

11.5.2020

SOSIAALISEN MEDIAN PELISÄÄNNÖT

1. YLEISTÄ

Tämä ohje määrittelee Suomen Punaisen Ristin pelisäännöt sosiaalisessa mediassa (some) toimimiseen.

Sosiaalisen median palvelut tarjoavat kanavan esimerkiksi viestintään, verkostoitumiseen, palautteisiin vastaamiseen, osaamisen kehittämiseen ja vaikuttamiseen. Sosiaalinen media on parhaita tapoja kuunnella ja käydä keskustelua erilaisten sidosryhmien kanssa. Se on myös tärkeä organisaatio- ja henkilöbrändin rakentamisen kanava.

Punainen Risti kannustaa työntekijöitään jakamaan ja etsimään tietoa, verkostoitumaan sekä tuomaan esille asiantuntemustaan sosiaalisessa mediassa.

Osallistu omalla persoonallisella tyylilläsi ja ole oma itsesi, mutta toimi vastuullisesti ja ammattimaisesti. Sosiaalisen median käyttöön työaikana suhtaudutaan myönteisesti, jos käyttö tukee esim. ammattimaista verkostoitumista, osaamisen kehittämistä, omaa työtehtävää tai järjestölle tärkeän tiedon hankkimista tai jakamista.

2. TIEDON JAKAMINEN SOSIAALISESSA MEDIASSA

Yleisohje: käytä maalaisjärkeä. Työstään innostunut ja siitä ylpeä Punaisen Ristin työntekijä on arvokas voimavara myös sosiaalisessa mediassa. Päätä itse, kuinka avoimesti ja paljon haluat kertoa omaan työhösi liittyvistä asioista.

Voit jakaa Punaisen Ristin tuottamia sisältöjä, kuten Facebook-, Instagram- ja LinkedIn-julkaisuja sekä twiittejä ja auttaa viestien leviämistä merkittävästi verkostojesi avulla. Myös sisällöistä ”tykkääminen” ja kommentoiminen on arvokasta! Samalla edistät myönteistä kuvaa järjestöstä organisaationa ja työnantajana.

Voit mielellään viestiä Punaisen Ristin ajankohtaisista aiheista, kuten kampanjoista, ja tuoda samalla esille omaa asiantuntijuuttasi.

Auttamis- katastrofi- tai mainekriisi tilanteissa – ns. tehostetun viestinnän tilanteissa – viestinnän tarve ja tilaus kasvaa usein merkittävästi. Mikäli viestintä koskee Punaisen Ristin toimintaa ja roolia auttamistilanteessa tai mainekriisissä, toivomme erityistä tarkkuutta myös työntekijöiden someviestinnältä. Voit viestiä oman asiantuntijuutesi ja arviosi mukaan, mutta muista, että tällaisissa tilanteissa viestinnälle on nimetty vastuuhenkilöt. Ilman erityistä ohjeistusta tällaisissa tilanteissa työntekijät viestivät vain asioita, joita Punainen Risti on jo julkaissut virallisilla kanavillaan. Avustustilanteissa Punaisen Ristin viestit tavoittavat usein suoraan avunsaajat ja Punaisen Ristin toiminta saa suuren näkyvyyden. Siksi on erityisen tärkeää, että viestit julkaistaan tilanteen operatiivisesta johtamisesta vastaavan henkilön ja viestinnän suunnittelemalla tavalla Jos



11.5.2020

olet epävarma Punaisen Ristin viestintälinjasta kriisitilanteessa, ota yhteyttä keskustustoimiston viestintäyksikköön.

Suomen Punaisen Ristin kansainvälisissä tehtävissä toimivat avustustyöntekijät saavat erillistä koulutusta ja ohjeistusta viestintään komennuksille lähtiessään.

Salassapitovelvollisuus ja suojeluperiaate velvoittavat kaikkia työntekijöitä. Punaisen Ristin tai sen yhteistyökumppaneiden sisäisiä, vielä julkaisemattomia tai luottamuksellisia tietoja ei saa levittää ulkopuolisille missään kanavissa. Avunsaajiin, vapaaehtoiisiin, työntekijöihin tai muihin henkilötietoihin liittyvistä asioista ei saa keskustella sosiaalisessa mediassa, ei edes ympäristöissä, joihin on rajattu pääsy.

Suuri osa sosiaalisen median sisällöstä on positiivista, asiallista ja iloista. Punaisen Ristin seitsemän periaatetta, eli inhimillisuus, tasapuolisuus, puolueettomuus, riippumattomuus, vapaaehtoisuus, yleismaailmallisuus ja ykseys auttavat tekemään oikeita ratkaisuja myös omassa sosiaalisen median käytössä. Toiminnalliset arvomme, palvelualttius, aikaansaavuus ja yhteistyökyky toimivat niinikään ohjeina myös somessa. Ilmaise vain sellaisia asioita, joita voisit tuoda esiin myös muussa julkisessa keskustelussa. Sosiaalisessa mediassa käyttäjän varomattomat toimenpiteet voivat nopeasti levitä laajalle ja johtaa ikäviin seurauksiin, esimerkiksi organisaation sisäisten tietojen vuotamiseen, henkilökohtaisen mielipiteen esittämiseen organisaation virallisena kannanottona, haittaohjelman leviämiseen jne.

