

Kriisikommunikatsioonivalmiduse hindamise tabel

Oma organisatsiooni valmidust kriisiolukordade kommuniqueerimiseks on võimalik analüüsida ning arendada. Ühe võimaluse pakub alltoodud hindamistabel, mille abil saab kaardistada ülesanded, millele olete juba mõelnud, ja ülesanded, millega peaksite lähiajal tegelema. Kuna tabel on üldine, ei pruugi kõik selles toodud kommunikatiivsed ülesanded olla teie organisatsioonile olulised; samas võib mõni kirjeldatud ülesanne olla erilise tähtsusega just teie jaoks. Püüdke jälgida oma organisatsioonile antud hinnanguid kriisi erinevate faaside lõikes, et leida kommunikatiivseid ülesandeid, mis vajavad erilist tähelepanu. Hindamistabelit võib täita üksi või rühmana; koostajad on soovitanud ka seda, et tabeli täidaksid organisatsiooni esindajad teineteisest sõltumatult, kuna see võimaldab välja selgitada tekkinud erinevaid arusaamu organisatsiooni kriisivalmidusest.

Mõiste “reageerimisvõrgustik” tähistab käesolevas tabelis kõiki neid ameteid, asutusi ja organisatsioone, kes teie haldusalas aset leidva kriisiga tegelema asuvad. Sellesse võrgustikku võib kuuluda politsei, päästeamet, kiirabi, aga ka näiteks kohalik omavalitsus või mõni selle osa, naabruses paiknevad asutused (sh ettevõtjad, kellel võib leiduda kriisi reguleerimiseks vajalikke ressursse, nt ruume või sõidukeid), kodanikeühendused ja muud kooslused.

1=Sellele ei ole tähelepanu pööratud

2=Selle tähtsust on märgatud, aga midagi ei ole ette võetud

3=Me teeme selles suhtes aegajalt midagi, aga mitte süstemaatiliselt

4=Sellega tegeleme enam-vähem süstemaatiliselt

5=Sellega tegeleme kindlasti ja süstemaatiliselt

0=EI tea, või see indikaator ei ole meie organisatsiooni jaoks oluline

Kommunikatiivne ülesanne	Toimetuleku indikaator	Skaala
Faas 1: Ettevalmistus		
1.1. Avalikkuse gruppide ja nende meediakasutuse tundmine	<p>1.1.1. Erinevad avalikkuse rühmad on määratletud vastavalt sellele, kuidas nad otsivad ja saavad teavet riskide kohta.</p> <p><i>Selgitus: Olulised grupid on identifitseeritud, nende harjumusi riske puudutava informatsiooni hankimise kohta on uuritud ja analüüsitud, kuidas nad vastavat teavet vastu võtavad. Inimesed kasutavad erinevaid suhtuskanaleid ning reageerivad informatsioonile erinevalt, kuna neil on erinev kultuuritaust ning erinev kogemus riskide ja kriisidega. Eriti haavatavad rühmad tuleb ära märkida, nt koolid ja hooldekodud. Oluliste sihtrühmade tundmine ja teadmine, kuidas nad informatsiooni otsivad, aitab valida õige meediumi kriisi puhkedes.</i></p>	1 2 3 4 5 0 Kommentaar:
	<p>1.1.2. On teada, milliseid allikaid ja vahendajaid peavad erinevad sihtrühmad usaldusväärseiks.</p> <p><i>Selgitus: Inimesed usaldavad eri allikaid erineval määral ning see mõjutab ka suhtlusõhkkonda. Sõnumit, mis tuleb usaldusväärsest allikast, usaldatakse rohkem. Allikate usaldamine on grupiti erinev ning seda võivad mõjutada ka kuulujutud ja internet. Usaldus allika vastu mõjutab seda, mil määral inimesed neile antud juhiseid järgida soovivad.</i></p>	1 2 3 4 5 0 Kommentaar:
1.2. Riskide hindamine; avalikkuse riskiteadlikkuse hindamine.	<p>1.2.1. Avalikkuse riskiteadlikkust ja teabevajadust monitooritakse pidevalt ja mitmesuguste meetoditega.</p> <p><i>Selgitus: Monitooringu kaudu saadakse informatsiooni selle kohta, kuidas erinevad elanikkonnarühmad riske tajuvad. Uuringuid võib läbi viia regulaarselt, samuti võib pidevalt monitoorida meediasisu (sh sotsiaalset meediat), et saada teada, mis inimestele huvi pakub. Tulemusi peab</i></p>	1 2 3 4 5 0 Kommentaar:

