

Miten ennakoida viestintäkriisit

Vaikutusten ennakoarivointi tulevaisuuden kunnassa
Kuntatalo 17.1.2018

Jari Seppälä
Viestinnän erityisasiantuntija
Suomen Kuntaliitto

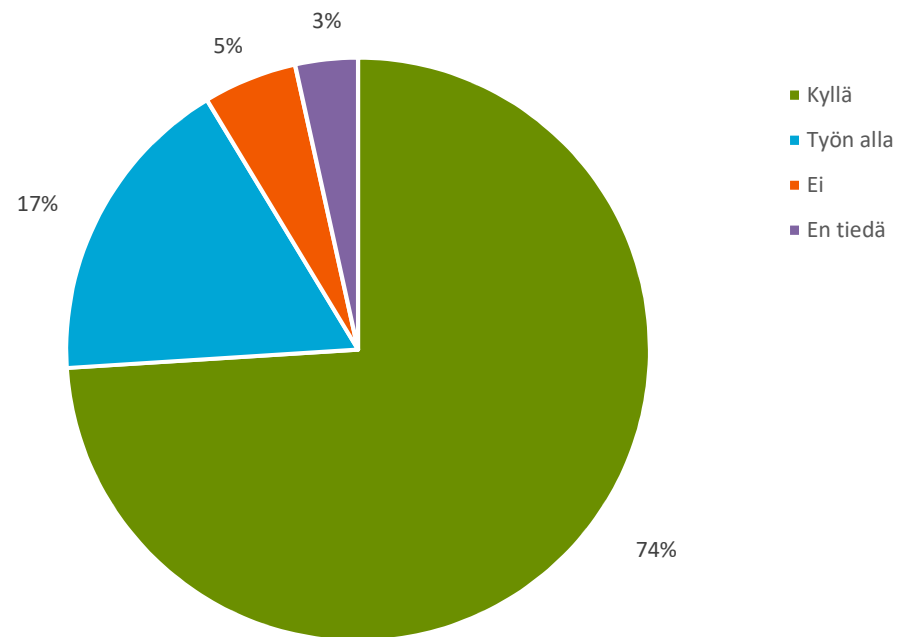
jari.seppala@kuntaliitto.fi
@jjseppa



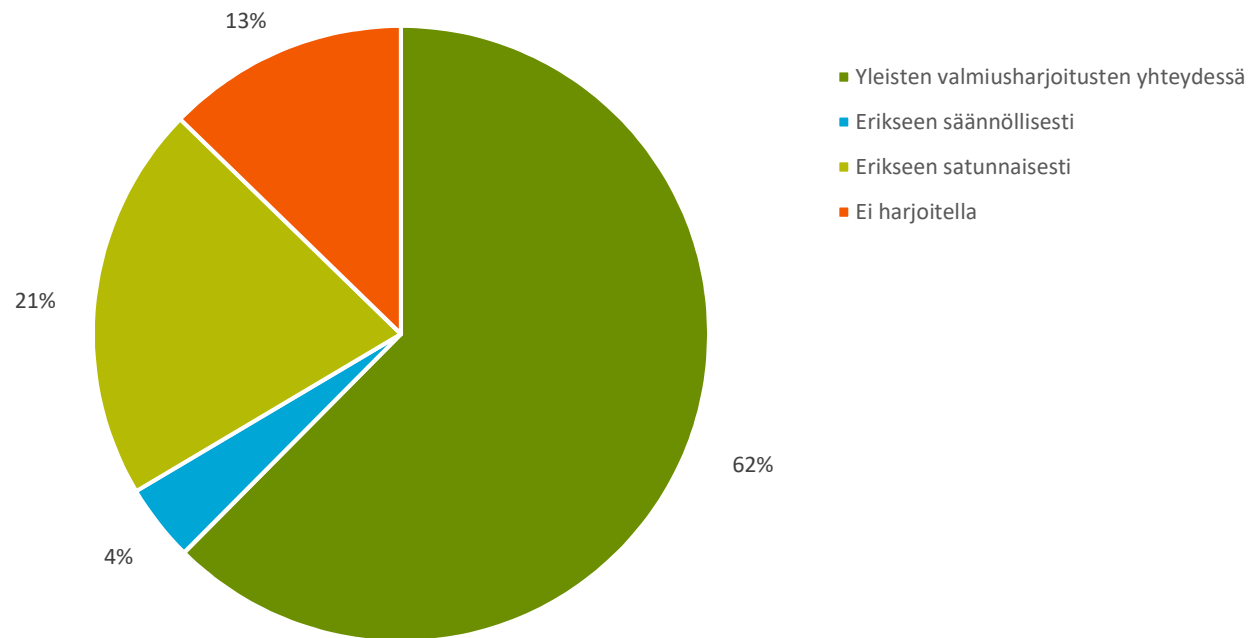
Kriisiviestintä ja viestintäkriisi

- Seuraava kriisi on päivä päivältä lähempänä – varautuminen on välttämätöntä
- Kriisi ei useimmiten ole ennakoitavissa
- Viestintäkriisi on turha ja vältettävissä
- Kriisi + viestintäkriisi = ongelma²

Onko kunnassasi kriisiviestintäohje? (N=173)



Harjoitellaanko erityistilanteiden viestintää? (N=173)



Kriisiviestinnän tavoitteet

- Varmistaa ihmisten turvallisuus ja rauhoittaa
- Turvata organisaatioiden toimintaedellytykset
- Tiedottaa palvelujen järjestelyistä
- Varmistaa, että julkisuudessa on totuudenmukainen kuva tilanteesta
- Ennakoida mahdolliset kriisit ja valmistautua niihin hyvissä ajoin

