

**ITÄ-SUOMEN YLIOPISTON YLIOPPILASKUNTA  
(ISYY)  
VIESTINTÄOHJEISTUS**

2017

(ISYY:n hallituksen hyväksymä 26.4.2017)

## Sisällys

### 1. Yleistä

Viestintäohjeistus

Vastuut

### 2. Viestinnän kohderyhmät

Sisäinen viestintä

Ulkoinen viestintä

Englanninkielinen viestintä

### 3. Tiedotuskanavat

Sähköposti

Verkkosivut

Uutiskirje

Sosiaalinen media

Ilmoitustaulu

Ainejärjestöt

Kerhot

### 4. ISYY:n viestintäkäytäntöjä

Lausunnot, kannanotot ja julkinen keskustelu

Kokouskutsut

Edustajiston kokous

Hallituksen kokous

Kampusvaliokunnan kokous

Jaoston kokous

Henkilökuntakokous

Tapahtumatiedotus

### 5. Mediatyhteydet

#### Liitteet

Liite 1: Sosiaalisen median ohjeistus

Liite 2: Kriisiviestintäohjeistus

# 1. Yleistä

## Viestintäohjeistus

Itä-Suomen yliopiston ylioppilaskunnan (ISYY) viestintäohjeistus kuvaa ISYY:n viestintäkäytäntöjä ja toimintaperiaatteita. Se toimii ohjenuorana ylioppilaskunnan eri toimijoille viestinnän toteuttamisessa.

ISYY:n jäsen- ja yhdistysviestinnän, organisaatioviestinnän sekä media- ja sidosryhmäviestinnän periaatteita ja toimintatapoja ohjaa myös Itä-Suomen yliopiston ylioppilaskunnan viestintästrategia. Tässä viestintäohjeistuksessa kuvatut käytännöt noudattavat viestintästrategian periaatteita.

## Vastuut

Itä-Suomen yliopiston ylioppilaskunnan (ISYY) viestintää hoitavat ylioppilaskunnan hallituksen jäsenet ja työntekijät sekä edustajiston puheenjohtaja, jokainen oman sektorinsa osalta. Myös muut luottamushenkilöt huolehtivat osaltaan ylioppilaskunnan viestinnästä ja sen toimivuudesta.

Päävastuun päivittäisestä ylioppilaskunnan virallisten tiedotuskanavien kautta tapahtuvasta jäsenistölle suuntautuvasta viestinnästä kantaa ylioppilaskunnan tiedotussihteeri sekä osittain myös vapaa-ajansihteeri. Muut ylioppilaskunnan työntekijät vastaavat omalle sektorilleen kuuluvasta viestinnästä.

Kaikki ylioppilaskunnan työntekijät ja luottamushenkilöt huolehtivat ja vastaavat osaltaan ylioppilaskunnan viestinnän toimivuudesta. He myös informoivat ylioppilaskunnan tiedotussihteeriä ja hallituksen tiedotusvastaavaa yleisistä tiedotusta vaativista asioista sekä suunnittelevat ja tuottavat materiaalia suomeksi ja englanniksi tiedotusta ja viestintää varten. Isoista kampanjoista kannattaa tehdä oma viestintäsuunnitelma (Löytyy ISYY:n verkkosivuilta Dokumentit -> ISYY:n ohjeistukset -> Viestintäsuunnitelma-pohja).

## 2. Viestinnän kohderyhmät

**Sisäinen viestintä:**

Jäsenistö  
Edustajisto  
Hallitus  
Henkilökunta  
Kampusvaliokunnat  
Jaostot  
Ainejärjestöt  
Kerhot  
Kampusjärjestöt  
Hallinnon opiskelijaedustajat

### **Ulkoinen viestintä:**

Yliopisto  
Opiskelijapalveluihin liittyvät sidosryhmät (esim. YTHS, opiskelija-asuntosäätiöt, Kela, Nyyti ry)  
Suomen ylioppilaskuntien liitto, muut ylioppilaskunnat  
Kampuskaupunkien muut opiskelijajärjestöt  
Päättäjät (paikalliset ja kansalliset, poliittiset)  
Yhteistyökumppanit (kampuskohtaiset, yhteiset)  
Media

### **Englanninkielinen viestintä**

ISYY pyrkii tiedottamaan asioistaan mahdollisimman kattavasti myös englanniksi. Mikäli tiedotettavat asiat koskevat myös kv-opiskelijoita, niistä tiedotetaan myös englanniksi. Mikäli tiedotettavat asiat eivät (suoraan) koske kv-opiskelijoita, niistä pyritään tiedottamaan ainakin lyhyesti englanniksi. Henkilö, joka tuottaa suomenkielisen viestin aiheesta, tuottaa myös englanninkielisen viestin. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että esimerkiksi edunvalvontasihteerit tai kopo- ja sopo-vastaavat tuottavat englanninkielistä materiaalia edunvalvontasektorille liittyvistä asioista silloin, kun niistä täytyy viestiä ja tiedottaa myös kv-opiskelijoille. ISYY:n hallitus ja edustajisto tuottavat englanninkielistä materiaalia silloin, kun näihin elimiin liittyvistä asioista tulee viestiä ja tiedottaa kv-opiskelijoille ja esimerkiksi keskusvaalilautakunta tuottaa englanninkielistä materiaalia edustajistovaaleista, mikäli niistä halutaan tiedottaa kv-opiskelijoille.

Myös ylioppilaskunnan kansainvälisten asioiden sihteerit Joensuun ja Kuopion kampuksilla sekä tiedotussihteerit osallistuvat osaltaan englanninkielisen viestinnän tuottamiseen. He myös pääasiassa välittävät viestittävän materiaalin kv-opiskelijoiden tietoon.

### **3. Tiedotuskanavat**

#### **Sähköposti**

Ylioppilaskunnalla on sekä avoimia että suljettuja sähköpostilistoja.

Avoimille sähköpostilistoille voi liittyä kuka tahansa, mutta niiden käyttö on rajatumpaa. Avoimia listoja käytetään joukkotiedotukseen, joten niiden käyttöä tulee harkita, ja tiedottamista suunnittelevan tulee tarvittaessa kysyä ohjeita ylioppilaskunnan sihteereiltä. Suljetut listat on tarkoitettu pienemmän joukon monensuuntaiseen viestittelyyn. Listoilla pyritään välttämään päällekkäisyyksiä.

