



TOIMINTA KRIISIVIESTINTÄTILANTEESSA

Attention Communication Oy

Mikä on tyypillistä kriisille?



Äkillinen,
yleensä
yllättää



Intensiivinen,
vie paljon
aikaa -
ja yöunet



Vaatii
nopeita
toimia



Negatiivinen



Vaikeasti
hallittava



Haittaa
liike-
toimintaa

Miksi kriisiviestintää? Mikä on sen tavoite?



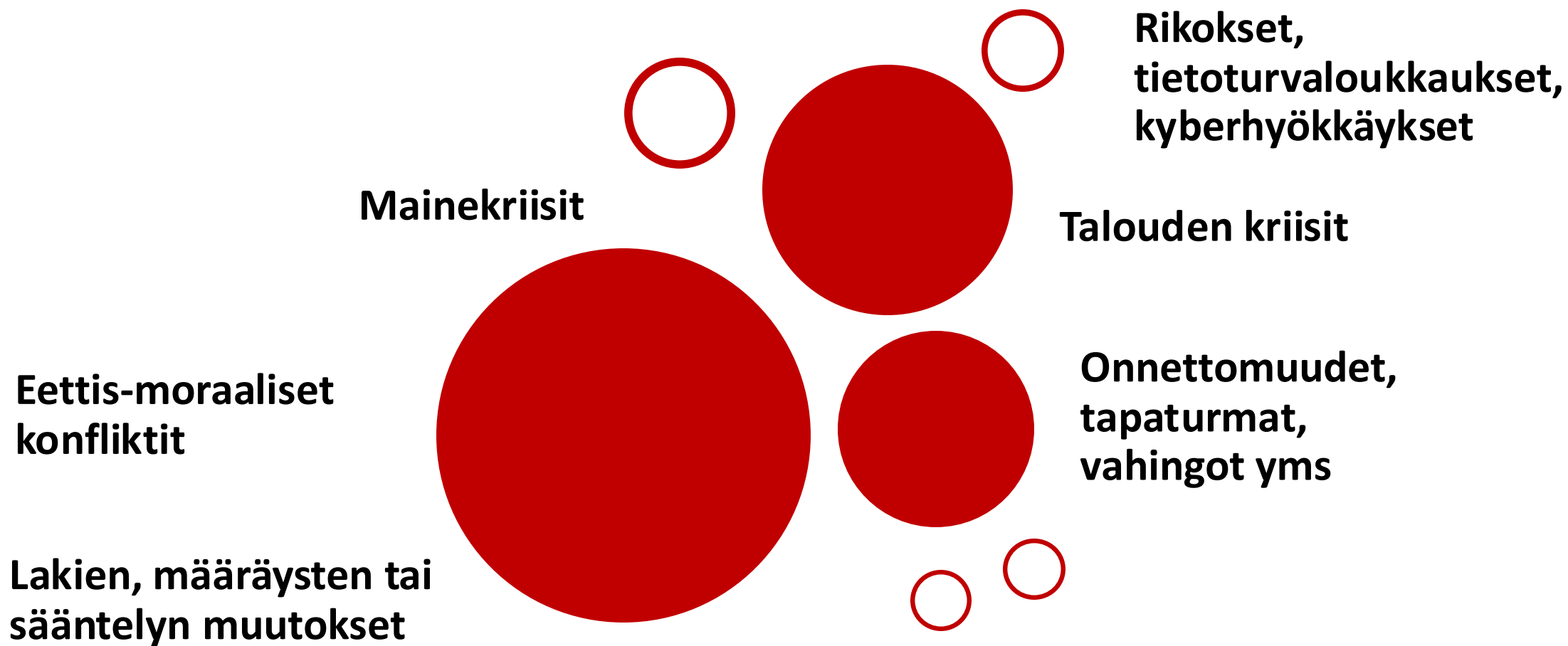
Turvata toiminta kriisin aikana ja sen jälkeen:

- Estää kriisin leviäminen
- Antaa henkilöstölle ja asianosaisille työrauhaa selvittää tilanne
- Säilyttää maine ja luottamus
- Minimoida vahingot liiketoiminnalle

Säilyttää puheoikeus omaa toimintaa koskevissa asioissa:

- Vastata sisäisiin ja ulkoisiin tiedontarpeisiin
- Estää väärrien tietojen ja huhujen leviäminen
- Tuottaa oikeaa tilannekuvaa
- Hoitaa tilanne hallitusti, jakaa tekemisen vastuut selkeästi

