

3

Sisäinen viestintä ja tiedonkulku



SÖKÖ II -manuaali
Ohjeistusta alusöljyvahingon rantatorjuntaan

Sisäinen viestintä ja tiedonkulku

Kotka 2011
Kymenlaakson ammattikorkeakoulun julkaisu.
Sarja A. Oppimateriaali. Nro 31



Vipuvoimaa
EU:lta
2007-2013



KOUVOLA
KYMIJOEN KAUPUNKI



Viereisen sivun kuva: Melinda Pascale 2008

Koonnut: SÖKÖ II -hanke, Merenkulun ja logistiikan osaamisala,
Kymenlaakson ammattikorkeakoulu 2011

Kustantaja: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu 2011

Taitto ja kuvitus: Katri Eerikäinen

Paino: Tammerprint 2011

ISBN (NID.): 978-952-5963-04-5

ISBN (PDF.): 978-952-5963-05-2

ISSN: 1239-9086

3

Sisäinen viestintä ja tiedonkulku

Tämän toimintaohjeen tarkoituksena on selkeyttää öljyntorjuntaorganisaation viestinkulun vastuunjakoja ja tuoda esille tiedonkulun tärkeys suuressa torjuntaorganisaatiossa. Ohje on tarkoitettu työvälineeksi öljyntorjuntaorganisaation torjuntatöiden johtajalle, työviestinnän koordinaattorille, viestintäpäällikölle sekä kaikille esimiesasemassa toimiville.



Sisällys

Tiivistelmä	5
1 Sisäisen viestinnän rakenne	5
1.1 Viestinnän yleiskäsitteet	6
1.2 Sisäisen viestinnän tavoitteet	6
2 Torjuntaorganisaatio	7
2.1 Organisaation sisäisen viestinnän avainhenkilöt	7
2.2 Viestinnälliset vastualueet ja toimenkuvat	8
3 Sisäisen viestinnän menetelmät	9
3.1 Torjuntaorganisaation sisällä liikkuva tieto	9
3.2 Operaatiokohtainen viestintäsuunnitelma	11
3.3 Perehdytysopas ja sisäinen yhteystietoluettelo	11
3.4 Motivointi	12
3.5 Seuranta ja analysointi	12
3.6 Torjuntatoimien jälkeinen viestintä	13
4 Esimiesviestintä	13
4.1 Esimiesviestinnän tehtävät	13
4.2 Esimiehen viestinnän muistilista	14
5 Sisäinen työviestintä	14
5.1 Tietohallintoyksikkö, tiedonkulun tekninen koordinointi ja seuranta	14
5.2 Työviestinnän välineet	15
6 Sisäinen tiedottaminen	16
6.1 Sisäisen tiedottamisen välineet	17
7 Sisäisen viestinnän vaiheet ja vastuut	19
Toimintaohjekortti	21



Tiivistelmä

Kaikessa viranomaisyhteistyössä on ongelmana sanoman perille saattaminen! Asiat pitää muotoilla siten, että ihmiset oivaltavat, mitä yhteistyössä haetaan.

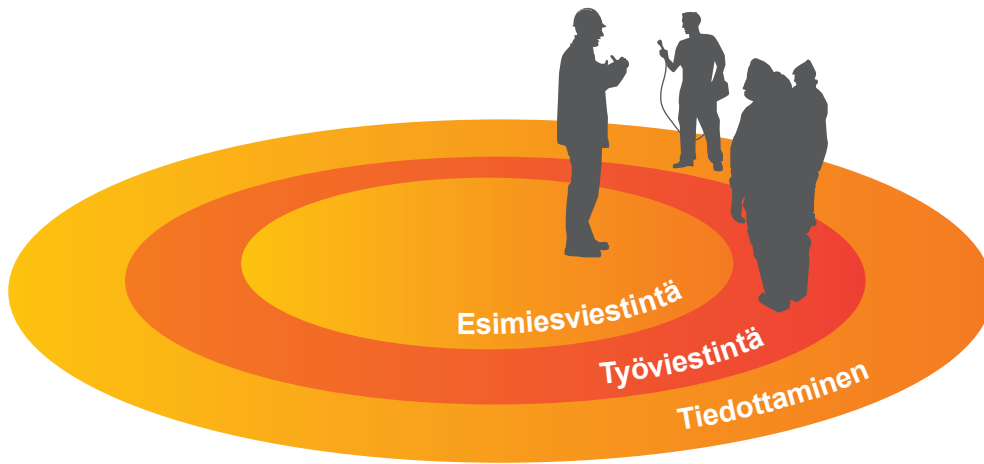
(Turvallisuustoimijoiden yhteistyö operatiivis-taktisesta näkökulmasta, Vesa Valtonen)

- Sisäisen viestinnän onnistuminen on oleellista organisaation toimivuuden ja tavoitteiden saavuttamisen kannalta, ja sen toimivuus heijastuu läpi koko organisaation. Tässä työssä sisäinen viestintä on vastuunjaon selkeyttämiseksi jaettu esimiesviestintään, sisäiseen työviestintään sekä sisäiseen tiedottamiseen.
- Sisäisen viestinnän tärkeimmät tavoitteet ovat organisaation aukottoman tiedonkulun takaaaminen, perehdytys ja kiinnittäminen, torjuntaorganisaation informointi sekä torjuntatöihin osallistuvien motivointi.
- Sisäisen viestinnän avainhenkilöiksi voidaan nimetä
 - torjuntatöiden johtaja, jolla on päävastuu kaikesta viestinnästä ja tiedonhankinnasta
 - viestintäpäällikkö, joka torjuntatöiden johtajan valtuuttamana koordinoi sisäistä viestintää
 - tietohallintopäällikkö, joka vastaa viestinnän teknisestä toteutuksesta ja ylläpidosta.
- Näiden lisäksi sisäisen viestinnän piiriin kuuluu useita viranomaisia, joilla kaikilla tulisi olla oma sisäisestä viestinnästä vastaava henkilö, sekä yrityksiä ja yhteisöjä.
- Sisäisen viestinnän ensisijaisia tehtäviä ovat operaatiokohtaisen viestintäsuunnitelman laatiminen, sisäisen yhteystietoluettelon koostaminen ja jakaminen sekä perehdytysoppaan sisällön kokoamisessa avustaminen. Rantatorjuntaorganisaatiolle tärkeitä toteutettavia toimia ovat myös infotilaisuuksien ja palautetilaisuuksien järjestäminen sekä tiedonsaannin turvaaminen koko torjuntaorganisaatiolle.
- Sisäisen viestinnän tehtävät ja niistä vastaavat vaihtelevat ja muuttuvat torjuntaoperaation edetessä. Rantatorjunnan viestinnän tehtävät voidaan luokitella kuuteen vaiheeseen:
 1. torjuntaorganisaation perustaminen
 2. rantatorjunnan aloittaminen
 3. torjuntaoperaation vakiinnuttaminen
 4. mahdollinen tauko rantatorjunnassa (sääolot, talvi)
 5. rantatorjunnan vähentäminen
 6. torjuntaoperaation päättäminen.