	<i>interpreteerima ja selgitama vastutust kandvatele organisatsioonidele. Ka siis, kui selliste andmete kogumine on teise organisatsiooni ülesanne, vastutate teie selle eest, et tulemusi oma organisatsioonis levitada ja veenduda, et teavet on piisavalt.</i>	
1.3. Panustamine avalikkuse üldisse kriisivalmidusse	<p>1.3.1 Kasutatakse erinevaid kommunikatsioonivorme, et inimesi erinevate riskide suhtes harida ja ette valmistada.</p> <p><i>Selgitus: Hariduslikel eesmärkidel oleks vaja kasutada erinevaid vorme ja kanaleid, sh ettevalmistavad meediakampaaniad, arutelud koolides, sh koduse esmaabipauna sisu tutvustamine, millal sulgeda ukсед, aknad ja ventilatsioonikanalid, kuidas käituda tulekahju, ebakvaliteetse joogivee, üleujutuse või terroriohu puhul.</i></p>	1 2 3 4 5 0 Kommentaar:
	<p>1.3.2. Riskide põhjuste ja tagajärgede täiendavaks selgitamiseks antakse taustateavet.</p> <p><i>Selgitus: Taustainfo võimaldab olukorrast paremini aru saada ja motiveerib inimesi käituma vastavalt neile antud juhiste. Näiteks, kuidas vaktsiin toimib või mis on radiatsioon. Vajalik on tasakaal – infot ei tohi olla liiga vähe ega liiga palju, samas võib täiendada info teha kättesaadavaks internetis, nt piirkonnas leiduvaid tööstuslikke ja teisi riske tutvustav kaart.</i></p>	1 2 3 4 5 0 Kommentaar:
1.4. Suhete loomine ajakirjanike ja väljaannetega, silmas pidades võimalikke kriisiolukordi.	<p>1.4.1. Erinevad uudismeedia kanalid ja olulised ajakirjanikud on teada.</p> <p><i>Selgitus: On teada olulisemad meediakanalid nii kohalikul kui üleriiklikul tasandil. Avalik-õiguslike ja eraõiguslike kanalite ajakirjanikest on koostatud nimekiri. Suhted ajakirjanikega on regulaarsed. Peetakse meediakanalite ajakohast andmebaasi koos kontaktandmetega, mis võimaldab vajaduse korral meediaga kontakteeruda ilma viivituseeta.</i></p>	1 2 3 4 5 0 Kommentaar:

	<p>1.4.2. Riskiteavet avaldatakse meedias aastaringsetl. <i>Selgitus: Ajakirjanikega vesteldakse riskidest, tagajärgedest ja ettevalmistustest. Meediat julgustatakse informeerima riskidest ja nendeks valmistumisest, andes neile piisavalt taustainfot, nt briifingutel. Ebatõenäolised või pidevalt eksisteerivad riskid ei ületa kergesti uudiskünnist.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar:</p>
	<p>1.4.3. Riskide meediakajastust jälgitakse ja analüüsitakse. <i>Selgitus: Meediamonitooring on vajalik, et avastada ja aktiivselt, oma organisatsiooni teabekanaleid kasutades korrigeerida riskidega seotud väärarvamusi, ent ka selleks, et välja selgitada uudises puudutatud elanikkonnagruppide teabevajadusi.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar:</p>
	<p>1.4.4. Meediaorganisatsioonidega tehakse koostööd, keskendudes kodanike vajadustele ja kaitstes ohvrite privaatsust. <i>Selgitus: Avalikkusele antakse käitumisjuhiseid. Organisatsioon arendab välja protseduurid, kaitsmaks kriisi sattunud ohvreid ja nende peresid meedia liigse tähelepanu eest. Ajakirjanikega peetakse organisatsiooni huve arvestavat dialoogi, leidmaks tasakaalu õnnetusest teavitamise vajaduse ja ametliku uurimise nõudmiste vahel. Diskussiooniteemaks on näiteks see, kuidas vältida tähelepanu kaldumist kriminaalsetele tegudele, mis võivad innustada järgima, või paanikate tekitavate visuaalsete kujutiste avaldamisest hoidumine.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar:</p>