Kriisi voi johtua omasta toiminnasta tai täysin organisaation ulkopuolelta





TOIMINTA KRIISITILANTESSA

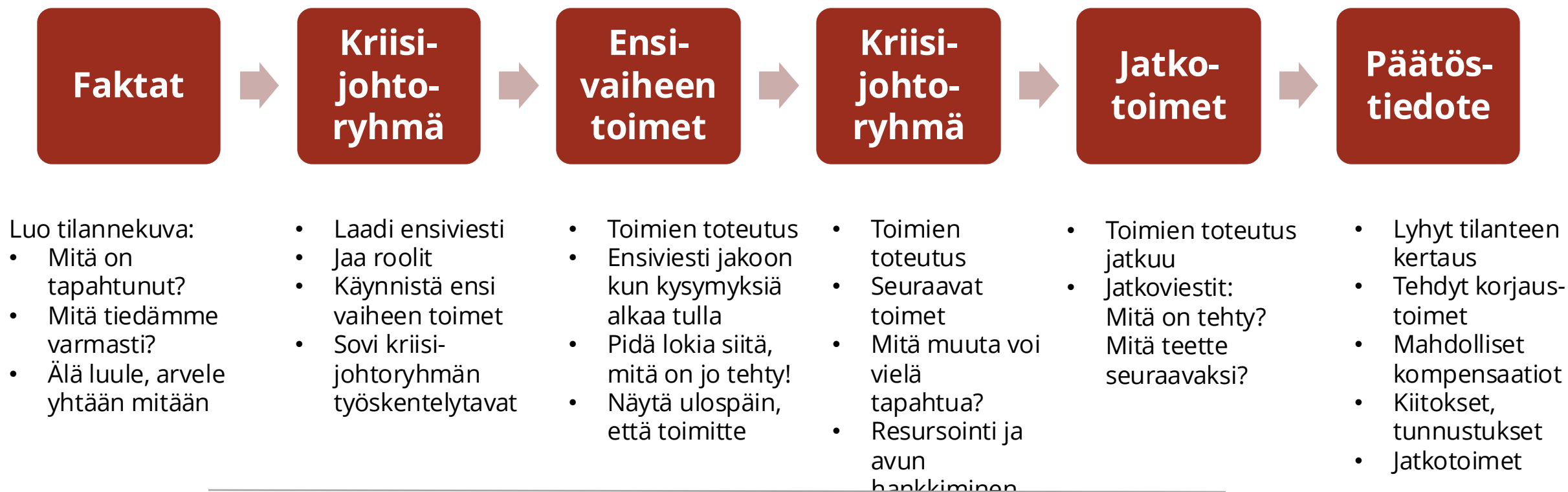
Ensivaiheen toimet

- 1. Pelasta ihmiset, hälytä apua ihmisille**
- 2. Selvitä nopeasti, mitä on tapahtunut**
- 3. Jaa roolit:**
 - Kriisin johtaja vs. normaalin toiminnan johtaja
 - Viranomaisten yhteyshenkilöt ja kanavat
- 4. Informoi asianosaisia**
- 5. Varaudu informoimaan ulkopuolisia**

Jatkotoimet

1. Ensitiedote sopivassa laajuudessa
 - Muista myös nettisivut ja sosiaalinen media
 - Kerro milloin kerrot seuraavan kerran
2. Jatkotiedotteet tarpeen mukaan
3. Päätöstiedote
4. Maineen ja luottamuksen palautus

Pitkään kestävän kriisin vaiheet



**“Olemme tunnistaneeet tilanteen.
Olemme pahoillamme /Otamme asian vakavasti
Korjaamme toimintaamme.”**



Päättäkää, kuka kriisitilanteissa viestii ja kenelle



- Roolit kannattaa sopia jo etukäteen organisaation sisällä
 - Kuka johtaa minkäkin kriisin selvittelyä?
 - Mistä hän saa tarvittavia lisäresursseja?
 - Ketkä kuuluvat kriisin johtoryhmään?
- Nimetkää henkilö(t), joka/jotka asioivat
 - Viranomaisten kanssa
 - Informoivat asiakkaita
 - Hoitaa median yhteydenotot
 - Huolehtivat muista keskeisistä sidosryhmistä

Tunnustele pulssia – Miten tunnistat kriisin?