Yksityinen viestittely ja monipolviset keskustelut tukkivat sähköpostit. Tarkkaa seulaa toivotaan etenkin järjestöjen ja jaostojen puheenjohtajilta. Henkilökohtaisten viestien ja asiattomien keskustelujen karsiminen antaa listoille mahdollisuuden toimia tehokkaina tiedonvälitysväylinä. Henkilökohtaiset viestit tulee lähettää henkilökohtaiseen osoitteeseen.

Jos viesti välitetään monelle toisensa tuntevalle taholle, viestin alkuun on hyvä kirjoittaa JAKELU: (nimet kenelle viesti on lähetetty). Näin vastaanottaja voi päätellä, kannattaako viestiä välittää vielä jollekin muulle taholle.

#### *Isyy-info-listat*

Isyy-info.joensuu-, isyy-info.kuopio- ja isyy-info.savonlinna -sähköpostilistat ovat kampuskohtaisia kaikille avoimia tiedotuslistoja. Listojen kautta tiedotetaan pääasiallisesti ylioppilaskunnan ja Itä-Suomen yliopiston tärkeistä opiskelijoita koskevista asioista. Listojen kautta voidaan tiedottaa myös ylioppilaskunnan sidosryhmiin (esim. YTHS, SYL) ja yhteistyökumppaneihin liittyvistä tärkeistä asioista tai tapahtumista.

Listojen kautta viestittäessä pyritään mahdollisimman lyhyeen ja tiiviiseen viestintään. Listoille ei myöskään lähetetä liitetiedostollisia viestejä, vaan niihin laitetaan esim. linkki

ISYY:n verkkosivuille tai muulle sivustolle. Mikäli listojen kautta tiedotettavat asiat koskettavat myös kv-opiskelijoita, viestin sisältö pyritään kääntämään lyhyesti englanniksi.

Tiedotussihteeri ja tarvittaessa vapaa-ajan sihteeri huolehtivat pääasiallisesti info-listojen kautta tapahtuvasta viestinnästä. He vastaavat myös listojen ylläpidosta.

#### *ESN KISA:n ja ESN Joensuun sähköpostilistat*

ESN KISA:lla sekä ESN Joensuulla on omat sähköpostilistansa, joihin lähetetään Monday Mailit. Kv-sihteerit huolehtivat listoista ja Monday Mailin lähettämisestä.

#### *Jaostojen sähköpostilistat*

Jaostojen sähköpostilistoille postitetaan tiedotteita ko. jaoston asioista, kuten kokouskutsut, pöytäkirjat ja jaostojen vastaavien tiedotteita. Sähköpostilistoja voidaan käyttää myös jaostotoimijoiden väliseen keskusteluun.

#### *Ainejärjestöjen listat*

Ainejärjestöjen puheenjohtajille ja muille vastuuhenkilöille lähetetään sähköpostia listan kautta silloin, kun asia koskee heitä henkilökohtaisesti tai on erityisen tärkeää yhteistyön kannalta. Ainejärjestöjen puheenjohtajaa voidaan pyytää välittämään tiedot jäsenilleen.

#### *Edustajiston lista*

Edustajistolista on suljettu lista, jolla edustajiston jäsenet voivat käydä edustajiston kokousta valmistelevaa keskustelua. Listalle hyväksytään vain edustajiston jäsenet, varajäsenet, hallitus ja pääsihteeri.

### **Verkkosivut**

Verkkosivut ([www.isyy.fi](http://www.isyy.fi)) ovat ISYY:n virallinen ilmoitustaulu. Verkkosivujen etusivulle lisätään tärkeät uutiset ja tiedotteet. Etusivulla on myös tapahtumakalenteri, jonne voidaan lisätä ylioppilaskunnan, jaostojen, ainejärjestöjen ja kerhojen yms. tapahtumia sekä tietoja niiden tulevista kokouksista.

Verkkosivuilta löytyy yleinen tieto ylioppilaskunnasta organisaationa ja yliopisto-opiskelijan edunvalvojana. Sivuilta löytyvät myös ylioppilaskuntatoimijoiden ajantasaiset yhteystiedot sekä päättävien elinten kokousten päätösluettelot.

ISYY:n verkkosivujen kautta tapahtuvassa tiedottamisessa tulee ottaa huomioon ISYY:n toimiminen kolmella eri kampuksella. Esimerkiksi tapahtumista (esim. vappu, hymy- ja valitusviikot, Kehy-viikko, Hyvinvointiviikko), jotka tapahtuvat kaikilla kolmella kampuksella, pyritään tiedottamaan keskitetysti samalla verkkotiedotteella tai samassa tapahtumakalenterin tapahtumassa, eikä jokaisen kampuksen tapahtumasta erikseen.

Verkkosivujen ylläpidosta vastaavat ylioppilaskunnan työntekijät. Tiedotussihteeri ja vapaa-ajan sihteeri huolehtivat sivuihin liittyvistä yleisistä asioista ja heihin voi tarvittaessa olla yhteydessä verkkosivuihin liittyvissä kysymyksissä.

ISYY:n verkkosivujen yksittäisen sivujen sisältöjen päivitys ja ylläpito on hajautettu ylioppilaskunnan työntekijöiden kesken erillisen sivukohtaisen vastuukartan mukaisesti. Tietystä suomenkielisestä sivusta sekä sen ylläpidosta ja päivittämisestä vastaava työntekijä huolehtii myös mahdollisen vastaavan sivun päivittämisestä ISYY:n englanninkielisillä verkkosivuilla, tai tarvittaessa pyytää tähän apua kv-sihteereiltä tai tiedotussihteeriltä.

Ylioppilaslehti Uljaalla on omat verkkosivunsa, joiden ylläpidosta vastaa Uljaan toimituskunta.

Verkkosivuja suunniteltaessa ja uudistettaessa otetaan huomioon esteettömyys ja helppo saavutettavuus. Saavutettavuutta lisää, kun sivut on toteutettu niin, että niiden käyttö on mahdollista erilaisilla päätelaitteilla, kuten matkapuhelimella tai näkövammaisten lukulaitteella.

## **Sosiaalinen media**

ISYY:llä on erillinen sosiaalisen median ohjeistus, joka on tämän ohjeistuksen liitteenä.

## **Uutiskirje**

Ylioppilaskunnalla on käytössään suomenkielinen uutiskirje Wiikko-Ärsyke ja englanninkielinen uutiskirje Monday Mail, jotka ilmestyvät lukukausien aikana viikoittain. Tiedotussihteeri toimittaa Wiikko-Ärsykkeen Kuopiossa, vapaa-ajan sihteeri Joensuussa ja Savonlinnan toimistosihteeri Savonlinnassa. Monday Mailin toimittaa Joensuussa Joensuun kv-sihteeri ja Kuopiossa Kuopion kv-sihteeri.