<p>1.5. Organisatsiooni ja reageerimisvõrgustiku kriisivalmiduse parandamine</p>	<p>1.5.1 Kommunikatsioonispetsialistide vastutusala ja ülesanded on selgelt määratletud nii organisatsiooni sees kui suhtlemisel päästeorganisatsioonide ja reageerimisvõrgustikuga. <i>Selgitus: Kommunikatsiooniekspertide rolle ja pädevust on selgitatud ka päästeorganisatsioonidele. See eeldab, et kriisikeskuse kommunikatsiooniekspert osaleb strateegilises kriisijuhtimises, et kompetentne meeskond hoolitseb kriisikommunikatsiooni eest, ja et vajaduse korral on võimalik kasutada varumeeskonda (nt monitooringu, kodulehekülje värskendamise jms jaoks). Kommunikatsiooniekspertide jaoks, kes töötavad ajakirjanike, sotsiaalmeedia, veebitoimetajate, kõnekeskuste koordinaatoritega, võib luua eraldi pädevusmudelid.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar:</p>
	<p>1.5.2. On sõlmitud vastutusala ja kommunikatsiooni määratlevad kokkulepped päästeorganisatsioonidega. <i>Selgitus: Et organisatsioonide omavaheline suhtlemine sujuks, peab see olema teistele võrgustiku liikmetele läbipaistev. Samuti peavad olema arusaadavad need protseduurid, millega kommunikatsioonijuhtimine läheb üle kohalikult tasandilt piirkondlikule või riiklikule tasandile. Peab olema kindlaks määratud, kes on kommunikatsiooni kaasatud kriisi erinevates faasides, kuna see ring võib kriisi kulgedes muutuda. Kokkulepped võivad reguleerida ka seda, millal kasutatakse spetsiaalseid kriisikommunikatsiooni kanaleid, nt veebilehekülge või kõnekeskust.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar:</p>

	<p>1.5.3. Kriisikommunikatsiooni strateegia ja plaan on olemas niihästi organisatsioonil kui ka võrgustikul, millesse on kaasatud kriisile reageerivad organisatsioonid. <i>Selgitus: Kommunikatsiooniplaan tuleb välja arendada igal organisatsioonil. Siiski ei piisa üksikute organisatsioonide kriisikommunikatsiooni plaanidest: plaanid peavad olema sünkroniseeritud teiste organisatsioonidega, keda need haaravad. Kommunikatsiooniplaanid peaksid olemas olema erinevate kriiside jaoks, nt loodusõnnetus, suur õnnetus, pandeemia, voolukatkestus, terrorirünnak. Hoiatusteateid sisaldavate plaanide efektiivsust tuleb testida.</i></p> <p>1.5.4. Kohalikud organisatsioonid, institutsioonid ja firmad on huvitatud oma kriisikommunikatsiooni plaanide loomisest ja õppustest. <i>Selgitus: Teie organisatsiooni läheduses asuvate organisatsioonide (koolid, hooldekodud, firmad) kriisivalmidust tuleb soodustada, et nemadki oma kriisikavad koostaksid ning õppustel osaleksid. Koostöö üle kriisiolukordades tuleks ühiselt aru pidada.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar:</p>
<p>1.6. Taristu ja meeskonna ettevalmistamine</p>	<p>1.6.1. Ette on valmistatud kommunikatsioonivahendid, mille kaudu suhelda avalikkuse ning päästetöodes osalejatega. <i>Selgitus: Erinevate avalikkuse gruppidega suhtlemiseks, sh häire andmiseks, on tarvis erinevaid tehnilisi vahendeid (sireenid, raadiosaatjad), postiloendeid ja suhtlusvõrgustikke. Kriisiga seotud veebilehekülg ning kõnekeskus vajavad piisavalt vaba ressursi kodanike teabevajaduse rahuldamiseks ning need võiksid olla piirkondlikud või üleriigilised. Võrgustiku teabe- ja kommunikatsioonisüsteem peaks olema sõltumatu avalikust telefonisüsteemist, kaasama vahendatud suhtlust (nt postiloendid ja telefonid) kriisijuhtimiskeskuse ja kriisikolde vahel, ent ka kriisile reageerimisvõrgustiku liikmete vahel.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar:</p>

	<p>1.6.2. Kommunikatsioonipädevust hallatakse süsteemselt ning iga kommunikatiivse ülesande täitmiseks on piisavalt tööjõudu. <i>Selgitus: Kommunikatsioonipädevuse haldamine on oluline suurte kriiside puhul, eriti kriisipiirkonnas. Samuti peaks veenduma, et on piisavalt tööjõudu 24tunniseks tegevuseks kolmes vahetuses ka sel juhul, kui eriolukord kestab pikemat aega.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar:</p>
<p>1.7. Organisatsiooni ja reageerimisvõrgustiku teabevahetuse parandamine ja treenimine</p>	<p>1.7.1. Teiste osapoolte vastutusalast, kontaktisikutest, töökorraldusest ja teabekorraldusest on infot hangitud juba eelnevalt. <i>Selgitus: Teabevahetust tuleb korraldada varakult, et tutvuda organisatsiooni partneritega juba enne kriisiolukorra teket. Teabevahetuse protseduurid on korraldatud nii, et igäiks teab, kellega kriisi korral ühendust võtta ning kuidas tehtud otsuste ja nende põhjenduste kohta infot edastada (sh vahetuste vahel).</i></p> <p>1.7.2. Kommunikatsioonispetsialistidele ja kriisijuhtidel võimaldatakse</p>	<p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar:</p>

