

Etänä Enemmän – sote-työ uudistuu

Kriisiviestintä

1.12.2020

Pirkko Kivinen
TAMK

Etänä
Enemmän

– sote-työ uudistuu



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

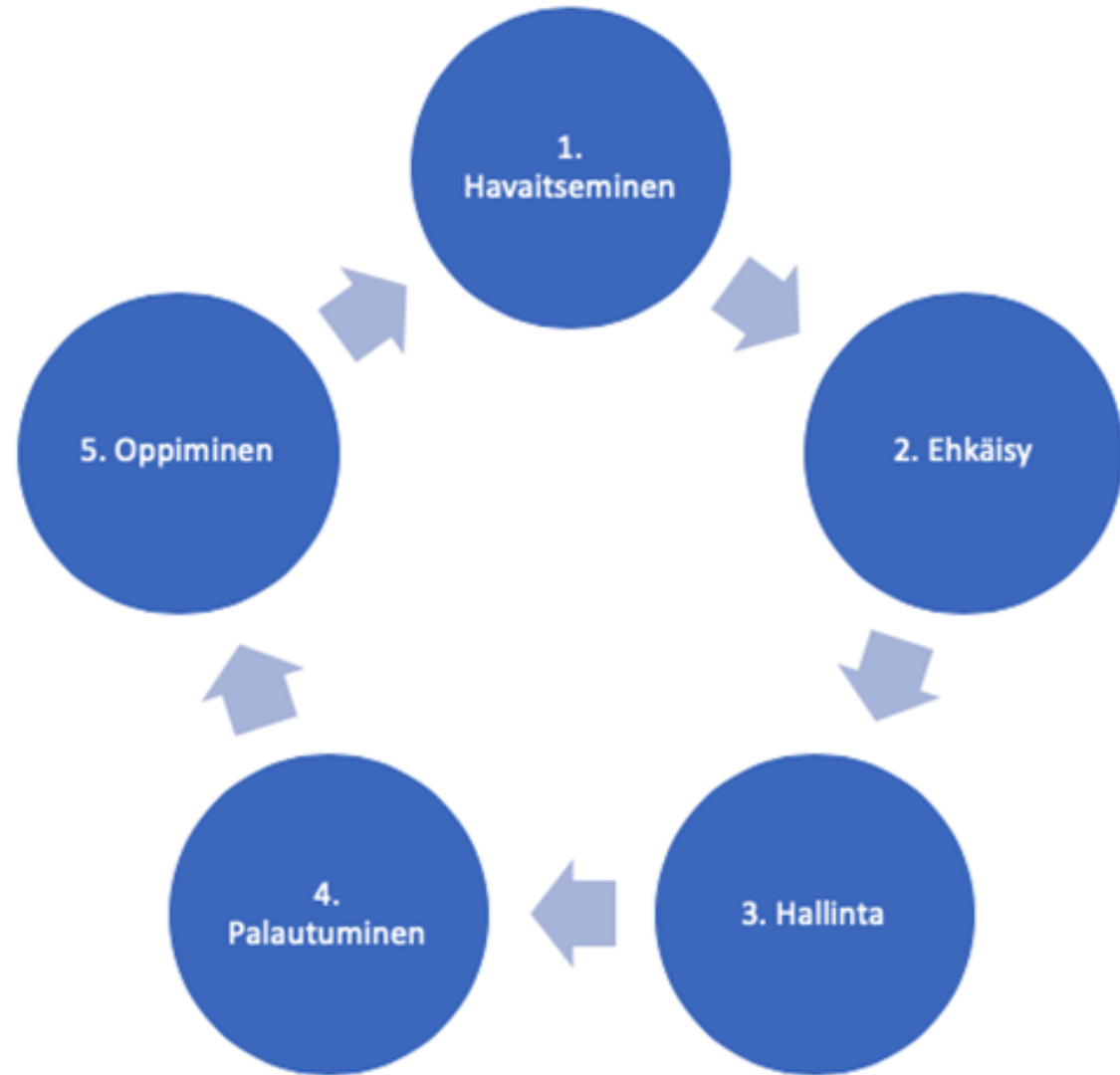


**Kriisiviestintä pohjaa
organisaation normaaliin
viestintäkulttuuriin ja
toimintatapoihin**

**Kriisitilanteessa viestintää
tehostetaan ja suunnataan
tarpeen mukaan**

Kriisin vaiheet

1. Havaitseminen
2. Ehkäisy
3. Hallinta
4. Palautuminen
5. Oppiminen



Harvoin kriisi vain tapahtuu, se kehittyy

...ulkoinen kriisi
voi aiheuttaa
sisäisen kriisin...

- Organisaation sisäiset kriisit
- Ulkoisten kriisien vaikutukset organisaatioon
- Organisaatio toimijana laajemmassa kriisissä
- Mainekriisit

Kriisiviestinnän tavoitteet

- **Ennakoida** mahdolliset kriisit ja **valmistautua** niihin hyvissä ajoin
- Varmistaa ihmisten **turvallisuus**
- Turvata organisaatioiden **toimintaedellytykset**
- **Tiedottaa** palvelujen järjestelyistä
- Varmistaa, että julkisuudessa on **totuudenmukainen** mielikuva tilanteesta
- Varmistaa, että on yhtenäinen **yleisohjeiden** kanssa

Kriisiviestintäsuunnitelma

Ohjeita:

Varaudu. Opas kunnan viestintään kriisi- ja erityistilanteissa. Kuntaliiton verkkojulkaisu

- <https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Kriisiviestintaopas.pdf>