Uutiskirjeissä on tietoa ylioppilaskunnan omien toimijoiden sekä aine- ja kampusjärjestöjen ja kerhojen järjestämistä tapahtumista. Niiden kautta voidaan tiedottaa myös sidosryhmien ja yhteistyökumppaneiden opiskelijoille järjestämistä tapahtumista tai muista tärkeistä ajankohtaisista asioista. Uutiskirjeet ovat luettavissa sähköisinä myös ISYY:n verkkosivuilla.

## **Ilmoitustaulu**

Ylioppilaskunnalla on ilmoitustaulu, josta päättää edustajisto. Ylioppilaskunnan virallinen ilmoitustaulu on ylioppilaskunnan nettisivulla. Nettisivulla on nähtävänä edustajiston kokousten pöytäkirjat sekä hallituksen ja jaostojen kokousten päätösluettelot, ylioppilaskunnan ajantasaiset yhteystiedot sekä mainontaa ajankohtaisista ylioppilaskunnan tapahtumista. Nettisivulla tulevat tiedot myös ylioppilaskunnassa vapaana olevista työ- ja luottamushenkilöpaikoista.

## **Ainejärjestöt**

Ylioppilaskunnan tiedotuksen toimivuus järjestöille edellyttää, että ainejärjestöt ilmoittavat ajantasaiset yhteystietonsa ylioppilaskunnalle. Ylioppilaskunnan tiedotukselle olennaiset yhteystiedot ovat järjestön yleiset yhteystiedot sekä puheenjohtajan henkilökohtaiset yhteystiedot.

Ainejärjestöjen toivotaan tiedottavan aktiivisesti ylioppilaskuntaa omista tapahtumistaan sekä pitävän yhteyttä ylioppilaskuntaan. Tapahtumailmoitukset voi toimittaa ylioppilaskunnan uutiskirjeisiin. Ainejärjestöjen pyydetään tekemään tapahtumistaan lyhyet tiedotteet myös englanniksi, jotka voidaan välittää vaihto-opiskelijoille ja tutkinto-opiskelijoille.

## **Kerhot**



Ylioppilaskunnan tiedotuksen toimivuus kerhoille edellyttää, että kerhot ilmoittavat ajantasaiset yhteystietonsa ylioppilaskunnalle. Ylioppilaskunnan tiedotukselle olennainen tieto on kerhon vastaavan henkilön yhteystiedot.

Kerhojen toivotaan pitävän aktiivisesti yhteyttä ylioppilaskuntaan. Kerho-ohjesäännön mukaan kerholla tulee olla säännöllistä toimintaa. Tämän vuoksi toiminnasta tiedottaminen ylioppilaskunnalle on välttämätöntä ohjesäännön noudattamisen todentamiseksi. Tapahtumailmoitukset voi toimittaa ISYY:n uutiskirjeisiin.

## **4. ISYY:n viestintäkäytäntöjä**

### **Lausunnot, kannanotot ja julkinen keskustelu**

Kun ISYY:ltä pyydetään virallista kannanottoa tai lausuntoa, sen allekirjoittajina toimivat hallituksen puheenjohtaja, varapuheenjohtaja ja pääsihteeri, kaksi yhdessä. Tällaisia kannanottoja ja lausuntoja ovat esimerkiksi yliopistolta tai Suomen Ylioppilaskuntien Liitolta (SYL) tulevat pyynnöt, sekä kannanotot isoihin ja virallisiin asioihin, kuten opintotukeen. Jos ylioppilaskunta ottaa muuten kantaa tai ilmaisee mielipiteensä, kannanoton tai lausunnon allekirjoittajina voivat olla myös lisätietojen antajat, esimerkiksi tietyn sektorin hallitusvastaava tai sihteeri.

Hallituksen laatima virallinen kannanotto tai lausunto lähetetään tiedoksi edustajistolle sähköpostilla. Tästä huolehtii hallituksen puheenjohtaja. Lisäksi kannanotto tai lausunto laitetaan ISYY:n verkkosivuille ja siitä tiedotetaan myös ISYY:n muiden viestintäkanavien kautta. Kannanotto lähetetään tiedoksi myös henkilökunnalle. Tästä huolehtii pääasiallisesti tiedotussihteeri.

Sisäinen kannanotto lähetetään tiedoksi sähköpostilla asianosaisille.

Kannanotot ja lausunnot lähetetään tarvittaessa tiedoksi myös SYL:ille, ylioppilaslehdelle sekä muille alueellisille medioille. Lähettäjä on tiedotussihteeri pääsihteerin tai puheenjohtajan toimeksiannosta.

Jos työntekijä, hallituksen jäsen tai jaoston puheenjohtaja aikoo ottaa julkisesti kantaa ylioppilaskunnan edustajana, on kannanotto hyväksytettävä ylioppilaskunnan hallituksella. Esiintyminen ylioppilaskunnan nimissä vaatii ylioppilaskunnan hallituksen luvan.

Ylioppilaskuntaan liittymättömiä lausuntoja antaessaan jokaisen on pidettävä huolta, että ne ymmärretään yksityishenkilön, ei ylioppilaskunnan kannanottoina.

Jos katsotaan, että ylioppilaskunnan tulisi osallistua julkisuudessa käytävään keskusteluun koskien ISYY:n toimintaa tai sen edustamaa jäsenistöä, tulee asiasta ilmoittaa pääsihteerille tai hänen sijaiselleen ja hallitukselle. Julkisuudessa käytävä keskustelu tapahtuu pääsääntöisesti ISYY:n pääsihteerin, hallituksen puheenjohtajan tai edustajiston puheenjohtajan kautta tai tarvittaessa tapauskohtaisesti sovittujen vastuiden mukaisesti. He voivat tarvittaessa delegoida esimerkiksi median haastattelupyynnöitä eteenpäin muille ylioppilaskunnan työntekijöille tai luottamushenkilöille. Julkiseen keskusteluun osallistumisesta on hyvä informoida myös tiedotussihteerä mahdollisten mediayhteydenottojen varalta.

## **Kokouskutsut**

### **Edustajiston kokous**

Edustajiston kokouskutsu lähetetään edustajistolle viimeistään viikkoa ennen kokousta. Pääsihteerä toimittaa kokouskutsun ja esityslistan sähköpostilla edustajistolle, henkilökunnalle, hallitukselle, kampusvaliokunnalle.

