

Tämä on rinnakkaistallennettu versio alkuperäisestä julkaisusta.

Tämä on julkaisun kustantajan pdf.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Haapala, S. 2020. Todellinen kriisiviestinnän harjoitus - suunnitelmat uusiksi? Talk-verkkolehti, Puheenvuoroja 25.3.2020.

URL: <https://talk.turkuamk.fi/puheenvuoroja/todellinen-kriisiviestinnan-harjoitus-suunnitelmat-uusiksi/>

Kaikki julkaisut Turun AMK:n rinnakkaistallennettujen julkaisujen kokoelmassa Theseuksessa ovat tekijänoikeussäännösten alaisia. Kokoelman tai sen osien käyttö on sallittu sähköisessä muodossa tai tulosteena vain henkilökohtaiseen, ei-kaupalliseen tutkimus- ja opetuskäyttöön. Muuhun käyttöön on hankittava tekijänoikeuden haltijan lupa.

This is a self-archived version of the original publication.

The self-archived version is a publisher's pdf of the original publication.

To cite this, use the original publication:

Haapala, S. 2020. Todellinen kriisiviestinnän harjoitus - suunnitelmat uusiksi? Online Magazine Talk, Comments 25.3.2020.

URL: <https://talk.turkuamk.fi/puheenvuoroja/todellinen-kriisiviestinnan-harjoitus-suunnitelmat-uusiksi/>

All material supplied via TUAS self-archived publications collection in Theseus repository is protected by copyright laws. Use of all or part of any of the repository collections is permitted only for personal non-commercial, research or educational purposes in digital and print form. You must obtain permission for any other use.

Satu Haapala

Communications Leader, Turku University of Applied Sciences

Todellinen kriisiviestinnän harjoitus – suunnitelmat uusiksi?

Avainsanat: **viestintä, yhteistyö**

Kriisiviestintä. Jo pelkkä sana tuntuu kuormittavalta, raskaalta. Vastuu painaa, pitäisi osata viestiä nopeasti, selkeästi, oikein, oikeissa kanavissa, useammalla kielellä, tavoittaa kaikki, löytää vastaukset kysymyksiin, jopa ennakoita tulevia kysymyksiä.

Reilu viikko kriisiviestintää takana, meillä viestinnässä, turvallisuusorganisaatiossa, ylimmällä ja keskijohdolla – koko yhteisöllä. Koronaepidemia on todellinen tilanne, joka toimii samalla kriisiviestinnän harjoituksena. Jo viikossa olemme oppineet paljon.

Perjantaina 20.3.2020 aamulla oivalsin, että poikkeustilanneviestinnän tehtävä ei ole vain viestiä vaikeista tilanteista, vaan tuoda epäselvään tilanteeseen selkeyttä, uudenlaisen arjen järjestäytymiseen ohjeita, jotain mihin turvautua.

Turvallisuusviestintä. Tuntuu jo paremmalta, eikö? Olemme käyttäneet kriisiviestinnän kanavia ja työnjakoa – ja kieltämättä olemme kansallisessa kriisitilanteessa – mutta turvallisuus on ollut, ja on, tavoitteenamme koko ajan.

Oman näkökulman vaihtaminen kevensi mieltä ja toi innostusta aloittaa uusi työpäivä vielä rankan työviikon loppuksi. Me teemme merkityksellistä työtä, kun voimme auttaa yhteisön muita jäseniä arjessa. Parhaamme mukaan, sen tiedon varassa mitä kulloinkin on käytettävissä.

Mitä kanavaa käytämme millekin kohderyhmälle?

Korkeakoulun viestinnässä on huomioitava paitsi kotimainen ja vieraskielinen henkilöstö, myös opiskelijat, kansainväliset tutkinto-opiskelijat ja vaihto-opiskelijat erikseen, kansainväliset ja kotimaiset kumppanikorkeakoulut ja muut kumppaniyhteisöt, media, opiskelemaan hakevat, tapahtumiin ilmoittautuneet, erilaisten palvelujen käyttäjät, hankkeiden osapuolet ja rahoittajat, samoissa kiinteistöissä toimivat muut toimijat, kuten opiskelijaravintolat. Ainakin.

