on suhtauduttava vakavasti ja niihin(kin) tulee puuttua välittömästi.

Oma johtaja tai lippukunnanjohtaja on yleensä ensisijainen ja luontaisin kiusaamiskeskustelun vetäjä, mutta erityisesti vaikeissa tapauksissa tai johtajien ollessa hyvin nuoria ja/tai epävarmoja voidaan piirin työntekijä (tai esim. alueohjaaja) ottaa mukaan keskusteluun. Keskustelun vetäjän ei tarvitse olla kasvatuksen ammattilainen, mutta pieni valmistautuminen etukäteen on varmasti hyvä, sillä kiusaamistapaukset ovat usein hyvin tunnepitoisia.

Olennaista on se, ettei partiossa suvaita kiusaamista, ja että yhdessä asianosaisten kanssa pohditaan ratkaisua tilanteeseen. Syyttely ja painostus eivät useinkaan ole kovin toimivia, vaan ratkaisukeskeisyys ja tilanteen systemaattinen seuranta ovat hyviä avainsanoja kiusaamistapauksiin. Silloin, kun kiusaaminen ei tapahdu vain partiossa, voi olla hyvä ottaa yhteys myös (vanhempien kautta) kouluun, ja koordinoida yhdessä opettajan kanssa tilanteen selvittämistä.

Christina Salmivalli on kirjoittanut hyvän oppaan nimeltä Koulukiusaamiseen puuttuminen (PS-kustannus ISBN 952-451-062-6). Kirjassa esitellään mm. erilaisia käytännöllisiä menetelmiä kiusaamiskeskustelun käymiseen, joista kukin voi valita itselleen ja tilanteeseen sopivimman.

Salmivalli tiivistää keinot yksilötason kiusaamisen vähentämiseksi näin:

- välitön puuttuminen
- tuki kiusatulle
- keskustelut kiusaamiseen osallistuneiden kanssa
- keskittyminen ratkaisun löytämiseen
- vanhemmat mukaan tarvittaessa
- seurantakeskustelut.

Myös Mannerheimin Lastensuojeluliitolta löytyy julkaisu ”Huomaan. Tukioppilastoiminnan koulutusmateriaali koulukiusaamisen ehkäisyyn”, josta löytyy hyviä vinkkejä kiusaamistapauksiin.

Metsäpalo tai muu toimintaympäristön tuhoa aiheuttanut tapahtuma

Jos partiolaisten toiminnan seurauksena tuhoutuu esimerkiksi metsää tai rakennuksia, huolehditaan ensin paikalla olijoiden turvallisuudesta, hälytyksen tekemisestä ja lisäonnettomuuksien estämisestä. Viestinnässä noudatetaan kriisiviestintäohjetta. Paikalla olleiden partiolaisten kriisiavun tarvetta arvioidaan tilannekohtaisesti. Mikäli tilanne edellyttää jälkihommia, voidaan järjestää esimerkiksi väijy estämään uusia metsäpaloja.

Toimintaympäristössä tapahtunut suuri onnettomuus

Tällaisia koko yhteisöön vaikuttavia tapahtumia ovat esimerkiksi kouluammuskelut ja suuret onnettomuudet. Isojen tapahtumien kohdalla on hyvä muistaa, että kriisiavun antaminen on ensisijaisesti muiden, kuin partion vastuulla.

Tilanteen vakavuuden selviäminen vie usein muutaman päivän, ja alkuaikoina on hyvä varmistaa, että jokaisessa kokoukses-

sa on läsnä aikuinen, jotta asiasta voidaan puhua ohjatusti ja samalla estetään lasten ja nuorten ylilyönnit spekuloinnin ja mahdollisten väärrien huhujen liikkumisen suhteen. Lisäksi on hyvä varmistaa, että kaikki saavat kriisiapua joltain taholta (lapsilla ja nuorilla yleensä koulu).

Näissä tilanteissa on myös eriarvoisen tärkeää olla tarkkana siitä, että lippukuntatoiminta ja lippukuntalaisten oma elämä voi jatkua rauhassa, eivätkä esim. tiedotusvälineet pääse sitä häiritsemään.

Muistotilaisuudet

Kuolemantapausten yhteydessä lippukunnassa tai muussa toimintaryhmässä halutaan usein pitää muistotilaisuus. Muistotilaisuus voi olla esim. iltanuotio-tyyppinen tai tavallinen kokous, jossa tehdään tutut alkuseremoniat ja joka päättyy sisaruspiiriin.