	<p>kriisikommunikatsiooni treeninguid. <i>Selgitus: Pidev kommunikatsiooniharidus peaks olema kättesaadav, et nii teabespetsialistide ja juhtide erinevad pädevused pidevalt areneksid. Kompetentsuse täiendamist vajavad näiteks kõneisikud, veebitoimetajad, kõnekeskuste ametnikud, online ja traditsioonilise meedia monitooringuga tegelejad. Õppustega võib kaasneda sertifitseerimine, et tagada teatud ülesannete täitmine vaid pädevate spetsialistide poolt.</i></p> <p>1.7.3. Kommunikatsioonile keskenduvaid kriisiõppusi viiakse regulaarselt läbi. <i>Selgitus: Ennetavad harjutused võimaldavad harjuda kriisiga seotud rollide ja ülesannetega, aga ka kommunikatsioonikorraldusega niihästi oma organisatsiooni sees kui koostöös kriisi reguleerivate organisatsioonidega. Õppusi võib läbi viia spetsiifilist kriisi faasi silmas pidades, kaasata võib ka kodanikke ja meediat. Läbi tuleks viia põhjalik tagasisidestamine.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar:</p>
		<p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar:</p>
		<p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar:</p>
Faas 2: Hoiatus		
<p>2.1. Hoiatussõnumite adresseerimine ja levitamine</p>	<p>2.1.1. Avalikkuse hoiatamise kanalid on hoolikalt valitud. See hõlmab niihästi uudismeediat (press, ringhääling) kui ka otseseid suhtlusvahendeid. <i>Selgitus: Avalikkuse teavitamise protseduure järgitakse ning ohuteade</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar:</p>

	<p><i>edastatakse avalikkusele erinevate kommunikatsioonikanalite kaudu, et jõuda võimalikult paljude gruppideni. Inimesed kasutavad ja usaldavad erinevaid teabekanaleid. Meediumide valikul tuleks tähelepanu pöörata ka haavatavatele gruppidele (sh puudega inimestele). Erigruppideni (nt vähemuskeele kõnelejateni) jõudmiseks võib kasutada ka vahendajaid.</i></p> <p>2.1.2. Ohuteate põhisisu on sama kõigile gruppidele; spetsiifilistele grupidele lisatakse informatsiooni vastavalt nende vajadustele. <i>Selgitus: Avalik informatsioon peab olema ühtne. Siiski võib tähelepanu pöörata ka erihuvidega gruppidele, näiteks lisades teavet otseselt ohustatud inimestele või neile, kel puudub varasem kogemus sarnastest kriisiolukordadest.</i></p> <p>2.1.3. Avalikkus saab ohuteate kohta kergesti lisainfot internetist või telefoni teel. <i>Selgitus: Inimeste jaoks, kes otsivad ise aktiivselt infot, tuleks luua internetilehekülg hästi tuntud aadressiga ning linkida sellele teised kriisiga seotud leheküljed. Kättesaadav peaks olema ka telefoninumber, nt kriisikeskuse infotelefon, kust inimesed võiksid saada rohkem infot. Kui liinid on hõivatud, peaks olulisim info olema kättesaadav automaatsalvestuselt.</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar</p> <p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar</p>
<p>2.2. Käitumisjuhiste edastamine ja reageeringute jälgimine</p>	<p>2.2.1. Avalikkusele suunatud ohuteade</p> <ul style="list-style-type: none"> - antakse õigeaegselt ning selle sisu on hoolikalt kontrollitud - tõmbab tähelepanu - annab selgeid juhiseid kahjude minimeerimiseks - teatab, kust saab lisainfot - julgustab inimesi teavitama neid, kelleni ohuteade ei ole veel jõudnud. <p><i>Selgitus: Ohuteade peab olema tähelepanuväärne ja sisaldama selgesti sõnastatud häiret. Inimesed peaksid suutma antud juhiste põhjal ka</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar</p>