"Miten ohjeistetaan soluunnoissa asuvia vaihto-opiskelijoita, jotka sairastuvat tai joutuvat karanteeniin?"

Joka kohderyhmälle on mietittävä kuhunkin tilanteeseen sopivat viestintäkanavat ja tiedettävä, mitä viestitään. Olemme olleet tilanteessa, jossa olemme avanneet kanavia, joita ei löytynyt kriisiviestintäsuunnitelmista tai -ohjeista. Olemme päättäneet olla avaamatta toisia kanavia, joita ei myöskään löytynyt aiemmista suunnitelmista, mutta joiden avaamista jouduttiin pohtimaan yllättävän tilanteen vuoksi. Toisaalta oli punnittava niistä saatavia hyötyjä suhteessa niiden tuomaan työkuormitukseen.

Pohdimme, voimmeko avata koko henkilöstölle avoimen kysymys-vastaus-palstan, jossa kysymyksen ratkomiseen voisivat osallistua kaikki ne, kenellä on aiheesta tietoa. Jotenkin pitäisi silti pystyä varmistamaan, ettei kanavassa lähde liikkeelle väärää tietoa toimintaohjeista. Päädyimme kahden viestintäpalvelujen edustajan moderoimaan Microsoft Teams -alustaan, johon perustettiin ryhmä kysymyksille ja vastauksille. Liittymispyyntöjä tuli nopeaa vauhtia, ja saman tien perustettiin toiveiden mukaan teemakohtaisia alakanavia.

"Miten toimitaan jos matka peruuntui koronan vuoksi, mutta matkalippuja ei ollut mahdollista perua?"

Sen sijaan emme avanneet henkilöstölle, opiskelijoille ja ulkopuolisille avointa sähköpostiosoitetta kysymyksiä varten. Vaikka avoimuus on viestintämme perusta, arvioimme, että saamme parhaiten välitettyä oikean tiedon intran, nettisivujen ja some-kanaviemme kautta kaikille tietoa tarvitseville. Some-tiimi seurasi, nousisiko somessa esille kysymyksiä, joihin emme vielä olleet vastanneet.

Tämä konkretisoi sen, miten jokainen kriisi tai poikkeustilanne on aina erilainen, ja keinot ja kanavat on mietittävä tilannekohtaisesti. Ei sillä, etteikö suunnitelmia tarvittaisi – ja nyt saamme oivaa oppia suunnitelmien päivittämiseen. Tuntuu hassulta, että esimerkiksi poikkeustilanteen alkuvaiheessa käytetty info-telkkari on tällä hetkellä suhteellisen turha, kun kiinteistöissä liikkuu lähinnä vain välttämättömät toiminnot turvaava henkilökunta.

"Miten posti kulkee toimipisteisiin? Meille tulee vielä tärkeitä kirjeitä postitse ja niitä pitää voida viikoittain tarkastaa postin joukosta."

Sähköposti ja puhelinsovellukset täydentävät toisiaan

Henkilöstölle lähetettävät massasähköpostit on meillä määritelty pääasiassa vain kriisi- ja turvallisuusviestinnän käyttöön. Näiden lisäksi yleensä kaikille lähetettävänä sähköpostina lähtee vain vuosittainen henkilöstökysely. Nyt lähetetyt massaviestit saivat tästä syystä

todennäköisesti hyvän huomioarvon henkilöstön keskuudessa. Nopean tiedonkulun varmistamiseksi käytimme henkilöstön puhelimiin viime vuonna hankittua turvallisuussovellusta.

Opiskelijoiden puhelimiin ladattavan Tuudo-sovelluksen kanssa opiskelijapalvelut sai ensin sovittua korjauksen, joka nosti puhelinsovellukseen aina ylimmäksi uutiseksi intraan viimeksi päivitetyn uutisen, vaikka kyseessä olisi ollut vanhaan uutiseen tehty päivitys. Tiedon päivitystähän tuli suunnilleen päivittäin, väliin useamman kerran päivässä. Lisäksi käytimme muutamassa nopeassa tilanteessa Tuudon push-viestejä, joita taidettiin nyt käyttää ensimmäistä kertaa.