Kokouksesta kirjoitetaan kokousmuistio, jonka laatii hallituslainen, jolle viestintävastaava on delegoinut tehtävän. Hän toimittaa kokousmuistion sähköpostilla edustajistolle, hallitukselle, kampusvaliokunnille ja henkilökunnalle. Muistion tarkoituksena on tuoda tiedoksi kokouksen päätösaasiat myös heille, jotka eivät ole päässeet osallistumaan kokoukseen.

Sovituista päätösaasioista voidaan kirjoittaa uutinen ISYY:n verkkosivujen etusivulle. Uutisoitavista asioista päättää hallitus edustajiston kokouksen jälkeen. Hallituksen viestintävastaava kirjoittaa tarvittaessa uutisen ja toimittaa sen tiedotussihteerille verkkosivuille laitettavaksi.

Pöytäkirja edustajiston kokouksesta laaditaan viimeistään kolme viikkoa kokouksen jälkeen. Pääsihteeri kirjoittaa pöytäkirjan ja toimittaa sen hallintosihteerille, joka tekee pöytäkirjan pohjalta päätösluettelon. Hallintosihteeri toimittaa päätösluettelon ISYY:n verkkosivuille. Hallintosihteeri toimittaa edustajiston kokouksen pöytäkirjan ISYY:n verkkosivuille sen jälkeen, kun pöytäkirjaan on saatu puheenjohtajan, sihteerin ja pöytäkirjan tarkastajien allekirjoitukset.

Edustajiston kokousten pöytäkirjat arkistoidaan Edustajisto-kansioon käytössä olevalle yhteiselle asemalle.

## **Hallituksen kokous**

Hallituksen puheenjohtaja tai pääsihteeri lähettää kokouskutsun hallituksen kokoukseen. Jokainen hallitus päättää erikseen kokouskutsun lähettämisen viimeisestä ajankohdasta. Kokouskutsu toimitetaan sähköpostilla hallitukselle ja henkilökunnalle.

Päätösten tiedottamisesta päätetään tapauskohtaisesti kokouksessa. Pääsääntöisesti, jos päätös koskee opiskelijoita ja vaikuttaa heidän arkeensa, on päätöksestä tiedotettava. Hallitus sopii tiedotettavasta sisällöstä ja tiedottamisen tavoista tapauskohtaisesti.

Hallintosihteeri toimittaa päätösluettelon hallituksen kokouksesta ylioppilaskunnan verkkosivuille viimeistään seitsemän päivää pöytäkirjan tarkastamisesta.

Kokouksen sihteeri laatii pöytäkirjan hallituksen kokouksesta mahdollisimman pian kokouksen jälkeen, ja lähettää sen hallitukselle ja henkilökunnalle sähköpostilla.

Hallituksen kokousten pöytäkirjat arkistoidaan Hallitus-kansioon käytössä olevalle yhteiselle asemalle.

## **Kampusvaliokunnan kokous**

Kampusvaliokunnan puheenjohtaja lähettää kokouskutsun kampusvaliokunnan kokoukseen. Kutsu lähetetään sähköpostilla kampusvaliokunnalle, hallitukselle ja henkilökunnalle. Kokouskutsun lähettämisen viimeisestä ajankohdasta päättää jokainen kampusvaliokunta erikseen.

Kampusvaliokunnan päätöksistä voidaan tiedottaa ISYY:n verkkosivuilla tai muissa viestintäkanavissa. Kampusvaliokunta tuottaa tiedotettavan materiaalin valmiiksi ja toimittaa sen ylioppilaskunnan tiedotussihteerille.

Kampusvaliokunnan puheenjohtaja tai sihteeri lähettää kokouksen pöytäkirjan viimeistään viikon kuluttua kokouksesta kampusvaliokunnalle ja hallitukselle. Pöytäkirja toimitetaan sähköpostilla.

Kampusvaliokunnan kokousten pöytäkirjat arkistoidaan Kampusvaliokunta-kansioon käytössä olevalle yhteiselle asemalle.

## **Jaoston kokous**

Kokouskutsu jaostojen kokoukseen lähetetään sähköpostilla kyseiselle jaostolle, hallitukselle ja henkilökunnalle. Jaostojen kokouksista ilmoitetaan myös ISYY:n verkkosivuilla. Jaostojen puheenjohtajia kannustetaan tiedottamaan jaostojen kokouksista kv-sähköpostilistoilla. Kokouskutsun lähettää kyseisen jaoston puheenjohtaja viimeistään viikkoa ennen kokousta.

Jaostojen päätöksistä voidaan tiedottaa ISYY:n verkkosivuilla tai muissa viestintäkanavissa. Jaostot tuottavat tiedotettavan materiaalin valmiiksi ja toimittavat sen ylioppilaskunnan tiedotussihteerille.

Jaoston puheenjohtaja tai sihteeri laatii kokouksesta pöytäkirjan viimeistään viikon kuluttua kokouksesta. Pöytäkirja lähetetään sähköpostilla kyseiselle jaostolle ja kampusvaliokunnalle. Jaoston kokousten pöytäkirjat arkistoidaan Kampusvaliokunta-kansioon käytössä olevalle yhteiselle asemalle.

Jaostojen pöytäkirjojen laittamisesta verkkosivulle huolehtii kokouksen sihteeri.

## **Henkilökuntapalaveri**

Henkilökuntapalaveri pidetään Joensuun ja Kuopion kampuksilla pääsääntöisesti viikoittain. Henkilökuntapalaverissa käsitellyistä asioista tiedotetaan muiden kampusten henkilökuntaa sekä hallitusta. Toimiston aukioloajoista tiedotetaan yliopiston opintopalveluita. Tiedon välittämisestä vastaavat pääsihteeri ja hallintosihteeri tai muut sovitut henkilökunnan jäsenet.

Pääsihteeri on vastuussa siitä, että Savonlinnan toimistossa ollaan tietoisia ylioppilaskunnan henkilöstölle tärkeistä asioista.

## **Tapahtumat**

Ylioppilaskunnan tietystä tapahtumasta vastaavat työntekijät ja hallituksen jäsenet ovat vastuussa tapahtumatiedottamisesta. He tuottavat tiedotettavan materiaalin tapahtumaa varten, suunnittelevat tiedotuksen ajankohdan ja kanavat, sekä toimittavat tiedotettavan materiaalin tiedotussihteerille. Tiedotussihteeri vastaa tiedottamisesta ISYY:n virallisissa tiedotuskanavissa.

Tapahtumatiedottamisesta, sen vastuista ja tiedotuskanavista päätetään tapauskohtaisesti. Tapahtumatiedottaminen aloitetaan, kun tapahtuman järjestämisestä ja sen ajankohdasta on tehty päätös. Tiedottamisen suunnittelussa käytetään apuna ISYY:n viestintäsuunnitelmaa.