1 Sisäisen viestinnän rakenne

Suuren alusöljyvahingon torjuntaoperaatio vaatii suuren organisaation, joka puolestaan vaatii toimivan sisäisen ja ulkoisen viestinnän. Sisäisen viestinnän onnistuminen on oleellista

organisaation tavoitteiden saavuttamisen kannalta. Sisäisen viestinnän toimivuus heijastuu myös ulospäin, mikä lisää sen merkitystä entisestään.



Kuva 3.1 Sisäisen viestinnän rakenne.

Vastuunjaon selkeyttämiseksi sisäinen viestintä on tässä oppaassa jaettu esimiesviestintään, työviestintään sekä sisäiseen tiedottamiseen. Esimiesviestintä leikkaa koko organisaation läpi ulottuen torjuntatoimien johtajasta aina kenttätorjuntajien ryhmänjohtajiin. Työviestintään luetaan kaikki se koordinoitu viestintä, jota välttämättä tarvitaan operaation onnistumiseksi. Sisäisen tiedottamisen tehtävä on pääasiassa tukea esimiesviestintää ja työviestintää. Kaikki viestinnän osa-alueet liittyvät läheisesti toisiinsa, mutta niiden toteuttamiseksi on olemassa erilaisia keinoja.

1.1 Viestinnän yleiskäsitteet

Viestintä

Tietojenvaihto kasvotusten tai jonkin viestintävälineen, esimerkiksi puhelimen, sähköpostin tai tiedotteiden, välityksellä.

Sisäinen viestintä

Öljyntorjuntaorganisaation sisäinen viestintä,

joka jakautuu esimiesviestintään, työviestintään sekä sisäiseen tiedottamiseen organisaation henkilökunnalle ja toimijoille.

Ulkoisen tiedottaminen

Tiedottaminen öljyntorjuntaorganisaation ulkopuolisille kohderyhmille, kuten tiedotusvälineille, kansalaisille ja torjunta-alueella sijaitseville yrityksille ja yhteisöille. (Lisää tietoa ulkoisesta tiedottamisesta on manuaalin osassa 4).

Sisäinen torjuntatoimien jälkeinen viestintä

Viestintä, joka tapahtuu koko organisaation tai yhden toimijan lopetettua torjuntatyöt. Torjuntatoimien jälkeistä viestintää on esimerkiksi torjuntatyöstä kiittäminen sekä sen tuloksista ja ympäristön tilasta tiedottaminen torjuntatoimien osallistuneille.

1.2 Sisäisen viestinnän tavoitteet

Organisaation aukottoman tiedonkulun takaaminen. Tiedonkulun sujuvuus luo paremmat mahdollisuudet torjuntatoimissa onnis-

tumiselle. Jos tieto ei kulje, se hankaloittaa öljyntorjuntaoperaation onnistumista huomattavasti.

Perehdytys ja kiinnittäminen. Torjuntatöihin osallistuva perehdytetään työhönsä ja hänelle annetaan perustiedot torjuntaorganisaatiosta, sen toiminnasta, tavoitteista, pelisäännöistä sekä tekijän omasta asemasta organisaatiossa. Perehdytyksen ja kiinnittämisen avulla luodaan vahvempaa me-henkeä.

Informointi. Työntekijälle annetaan tietoa käytännön järjestelyistä, toimintatavoista, suurista muutoksista sekä torjuntaoperaation kokonaiskuvasta, kuten torjuntatyön edistymisestä ja vallitsevasta tilanteesta, tavoitteista, suunnitelmista sekä työn mahdollisesta kestosta ja määrästä.

Motivointi. Öljyntorjunta on raskasta työtä niin fyysisesti kuin henkisesti. Erityisesti vapaaehtoisten motivointi on tärkeää.

2 Torjuntaorganisaatio viestinnän näkökulmasta

Torjuntaorganisaatiolla tarkoitetaan tässä työssä öljyntorjuntaan osallistuvia sidosryhmiä, torjuntaviranomaisia, muita viranomaisia, organisaatioita sekä yrityksiä, jotka vastaavat torjuntatyöstä ja osallistuvat siihen ja ovat siksi yhteydessä toisiinsa.

Torjuntaorganisaation rakennetta käsitellään tarkemmin manuaalin osassa 2.

2.1 Organisaation sisäisen viestinnän avainhenkilöt

Torjuntatöiden johtaja ja muut esimiehet

Torjuntatöiden johtajalla ja muilla esimiehillä on vastuu viestinnän sujuvuudesta ja tiedon perille menosta. Viestinnän avulla esimiesten on mahdollista vaikuttaa organisaation toiminnan tehokkuuteen. Esimiesten tyylillä viestiä heijastuu suoraan alaspäin ja vaikuttaa näin koko organisaatioon. Toimivan esimiesviestinnän avulla pystytään kohottamaan ja ylläpitämään motivaatiota. Torjuntatöiden johtaja vastaa viimekädessä kaikesta viestinnästä.

Viestintäpäällikkö

Torjuntatöiden johtaja asettaa tarvittaessa viestintäpäällikön vastaamaan *sisäisestä viestinnästä*. Viestintäpäällikkö pitää yhteyttä kaikkiin torjuntatöihin osallistuviin, ja hänen tehtäviinsä kuuluu myös muun muassa operaatiokohtaisen viestintäsuunnitelman ja perehdyttämisoppaan laatiminen sekä öljyntorjuntaorganisaation viestinnän yleinen seuraaminen, analysoiminen ja kehittäminen. Viestintäpäällikkö raportoi ja toimii läheisessä yhteistyössä torjuntatöiden johtajan kanssa sekä muiden torjuntaviranomaisten viestintäosastojen kanssa.

Torjuntatöiden johtaja nimeää **tiedotuspäällikön** koordinoimaan ja hoitamaan *ulkoista tiedottamista*. Tiedotuspäällikön tehtävä on hoitaa tiedotustoiminta median, kansalaisten sekä muiden ulkoisten sidosryhmien suuntaan.

Tässä manuaalissa käytetään termejä viestintäpäällikkö (sisäinen viestintä) sekä tiedotuspäällikkö (ulkoisen tiedottaminen). Pienen luo-

kan vahinkotilanteessa sama henkilö voidaan nimetä hoitamaan sekä sisäistä että ulkoista tiedottamista, mutta suuressa alusöljyvahinkotilanteessa tiedotustoiminnan merkitys kasvaa niin suureksi, että tiedottamista hoitamaan suositellaan nimettäväksi kaksi henkilöä.