<p>2.3. Uudismeedia teavitamine</p>	<p><i>tegutsema. Sõnum peab olema lühike ja kordama olulisi juhendeid kordama, viidates nt ajale ja kohale. Juhiseid tuleks anda pigem selle kohta, mida inimesed peaksid tegema, mitte selle kohta, mida nad teha ei tohiks (välja arvatud juhud, mil vale tegutsemine võib inimeste elusid ohustada). Oluline on viidata ka lisainfole, nt veebilehele. Sotsiaalvõrgustikud on efektiivne infoallikas, inimesi tuleks julgustada suhtlema oma naabrite ja sugulastega. Mõningate rühmade, nt välismaalaste jaoks, võib sotsiaalvõrgustik olla olulisim infoallikas.</i></p> <p>2.2.2. Ohuteate efektiivsust on kontrollitud. <i>Selgitus: On oluline uurida, kas sõnum on jõudnud kõigi sihtgruppideni, kas kodanike infovajadused on täidetud, juhised mõistetavad ja järgitavad, so inimesed suudavad evakueeruda, leida turvapaiku ja vajalikku varustust. Olukorras, kus hoiatusperiood on piisavalt pikk (nt ettenähtav evakueerumine üleujutuse alalt), võib seda jälgida nii sündmuskohal kui sotsiaal- ja tavameedias. Kui hoiatusperiood on lühike, tuleks kontrollida, kuidas ohuteate teksti juhiseid järgitakse. Reaktsioonide jälgimine on oluline järgnevate sõnumite suunamiseks.</i></p> <p>2.3.1. Meediasse saadetakse ohuteade - edastatakse uudismeediale võimalikult kiiresti - annab selget infot ja käitumisjuhiseid - annab avatud maneeris selget taustainfot ohuteate kohta. <i>Selgitus: Otse avalikkusele ja meediale antav sõnum peavad sisaldama sama informatsiooni, kõik antavad juhised peavad olema selged. Olulist teavet aja ja koha kohta tuleb korrata, samuti seda, kuidas on võimalik saada täiendavat infot. Meediale edastatava sõnumi sisu peab kodanikke julgustama ja aitama ära hoida edasisi kahjustusi. Taustainfo juhtumi kohta peab olema läbipaistev. See annab märku, et reageerivad organisatsioonid</i></p>	<p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar</p> <p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar</p>
-------------------------------------	---	---

	<p><i>on usaldusväärsed oma motiividest ja tegevusest kõneldes ning teadlikud oma vastutusest.</i></p> <p>2.3.2. Meediakajastust jälgitakse ja analüüsitakse. Selgitus: Monitooring on oluline, et leida võimalikke väärtõlgendusi meedias ning korrigeerida need päästeorganisatsioonide oma infokanalite kaudu, samuti nägemaks, milliseid avalikkuse gruppide vajadusi uudistes kirjeldatakse.</p>	<p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar</p>
2.4. Teabevahetus ja koordinatsioon organisatsioonis ja reageerimisvõrgustikes	<p>2.4.1. Organisatsioonis ja reageerimisvõrgustikus jagatakse aktiivselt ohuteateid ja esmast infot oma oftanisatsiooni tegevuse kohta. Reageerimisvõrgustiku liikmetega peetakse nõu ohuteadete sõnastamise üle. Selgitus: Hoiatusfaasis on oluline käivitada võrgustiku töö ja lülitada tavaliselt tööriitmilt ümber. Selle tulemusena on hoiatussõnumid erinevatelt reagerimisvõrgustiku liikmetelt pidevad ja ühtsed. Vastandlikud sõnumid tekitavad avalikkuses segadust, takistavad päästeoperatsioone ning vähendavad usaldust päästeorganisatsioonide vastu.</p>	<p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar</p>
Faas 3: Kriisile reageerimine		
3.1. Edasiste kahjustuste vältimine	<p>3.1.1. Juhised antakse selgelt, lisades juurde, kust on võimalik saada täiendavat teavet. Selgitus: Juhised tuleb anda nii selgelt kui võimalik. Need peaksid olema lühikesed, kordama olulisi käitumisjuhendeid. Juhised tuleb anda lahus taustainfost ja emotsionaalsetest sõnumitest.</p> <p>3.1.2. Avalikkusele suunatud sõnumit värskendatakse pidevalt. Selgitus: Kõigis kanalites, sh veebilehel ja kõnekeskuses peab olema täpne ja värsk informatsioon.</p>	<p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar</p> <p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar</p>

3.2. Situatsiooni selgitamine, avalikkuse gruppide toimetuleku toetamine	<p>3.1.3 Kõigil avalikkuse gruppidel, sh eriti haavatavatel gruppidel, on ligipääs informatsioonile. Selgitus: Erinevatele avalikkuse rühmadele tuleb mõelda suhtluskanaleid valides. Ennustada tuleks ka seda, millistes gruppides võib tekkida eriti suur stress või viha.</p>	1	2	3	4	5	0	Kommentaar
	<p>3.1.4. Kodanikke julgustatakse oma sotsiaalseid võrgustikke kasutama. Selgitus: Isiklikud võrgustikud on väga efektiivne infokanal, mille kaudu edastada organisatsiooni kriisiteateid. Inimesed, kes ei saa kasutada ametlikke infokanaleid, võivad info kätte saada isiklike võrgustike, pere ja sõprade kaudu.</p>	1	2	3	4	5	0	Kommentaar
	<p>3.2.1. Kriisist ja selle asjaoludest kogutakse täiendavat infot. Selgitus: Vastavalt kriisi kulule täiendatakse avaldatavat sõnumit, andes lisateavet olukorra, selle tõsiduse, kestvuse ja tagajärgede kohta.</p>	1	2	3	4	5	0	Kommentaar
	<p>3.2.2. Kõneisikud väljendavad empaatiat kriisist puudutatud avalikkuse gruppide suhtes. Selgitus: Empaatiat aitab toime tulla ebakindluse ja määramatusena ning toetab psühholoogilist toibumist.</p>	1	2	3	4	5	0	Kommentaar
	<p>3.2.3. Kriisist otseselt puudutatud isikute informeerimine ja toetamine on erilise tähelepanu all. Selgitus: Tuleb määrata kontaktisik, kelle ülesanne on tegelda kannatanute ning nende perekondadega. Kui vaja, tuleb osutada professionaalset abi ja traumajärgset tuge. See puudutab ka töötajaid, kes on otseselt seotud kriisi reguleerimisega, kaitsmaks neid meedia tähelepanu eest ja toetamaks neid õnnetuspaiga külastamisel.</p>	1	2	3	4	5	0	Kommentaar