Muistotilaisuuteen voi tuoda valokuvia ja kuollutta ja häneen liittyviä tarinoita ja sattumuksia voidaan muistella. Muistotilaisuus voi sisältää myös esim. iltapiirin tai kynttläpolun, ja kuolleelle voidaan kirjoittaa esimerkiksi kortti tai kirje, johon kaikki voivat kirjoittaa tervehdyksensä. Kortin voi toimittaa kuolleen perheelle tai antaa hautajaisissa kukkien mukana. Tilaisuuksissa kannattaa välttää itkuhysteriaan lietsomista ja keskittyä hyviin muistoihin ja ajatuksiin. On tärkeää, että jokainen, jolla on jotain sanottavaa saa puhua, ja että itkua ei katsota pahalla. Erityisesti lasten kanssa on tärkeää, että paikalla on tarpeeksi turvallisia aikuisia, mikäli sylintarvetta ilmenee. Nuoret lohduttavat usein toisiaan, mutta silloinkin on hyvä, että paikalla on rauhallinen aikuinen.

Kriisitoimintaohje

lippukunnille ja luottamushenkilöille

Kriisi on tapahtumaketju, joka uhkaa organisaation toimintaa tai olemassaoloa. Jos joudut tällaiseen tilanteeseen, ota välittömästi yhteyttä lähimpään aikuiseen partiojohtajaan (lippukunnan-, leirin-, kursin- tai tapahtumanjohtajaan). Sopikaa heti yhdessä, kuka ottaa vastuulleen tilannetiedotuksen.

Välitön toiminta äkillisessä kriisitilanteessa

Tapahtumapaikalla

1. Tutki, pelasta, ota tilanne haltuun.
2. Hälytä apua, anna tarvittaessa ensiapua.
 - Yleinen hätänumero, p. **112**
 - Meripelastus (24 h), p. **0294 1000**
 - Myrkytystietokeskus, p. **09 471 977**
3. Varoita tarvittaessa muita ja ehkäise lisäonnettomuudet.
4. Ilmoita tapahtuneesta lippukunnanjohtajalle tai tapahtumasta vastaavalle partiojohtajalle. Yhteystiedot kannattaa selvittää ennen tapahtumaan lähtöä!
5. Pysy itse rauhallisena ja rauhoittele myös muita.
6. Lähetä opastajia vastaanottamaan apua.

Lippukunnan- tai tapahtumanjohtaja

1. Varmista, että pelastustoimet ovat käynnissä.
2. Kysy tapahtumapaikalta piiriin ilmoitettavat tiedot, kuten yhteystiedot ja ajo-ohjeet.
3. Ilmoita tapahtuneesta tunnin kuluessa piiriin kriisipäivystysnumeroon, p. **010 321 7711**.

Ilmoita

MITÄ	"Liikenneonnettomuus..."
MISSÄ	"Luvialla..."
MILLOIN	"Tänään noin kello 20.30..."
KETKÄ	"Kyydissä olleet partiolaiset..."
MIKSI	"Auto suistui ojaan..."
SEURAUKSET	"Kaksi vaeltajaa loukkaantui hengenvaarallisesti..."
TOIMENPITEET	"Toimitettiin ambulanssilla Satakunnan keskussairaalaan..."
LISÄTIEDOT	"Lisätietoja antaa NN numerosta..."

Piirin päivystysnumerosta, p. **010 321 7711**, saatte lisäohjeita siitä, kuinka tulee menetellä, ja tieto tapahtuneesta välitetään piiriinjohtajalle, piirihallitukselle ja Suomen Partiolaisille. Joskus kriisin tunnistaminen voi olla vaikeaa. Kriisi voi myös kehittyä vähitellen. Pienestäkin kriisistä kannattaa olla yhteydessä piiriin, jossa voidaan arvioida tilanteen vakavuus ja tarvittavat toimenpiteet.

Tiedotusvälineet haluavat tietää mitä on tapahtunut, missä, milloin, ketkä ovat olleet osallisina, miksi näin on tapahtunut, mitä siitä seuraa ja mihin toimenpiteisiin on ryhdytty. Näihin kysymyksiin on oltava valmis vastaamaan mahdollisimman nopeasti kriisin tapahduttua. Sopikaa piirin edustajan kanssa kuka vastaa tiedotuksesta tiedotusvälineille. Kriisi saattaa alkaa tai huhut levitä myös sosiaalisessa mediassa. Tilanne pitää ottaa haltuun mahdollisimman pikaisesti ja oikeaa tietoa pitää jakaa myös verkossa. On tärkeää, että kaikki tiedottaminen keskitetään yhdelle henkilölle ja että muut eivät anna asiasta tietoja, vaan ohjaavat kyselyt tälle sovitulle henkilölle.

Ensimmäinen tiedote asiasta olisi saatava liikkeelle tunnin kuluessa tapahtumista. Jos kaikille ei anneta nopeasti asiallista ja oikeaa tietoa, alkavat huhut levitä.

Piirin *Kriisitoimintasuunnitelmassa* on lisää ohjeita. Siellä myös kuvataan erilaisia kriisitilanteita, niihin valmistautumista ja niissä toimimista.