Tietohallintopäällikkö

Torjuntatöiden johtaja asettaa tietohallintopäällikön, joka vastaa yleisestä tiedonkulun toimivuudesta. Tietohallintopäällikön tehtäviin kuuluu esimerkiksi organisaatiossa käytettävien teknisten viestintäjärjestelmien suunnittelu ja ylläpito. Hän vastaa lisäksi eri osa-alueiden vastuuhenkilöiden yhteystietojen ylläpidosta. Luettelo osa-alueiden vastaavista on koottu manuaalin osassa 2.

Tietohallintopäällikkönä voi toimia esimerkiksi sellaisen torjuntaorganisaation tietohallintovastaava, jolla on hyvät edellytykset teknisten viestintäjärjestelmien suunnitteluun ja ylläpitoon.

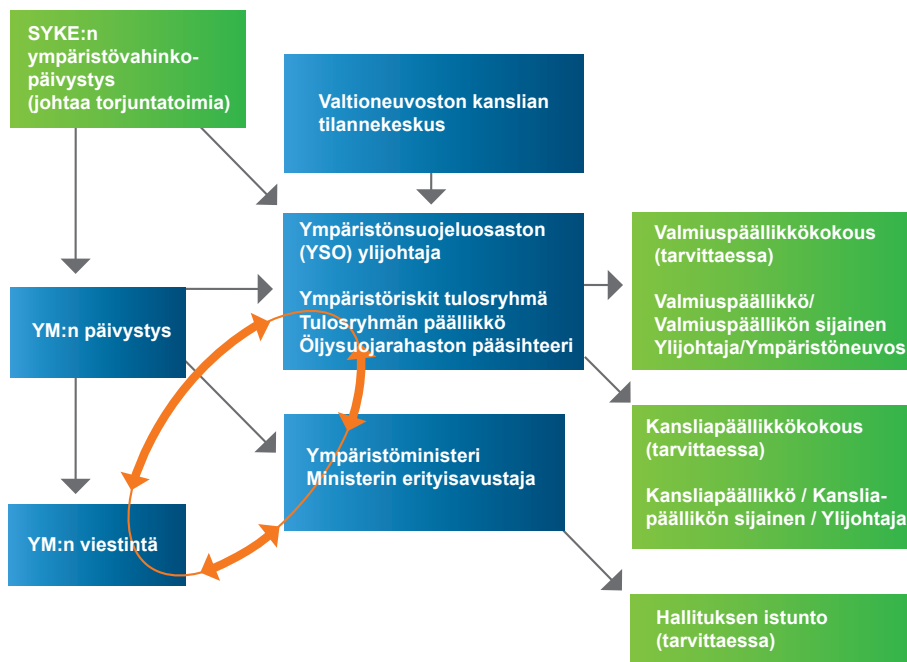
Tiedottaja

Sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä torjuntatöiden johtajaa, viestintäpäällikköä sekä tiedotuspäällikköä avustamaan voidaan nimetä tiedottajia.

2.2 Viestinnälliset vastuualueet ja toimenkuvat

Sisäisestä viestinnästä vastaa torjuntatöiden johtaja tai hänen asettamansa viestintäpäällikkö. Viestintäpäällikkö työskente-

Kaavio 3.1 Tiedonkulku alusöljyvahingon torjunnan alkuvaiheessa (SYKE 2010 mukailten).



lee suoraan torjuntatöiden johtajan alaisena. Muun **viestintähenkilöstön** määrä arvioidaan operaatiokohtaisesti ja henkilöstön määrää voidaan lisätä tai vähentää tarpeen mukaan torjuntaoperaation aikana. **Tietohallintopäällikkö** vastaa yleisestä tiedonkulun sekä viestintälaitteiden toimivuudesta ja ylläpidosta.

Viestinnällisiin tehtäviin osallistuvat henkilöt tulevat toimimaan tehtävissään todennäköisesti oman toimensa ohella (oto-viestintä) sekä omilla toimipaikoillaan. Yhteydenpidon muihin viestintävastuussa oleviin tulee olla tiivistä eri viestintäkanavia käyttäen. Vahin-

kotilanteessa jokaisella onnettomuusalueen pelastustoimialueella tulisi olla ainakin yksi sisäisen viestinnän vastuuhenkilö.

SYKEN viestintäosasto toimii tiiviissä yhteistyössä torjuntatöiden johtajan organisaation kanssa, minkä lisäksi pelastustoimialueet voivat tarvittaessa käyttää apunaan esimerkiksi **kuntien ammattitiedottajia** tai muiden torjuntaviranomaisten viestintäosaajia. Kuntien tiedotusyksiköillä on usein käytössään tulkkauskeskus, jossa pelastuslaitokset ja mahdollisesti myös muut torjuntaviranomaiset voivat kääntää lehdistötiedotteet tarvittaville kielille.

3 Sisäisen viestinnän menetelmät

3.1 Torjuntaorganisaation sisällä liikkuva tieto

Viranomaiset välittävät ja vaihtavat suuria määriä tietoja vahingon alkamisesta aina jälkitoimiin saakka. Hyvä tiedonkulku alusöljyvahingon alkuvaiheessa on oleellista torjuntatoimien käynnistymisen kannalta.

Tiedonkulku tulee varmistaa muun muassa näiden torjuntatoimien tilannetietojen osalta:

1. Torjuntaorganisaatio
 - torjunnan johto, tehtävänkuvat ja vastuiden jakautuminen
 - työntekijöiden määrä ja tyyppi
 - ostopalvelut ja niiden toiminta-alueet, vastuhenkilöt
 - henkilöstöhuolto, henkilöstön kuljetustarve, muonitus, majoitus
 - yhteydenpito: yhteyshenkilöt, toimijoiden

yhteistiedot, tieto jos henkilöstö vaihtuu

2. Resurssit
 - kalusto ja laitteet, laitteiden määrä ja sijainti
 - kaluston toimintakykyisyys, huollon tai hankintojen tarve
3. Torjuntatoimet (lohkokohtaiset tiedot)
 - suoritettut ja suunnitellut toimenpiteet: mitä, missä, milloin, kuka
 - valitut torjuntamenetelmät, niiden tehoaminen, hyviksi havaittujen menetelmien jakaminen
4. Vahinkojätteen tilanne
 - jätemäärä, sen sijainti
 - tarvittavat kuljetukset
 - varastoinnin tarve
 - käsittelypaikat

Salassapitovelvollisuus

Öljyvahinkojen torjuntaviranomaisen tai virka-apuviranomaisen palveluksessa olevan henkilön ja torjuntaan osallistuvan muun henkilön vaitiolovelvollisuuteen sovelletaan viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettua lakia (621/1999) (ÖTL 34.1§). Lain 23. §:ssä säädetään, ettei viranomaisen palveluksessa oleva, samoin kuin luottamustehtävää hoitava, saa paljastaa asiakirjan salassa pidettävää sisältöä tai tietoa, joka asiakirjaan merkittynä on salassa pidettävä, eikä saa paljastaa muutamaa viranomaisessa toimiessaan tietoonsa saamaa seikkaa, josta lailla on säädetty vaitiolovelvollisuus. Vaitiolovelvollisuuden piiriin kuuluvaa tietoa ei saa paljastaa senkään jälkeen, kun toiminta viranomaisessa tai tehtävän hoitaminen viranomaisen lukuun on päättynyt.