<p>3.3. Avalikkuse eri gruppide vajaduste ja arusaamade jälgimine</p>	<p>3.3.1. Avalikkuse eri gruppide vajadusi ja arvamusi jälgitakse ja analüüsitakse, sh sotsiaalmeedia kaudu. Selgitus: Jälgida tuleb näiteks kõnekeskusele esitatavaid küsimusi, sotsiaalmeedias esile kerkvaid teemasid, kiiruuringute tulemusi jms. Eritähelepanu tuleb pöörata võõrkeelsetele ja eriti haavatavatele gruppidele (eakad, invaliidid).</p> <p>3.3.2. Eraldi tegeldakse küsimuste ja väärtõlgendustega. Selgitus: Kui monitooringu käigus tulevad ilmsiks küsimused või väärtõlgendused, tuleb neile vastata avalike kanalite või meediakontaktide kaudu. Ebatõestele kuulujutudele tuleb vastata, sh sotsiaalmeediat kasutades.</p>	<p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar</p>
<p>3.4. Otsene kommunikatsioon</p>	<p>3.4.1. Erinevate avalikkuse gruppidega suhtlemiseks kasutatakse otseseid kommunikatsioonikanaleid, sh vähemalt veebilehekülge ja kõnekeskust. Selgitus: Informatsioonikeskus tuleb käivitada kohe, kui kriis puhkeb. Kommunikatsioon peab olema kahesuunaline: lisaks teadete edastamisele peab inimestel olema võimalus infot ka ise otsida. Vähemalt veebilehekülge ja kõnekeskus peaksid avalikkuse küsimustele vastuseid pakkuma. Silmast silma kohtumised ning suhtlemine vahendajate kaudu (nt vähemusgruppide esindajad) tuleks samuti läbi kaaluda. Sõltuvalt situatsioonile tuleks kasutada nii kirjutavat kui audiovisuaalset meediat ning ka sotsiaalvõrgustikke.</p>	<p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar</p>
<p>3.5. Kõneisikute valik ja ajakirjandusele suunatud teenused</p>	<p>3.5.4. Olemas on piisava koolitusega meeskond, kes tegeleb pressiküsimustega ööpäevaringselt. Selgitus: Kriisi ajal on ööpäevaringselt töötav pressikeskus vajalik, et pressiesindajaid uutest arengutest kiiresti reageerida. Meediaga tegelevad inimesed peaksid selleks suutelised olema. Ka õnnetuskohal peaks olema piisava ettevalmistusega inimesi. Kuriteo puhul tuleb järgida</p>	<p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar</p>

	uurimisorganite näpunäiteid ning kui vaja, neid ka pressile selgitada. Piisav info päästetööde kohta on vajalik ebasoovitavate järelmõjude (nt kuriteo kopeerimine) vältimiseks.	
3.6. Organisatsioonisisene ja reageerimivõrgustikku haarav koostöö	<p>3.5.5. Sündmuskoha lähedal meediat teavitades tuleb kaitsta ohvreid ja nende peresid pressi soovimatu tähelepanu eest. Selgitus: Sündmuskohale saabunud ajakirjanikud soovivad sada infot ning leida sobilikke kohti filmimiseks ja pildistamiseks. Neile tuleb anda juhiseid (koostöös politseiga), kuhu ajakirjanikud on oodatud ja kuhu mitte. Ajakirjanikel peab võimaldama tööd teha nii, et selle käigus ei rikutaks ohvrite ja nende perede privaatsust ning päästetöid või uurimisprotseduure ei häiritaks.</p>	1 2 3 4 5 0 Kommentaar
	<p>3.5.6. Meediakajastust jälgitakse ja analüüsitakse. Selgitus: Kogu meediakajastust tuleb jälgida, et leida ja parandada võimalikud väärtõlgendused; jälgimine aitab tajuda erinevate gruppide vajadusi.</p>	1 2 3 4 5 0 Kommentaar
	<p>3.6.1. Organisatsiooni sees vahetatakse informatsiooni aktiivselt, sh ühelt vahetuselt teisele. Selgitus: Kõik kriisile reageerivad töötajad peavad olema informeeritud. Kui töötatakse vahetustega, tuleb järgmistele tööletulijatele teada anda mitte üksnes tehtud otsused, vaid ka nende motiivid ning otsused selle kohta, kuidas informatsiooni jagatakse. Kõik ajakirjanduse esindajatega olnud kontaktid tuleb dokumenteerida.</p>	1 2 3 4 5 0 Kommentaar
	<p>3.6.2. Reageerimisvõrgustik suhtleb omavahel aktiivselt, arutades ka selle üle, kuidas täita teavitusülesandeid. Selgitus: On väga oluline, et kõik reageerimisvõrgustiku liikmed oleksid teadlikud üksteise tegevusest ning võiksid teha informeeritud otsuseid avalikkuse ja meedia teavitamise osas.</p>	1 2 3 4 5 0 Kommentaar

