



#Sorisiitä – anteeksipyyntö somessa

”Julkaisin 10.7. asiattoman kuvan, joka olisi pitänyt jättää ottamatta. Olen syvästi pahoillani ja pyydän anteeksi käytöstäni”

Näin pyysi anteeksi Instagramiin julkaisemaansa kuvaa someinfluensseri **Sabina Särkkä**. Tämän someklinikan kirjoittamisajankohtana käynnissä oleva #kesärata22-kohu tarjosi hyvän tilaisuuden kirjoittaa anteeksipyynnöstä sosiaalisessa mediassa. Miten pyydetään anteeksi niin, ettei anteeksipyyntö johda isompaan kriisiin. Kirjoitukseni lopussa kerron myös, miten Särkkä omasta mielestäni onnistui anteeksipyynnössään.

Tilanteet, joissa on pyydetävä anteeksi, syntyvät nopeasti. Onneksi ne myös katoavat nopeasti. Tämän päivän keskustelluin asia on muutaman viikon kuluttua unohdettu juttu. Vai muistatko, mihin kohuun otsikon #sorisiitä-hashtag liittyy? Sinun ei tarvitse Googlata, vaan käännä katseesi kolme kappaletta alaspäin.

Katoamiseen ja unohtamiseen voi vaikuttaa oikeanlaisella anteeksipyynnöllä. Nopean julkaisutahdin sosiaalisessa mediassa voimme kaikki – yksilönä, organisaation edustajana tai organisaationa – joutua somemyrskyyn. Kun pelikaani on lentänyt turbiiniin, anteeksipyyntöön ei ole kauaa aikaa. Nopeasti tehty, aito anteeksipyyntö on taitolaji, jota voi ja kannattaa harjoitella etukäteen.

Palveluorganisaatiot ovat hyvin tottuneita käsittelemään asiakkaiden raivoa ja negatiivisia asiakaspalautteita. Negatiivinen asiakaspalaute leviää nopeasti verkossa ja keskustelun seuraaminen ja nopea reagointi on monelle palveluorganisaatiolle jokapäiväistä maineenhallintaa. Jos kiinnostaa, voit googlata, miten eräs pesulapalveluita tarjoava yritys käänsi asiakkaan kadonneet housut viestinnälliseksi menestykseksi aihetunnisteella #housutonlauantai.

Anteeksi pyytämisen ja anteeksiantamisen taito

Otsikko aihetunniste on vuodelta 2015. Kuinka moni muistaa, mihin asiaan tämä liittyy? ”Sori siitä”, nousi meemiksi sosiaaliseen mediaan sen jälkeen, kun pääministeri **Alexander Stubb** pyysi tällä tavoin anteeksi esiteltyään eduskunnan kyselytunnilla väärää prosenttilukua argumentaationsa tueksi. Ensimmäinen anteeksipyyntö ei mennyt putkeen ja Stubb joutui korjailemaan anteeksipyyntöään neljään kertaan.

Vaikka anteeksipyyntö täytyy tehdä nopeasti, siihen on käytettävä kuitenkin riittävästi aikaa. Nopeasti kyhätty anteeksipyyntö voi aiheuttaa alkuperäistä somemyrskyä suuremman riepotuksen. Suomisomessa on yllättävän usein nähty ”Olen pahoillani postaukseni aiheuttamasta mielipahasta” -muotoiluja. Tämä ei ole kovin onnistunut sanallistaminen, koska anteeksipyyttäjä siirtää vastuuta viestinsä vastaanottajille eikä pyydä anteeksi omaa tekoaan.