- “Normaali” häiriö normaalissa arjessa ei ole kriisi
- Kasaantuvat häiriöt saattavat muodostaa keskikokoisen poikkeaman ja laajeta kriisiksi
- Kuinka tieto näistä etenee organisaatiossa?
- Voiko useammalla osa-alueella sattua keskikokoisia poikkeamia ilman, että niistä kertyy tilannekuvaa oikealle organisaation tasolle?
- Kuinka tieto keskikokoisista tai mahdollisesti merkittävistä poikkeamista kulkee?
- Kuinka tunnistetaan kriisin mahdollisuus? Viikonloppuisin? Loma-aikoina?
- Mitkä asiat aikaansaavat kriisiryhmän kokoontumisen?

Säädä viestinnän voimakkuutta - Esimerkki

Miedoin viestintä



**VAHVIN
VIESTINTÄ**



JÄLKIHOITO JA LUOTTAMUKSEN PALAUTTAMINEN

Kun kriisi on ohi...



Organisaatiosta ulospäin:

- Kerro, että on palattu normaaliin toimintaan
- Pahoittele, ole huojentunut, kiitä
- Kertaa mitä on jo tehty
- Mitkä asiat on tunnistettu kehityskohteiksi? Mitä niille aiotaan tehdä? Millä aikajänteellä?
- Tee muutokset näkyviksi, luo positiivisten uutisten virta

Organisaation sisällä:

- Sisäinen tapahtuman purku
- Mikä meni hyvin?
- Mitä pitää muuttaa?
- Huomaa työyhteisösi erilaiset taidot ja erilainen stressinsietokyky

Miten luottamusta rakennetaan?



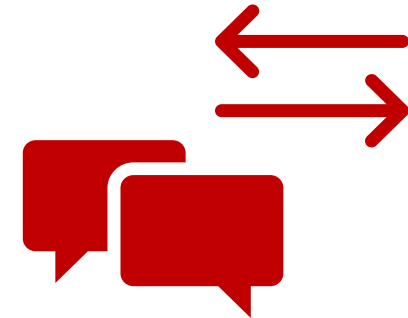
Avoimuus

- Viesti tilanteen korjaaminen askel askeleelta
- Anna yritykselle kasvot



Asiantuntemus

- Tee ammattitaito näkyväksi
- Mahdolliset täydentävät toimet



Aktiivisuus

- Kerro itse ensin, hyvät ja huonot uutiset
- Heti ja säännöllisesti



Toiminta median kanssa

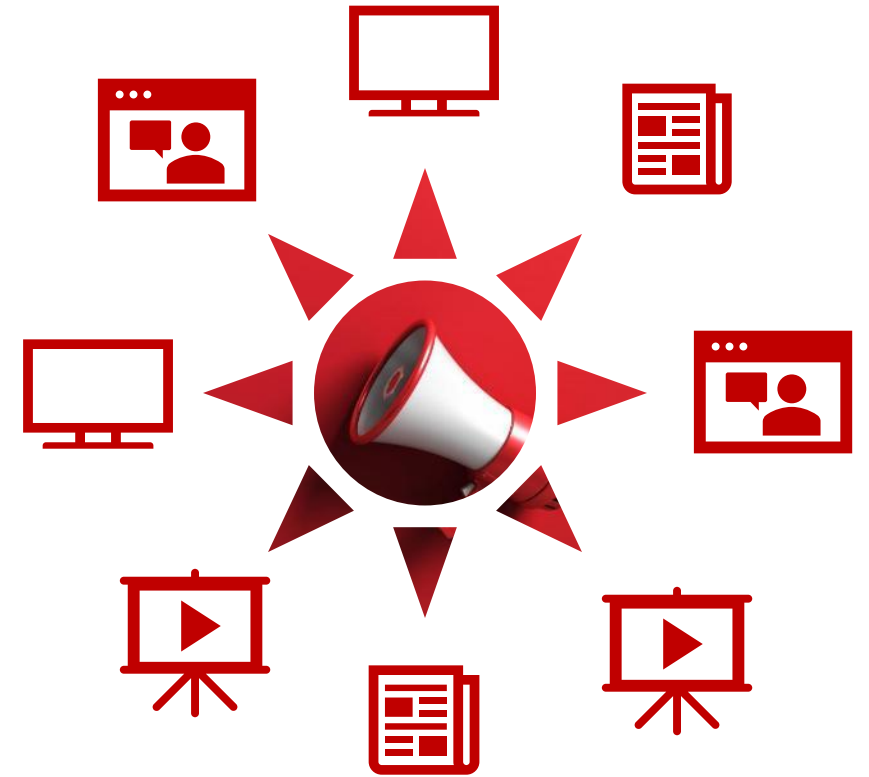
Kuinka media toimii kun yritys kohtaa kriisin?