www.kuntaliitto.fi/kirjakauppa

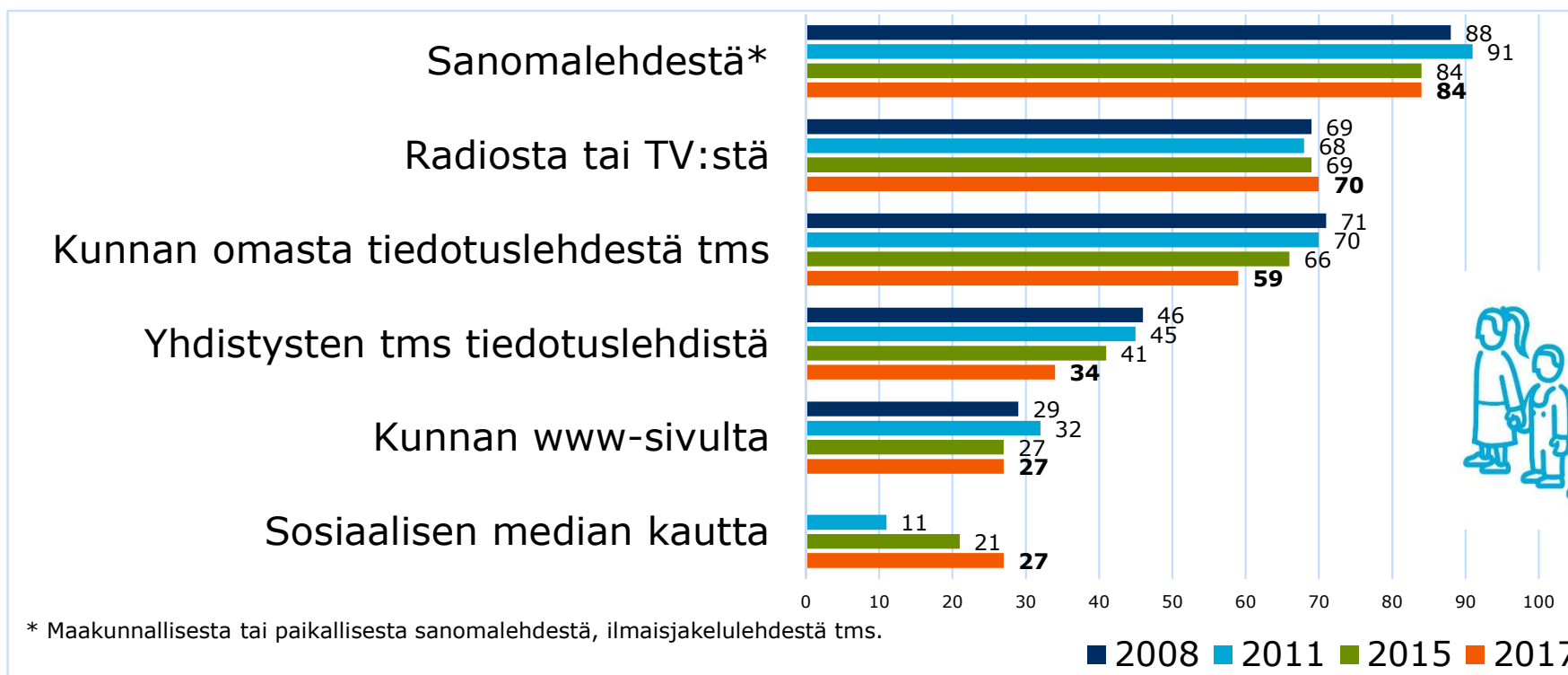


Kriisiviestintäseminaari 2.11.2017

- Materiaalit: www.kuntaliitto.fi/tapahtumat/2017/kriisiviestintäseminaari
- Taltiointi: <https://www.kunta.tv/suorat-lahetykset/kuntaliitto-live/kriisiviestintäseminaari-2-11-2017/>
- Kunnan viestinnän roolit kriisitilanteessa ja somen merkitys, Turun case / viestintäjohtaja Saara Malila, Turun kaupunki
- Median rooli ja vastuu kriisitilanteessa, Turun case / päätoimittaja Kari Vainio, Turun Sanomat
- Viestintäyhteistyö kunnan, maakunnan sote-toimijan ja poliisin kesken, Imatran case / viestintäjohtaja Saara Raudasoja, Eksote ja hyvinvointipalveluiden päällikkö Arja Kujala, Imatran kaupunki
- Viestinnän jatkuvuus ja psykososiaalinen tuki / psykososiaalisen tuen valtakunnallisen valmiuden koordinaattori Riikka Vikström, Vantaan sosiaali- ja kriisipäivystys
- Kriisiviestintäohjeen päivitys / valmiuspäällikkö Johanna Franzén, Etelä-Karjalan pelastuslaitos ja viestintäpäällikkö Raija Korhonen, Kuopion kaupunki

Kuntalaiset kunnan toiminnan ja päätöksenteon seuraajina ajanjaksolla 2008 - 2017

Niiden vastaajien osuus, jotka seuraavat usein tai silloin tällöin (%)



Turulle salailupalkinto Kupittaaan tapauksesta