Kaikille torjuntaan osallistuville on asetettu sama salassapitovelvoite kuin viranomaisille. Se johtuu siitä, että torjuntatehtävän yhteydessä tällainen henkilö voi saada sellaisia viranomaistoimintaa, liiketoimintaa tai yksityistä henkilöä koskevia tietoja, jotka eivät ole julkisia tai on erikseen säädetty salassa pidettäviksi. Vaitiolovelvollisuus ei kuitenkaan estä torjuntaviranomaista ilmaisemasta tietoa, jonka ilmaiseminen on yksittäistapauksessa tarpeen hengen tai terveyden suojaamiseksi tai huomattavan ympäristö- tai omaisuusvahingon välttämiseksi (ÖTL 34.2§).

Tiedonsaantioikeus

Yksityiskohtaisempi selvitys tiedonsaantioikeudesta löytyy manuaalin osasta 17.

Öljyvahinkojen torjuntaviranomaisella on oikeus saada salassapitosäännösten estämättä ja

maksutta torjuntatoiminnassa mukana olevalta muulta viranomaiselta tämän toimintavalmiutta koskevia tietoja sekä henkilöstön valmius-, tunniste- ja yhteystietoja, jotka ovat tarpeen torjuntatoimen suunnittelussa (ÖTL 31.1§).

Alusöljyvahinkojen torjuntaviranomaisella on oikeus *vaaratilanteessa* saada salassapitosäännösten estämättä ja maksutta vahingon torjumiseksi *tarpeellisia* tietoja (ÖTL 31.2§). Myös meripelastuslain 14. §:ssä säädetään varsin laajasta meripelastusviranomaisen tiedonsaantioikeudesta.

Alusöljyvahingon torjuntaviranomaisella on oikeus seuraaviin tietoihin (ÖTL 31.2§):

1. hätäkeskustietojärjestelmästä vahingon hätäilmoitusta ja vaaratilannetta koskevia tietoja
2. satamalaitoksen tietojärjestelmästä aluksia sekä alus- ja tavaraliikennettä koskevia tietoja
3. kalastusviranomaisilta kalastusalusta, aluksen omistajaa ja haltijaa sekä aluksen toimintaa koskevia tietoja
4. maistraatin ja Ahvenanmaan maakunnan rekisteriviranomaisen vesikulkuneuvorekisteristä venettä, veneen omistajaa ja veneen haltijaa koskevia tietoja
5. Liikenteen turvallisuusviraston ja Ahvenanmaan valtionviraston alusrekistereistä sekä muista Liikenteen turvallisuusviraston ylläpitämistä rekistereistä alusta, aluksen omistajaa ja aluksen haltijaa koskevia tietoja
6. Liikenneviraston alusliikennepalvelujärjestelmästä alusliikennettä koskevaa tietoa, VTS- ja AIS -tilannekuvaa koskevia tietoja ja Puolustusvoimilta merialueen

valvontaa koskevia tietoja

7. Tullilaitoksen tietojärjestelmästä tietoja, jotka koskevat alus- ja tavaraliikennettä
8. Rajavartiolaitoksen meripelastusrekisteristä hätäilmoitusta ja vaaratilannetta koskevia tietoja
9. Maanmittauslaitoksen kiinteistötietojärjestelmästä tietoja, jotka koskevat kiinteistön omistajaa ja kiinteistön haltijaa sekä kiinteistöjaotusta.

Öljyvahinkojen torjuntaviranomaisella on oikeus vaaratilanteessa saada öljyvahingon torjumiseksi tarpeellisia tietoja myös yrityksiltä ja yhteisöiltä (ÖTL 32§), kuten:

1. tietoja öljyn ja muun haitallisen aineen varastoijalta ja jakelijalta yrityksessä käytetyistä tuotteista ja niiden varastoinnista
2. tietoja varustamolta, veneilyalan järjestöltä sekä matka-, rahti-, satama-, telakka- ja pelastuspalveluja tarjoavalta yritykseltä aluksesta, aluksen miehistöstä, matkustajista ja lastista
3. tietoja teollisuus- ja liikeyritykseltä viestintä- ja kuljetusvälineistä, työkoneista ja -välineistä sekä lastaukseen, purkaukseen tai väliaikaiseen varastointiin tarvittavista tiloista ja paikoista
4. tietoja muulta vastaavalta taholta, jolla on hallussaan öljyvahinkojen torjumiseksi, ehkäisemiseksi ja henkilövahinkojen välttämiseksi tarpeellisia tietoja.

3.2 Operaatiokohtainen viestintäsuunnitelma

Kun alusöljyvahingon laajuus on arvioitu, viestintäpäällikkö laatii yhdessä torjuntatöiden johtajan kanssa operaatiokohtaisen vies-

tintäsuunnitelman öljyntorjuntaorganisaation viestinnän käytännön toteutuksesta.

Operaatiokohtainen viestintäsuunnitelma sisältää muun muassa seuraavat:

- viestinnästä vastaavien toimipaikat
- **yhteyshenkilöt yhteystietoineen**
- viestinnän resurssien määrittäminen (henkilökunnan tarve)
- sisäisen viestinnän vastuunjako (kuka toimii yhteyshenkilönä)
- torjuntaoperaation viestinnällinen aikatauluarvio
- sisäisen viestinnän kanavat (tarpeellisten kanavien arviointi).

3.3 Perehdytysopas ja sisäinen yhteystietoluettelo

Jotta torjuntatyö saadaan käyntiin mahdollisimman nopeasti, kaikille torjuntaorganisaation työntekijöille ja toimijoille laaditaan **perehdytysopas**, joka sisältää perustiedot öljyvahingosta sekä torjuntaorganisaatiosta, sen toiminnasta ja tavoitteista, sekä **sisäinen yhteystietoluettelo**. Perehdytysopas voidaan tarpeen mukaan jakaa myös torjunta-alueella tai sen läheisyydessä toimiville yrityksille sekä yhteistyökumppaneille. Sisäisen yhteystietoluettelon luominen on ajankohtaista viimeistään silloin, kun torjuntaorganisaation vastuu-tehtävät ja niitä hoitavat ovat selvillä.

Lisäksi torjuntatyömaalla toimiville työntekijöille ja vapaaehtoisille jaetaan kirjalliset työohjeet. (WWF:llä on olemassa öljyntorjuntaopas manuaaliseen rantakeräykseen *Ohjeita öljyyntyneiden rantojen puhdistamiseksi*. Muuhun toimintaan ohjeet teetetään tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan).