## **5. Mediatyhteydet**

Ylioppilaskunnasta medialle lähtevät kirjalliset tiedotteet toimitetaan pääasiallisesti sähköpostin tekstikentässä. Tämä on medialta tullut toive, sillä liitetiedostolliset sähköpostit voivat joutua uutistoimitusten roskapostifilteriin. Tarvittaessa tiedotteet voidaan toimittaa myös ylioppilaskunnan virallisella arkkipohjalla sähköpostin liitteenä. Tiedotteissa tulee käyttää virheetöntä ja sujuvaa kieltä. Otsikointiin on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Tiedotussihteeri pitää yllä medialistaa, jolle tiedotteet lähetetään. Hallituksen puheenjohtaja, pääsihteeri ja tiedotussihteeri vastaavat pääsääntöisesti medialle tiedottamisesta. Tiedotteet lähettää tiedotussihteeri.

Liite 1.

## **Sosiaalisen median ohjeistus**

1. Someviestinnän tavoite
2. ISYY:n somekanavat
3. Toimiminen somessa
4. Someviestinnän onnistumisen analysointi ja mittaaminen

### **1. Someviestinnän tavoite**

ISYY käyttää sosiaalista mediaa, eli somea, viestiäkseen jäsenilleen ja ympäröivälle yhteiskunnalle. Someviestinnällä pyritään tehostamaan jäsenistön tavoittamista perinteisempien kanavien rinnalla. Someviestinnällä pyritään tekemään toiminnasta läpinäkyvämpää.

ISYY pyrkii olemaan siellä, missä sen jäsenet ovat. Somen kautta jäseniä voidaan tavoittaa esimerkiksi virallista nettisivua rennommissa puitteissa. Somen avulla ISYY pystyy lisäämään tietoisuutta itsestään ja toiminnastaan. Someviestinnällä tavoitellaan ISYY:n jäseniä ja sidosryhmiä.

### **2. ISYY:n somekanavat**

#### **FACEBOOK**

ISYY:llä on Facebookissa oma sivunsa ([www.facebook.com/fbISYY](http://www.facebook.com/fbISYY)). Facebook-sivulle lisätään lyhyitä tiedotteita ja uutisia ylioppilaskunnan toiminnasta ja tapahtumista, uutisia opiskelijoista, SYL:in ilmoituksia etc. Sivujen kautta voidaan tiedottaa myös sidosryhmien ja yhteistyökumppaneiden opiskelijoita koskevista ajankohtaisista asioista ja tapahtumista.

Facebook sopii tapahtumien mainostamiseen, aikatauluista muistuttamiseen ja fiilisten välittämiseen. Kannattaa kuitenkin muistaa, etteivät läheskään kaikki jäsenet

seuraa ISYY:n Facebook-sivua tai edes käytä Facebookia, eli se ei voi olla ainut viestintäkanava tärkeissä asioissa.

Facebookissa viestiminen on osa ISYY:n viestintää, eli se, kuten kaikki muukin viestintä, on jokaisen vastuulla. Siispä jokainen huolehtii, että omista asioista kerrotaan tarvittaessa.

Facebookin kautta tiedotettaessa tulee huomioida ISYY:n toimiminen kolmella eri kampuksella ja esim. Facebook-eventejä luotaessa kaikkia kolmea kampusta koskettavista tapahtumista (esim. edustajistovaalit, kampuustapahtuma) tehdään pääsääntöisesti yksi yhteinen Facebook-event, ei kolmea erillistä.

Facebook-julkaisuissa suositaan lyhyttä ja tiivistä ilmaisua ja ohjataan tarvittaessa hakemaan lisätietoa esim. ISYY:n verkkosivuilta. Julkaisujen yhteydessä pyritään hyödyntämään kuvia ja videoita. Julkaisut tehdään suomeksi ja englanniksi aina, kun se on tarpeen ja mielekästä. Hyvä julkaisumäärä päivässä on noin 1-4. Facebook-sivujen tiedotteita voi kommentoida kuka tahansa. Seinälle kirjoittaminen kuitenkin estetään.

Tiedotussihteeri laittaa Wiikko-Ärsykkeet ja Mondaymailit Facebook-sivulle viikoittain.

Facebookin päivitysvastuista sovitaan ISYY:n sometiimissä vuosittain. Päävastuu Facebook-sivun päivittämisestä on tiedotussihteerillä. Mikäli haluat jotain Facebookiin, ole yhteydessä viestintäsektoriin.

Facebookin EVVK (*Edunvalvonta voi kannattaa*) -ryhmää pitävät yllä ISYY:n edunvalvontasektorin työntekijät.

Ylioppilaskunnan alaiset tai siihen kuuluvat toimijat (esim. jaostot ja kerhot) voivat perustaa Facebookiin omia ylioppilaskuntaan liittyviä sivujaan tai ryhmiä. Näillä tahoilla on tällöin myös velvollisuus ylläpitää sivuja tai ryhmiä, sekä seurata siellä käytävää keskustelua ja tarvittaessa informoida ylioppilaskunnan hallitusta, edustajistoa ja työntekijöitä asioista, joista näiden olisi hyvä olla tietoisia.

ISYY:n julkaisuja saa näkyvämmäksi olemalla aktiivinen. Kaikkia ISYY:läisiä kannustetaan aktiivisesti tykkäämään, kommentoimaan ja jakamaan ISYY:n julkaisuja omilla profiileillaan. Julkaisuilla pyritään myös aktivoimaan seuraajia, joten niissä kannattaa käyttää kysymyksiä.

### **Facebookin hallinnointi ja kehitys**

Facebook-viestinnän kehittäminen on erityisesti hallituksen viestintävastaavalla. Käyttöoikeuksia jakaa tiedotussihteeri. Isompia muutoksia sivulle, kuten kansikuvan vaihdon, uusia kuvakansioita ym. tekevät viestintävastaava ja tiedotussihteeri, muut vain yhteistyössä ja sovittuaan asiasta viestintävastaavan/tiedotussihteerin kanssa.

### **Sivuille tulevat kysymykset**

Sivun seuraamisesta vastaavat hallituksen viestintävastaava, puheenjohtaja ja tiedotussihteeri. Kysymyksiin vastaa ensisijaisesti se, jonka vastuualueesta on kyse – jos huomaat kysymyksen, ohjaa se oikealle ihmiselle. Selkeästi asiattomat kommentit saa poistaa, niihin ei tarvitse vastata. Jos tuntuu, ettet itse kykene asialliseen vastaukseen, pyydä jotakuta toista vastaamaan.