Näiden pikaviestisovellusten käytöstä sovittiin yhdessä turvallisuusjohdon ja viestinnän kesken, ja opiskelijapalvelut oli mukana käytännön työssä Tuudon osalta.

...samoin kuin intranet ja yhteisöllinen ratkaisukanava

Intranetin merkitys sisäisen viestinnän kanavana on nyt tullut aika isosti esille, vaikka poikkeustilanteessa onkin tarvittu muita kanavia rinnalle. Teknisiä ongelmia olemme selvittelleet Skypeä tiimityönä – apua on löytynyt joka tilanteeseen.

Aluksi päivitimme asioita uutisina henkilöstön ja opiskelijoiden ajankohtaispalstoille, mutta pian kollega teki erillisen KoronatieOTOS-koontisivun erikseen henkilöstölle ja opiskelijoille, suomeksi ja englanniksi. Koontisivun kautta on helpompi tarkistaa ohjeistuksia vaikkapa etätöistä, etäopiskelusta, tiloissa liikkumisesta, henkilökunta- ja opiskelijavaihdoista, videoneuvotteluista, valintakokeista ja monista muista yksityiskohdista, jotka on mietitty ja ohjeistettu uusiksi.

"Does anyone have experience on organizing workshops online? The original face-to-face plan was the good old world cafe method."

Microsoft Teams on myös jo ehtinyt näyttää voimansa yhteisöllisenä ratkaisualustana Sharepoint-intranetin rinnalla, vaikka itsekin alkuun vastustin uuden kanavan laajempaa käyttöönottoa hektisessä tilanteessa. Päällikkömme otti sen sisäisen viestinnän viestintäsuunnittelijan kanssa nopeasti hoitaakseen. Moni käytännön asia on jo ratkaistu Teamsin kysymys-vastaus-ryhmän eri kanavissa. Virallista tietoa on siirretty Teamsista intraan sitä mukaa, kun tiedot ovat varmistuneet. Myös vinkkejä esimerkiksi etäopetukseen on jaettu oma-aloitteisesti.

"Jos tuntuu että kotikonttorin tietoliikennetyhteys tökkii, Zoomissa pääsee helposti tutkailemaan tietoliikennetyhteyden käyttöä."

Yhteistyö, työn jakaminen ja varahenkilöt kriittisinä voimavaroina

Yhteistyö turvallisuuspäällikön sekä tietysti rehtorin kanssa on ollut jatkuvaa ja saumatonta, mikä onkin poikkeustilanteissa välttämätöntä. Rehtori on myös itse päivittänyt tilannetta intranetin blogissa muutamaankin kertaan. AMK:n hallituksen kokoonnuttua keskeiset päätökset löytyivät blogista muutamaa tuntia myöhemmin. Nopea ja avoin viestintä luo turvallisuuden tunnetta.

Onneksi meitä on ollut tätä poikkeustilanteen viestintää tekemässä lähes koko viestintäpalvelujen henkilöstö. Osa on muotoillut viestintää nettisivuilla, some-tiimi on ohjannut kysyjä oikean tiedon lähteille, kääntäjä on kääntänyt kiireellisiä viestejä ja dokumentteja toisensa perään. Viestintää ovat tehneet myös HR-palvelut, koulutuksen sektorien viestintävastaavat ja kansainvälisten palvelujen toimijat – puhumattakaan kaikesta siitä viestinnästä, mitä keskijohto ja opetushenkilöstö on suunnannut opiskelijoilleen ja sidosryhmilleen.

Työtä jakamalla, tarpeen tullen vetovastuuta vaihtamalla ja osaamisemme yhdistäen olemme saaneet tietoa eteenpäin. Yhteistyöllä selviämme jatkossakin, niin yksikön kuin koko yhteisön tasolla.

Miten teidän organisaationne poikkeustilanneviestintä toimii koronaepidemian aikana?

Sitaatteihin on nostettu esimerkkejä niistä lukemattomista kysymyksistä, joihin olemme yhteisöllisesti hakeneet vastauksia reilun viikon aikana.

Lue myös:

Etätöiden tietoturva – 10 käytännön vinkkiä

25.03.2020