Jos Punainen Risti näkyy työpaikkana sosiaalisen median profiilissasi, kiinnitä erityistä huomiota viestimiseesi kyseisessä kanavassa. Etenkin keskustellessasi järjestöön liittyvistä asioista esiinnyt tällöin järjestön edustajana, vaikka tämä tapahtuisi epävirallisessa kanavassa.

Vaikka keskusteluympäristö olisi suljettu tai käyttäjätili yksityinen, ei sielläkään tule julkaista mitään sellaista, josta voi olla haittaa Punaiselle Ristille. Kaikesta jää jälki, ja harkitsemattomat kirjoitukset saattavat tulla vastaan myöhemmin.

Arvosta kollegoitasi, vapaaehtoisia ja avunsaajia kaikissa yhteyksissä.

Kunnioita myös muiden ihmisten suhtautumista sosiaaliseen mediaan. Ennen kuvan julkaisua pyydä jokaiselta kuvassa olevalta lupa julkaisuun.

3. TIETOTURVA SOSIAALISESSA MEDIASSA

- Tarkista palveluiden yksityisyys- ja tietoturva-asetukset. Yleensä asetukset kannattaa säätää oletusasetuksia tiukemmiksi.
- Tutustu huolellisesti palveluiden käyttö- ja sopimusehtoihin.

11.5.2020

- Älä käytä sosiaalisen median palveluissa käyttäjätunnuksena Punaisen Ristin sähköpostiosoitetta tai samoja salasanoja kuin Punaisen Ristin tietojärjestelmiin kirjauduttaessa. Käytä turvallisia ja vahvoja salasanoja ja eri sanoja eri palveluissa.
- Mikäli somepalvelussa on käytössä kaksivaiheinen tunnistus, se kannattaa ottaa käyttöön.
- Varo antamasta liian henkilökohtaista tai yksityiskohtaista tietoa itsestäsi. Huomaa, että palvelun tarjoaja voi hyödyntää profiiliisi syöttämiäsi tietoja laajasti.
- Varo haittaohjelmia ja kolmannen osapuolen sovelluksia. Ole varuillaan esimerkiksi hämäräperäisten linkkien ja lyhennettyjen url-osoitteiden kanssa. Jos tarjous kuulostaa liian hyvältä ollakseen totta, se todennäköisesti on sitä.
- Jos epäilet, että olet joutunut huijatuksi tai muun hyökkäyksen kohteeksi, ole pikimmiten yhteydessä IT-yksikköön ja esihenkilöösi.
- Ole erityisen huolellinen salassa pidettävän tiedon suhteen.
- Mikäli käytät sosiaalista mediaa työlaitteillasi, huolehdi omalta osaltasi, että toimit IT-yksikön antamien tietoturvaohjeiden mukaisesti.

4. PUNAISEN RISTIN OMAT SOSIAALISEN MEDIAN KANAVAT

Keskustoimiston viestinnän sisällöt -yksikkö vastaa Punaisen Ristin valtakunnallisista sosiaalisen median kanavista. Yksikkö vaikuttaa maineen hallintaan liittyviin riskeihin toimimalla itse aktiivisesti sosiaalisessa mediassa, tarjoamalla oikeaa informaatiota ja kommentoimalla ja korjaamalla vääriä tietoja.

5. ONGELMATILANTEET

Voit kohdata sosiaalisessa mediassa epäasiallista kirjoittelua, vihapuhetta tai väärää tietoa Punaisesta Rististä. Viestinnän sisällöt -yksikkö seuraa julkisia keskusteluja jatkuvasti, ja oikaisee tietoja tilanne- ja tapauskohtaisen harkinnan mukaan.

Mikäli itse joudut ongelmalliseen keskustelutilanteeseen, sinun ei tarvitse vastata heti – jos lainkaan. Ole ystävällinen ja asiallinen riippumatta toisen osapuolen viestintätäytylistä. Ongelmatilanteissa voit myös pyytää tukea keskustoimiston viestinnän sisällöt -yksiköltä.

Punainen Risti ei hyväksy henkilöstöön ja vapaaehtoiinsa kohdistuvaa kiusaamista tai uhkailua ja ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin, mikäli sitä esiintyy. Mikäli koet joutuneesi työroolissasi kiusaamisen, häirinnän tai uhkailun kohteeksi sosiaalisessa mediassa, käänny esihenkilösi ja keskustoimiston viestintäyksikön puoleen. Lisätietoa somen ongelmatilanteista löydät intrasta, viestinnän ohjeista.

Jos työtehtäviisi kuuluu ylläpito- tai asiakaspalveluvastuu sosiaalisen median palvelusta, varmistathan, että olet selvillä, millaisia pelisääntöjä Punaisessa Ristissä on sovittu palvelun sisältöön ja ylläpitoon liittyen. Viestinnän sisällöt -yksikkö antaa mielellään vinkkejä ja ohjeita sosiaalisessa mediassa viestimiseen.