Kun vastaat kysymykseen, laita vastauksen perään /nimi, titteli, jotta vastailu ei tunnu turhan persoonattomalta. Jos kysymys on vaikkapa aukioloajoista, nimi ei ole yhtä tärkeä.

### **Tykkääminen ja jakaminen**

Kun valitset valikosta "Use Facebook as ISYY", voit tykätä sivuista ja uutisista ja jakaa niitä ISYY:nä. Tämän kanssa tulee olla tarkkana, ja sivuista tai päivityksistä ei tule tykätä (puheenjohtajaa lukuunottamatta) sopimatta viestintävastaavan tai tiedottajan kanssa.

Sivu- ja ryhmätykkäyksistä huolehtivat tiedotussihteeri sekä hallituksen tiedotusvastaava. Muiden ei tule tykätä sivuista tai ryhmistä. Tiedotussihteeri ja tiedotusvastaava huolehtivat, että ISYY tykkää tarvittavista ryhmistä ja sivuista.

### **Päivitykset**



Kaikki tiedotteet, kannanotot ym. on hyvä linkata myös Facebookissa. Tapahtumista, kokouksista ym. voi tehdä useampiakin päivityksiä. Aukioloajan poikkeukset, edustajiston kokouksen streamaus ym. – hyvä muistuttaa, vaikkei pelkkä facebook-viestintä riitäkään.

Facebookissa tulisi viestiä kahdella kielellä AINA kuin suinkin mahdollista. Ei tarvitse pelätä pieniä virheitä eikä viestin tarvitse olla täysin sama kaikilla kielillä. Linkki ISYY:n nettisivuille tai muualle tarvittaessa.

Julkaisut tulisi tehdä yleiskielellä, ylioppilaskuntien omia lyhenteitä välttäen. Muista, että kaikki eivät elä yliopisto+ylioppilaskunta-kuplassa, eikä vaikkapa päivitys ”Hae hallituksen opiskelijajäseneksi” välttämättä kerro sivun seuraajille, että kyse on yliopiston hallituksesta. Somessa saa olla rento ja hassutellakin.

Jos mahdollista, anna kaikille päivityksille oma aikansa, eli jos joku on juuri tehnyt oman päivityksensä, odota vähintään tunti ennen kuin teet seuraavan.

## **INSTAGRAM**

ISYY:n Instagram on esimerkiksi Facebookia vapaampi ja epävirallisempi kanava. Päivitysvastuussa ovat pääasiassa ISYY:n hallituslaiset, mutta myös henkilökuntaa kannustetaan julkaisemaan. Kaikki sometiimiläiset voivat käyttää ISYY:n Instagram-tiliä.

Aina kun sisältöä laitetaan Instagramiin, tulisi käyttää ainakin hashtagia #ISYY. Henkilökunnan jäsenet voivat käyttää myös hashtagia #ISYYoffice.

Julkaistaessa Instagramiin tulisi tarkastaa, ettei joku muu ole julkaissut jotain viimeiseen puoleen tuntiin.

### **Hashtagit instagramissa**

Instagramiin julkaistaessa tulisi käyttää ainakin yhtä seuraavista hashtageista:

#ISYY

#Studentsoffinland  
#Studentsofuef  
#StudentsofISYY  
#uniuef  
#meolemmelSYYY  
#wearelSYYY

Alla esimerkkejä tilanteista riippuvista hashtageista. Esimerkiksi kun julkaistaan jotain SYL:in tapahtumista, tulisi käyttää #SYL, #SYLliittari tai jotain vastaavaa tilanteesta riippuen.

#SYL  
#UEF  
#(event)  
#(campuscity)  
#(topical/currentthing)  
#(somethingfunny)

### **Instagramin tekstit**

Suomeksi ensin, seuraavien merkkien jälkeen “// “ englanniksi

### **Tapahtumat**

Tapahtumia suunniteltaessa pitäisi suunnitella myös omat hashtagit joita käytetään kussakin tapahtumassa. Muutkin ihmiset tulisi saada käyttämään kyseisiä hashtageja, kun he julkaisevat kyseisistä tapahtumista.

### **TWITTER**

Itä-Suomen yliopiston ylioppilaskunnan hallitus on ottanut käyttöönsä Twitterin 8.2.2014. ISYY:n hallituksen löytää Twitteristä nimellä @ISYYH tai osoitteesta <https://twitter.com/isyyh>.

Twitter soveltuu erityisesti poliitikoille ja toimittajille viestimiseen. Jäsenviestinnässä se ei vielä toimi kovin hyvin, sillä hyvin harva ISYY:n jäsenistä seuraa ylioppilaskuntaa Twitterissä. Twitter on Facebookia parempi väline ottaa suoraan yhteyttä poliitikkoihin tai toimittajiin, siellä saa melko helposti juuri oikein ihmisen lukemaan ISYY:n ajatuksia. Twitter on myös hyvä paikka seurata keskustelua ISYY:lle tärkeistä asioista.

### **Kuka?**

Twitterin käytöstä vastaavat hallituslaiset. Twiitannut henkilö vastaa, että vastatwiitteihin vastataan. Tarvittaessa hän konsultoi puheenjohtajaa tai viestintävastaavaa vastaamisesta.

Hallituksen viestintävastaava seuraa keskusteluja ja pyytää muilta apua kommentointiin, jos tarvetta. Erittäin tärkeisiin kysymyksiin ja vastauksiin on hyvä konsultoida hallituksen puheenjohtajaa.

Twitterin kohdalla erityisen tärkeää olisi, että mahdollisimman moni (hallituksen jäsen) välittäisi ISYY:n viestejä henkilökohtaisen tilinsä kautta.

### **Mitä?**

Eryteisesti ajankohtaisiin korkeakouluopiskelijoihin liittyviin keskusteluihin kommentointia. Tartutaan ISYY:lle tärkeisiin aiheisiin: kun Twitterissä keskustellaan asioista, joihin ISYY haluaa vaikuttaa, koetetaan kommentoida mahdollisimman usein. Voidaan myös itse koettaa nostaa esiin tärkeitä aiheita.

### **Miten?**

Kaksikielisyys täytyy unohtaa, sillä merkkimäärä ei yksinkertaisesti riitä. Tiivistys vaatii harjoittelua, sitä ei muuten opi. Twiitata saa niin paljon kuin juttua riittää! Jaa hyviä juttuja, vastaa tarvittaessa. Ota rohkeasti oma käyttäjätili käyttöön ja uudelleentwiittaa ISYY:n twiittejä.