Kriisiviestintäohjeen päivitys, Johanna Franzén , Pelastustoimi

- https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Johanna%20Franzen_Kriisiviestint%C3%A4ohjeen%20p%C3%A4ivitys.pdf

Esimerkki kriisiviestintäsuunnitelman sisällöstä (Franzén)

- 1) **Yleistä** (häiriötilanne kunnassa, häiriötilanneviestinnän tavoitteet, kriisiviestinnän strategia)
- 2) **Häiriötilanneviestinnän vastuut ja yhteistyö** (viestintävastuun määrittely, tärkeimmät yhteistyökumppanit)
- 3) **Viestinnän organisointi kunnassa** (johtaminen, viestintäosan kokoonpano ja tehtävät, toimialojen viestintä)
- 4) **Sisäinen viestintä ja sidosryhmäviestintä** häiriötilanteessa
- 5) **Häiriötilanneviestinnän toteutus** (ensitiedote, kanavat, mediaseuranta, tiedotustilaisuuden järjestäminen, kaksisuuntaisuus, ennakoiva)
- 6) **Kriisiviestinnän koulutus** (koulutussuunnitelma, ohjeistukset, suunnitelman julkisuus)
- 7) **Viestintä poikkeusoloissa**

Kriisi vaatii selkeää johtajuutta, myös julkisuudessa

- * maakuntajohtaja
- * kunnan / organisaation johtaja
 - * toimialajohtajat
 - * viestintäpäällikkö
 - * viranomaistaho

Sisäinen ja ulkoinen viestintä

Kuka ja miten henkilökuntaa informoidaan

- Tiedotusmuoto, joka tavoittaa koko henkilökunnan tasapuolisesti ja samanaikaisesti
- **Tärkein sidosryhmä!**

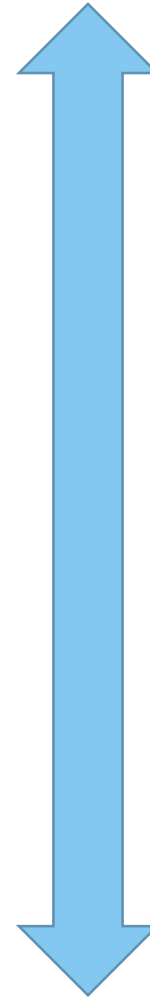
Organisaation ulkopuolinen viestintä

- Tarpeeksi johtava asema
- Selkeä ulosanti, kuka siihen sopivin?
- Kuka paras ja osaavin laatimaan viestejä ja tiedotteita virtuaalisesti?
- Kenellä oikeuksia ja osaamista käyttää sosiaalisen median väyliä?

• Yhteistyötahot ja sidosryhmäanalyysi

Ketä tämä tilanne koskettaa?

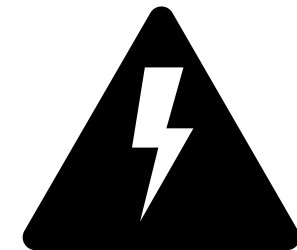
**Organisaation
henkilökunta tärkein
sidosryhmä**



- Asiakkaat
- Erityisryhmät, esim. vanhukset, päiväkodit, koulut
- Omaiset
- Yhteistyötahot
- Kolmas sektori
- Valmiiksi kriittinen ryhmittymä, voi aktivoitua kriisissä
- Laaja yleisö
- Ulkomaan yhteistyötahot

Viestinnän selkeys

- Nopeaa, ennakoivaa
- Selkeä muoto, ei tulkinnanvaraa
- Vältetään kieltomuotoja: 'älkää', 'ei saa tehdä...'
- Annetaan ohjeita toiminta –painotteisesti
- *Haastattelija: Tuleeko voimaan liikkumiskielto?*
- *Kriisin johtaja: Ei ole mitään syytä tehdä rajoituksia mahdollisten lisäkieltojen suhteen.*



Kriisiviestinnän erityispiirteitä...

- **Rehellisyys**

- Jos ei ole tietoa, sekin kerrotaan
- Jo tieto siitä, ettei ole lisätietoa, on tärkeä tieto



- **Empaattisuus**

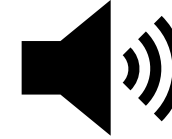
- Uhrien ja läheisten huomioiminen
- Yhteisöllisyyden korostaminen

- **Katse tulevaan**

- Seuraavan tiedotteen tai tiedotustilaisuuden ajankohdan kertominen rauhoittaa kyselyjä

Kriisiviestinnän erityispiirteitä...

- Viestinnän monikanavaisuus ja yhtäaikaisuus
- Yhteistyötahojen ja sidosryhmien huomioiminen
 - Sidosryhmäanalyysi
- Valmiit viestipohjat tehtynä ennakkoon
 - Kiireessä vaikea muotoilla oikeita sanavalintoja
 - Erilaiset viestipohjat eri kanaviin (lehdistö, intra, sähköposti, WhatsApp, jne)
 - Lyhyet yleiset viestit, mistä löytyy lisätietoa
- Viestinnän vuorovaikutteisuus
 - Heikot signaalit
 - Henkilöstön viestien kuuleminen
 - Sosiaalisen median seuranta ja reagointi
 - Valmius vastata kysymyksiin (erillinen kysymyskanava, kriisisähköpostiosoite, oma puh.nro kyselyille)



Kriisiviestintä...

Tieto myös kriisin
loppumisesta

Tietoa jälkihuollosta ja
henkisen ja sosiaalisen
kriisiavun jatkumisesta



Kiitos!