Potilaiden kaltoinkohtelu yritettiin pitää piilossa vielä ensimmäisten lehtijuttujen jälkeen. Kaupungin virkamiehet saivat vuoden 2016 Sumuverho-palkinnon G1-osaston väärinkäytösten peittelystä.

Katja Ihatsu
Turun Sanomat

Oikeustoimittajat ry myönsi tiistaina vuoden 2016 Sumuverho-palkinnon Turun psykiatristen palveluiden ylimmälle johtoketjulle. Vähemmän mairitteleva tunnustus tuli sa-

lailukulttuurin edistämisestä. *Turun Sanomat* paljasti viime helmikuussa laajat väärinkäytökset, joita oli tapahtunut Kupittaaan sairaalan vanhuspsykiatrian G1-osastolla. Jutun jälkeen asiaa ryhtyivät välittömästi tutkimaan Turun kaupungin lisäksi poliisi, Valvira, Aluehallintovirasto ja Fimea.

Sumuverho-palkinnon perusteena oli, että johto salasi G1-osaston väärinkäytökset ja potilaiden kaltoinkohtelun senkin jälkeen, kun *Turun Sanomat* ja muut mediat olivat kirjoittaneet asiasta.

Lisäksi johto kielsi henkilökuntaa puhumasta antamalla heille mallivastaukset, joilla heidän olisi pitänyt vastata median yhteydenottoihin.

Keskiosässä olivat ihmiset, jotka saavat yhteiskunnassa äänensä kaikkein heikoimmin kuuluviin. Kun suljetusta psykiatriasta paljastuu epäkohtia, julkisuusperiaate pitäisi ottaa korostetusti huomioon. Tässä

tapauksessa tapahtui päinvastoin, perustelee Oikeustoimittajat ry:n puheenjohtaja **Rami Mäkinen**.