## **YOUTUBE**

ISYY:llä on Youtube-kanava, jonne laitetaan ISYY:n tekemiä videoita. Youtube-videot pyritään jakamaan kaikilla muilla somekanavilla.

### **3. Toimiminen somessa**

ISYY tahtoo profiloitua arvojensa mukaisesti avoimeksi toimijaksi somessa. Arvot ovat yhdenvertaisuus, yhteisöllisyys ja edelläkävijyys. ISYY käy keskustelua jäsenistöään koskevista asioista ja ottaa osaa myös yhteiskunnalliseen keskusteluun. ISYY osallistuu keskusteluun ja aloittaa niitä tarpeen mukaan.

ISYY kannustaa toimijoitaan somen käyttöön, mutta kehottaa muistamaan, että myös henkilökohtaisella profiililla toimittaessa henkilö voi silti profiloitua ISYY:n edustajaksi.

## **SOMEVIESTINNÄN ROOLIT**

### **Hallituslaiset (varsinkin sometiimin jäsenet, mutta myös muut):**

Hallituksen jäsenet tekevät omaan toimintaansa liittyvää päivittäisviestintää Instagramissa (esim. keitä tavattu ja kehen vaikutettu, oman toiminnan ja edunvalvonnan näkyväksi tekeminen) sekä tarvittaessa muita postauksia, jos on tarve (esim. edustajiston kokoukset tai viikonlopulle sattuvat jutut). Tarvittaessa Facebookiin nostetaan tärkeimpiä asioita.

Keskustelujen seuraaminen ja niihin reagointi ts. linjaaminen (myös yhteistyötä sihteerien kanssa) on hallituslaisten vastuulla.

Keskustelujen aloittaminen ja väärinkäsitysten oikominen ts. linjaaminen (myös yhteistyötä sihteerien kanssa) on hallituslaisten vastuulla.

### **Henkilökunnan jäsenet:**

Päivittäisviestintä ISYY:n yleisistä tiedotettavista asioista, esim. tapahtumat, auki olevat haut, tärkeät tiedotteet, ajankohtaiset lehtijutut, Wiikko-Ärsykkeet jne. on henkilökunnan vastuulla

Facebookin inboxin seuranta ja viesteihin vastaaminen tai välittäminen eteenpäin on henkilökunnan vastuulla, kuten myös Facebook-tapahtumien luominen ja ylläpito, jollei toisin sovita.

Graafisen materiaalin, kuten kansikuvien ja vastaavien tuottaminen someviestintään (ainakin pääsääntöisesti) on henkilökunnan vastuualuetta.

Myös keskustelujen seuraaminen ja tarvittaessa reagointi hallituksen kanssa kuuluu henkilökunnan vastuualueisiin.

EVVK, eli Edunvalvonta voi kannattaa -ryhmän ylläpitovastuu on edunvalvontasektorin työntekijöillä.

#### **4. Someviestinnän onnistumisen analysointi ja mittaaminen**

Someviestinnän onnistumista seurataan tykkäysten ja tavoitettavuuden perusteella, esimerkiksi seuraamalla näiden keskiarvoja ja analysoimalla tuloksia tietyin aikaväleillä sometiimin kanssa.

Someviestinnän tavoitteiden saavuttamista seurataan tekemällä viestintäkyselyitä vähintään kerran vuodessa.

Someviestinnän onnistumisen analysoinnista ja mittaamisesta vastaavat hallituksen viestintävastaava sekä tiedotussihteeri.

Liite 2.

## **Kriisiviestintäohjeistus**

1. Mikä on kriisitilanne?
2. Vastuunjako kriisitilanteessa
3. Kriisiviestinnän kanavat
4. Viestintä kriisitilanteessa

### **1. Mikä on kriisitilanne?**

Kriisitilanne edellyttää poikkeusoloja, jotka liittyvät esimerkiksi ylioppilaskunnan toimintaan, henkilöihin, tietoturvaan, tapaturmiin tai onnettomuuksiin. Erityistilanteissa kaikkien toimijoiden tulee tukea tiedottamista toimittamalla viipymättä tietoja tapahtumasta ja sen taustoista. Tiedotusta tehostetaan tarpeen kasvaessa. Tiedotus tapahtuu mahdollisuuksien mukaan ensin ylioppilaskunnan toimijoille ja jäsenistölle. Tietoa ei saa antaa medialle tai muille asiasta kiinnostuneille ilman viestinnän johdon lupaa.

### **2. Vastuunjako kriisitilanteessa**

Kriisitilanteessa ylioppilaskunnan sisäistä ja ulkoista viestintää johtavat pääsihteeri sekä hallituksen puheenjohtaja tai varapuheenjohtaja. Heidän ollessaan estyneitä johtamisvastuu on ensisijaisesti edustajiston puheenjohtajalla ja toissijaisesti hallituksen viestintävastaavalla. Kampuskohtaisessa kriisissä vastuussa on myös kampuspuheenjohtaja. Kriisitilanteessa iskuryhmän muodostavat siis pääsektori ja viestintäsektori. Nämä tahot on tärkeää pitää selvillä kriisin etenemisestä ja kaikesta siihen liittyvästä.

Kriisitilanteessa yhteistyö yliopistoon korostuu. Jos ylioppilaskunnan kriisi koskettaa myös yliopistoa, viestintää tulee toteuttaa yhdessä yliopiston viestinnän kanssa johdonmukaisuuden säilyttämiseksi.

ISYY:n hallitus kutsutaan koolle tarpeen vaatiessa.

### **3. Kriisiviestinnän kanavat**

Tiedotus hoidetaan sähköpostilla ja ISYY:n verkkosivuilla sekä tarvittaessa sosiaalisessa mediassa. Sähköposti tulee lähettää viipymättä hallitukselle, henkilökunnalle, järjestöjaostolle sekä info-listoille. Pääsääntöisesti kriisiviestintä aloitetaan siitä kanavasta, josta kriisi on alkanut. Paikallisesti tiedotusta pyritään kriisin vakavuudesta riippuen myös hoitamaan kasvatusten hallitukselle ja henkilökunnalle. Tästä ovat vastuussa kampuspuheenjohtajat. Viestintäsektorin vastuulla on seurata sosiaalista mediaa ja reagoida tarvittaessa pääsektorin ohjeiden mukaisesti.

### **4. Viestintä kriisitilanteessa**

Paras tapa ennakoida ja estää kriisit on tunnistaa ne hyvissä ajoin. Viestintä välittää ennakoitietoa ja hälventää tarpeettomia kriisin aineksia. Nopealla reagoinnilla voi välttää suuremman kriisin.