- Media on tottunut kriiseihin, tarvitsee jatkuvasti uutta tietoa
- Median/suuren yleisön kiinnostus ylittää hyvin usein yksittäisen organisaation voimavarat:
 - Yliresurssoi viestintä alussa niin, että saat tilanteen haltuun
 - Auta mediaa, tarjoa tietoa, ole käytettävissä
- Säännöllinen viestiminen auttaa suureen tiedontarpeeseen ja rakentaa luottamusta
 - Kun viestit, kerro milloin aiot viestiä seuraavan kerran.

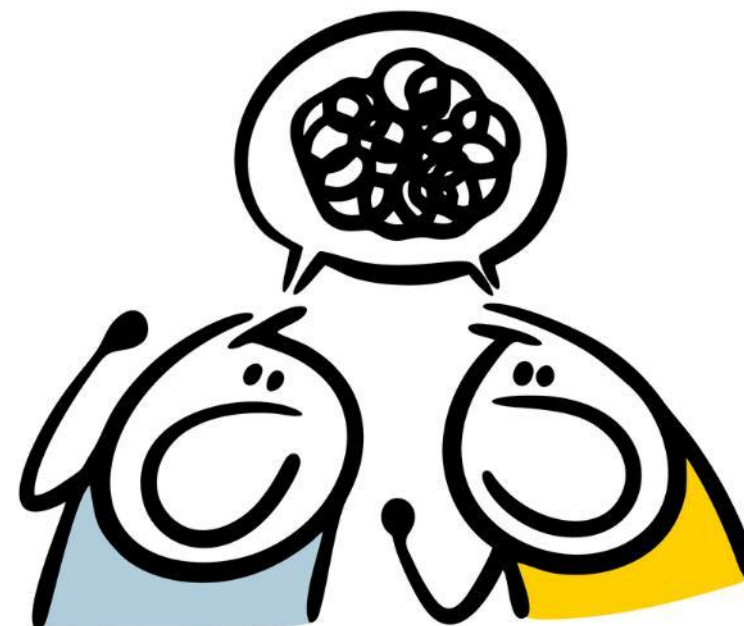
Media tarttuu tiedon jyväsiin

- Tiedon puute ei estä mediaa uutisoimasta
- Huhuissa on kylliksi evästä
- Media seuraa some-keskusteluja
- Pala palalta paljastuva totuus pitää uutisen otsikoissa
- Pienet yksityiskohdat voivat paisuvat asiaa suuremmiksi



Tyhjennä kohupöytä nopeasti

- Ajattele asiat yleisön kannalta
- Puhu totta, mutta muista julkisen ja yksityisen välinen raja
- Tunnusta mahdolliset virheet
- Kanna vastuu, älä puolustele
- Kuuntele kysymyksiä
- Viesti halukkuutesi viestiä
- Esitä ratkaisuja, jos niitä on
- **Teot ovat viestintää, pelkät puheet eivät riitä**



Pysy oman toimintasi asiantuntijana – Ole luotettava

- Näytä, että olette tunnistaneeet kriisin
- Tee korjaustoimet näkyviksi
 - Ensitiedote, jatkotiedotteet, päätöstiedote
 - Nettisivut, Facebook
 - Asiakasviestit
 - Viranomaiskanavat
- Yhteystiedot aina näkyviin:
 - Asianosaisille
 - Viranomaisille
 - Medialle
- Seuraa julkisuutta, huhuja, oikaise tarvittaessa nopeasti

Kukaan ei tiedä, ellette kerro tai näytä, mitä teette



Haastattelussa

- Ole aktiiviinen, älä pelkkä vastaaja
- Kerro myös omat viestisi, älä ainoastaan vastaa kysymyksiin
- Älä putoa kysymyksen kuoppaan
 - Käytä mahdollisuus kertoa, kuinka asia on
- Älä ärsyynny: Olet vastuussa vain vastauksista, et toimittajan kysymyksistä
- Älä toista negatiivista väitettä, torju väärät väitteet
- Mieti hyvä ytimekäs kiteytys
- Ole oma itsesi, puhu totta.
- Jos et tiedä, sano ettet tiedä