	<p>3.6.3. Reageerimisvõrgustik koordineerib oma teavitustööd. Selgitus: Kommunikatsioonimudel organisatsiooni sees ja reageerimisvõrgustiku teiste liikmetega peab olema selge. Koordineerimine aitab tagada püsiva kommunikatsiooni. Kui organisatsioonid järgivad teavitustöös sarnaseid põhimõtteid, väheneb vääritimõistmiste oht ning ressursse kasutatakse tasakaalustatult. Kui reageerimisvõrgustiku sees ilmnevad koostööprobleemid, tuleb need lahendada.</p>	<p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar</p>
Faas 4: Taastamistööd		
4.1. Taastamisjuhised	<p>4.1.1. Elanikkonnale antakse selgeid juhiseid, kuidas oma elu, kodusid ja omandit kaitsta. Selgitus: Pärast esmast sekkumist on kriiskommunikatsioonis oluline aidata inimestel taastada kontrolli oma elude üle, sh selgitada, mida nad võiksid enda ja oma perede heaks teha.</p> <p>4.1.2. Inimesi innustatakse kaasa lööma ühistes koordineeritud taastamistöodes, andes selleks selgeid juhiseid. Selgitus: Taastamiseks on vaja ühist pingutust ning ehkki paljud inimesed soovivad kaasa aidata, ei tea nad, kuidas seda teha. Kui kool või asutus on ootamatust sündmusest puudutatud, tuleb tavapärase elurütm taastada. See eeldab sageli ka kogukondlikku koostööd. Kaasalõjaid on oluline motiveerida ja toetada, kaasates sellesse protsessi ka kohaliku omavalitsuse.</p>	<p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar</p> <p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar</p>
4.2. Paranev avalik arusaamine taastamistöödest ja võimalikest riskidest	<p>4.2.1. Taastamistöde ja võimaliku püsiva ohu kohta antakse täpset ja läbipaistvat teavet. Selgitus: Kriisi hilisemas faasis ootavad inimesed täpset ja ausat informatsiooni, mis aitaks neil mõista kriisi tagajärgi, taastamistegevust ning püsivaid riske, sh järgmiste õnnetuste võimalikkust.</p>	<p>1 2 3 4 5 0 Kommentaar</p>

	<p>4.2.2. Kriisi ja selle tagajärgede kohta antakse piisavalt teavet ning julgustatakse osalema taastamisplaanide koostamisel. Selgitus: Kodanikud, kogukonnad ja organisatsioonid peaksid mõistma taastamistöödega seotud võimalusi ning neid tuleks kaasata otsustusprotsessidesse.</p>	1 2 3 4 5 0 Kommentaar
	<p>4.2.3. Informatsiooni ja toetust antakse neile, kes seda vajavad, nii kaua kui tarvis. Selgitus: Toetus, sh professionaalne ohvriabi kannatanutele ja peredele peab jätkuma seni, kuni selle järele on vajadust; see hõlmab vajaduse korral ka mälestusürituse korraldamist organisatsioonis.</p>	1 2 3 4 5 0 Kommentaar
4.3. Avalikkuse vajaduste ja arusaamade pidev monitoring	<p>4.3.1. Erinevate gruppide teabevajadusi jälgitakse ja analüüsitakse. Selgitus: Ka selles faasis tuleb arvestada inimeste vajadustega. Nüüd on tähelepanu keskmes taastamistööd ning avalikkuse kaasamine nendesse. Jälgida tuleb niihästi traditsioonilist kui sotsiaalmeediat.</p>	1 2 3 4 5 0 Kommentaar
4.4. Püsivad meediasuhted	<p>4.4.1. Meediaväljaandeid innustatakse teada andma taastamistööde kulust. Selgitus: Ehkki taastamistööde uudisväärtus ei ole väga kõrge, tasub neid siiski kajastada, kuna see innustab ja motiveerib osalejaid.</p>	1 2 3 4 5 0 Kommentaar
	<p>4.4.2. Kriisis kannatanute suhtes osutatakse jätkuvat empaatiat. Selgitus: Kõneisikud väljendavad jätkuvalt oma kaastunnet kõigi suhtes, kes on õnnetuse läbi kannatanud, et toetada nende psühholoogilist taastumist. See annab signaali, et kannatanuid ei unustata.</p>	1 2 3 4 5 0 Kommentaar
	<p>4.4.3. Organisatsioon selgitab oma rolli ja vastutust taastamistöodes. Selgitus: Organisatsioon mõistab oma vastutust ja annab sellest teada. Kriitika võib tabada niihästi organisatsiooni, mis on kriisi eest vastutav, kui</p>	1 2 3 4 5 0 Kommentaar