Mielensä pahoittaneiden on joskus syytä miettiä sanoituksiaan ja raivonsa kohtuullisuutta. Toisellakin puolella on ihminen ja errare humanum est. Vuonna 2016 kohutun imetyskuvan lentokoneesta julkaissut stylisti **Tero Nitti** hukkui someraivon alle, joka ei laantunut ilmeisesti kiireessä muotoillun anteeksipyyntönsä jälkeen. Hänen läheisensä ovat pohtineet myöhemmin mediassa, edesauttoiko somekohun aiheuttama stressi Nitin kuolemaa äkilliseen sairauskohtaukseen noin vuosi tapahtuman jälkeen. Myös anteeksiantamisen taito on opittava asia.

Anteeksipyyntönsä anatomia

Tositilanteessa anteeksipyyntönsä laatiminen on yllättävän hankalaa, koska jokainen tapaus on erilainen. Erilaisia kohuskenaarioita kannattaa tästä huolimatta pohtia ja miettiä, miten niihin reagoisi. Näitä kannattaa kirjata ylös organisaation kriisiviestintäsuunnitelmaan ja jos toimit influensserina, myös sinun kannattaa miettiä etukäteen erilaisia kohutilanteita, joita voi ilmaantua. Eri lähteet ovat kuitenkin varsin yksimielisiä, kuinka anteeksipyyntö kannattaa rakentaa.

- 1) **Toimi nopeasti.** Kohu sosiaalisessa mediassa paisuu nopeasti ja anteeksipyynnöllä voidaan saada orastava somemyrsky tyntymään.
- 2) **Älä selittele.** Jos olet käyttänyt sopimatonta kuvaa tai väärää ilmaisua tekstissä, älä puolusta valintojasi, jos myrsky nousee. Hattu kauniiseen käteen ja pyydä anteeksi.
- 3) **Pyydä anteeksi ja kerro asiasi lyhyesti** ja ytimekkäästi. Tahallisille väärintulkinnolle jää vähemmän tilaa.
- 4) **Käytä kuitenkin riittävästi aikaa** anteeksipyynnön kirjoittamiseen. Vaikka aikaa ei ole paljon ja lopullinen teksti ei ole pitkä, tee työ huolellisesti. Mieti asiaa eri näkökulmista ja etsi tekstistäsi kohdat, jotka voidaan halutessa tulkita väärin. Varmaa on, että anteeksipyyntösi analysoidaan sanasta. Ei ole haitaksi, jos voit luetuttaa kirjoituksen ystävälläsi ennen anteeksipyynnön julkaisemista.
- 5) **Kanna vastuu omista teoistasi, ole nöyrä ja vilpitön.** Älä sälytä vastuuta mokastasi vastapuolelle. Älä ole pahoillasi, mitä toiset kokevat vaan siitä, mitä itse teit. Yllättävän yleinen virhe, jota sosiaalisessa mediassa näkee, on muotoilla anteeksipyyntö näin: ”Pyydän anteeksi, jos joku pahoitti mielensä...”
- 6) **Ilmaise ymmärtäneesi aiheuttamasi reaktiot.** Kerro, että otit siitä opiksi.
- 7) **Kerrasta poikki.** Yksi anteeksipyyntö riittää. Palaa normaaliin päiväjärjestykseen, äläkä palaa menneeseen. Anteeksipyyntöä ei tarvitse syventää tai kommentoida sen enempää.
- 8) **Älä mokaa samalla tavalla uudestaan.** Internetin muisti on pitkä. Mikäli teet samanlaisen virheen tulevaisuudessa, vanha myrsky kaivetaan esiin sataprosenttisen varmasti.

Miten Sabina Särkkä onnistui?

Kirjoitus alkoi Sabina Särkän anteeksipyynnöllä. Särkkä kertoo konkreettisesti, mitä pyytää anteeksi, on lyhytsanainen, ottaa vastuun omista teoistaan, ilmaisee katumusta ja lisää mukaan tärkeän sanan ”*anteeksi*”.

Se on mielestäni esimerkki erinomaisesta anteeksipyynnöstä.

Teksti ja kuva:

Jarmo Röksä, viestintäpäällikkö
Humanistinen ammattikorkeakoulu