Perehdytysoppaan sisältö

- perustiedot torjuntatöiden johto-organisaatiosta, sen toiminnasta ja tavoitteista
- esimiesluettelo ja vastuualueet
- tärkeimmät yhteystiedot
- tiedot majoituksesta, ruokailusta, terveydenhuollosta sekä vakuutuksista
- torjuntatyömaalla ja majoitustilojen välillä liikkuminen
- toimintaohjeet ensiapu- ja hätätilanteissa
- ergonomiaoheita rantatorjuntaan osallis-tuville
- muut henkilöstöön liittyvät asiat

Torjuntaviranomainen kokoaa perehdytysoppaan sisällön yhdessä viestintäpäällikön kanssa. Viestintäpäällikkö huolehtii yhdessä esimiesten kanssa perehdytysoppaan jakamisesta.

Sisäisen yhteystietoluettelon sisältö

- vastuuhenkilöiden nimet ja vastuualueet
- puhelinnumerot
- sähköpostiosoitteet
- VIRVE-puheryhmät ja VHF-kanavat

Kaikki torjuntaorganisaatiot toimittavat tarvittavat yhteystiedot oman organisaationsa viestintävastuussa oleville, jotka toimittavat ne viestintäpäällikölle ja tarvittaessa avustavat kokoamaan ja jakamaan yhteystietotaulukon.

Tarvittaessa yhteystietoluettelo pidetään torjuntaorganisaation sisäisenä tietona, jolloin sitä ei välitetä ulkopuolisille eikä tällöin laiteta nähtäväksi esimerkiksi onnettomuuden aikaiselle Internet-sivustolle.

3.4 Motivointi

Motivointi on sisäisen viestinnän tärkeä muoto, koska torjuntatyö etenkin kentällä on hidasta ja raskasta. Motivoinnin keinoja ovat

- yhteisen päämäärän painottaminen
- kannustaminen ja työn arvostaminen
- torjunnan edistymisestä tiedottaminen sekä myönteisten uutisten kertominen
- virkistystoiminnan järjestäminen.

3.5 Seuranta ja analysointi

Viestintään kuuluu palautteen kerääminen sekä sen analysointi öljyntorjuntaorganisaation toiminnan kehittämiseksi. Tietoa kerätään torjunnan sujumisesta, parannusehdotuksista, työmenetelmistä sekä aikataulutuksesta ja mielellään kaikilta torjuntatöihin osallistuvilta, mutta ainakin ryhmän- ja yksikönjohtajilta. Palautetta voidaan kerätä esimerkiksi idealaatikoilla majoituspaikoissa sekä kokouksumistiloissa, sähköpostitse tai kasvotusten. Viestintävastaava kerää ja analysoi palautteen säännöllisin väliajoin ja kehittää sen perusteella viestintäsuunnitelmaa tai tekee toimintatapoihin tarvittavat muutokset.

Toiminnan ja viestintäsuunnitelman täydentämisen ja kehittämisen lisäksi onnistumiset ja heikkoudet on hyvä dokumentoida myöhempiä öljyntorjuntaoperaatioita silmälläpitäen, jotta saadaan tietoa torjuntatöiden aikaisen sisäisen viestinnän onnistumisesta.

Torjuntatöiden lopettamisen jälkeen on hyvä kirjata asioita, joissa torjuntaviranomaisten mielestä onnistuttiin ja missä olisi voinut toimia paremminkin. Tulevaisuuden kannalta hyödyllisiä tietoja ovat muun muassa seuraavat:

- Kuinka nopeasti torjuntaorganisaatio saa-

tiin koottua?

- Kuinka viestintävastuiden jako ja tietohallintoyksikön perustaminen onnistuivat?
- Saatiinko eri viestintävälineet käyttöön ja kuinka ne käytännössä toimivat?
- Toimiko torjuntaorganisaation sisäinen viestintä?
 - välillä esimies – työntekijä – esimies
 - eri viranomaisten välillä
 - viranomaisten ja ostopalveluiden välillä
 - viranomaisten ja vapaaehtoisten välillä
- Kulkeutuiko tärkeä tieto koko organisaation läpi esimiehistä ”rivityöntekijöihin”?
- Onnistuiko perehdytysoppaan ja sisäisen yhteystietoluettelon kokoaminen ja jako ongelmitta?
- Toimiko palautteen kerääminen, seuranta

ja analysointi ja oliko siitä hyötyä torjuntaorganisaatiolle?

- Jouduttiinko operaatiokohtaiseen viestintäsunnitelmaan tekemään muutoksia?
- Jouduttiinko toimintatapoihin tekemään muutoksia?

3.6 Torjuntatoimien jälkeinen viestintä

Torjuntatoimien jälkeistä viestintää kutsutaan jälkiviestinnäksi. Torjuntatöiden johtaja vastaa jälkiviestinnästä viestintäpäällikön avustuksella. Jälkiviestintään kuuluu öljyntorjuntaoperaation tuloksista ja ympäristön tilasta tiedottaminen mukana olleille työntekijöille ja toimijoille sekä esimerkiksi työntekijöiden kiittäminen kiitostilaisuuden muodossa. Jälkiviestintä voi jatkua pitkään torjuntatöiden lopumisen jälkeen.

4 Esimiesviestintä

Esimiesviestintä tarkoittaa esimiesten viestintää alaisille. Sitä ovat muun muassa työohjeet ja -käskyt, perehdyttäminen, kiinnittäminen, informointi sekä motivointi. Esimiesviestinnän velvollisuus on varmistaa, että tieto saavuttaa esimiesten lisäksi myös ”rivityöntekijät”.

Esimiehiä voidaan torjuntaorganisaatiossa katsoa kuuluviksi torjuntatöiden johtajan, viestintäpäällikön ja tietohallintopäällikön lisäksi ainakin P2:t (pelastus-/palopäälliköt), P3:t (palomestarit), yksikön esimiehet, joukkueen- ja ryhmänjohtajat sekä muissa asiantuntijatehtävissä toimivat, kuten ajorjittelijät.

4.1 Esimiesviestinnän tehtävät

- päivittäisten työohjeiden ja -käskyjen antaminen
- informointi
- motivointi

Esimiesten viestintätyyli ja -tapa vaikuttavat viestin perille menoon ja sen edelleen välittymiseen. Toimiva ja selkeä esimiesviestintä luo tehokasta toimintaa. Lisäksi säännöllinen yhteydenpito torjuntatöihin osallistuviin antaa mahdollisuuden työohjeiden antamiseen ja tarkentamiseen sekä työntekijöille tilaisuuden esittää kysymyksiä ja pyytää tarkennuksia.

Esimiesviestinnälle ei eritellä omia viestintäkeinoja, kuten muille sisäisen viestinnän muodoille. Esimiesviestinnän tärkeimpiä tavoitteita ovat informaation välittäminen, motivointi sekä päivittäisen toiminnan ja työn sujumisen seuraaminen.

4.2 Esimiehen viestinnän muistilista

Priorisoi

- Mieti, mitä haluat sanoa.
- Pidä päämäärä selkeästi mielessä.
- Anna tärkeimmät tiedot ensin.