Henkilö, joka havaitsee kriisin infoaa pääsektoria, joka alkaa johtamaan kriisiviestintää. Viestintää hoitaa pääsektori, joka tarvittaessa ohjaa vastuita muille. Ylioppilaskunta tekee tarvittaessa tiedottamisessa yhteistyötä yliopiston kanssa, koska näillä kahdella taholla on yhteiset jäsenet.

Kriisiviestintään kuuluu informointi ja uutisointi, toimintaohjeiden antaminen, tarvittaessa kriisituen järjestäminen sekä mediaseuranta ja jälkitiedottaminen.

Viestinnän nopeuteen ja täsmällisyyteen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Kriisitilanteissa jatkuvasti saatavilla olevan, luotettavan ja ajantasaisen tiedon tarve korostuu.

Informoidessa ja uutisoidessa kriisistä on tärkeää puhua totta ja tarjota kaikki mahdollinen käytettävissä oleva tieto. On tärkeää huolehtia sisäisestä viestinnästä ennen viestin päästämistä julkisuuteen, joten kriisistä tulee tiedottaa ylioppilaskunnan toimijoita ja jäsenistöä ennen tiedon päästämistä mediaan.

Ensimmäinen viesti määrää yleensä julkisuuden suunnan ja sävyn. Luotettava viestintä ylläpitää luottamusta ja mainetta. Tietoa tulee tarjota jatkuvasti lisää, sitä mukaa kun lisätietoja tapahtuneesta saadaan.

Kriisitilanteessa viestintää johtavan tahon tulisi pitää kirjaa kaikesta tapahtuneesta. Mielikuvat menneistä tapahtumista muuttuvat kriisin aikana, joten asioiden ajankohtainen arkistointi helpottaa kriisin kokonais kuvan hahmottamista.

Kriisiviestintää on hyvä valmistella miettimällä millaisia kysymyksiä kriisistä voi tulla ja mitä ISYY:n edustaja vastaa näihin kysymyksiin.

### **Kriisitilanne sosiaalisessa mediassa**

Somekohu- tai -kriisi syntyy usein silloin, kun viestintä syystä tai toisesta epäonnistuu. Kohun aihioita voivat olla esimerkiksi seuraavat:

- Somessa annettuun kritiikkiin tai sieltä saatuun palautteeseen ei ole ehditty tai osattu reagoida
- Ei ole oltu täysin perillä kaikista omaan päivitykseen liittyvistä taustoista tai kytkennöistä
- Keskusteluun yritetään osallistua huumorilla tai sarkasmilla, mutta lyödään kirves omaan nilkkaan

Somekohuihin- ja kriiseihin ei voi valmistautua täysin etukäteen, eikä niitä voi myöskään kokonaan estää. Kohuja voi kuitenkin ennakoida ja laimentaa systemaattisen somen luotauksen, kuuntelun ja huolella toteutetun aiheiden hallinnan avulla (mietitään mitä postataan ja miten).

Somekohun noustessa tai sellaisen uhan ollessa ilmassa, informoi tästä välittömästi ISYY:n hallitusta ja henkilökuntaa. Jos kohu nousee, sen seuraamiseen kannattaa nimetä vastuuhenkilöt, jotka seuraavat ja tarvittaessa kommentoivat kohua sekä välittävät siitä tietoa hallituksen jäsenille ja henkilökunnalle. Vastuuhenkilöt voivat olla esimerkiksi hallituksen puheenjohtaja ja viestintävastaava.

Somekohun noustessa siihen tulee suhtautua asiallisesti ja vakavasti. Kommenteista ei kannata provosoitua, vaan reagoida niihin avoimesti, ystävällisesti ja nopeasti. Kohun hoitamiseksi voidaan valita yksi pääviestintäkanava, jonne muista viestintäkanavista ohjataan hakemaan lisätietoa. Kohuun liittyviä kommentteja ei kannata lähteä poistamaan Facebookista, sillä tämä voi herättää suuremman kohun.

#### Kun somessa alkaa kuohua:

- Puututaan ja reagoidaan asiaan mahdollisimman nopeasti > selvitetään mistä on kyse ja miksi kuohunutta tapahtuu
- Pahoitellaan tai pyydetään anteeksi, jos sille on tarvetta



- Mikäli kyse on keskeneräisestä asiasta tai asiasta, josta ei tiedetä tarpeeksi, kerrotaan, että sitä selvitetään ja asiaan palataan mahdollisimman pian
- Usein somekohut syntyvät siitä, että joku on ymmärtänyt jotain väärin tai asiasta ei tiedetä tarpeeksi > usein auttaa, jos asian taustoja avataan ja pyritään selventämään
- Keskustelua voi pyrkiä ohjaamaan tiettyyn kanavaan, mutta muissakin kanavissa käytävää keskustelua on hyvä seurata
- Jos kohu jatkuu, on hyvä sopia, miten viestintävastuut jaetaan ja kuka seuraa keskustelua
- Somekohuissa ei kannata provosoitua, vaan pysyä tiukasti asiassa ja välttää negatiivista tunneviestintää ja henkilökohtaisuuksiin menemistä (ei esim. mollata tai haukuta keskustelijoita): vastataan kysymyksiin ja kritiikkiin asiallisesti ja neutraalisti, ei alennuta vastapuolen tasolle > Ohjeistetaan myös muita keskustelijoita toimimaan samoin
- Vältetään vastauksissa myös sarkasmia, koska se aiheuttaa usein väärinymmärryksiä ja lisää vettä myllyyn
- Yritetään säilyttää positiivinen asenne ja tyyli
- Kun halutaan lopettaa keskustelu, omia vastauksia voi pyrkiä lyhentämään ja vähentämään
- Jos keskustelu menee ala-arvoiseksi, keskustelijoita voi ohjeistaa ja sanoa, että epäasialliset/loukkaavat viestit poistetaan
- Loukkaavia ja törkeitä kommentteja voi poistaa ja henkilöitä myös tarvittaessa blokata, mutta tästä täytyy kertoa
- Omia mokia (esim. postauksia) ei kannata yrittää piilottaa (tai poistaa) vaan tarvittaessa mieluummin selittää ja pahoitella
- Hyvä tehdä myös jälkiseurantaa
- Huom! Jokainen somekohu on erilainen ja voi vaatia erilaisia toimenpiteitä. Tärkeintä on, että somea seurataan ja siellä mahdollisesti kyteviin kohuihin reagoidaan