Käytä siltoja:

- Kyllä, mutta...
- Hyvä, että nostit tämän asian esille...
- En näe asiaa aivan noin, vaan...
- Haluaisin aloittaa vähän isommasta kuvasta, joka...
- Tässä asiassa ei pidä unohtaa, että...
- Meidän näkemyksemme on, että...
- Olemme miettineet tätä ja arvioimme, että...
- Tavoitteenamme on, että...
- Asiassa on useita puolia. On syytä muistaa, että...
- Asia ei ole noin, vaan tässä on kyse...
- En voi vahvistaa tuota, asia on mielestäni...

Entä jos et voi vastata?

On ihan ok sanoa, että:

Meillä ei ole tästä asiasta nyt uutta kerrottavaa.

Tuota asiaa emme ole julkistaneet.

En voi vahvistaa tuota.

Tuota määrää/lukua/tms emme vielä tiedä / tuo tieto on luottamuksellinen.

En voi kommentoida yksittäistä henkilöä koskevia asioita.



Haastateltavan oikeudet

1/2

- Oikeus tietää ennakkoon asiayhteys
- Oikeus pyytää omat sitaatit luettavaksi siltä varalta, että olet selittänyt epäselvästi:
 - Usein saat koko jutun, vaikka oikeutesi koskee vain omia sitaattejasi.
- Perustele muutosehdotuksesi:
 - Voit korjata vain virheet, et muuttaa sanottua.
 - Juttu on toimittajan, sitaatit sinun.
- Julkaisemisen kieltäminen:
 - Vain, jos olosuhteet ovat muuttuneet niin olennaisesti, että julkaiseminen olisi selvästi kohtuutonta.
 - Jos et halua nähdä jotain lehdessä, älä sano sitä.
- Hoida ristiriidat suoraan toimittajan kanssa, päätoimittajapolku ei toimi



ÄLÄ SIIS TEE NÄIN...

KRIISISSÄ EI VOI PIILOUTUA!!!

**Yrityksesi kriisi ei ole vain sinun asiasi.
Se kiinnostaa, koska se on uutinen.**

Vältä kaikin voimin

Vähättelyä:

- Ettet menetä aikaa ja mahdollisuutta korjata tilanne ennen kuin se leviää

Virheellisten tietojen antamista paineisessa tilanteessa:

- Ota aikaa ja harkitse, ennen kuin viestit
- Viesti ainoastaan asiat, jotka ovat varmasti totta ja pitävät paikkansa myös, jos tilanne muuttuu.
- Jos et ole varma asiasta, sano, ettet tiedä. Älä arvioi tai spekuloi.
- Lupaa vain se, minkä voit pitää. Lupaa, että teette parhaanne.

Piiloutumista, vaikenemista:

- Ellei ole uutta kerrottavaa, kertaa nykyinen tilanne ja kerro, mitä teette parhaillaan tai seuraavaksi.

Provosoitumista:

- Kriisissä pitää säilyttää lehmän hermot. Ole ystävällinen kaikissa kanavissa.

Oman väen unohtamista:

- Oma väki on valtava voimavara. Pidä heidät ajan tasalla ja torjumassa huhuja.



YHTEENVETO

Viisi pointtia, joilla torjut vahinkoja

**Kriisin
vaikutusten
minimointi**

**Sidosryhmien
luottamuksen
vahvistaminen**

Valmistaudu.

**Käynnistä toimet heti.
Älä jää odottamaan.**

Viesti, viesti, viesti!

Kerro, miten korjaatte.

Ole aina rehellinen.

Torju kriisejä ennakolta



Olisiko siitä hyötyä, jos:

- Pitäisitte avoimien ovien päivän?
- Kutsuisitte mediaa tutustumaan?
- Julkistaisitte omat toimintaperiaatteenne?
- Kertoisitte toiminnastanne säännöllisesti tärkeille sidosryhmille?

Miettisitte etukäteen:

- Mistä kriisejä voi syntyä?
- Mistä saatte tiedon poikkeustilanteesta?
- Kuinka tieto kulkee organisaation sisällä?



**Organisaatiota ei välttämättä tuomita
virheen tekemisestä.**

Jos se sen lisäksi **viestii kriisissä huonosti,
maine saa kovan kolauksen.**

A T T E N T ! O N

Mielellään jo ennen kriisiä