Ole tehokas

- Välitä tieto selkeästi, ymmärrettävästi ja luotettavasti.

- Nopeus on etu, muttei saa ohittaa selkeyttä.
- Pyri konkreettisuuteen.

Motivoi

- Kiitä hyvin suoritetusta työstä.
- Rohkaise tuleviin töihin.
- Ole kohtelias ja kunnioittava.
- Kuuntele ja anna aikaa selkeyttäviin kysymyksiin.
- Selvennä, jos asiaasi ei ymmärretty.

Ole avoin

- Kerro asiat totuudenmukaisesti.
- Älä salaile tai väritä tietoja.
- Tee selväksi, onko kyse faktasta, todennäköisyydestä, arviosta vai omasta tulkinastasi.

5 Sisäinen työviestintä

Työviestintää on kaikki se viestintä, joka on välttämätöntä torjuntaoperaation onnistumisen ja rantatorjuntaorganisaation toiminnan kannalta. Työviestintään kuuluu sisäisen tiedonkulun koordinointi, erilaisten viestintävälineiden määrittäminen (tekninen vastuu tietohallintopäälliköllä), tietojen dokumentointi ja työmaakylttien suunnittelu.

Sisäisen työviestinnän tehtävät:

- tietohallintoyksikön perustaminen ja ylläpito
- tiedonkulun koordinointi
- viestintävälineiden määrittäminen sekä niiden käyttöä koskevien ohjeistoiden laatiminen
- tietojen dokumentointi ja arkistointi
- työmaakylttien suunnittelu

- tilanpäivitykset
- viestintäsuunnitelman ja toimintatapojen kehittäminen palautteen avulla
- motivointi
- sisäisen viestinnän ja toimintatapojen seuranta palautteen avulla
- reagointi sisäisessä viestinnässä ja toimintatavoissa ilmeneviin ongelmiin

Sisäisellä työviestinnällä on tärkeä asema organisaation viestinnän toiminnan kannalta.

5.1 Tietohallintoyksikkö, tiedonkulun tekninen koordinointi ja seuranta

Työviestinnän suuren merkityksen vuoksi on suositeltavaa, että organisaatioon perustetaan tietohallintoyksikkö ja nimetään tietohallinto-

päällikkö, jonka tehtävänä on

- koordinoida öljyntorjuntaorganisaation tiedonkulkua
- korjata tiedonkulussa esiintyviä ongelmia.

Tietohallintopäällikön tulee olla tietohallinnon ammattilainen, joka voi tilanteen salliessa toimia tehtävässä oman toimensa ohella. Päällikön lisäksi yksikössä voi työskennellä tietohallinnon ammattilaisia tarpeen mukaan tehtävissä avustamassa. Tietoyksikön henkilöstö voi koostua esimerkiksi SYKEN tai pelastuslaitosten työntekijöistä tai henkilöstöä voidaan palkata erikseen ulkopuolisina työntekijöinä. Torjuntatöiden johtaja koordinoi tietohallintoyksikön perustamista ennen tietohallintopäällikön nimeämistä.

Tietohallintoyksikön tärkein tehtävä on tiedonkulun tekninen koordinointi. Tämä pitää sisälleen myös erityisesti teknisten viestintävälineiden määrittämisen ja niiden käyttöohjeiden laatimisen yhdessä viestintäpäällikön kanssa. Tiedonkulun koordinoinnin tehtäviin kuuluvat muun muassa seuraavat:

- sopivien menetelmien kartoittaminen ja pelisääntöjen luominen tiedonvaihdon dokumentoinnille
- esimerkiksi puhelimitse tai sähköpostitse käytävän tiedonvaihdon suunnittelu ja dokumentointiohjeiden luominen
- tiedonkulussa ilmenevien ongelmien ja puutteiden korjaaminen (päivystys)
- tiedonkulussa ilmenevien puutteiden dokumentointi ja tehtävät korjaukset, jotta puutteet voidaan ottaa huomioon myöhemmissä öljyntorjuntasuunnitelmissa.

Myös toimenpiteiden dokumentointi voidaan tietyiltä osin sisällyttää tietoyksikön tehtäviin.

Tietojen dokumentointi on tärkeää korvausten hakemiseksi vakuutusyhtiöiltä.

Tietohallintoyksikön mahdollisimman tehokkaan toiminnan takaamiseksi yksikkö voisi ottaa käyttöön päivystävän sähköpostiosoitteen, esimerkiksi **tietohallinto@ymparisto.fi**, jonka kautta lähetettävät viestit välittyvät kaikille tietohallintoyksikössä työskenteleville. Kun tieto kulkeutuu kaikille, reagoiminen viesteihin nopeutuu, kun vastaaminen ei riipu yhden henkilön paikalla olostakaan, vaan viestiin voi reagoida kuka tahansa. Näin saadaan myös välitettyä tieto tärkeistä asioista kaikille samanaikaisesti.

5.2 Työviestinnän välineet

Seuraavassa on käsitelty sisäisen viestinnän tärkeimpiä kanavia, joita käytetään rantatorjuntaorganisaation viestinnässä. Näiden lisäksi torjuntaorganisaatiolla voi olla olemassa tai se voi havaita muita sellaisia hyviä kanavia tiedon välittämiseen, joita kaikkia kannattaa hyödyntää.

Radioverkot

GSM-verkko on yleisin käytetty verkkotyöviestinnässä. Valtakunnallinen VIRVE-verkko on viranomaisten suojattu digitaalinen radioverkko, joka mahdollistaa puheluiden ja datan välittämisen. VIRVE on torjuntaorganisaation viranomaisten sisäisen viestinnän ydin. VHF-radioita käytetään muun muassa torjuntaoperaatioon osallistuvien alusten yhteydenpitoon. Myös osalla vapaaehtoisista öljyntorjujista on käytössään kannettavia VHF-puhelimia.

BORIS2

BORIS2 (Baltic Oil Response Information System) -tilannekuvajärjestelmää käytetään

öljyn havainnointiin ja ympäristövahinkojen torjuntaan. Sen avulla tarkkaillaan öljypäästöjä, öljyn havaitsemisen ja ajelehtimisen kannalta tärkeitä tietoja, torjunnan kannalta tärkeitä kohteita ja erityisen herkkiä alueita. Järjestelmä auttaa paitsi operatiivisen toiminnan paremmassa suunnittelussa ja koordinoimisessa, myös torjuntavalmiuden arvioinnissa ja kehittämisessä, öljyntorjuntaan liittyvässä koulutuksessa ja öljypäästöihin liittyvissä korvaustapauksissa. Järjestelmä toimii myös öljyvahinkoihin liittyvien tietojen arkistona.