	<p>ka reageerimisvõrgustiku teisi liikmeid.</p> <p>4.4.4. Taastamistööde meediakajastust jälgitakse ja vajaduse korral korrigeeritakse tekkinud vigu. Selgitus: Organisatsiooni oma infokanalite jälgimine aitab parandada võimalikke väärtõlgendusi; meediamonitooring aitab tajuda avalikkuse gruppide vajadusi kriisi selles faasis.</p>	<p>1 2 3 4 5 0</p> <p>Kommentaar</p>
4.5. Organisatsiooni- ja võrgustikusisese koostöö koordineerimine	<p>4.5.1. Organisatsioonis ja reageerimisvõrgustikus korraldatakse teabevahetust ja koordineeritakse tegevust viisil, mis stimuleerib taastamistöid. Selgitus: Taastamistöödest teavitamine peab olema süsteemne. Ehkki reageerimisvõrgustiku esmane ülesanne on tulla toime akuutse kriisiga, annab taastamistööde jälgimine kogemuse, et tehtud pingutused on olnud mõtestatud ning vajalikud. Koordineeritud kommunikatsioon aitab säilitada avalikkuse toetuse.</p>	<p>1 2 3 4 5 0</p> <p>Kommentaar</p>
	<p>4.5.2. Organisatsiooni ja teiste reageerimisvõrgustiku osapoolte vahel toimuvat infovahetust analüüsitakse ja parandatakse, kui selleks ilmneb vajadus. Selgitus: Vajadusel tuleb koostöövõrgustiku kommunikatsiooni parandada.</p>	<p>1 2 3 4 5 0</p> <p>Kommentaar</p>
Faas 5: Hindamine		
5.1. Toetav refleksioon	<p>5.1.1. Avalikkuse teadlikkus juhtunust paraneb ning valmisolek tulevikus aset leidvateks kriisiolukordadeks kasvab. Selgitus: Ehkki sündmusest haaratud inimgrupid soovivad unustada hiljutised raskused, on oluline juhtunut analüüsida ning sellest õppida.</p>	<p>1 2 3 4 5 0</p> <p>Kommentaar</p>

5.2. Hindamine ja järelused tulevikuks	<p>5.2.1. Julgustatakse avalikku dialoogi kriisisituatsiooni põhjuste ja tagajärgede üle, et vältida samalaadseid olukordi tulevikus. Selgitus: Ühiskond peab ka tulevikus kriisidega toime tulema ning seetõttu on oluline diskuteerida niihästi kriisi põhjuste kui päästetegevuse üle.</p>	1 2 3 4 5 0 Kommentaar
	<p>5.2.2. Meediasuhteid hinnatakse kogu protsessi vältel ning parandatakse leitud puudujäägid. Selgitus: Kui meediaorganisatsioonidega suhtlemises on ilmnenud raskusi, tuleb omavahelist kommunikatsiooni parandada. Saadud tagasisidet arvestatakse, nagu ka tooni, mida meedia sündmust kajastades on kasutanud.</p>	1 2 3 4 5 0 Kommentaar
5.3. Hindamise ja õppimise soodustamine organisatsioonis ja reageerimisvõrgustikus	<p>5.3.1. Iga organisatsioon annab hinnangu niihästi enda kui teiste reageerimisvõrgustiku liikmete kommunikatsioonitegevusele. Õppetunnid dokumenteeritakse ja võetakse arvesse. Selgitus: Kommunikatsiooni analüüsi on vaja nii organisatsiooni kui võrgustiku tasandil. Puudujääke tuleb tõlgendada kui võimalusi tulevaseks arenguks.</p>	1 2 3 4 5 0 Kommentaar
	<p>5.3.2. Analüüsi põhjal määratletakse vajadus reageerimisvõrgustiku edasiseks koostööks. Selgitus: Võrgustiku arenguks tehakse konkreetseid ettepanekuid, pidades silmas kriisi arengu erinevaid faase. Vajaduse korral kavandatakse õppused ja koostööharjutused.</p>	1 2 3 4 5 0 Kommentaar