Henkilöstöinfo

Jos tiedotettava asia on arkaluonteinen, erityisen tärkeä tai muusta syystä vaatii torjuntatoimiin osallistuvien henkilöiden läsnäoloa, voidaan järjestää henkilöstöinfotilaisuus. Lisäksi henkilöstöinfo järjestetään ennen torjuntatöiden aloittamista tai pian sen jälkeen. Infotilaisuudet ovat tiedon välittämisen lisäksi hyviä tilaisuuksia tutustua muihin torjuntatyöntekijöihin sekä torjuntaorganisaatioiden edustajiin. Pääasiallisesti voidaan kuitenkin suositella käytettävän muita tiedotuskanavia

niiden nopean tiedonvälityksen vuoksi.

Palautekeskustelut

Rantatorjuntatöihin osallistuville suositellaan järjestettäväksi palautetilaisuuksia kerran päivässä työpäivän päätteeksi. Palautetilaisuudessa käydään läpi torjuntatöiden sujumista, saavutettuja tuloksia sekä motivoidaan ja kannustetaan torjuntatöihin osallistuneita. Yrityksille ja muille yhteistyötahoille voidaan sopia esimerkiksi viikoittainen palautetuokio.

Palautetta kerätään mielellään kaikilta torjuntatöihin osallistuvilta tai ainakin ryhmän- ja yksikönjohtajilta torjunnan sujumisesta, parannusehdotuksista, työmenetelmistä ja aika-taulutuksesta. Palautekeskustelutilaisuuden yhteydessä annettavan palautteen lisäksi palautetta voidaan kerätä esimerkiksi idealaatikoilla tai sähköpostitse.

Viestintävastaava kerää ja analysoi palautteen säännöllisin väliajoin ja kehittää sen perusteella viestintäsuunnitelmaa tai tekee toimintatavoihin tarvittavat muutokset.

6 Sisäinen tiedottaminen

Sisäinen tiedottaminen kohdentuu koko öljyntorjuntaorganisaatioon, ja sen tarkoitus on tukea esimiesviestintää ja sisäistä työviestintää. Sisäiseen tiedottamiseen kuuluu tiedotteiden julkaisemisen lisäksi esimerkiksi perehdytysoppaan kokoaminen ja julkaiseminen sekä Internet- / intranet-sivujen perustaminen ja ylläpito. Sisäisestä tiedottamisesta vastaa viestintäpäällikkö.

Sisäisen tiedottamisen tehtäviä ovat

- tiedottaminen öljyntorjuntaorganisaation henkilöstölle ja toimijoille
- perehdytysmateriaalin sisällön kerääminen ja muokkaaminen
- perehdytysoppaan saattaminen julkaisukuntoon
- jälkiviestintä organisaation henkilöstölle ja toimijoille torjuntatöiden johtajan aloitteesta.

6.1 Sisäisen tiedottamisen välineet

Tiedotteet

Tiedotteiden avulla jaetaan tietoa torjuntaorganisaation sisällä. Tiedotteet ovat yksisuuntaista tiedottamista, eikä niihin automaattisesti odoteta palautetta. Tiedotteita lähetetään aina tilanteen vaatiessa ainakin seuraavista asioista:

- toimintatavat ja käytännön järjestelyt
- muutokset organisaatiossa ja sen toiminnassa
- suuret päätökset
- aikataululliset tavoitteet ja suunnitelmat
- työn kesto, määrä ja edistyminen
- säännöllinen viikkotiedote vallitsevasta tilanteesta ja torjuntatilanteesta.

Internet

Internet-sivustot on tarkoitettu sekä sisäiseen että ulkoiseen käyttöön. Niiden perustamisesta ja ylläpidosta vastaa tiedotusvastuussa oleva organisaatio. Sivusto voidaan sijoittaa torjuntatöitä johtavan organisaation yhteyteen tai alaisuuteen tai esimerkiksi

- SYKEN öljyvahinkojen torjunta -sivustolle, jonka yhteydessä on tilaa onnettomuuden aikaisten sivujen rakentamiselle.

Öljyntorjuntaoperaation aikainen Internet-sivusto tulisi saada käyttöön mahdollisimman nopeasti onnettomuuden jälkeen.

Kotisivut toimivat ainakin aluksi sekä ulkoisen että sisäisen viestinnän välineenä. Jos tilanteen katsotaan kasvavan kriisitilanteeksi, valtioneuvostossa varaudutaan ottamaan käyttöön myös erityinen kriisiportaali, jonka kautta on saatavilla keskeinen eri viranomaisten aineisto.

Intranetin tarve on arvioitava erikseen operatiivista viestintäsuunnitelmaa tehtäessä. Samoin on selvitettävä, voidaanko esimerkiksi kaupunkien tai kuntien intranet- ja ekstranet-sivuja tai tapahtumien hallintaohjelmaa hyödyntää sisäisessä viestinnässä.

Internetin kautta jaettava sisäinen tiedotusmateriaali:

- tiedot onnettomuuden laajuudesta
- perustiedot osallistuvista öljyntorjuntaorganisaatioista
- tärkeät yhteystiedot (myös ulkoiseen käyttöön)
- suunnitelma ja arvio torjuntaoperaation edistymisestä
- sisäiset tiedotteet, joiden julkaisemiselle ei ole estettä
- avoimet lomakkeet
- aloite- ja palautelomakkeet
- lehdistömateriaali

Intranet

Erillisen henkilöstölle suunnatun intranetin tarve kartoitetaan operaatiokohtaista viestintäsuunnitelmaa laadittaessa. Intranetin kautta jaettava tieto pystytään rajaamaan halutulle ryhmälle. Intranetin kautta välitettävää tietoa voivat olla esimerkiksi

- tilannetiedot ja toimintaohjeet
- tärkeimmät yhteystiedot
- henkilöstöasiat
- työterveysasiat.

Ilmoitustaulut

Ilmoitustaulun välityksellä voidaan jakaa tietoa paikan päällä sekä niille, joilla ei ole mahdollisuutta sähköisten tiedonsaantivälineiden käyttöön. Ilmoitustauluja suositellaan sijoitet-

tavaksi ainakin torjuntatyömaan yhteyteen, torjuntatöihin osallistuvien majoituspaikkoihin sekä yhteisiin kokoustiloihin. Ilmoitustauluja voidaan lisäksi sijoittaa tarvittaessa öljyntorjuntaoperaatioon osallistuvien julkisten virastojen ja laitosten seinille. Ilmoitustaululla jaettavaa tietoa voi olla esimerkiksi

- yleinen torjuntatilanne (viikkotiedote)
- torjunta-alueen kartta (toimistot, ruokailu-, majoitus- ja saniteettitilojen sekä ensi-apu-, kuljetus- ja johtopisteiden sijainti)
- tiedot työsuojelusta ja työterveyshuollosta
- tiedotteet muutoksista ja oleellisista päätöksistä
- tärkeät yhteystiedot
- logististen pisteiden ja jätteenkeräysalueiden selkeä merkintä.

Torjuntatyömaan yhteyteen perustettavia ilmoitustauluja hyödynnetään myös ulkoisessa tiedottamisessa, josta kerrotaan enemmän manuaalin osassa 4.

Sähköposti

Sähköposti on nopea viestintäkanava, joka on lähes kaikkien saatavilla. Sähköpostin välityksellä voidaan lähettää viikkotiedotteita vallitsevasta tilanteesta sekä muita tiedotteita, esimerkiksi ilmoitus torjuntaorganisaatiossa tapahtuvista muutoksista tai uudesta vastuunjaosta.

Massatekstiviesti

Massatekstiviestit ovat lyhyitä pikailmoituksia esimerkiksi kokouksista. Massatekstiviesti on yksi nopeimpia tapoja välittää lyhyitä tiedotteita asianosaisille.

7 Sisäisen viestinnän vaiheet ja vastuut

1. vaihe: torjuntaorganisaation perustaminen

MITÄ	KUKA
Viestintäpäällikön nimeäminen ja vastuiden määrittäminen	Torjuntatöiden johtaja / torjuntaviranomainen
Viestintävastuiden määrittäminen ja tietohallintoyksikön perustaminen	Viestintäpäällikkö ja tietohallintopäällikkö
Operaatiokohtaisen viestintäsuunnitelman laatiminen	Viestintäpäällikkö ja torjuntatöiden johtaja
Perehdytysoppaan kokoaminen	Torjuntatöiden johtaja / torjuntaviranomainen ja viestintäpäällikkö
Sisäisen yhteystietoluettelon kokoaminen	Viestintäpäällikkö ja viestintävastaavat
Mahdollisten kirjallisten työ- ja työturvallisuusohjeiden kokoaminen	Viestintäpäällikkö ja viestintävastaavat
Internet-sivuston perustaminen	Viestintäpäällikkö (sisältö) ja tietohallintopäällikkö (tekninen), yhteistyössä ulkoisen tiedotuspäällikön kanssa
Sisäinen tiedote öljyntorjuntaorganisaation kokoamisesta	Torjuntatöiden johtaja ja viestintäpäällikkö

2. vaihe: rantatorjunnan aloittaminen

MITÄ	KUKA
Henkilöstöinfo ja suulliset ohjeet	Viestintäpäällikkö (käytännön järjestelyt) ja torjuntatöiden johtaja / esimiehet
Perehdytysoppaiden ja työohjeiden jakaminen	Esimiehet
Sisäisen yhteystietoluettelon jakaminen	Viestintävastaavat ja viestintäpäällikkö
Ilmoitustaulujen ja kylttien pystyttäminen	Viestintäpäällikkö ja viestintävastaavat yhteistyössä ulkoisen tiedotuksen kanssa
Perehdyttäminen	Esimiehet
Säännöllinen tiedottaminen torjuntatilanteesta (eri tiedotuskanavia hyödyntäen)	Torjuntatöiden johtaja ja viestintäpäällikkö

3. vaihe: torjuntaoperaation vakiinnuttaminen

MITÄ	KUKA
Säännöllinen tiedottaminen torjuntatilanteesta	Torjuntatöiden johtaja ja viestintäpäällikkö / viestintävastaavat
Vastuunjaosta ja sen muutoksista tiedottaminen	Torjuntatöiden johtaja ja viestintäpäällikkö / viestintävastaavat
Säännölliset palautetilaisuudet	Esimiehet
Yhteystietoluettelon päivittäminen	Viestintäpäällikkö ja viestintävastaavat
Viestinnän seuranta ja ongelmakohtien korjaaminen	Viestintäpäällikkö
Motivointi ja kannustus	Esimiehet

4. vaihe: mahdollinen tauko rantatorjunnassa (säälöt, talvi)

MITÄ	KUKA
Säännöllinen tiedottaminen tilanteesta	Torjuntaviranomainen
Arvio torjuntatöiden jatkumisesta (aikataulu)	Torjuntaviranomainen
Viestintävalmiuden ylläpitäminen	Torjuntaviranomainen

5. vaihe: rantatorjunnan vähentäminen

MITÄ	KUKA
Työnsä lopettavien kiittäminen	Esimiehet
Tiedottaminen rantojen tilanteesta	Viestintäpäällikkö ja viestintävastaavat
Tiedottaminen organisaation tilanteesta ja torjuntatöiden jatkojärjestelyistä	Torjuntatöiden johtaja ja viestintäpäällikkö

6. vaihe: torjuntaoperaation päättäminen

MITÄ	KUKA
Viestinnän seurannan tulosten analysointi	Viestintäpäällikkö
Viestintäsuunnitelman korjaaminen ja täydentäminen (tulevaisuutta varten)	Viestintäpäällikkö
Torjuntatoimien jälkeiset viestintätoimet	Torjuntaviranomainen
Kiitostilaisuuden järjestäminen	Torjuntaviranomainen

Tehokas tiedon käyttö ja tiedonkulun sekä ohjeistuksen organisointi

Torjuntatöiden johto pitää huolen siitä, että paikalla on puolueettomia ja itsenäisiä asiantuntijoita, joilla ei ole yhteyksiä saastuttajaan. Torjuntatöiden johtoryhmä voi lähettää työmaalle tarpeellisen määrän tiedonkeräysryhmiä, jos/kun torjuntatyötä toteuttaa esimerkiksi yritys eivätkä pelastusorganisaation esimiehet. Johto pitää huolen siitä, että ryhmät ovat tehtävissään ajan tasalla ja välittävät hyödyllisen tiedon nopeasti ja tehokkaasti. Hyödyllisiä asiantuntijoita ovat erityisesti

- puhdistusasiantuntija (esim. ELY-keskuksesta)
- vuotaneeseen aineeseen perehtynyt henkilö (aineen käyttäytyminen, riskit, lainsäädäntö)
- ympäristövaikutuksiin perehtynyt asiantuntija
- työturvallisuuden ja työterveyshuollon ammattilainen
- lainopillinen neuvonantaja (tarvittaessa).
- Torjuntatöiden johtajan tulee myös itse olla säännöllisesti läsnä työmaalla. Hänen tulee arvioida henkilökohtaisesti siellä vallitseva fyysinen tilanne sekä henkinen ja sosiaalinen ilmapiiri.

- Johdon ei tule aliarvioida median roolia tietolähteenä. Tiedotusvälineiden on usein mahdollista hankkia ja levittää vahinkotilanteeseen liittyvää arvokasta tietoa jo ennen kuin torjuntaorganisaation omat viestintäpalvelut on saatu käynnistettyä. Torjuntatöiden johdon tulee kuitenkin suhtautua varauksella median poikkeuksellisessa tilanteessa välittämään, erittäin pelkistettyyn informaatioon. Sensaatiohakuisuudessaan tiedotusvälineet kärjistävät informaatiota ja valikoivat näytettäväksi kaikkein järkyttävimmät kuvat ja haastattelut