Turun kaupungin viestintäjohtaja **Saara Malila** kuitenkin kiistää, että kaupunki olisi kieltänyt virkamiehiä kommentoimasta sitä, miten asiat Kupittaaalla ovat ja mitä on tehty vuoden 2013 jälkeen.

Sen sijaan olemme muistuttaneet henkilökuntaa, että ensisijaisesti medialle antavat kommentteja tässäkin asiassa ne henkilöt, joiden työtehtäviin ja ennen kaikkea vastuualueeseen asia kuuluu, Malila toteaa.

Sumuverho-palkinto myönnettiin organisaatiolle nimettyjen henkilöiden sijasta siksi, että vastuukysymykset tapauksessa ovat vielä selvittämättä.

Julkisuusperiaatteen noudattaminen ei palvele toimittajia, vaan yleisöä, Mäkinen muistuttaa.

Sumuverhon lisäksi yhdistys jakaa Valokeila-palkintoa julkisuuden edistämisestä. Tänä vuonna sen sai Oulun kärjääjoikeus, joka on Oikeustoimittajat ry:n mukaan kuluneen vuoden aikana parantanut seksuaalirikostuomioidensa julkisuutta merkittävästi.

Kärjääjoikeus on antanut yhä useammin julkisia selosteita, minkä lisäksi se on antanut myös mahdollisimman julkisesti laadittuja tuomioita.

Oulun kärjääjoikeus puntaroi seksuaalirikosten salassapitokysymyksiä lähtökohtaisesti julkisuusmyönteisesti salaten vain välttämättömimmän. Julkiset selosteet ovat nykyisin enemmän sääntö kuin poikkeus.

Oikeustoimittajat ry toivoo, että Oulun kärjääjoikeuden edustama avoimuus ja julkisuusmyönteisyys toimivat esimerkkinä kaikille tuomioistuimille.

Helsinkiläinen konsulttifirma laskutti pikkukunnalta 10 000 euroa – rahalla sai pelkistetyn iskulauseen



Savitaipale:
Sydämellä,
sovussa,
sisulla.



Lempäälä:
Ideat,
yhteistyö,
lupa tehdä.



Hyrnsalmi:
Ideoi,
keskustele,
toimeenpane.



"Virhe oli minun, sori siitä."



Johtajailmoitus aiheutti kohun

Työpalkat: Joensuun kampanja jatkuu normaalisti kohusta huolimatta.

Joensuu
Anna Sievälä

Joensuun kaupunki julkaisi sunnuntaina lehti-ilmoituksen, jolla se hakee elinvoimajohtajaa ja hyvinvointijohtajaa.

Ilmoitus ehti sunnuntaina aiheuttaa kohun, kun ihmiset hämmästelivät sosiaalisessa mediassa, hakeeko Joensuu ainoastaan miespuolisia johtajia. Ilmoituksen kuvassa pöydän päässä istuu partasuinen Lego-hahmo. Ilmoitustekstissä todetaan, että hakijoilta edellytetään muun muassa korkeakoulututkintoa eikä pahitteeksi katsota, jos ”egosi pystyy kannattelemaan myös hieman löysempää solmiota”.

Kaupunkireagoi kohuun sunnuntaina päivällä ja julkaisi tiedotteen, jossa se kertoo, ettei haku kohdistu vain miehiin.

– Pahoittelemme asiaa ja haluamme tähdentää, että haemme johtajaa, emme miestä tai naista, tiedotteessa todetaan.

Ilmoituksen kuvassa esiintyvä partasuinen Lego-hahmo kuvastaa Joensuun kaupunginjohtajaa Kari Karjalaista. Kuvassa ei siis



Joensuun kaupungin lehti-ilmoituksessa haetaan elinvoima- ja hyvinvointijohtajaa.

ole haettava johtaja. Kaupungin viestintäpäällikkö **Ville Moilanen** kertoo, että kuvan tilanteen on tarkoitus kuvastaa Joensuun johtoryhmän kokousta.

Lehti-ilmoitus on osa laajempaa kampanjaa, joka käynnistyy ensi

viikolla. Kampanjan aikana sosiaalisessa mediassa julkaistaan videoita, joilla nähdään myös Kari Karjalaista esittävä Lego-hahmo.

– Tarvitsimme lehti-ilmoituksen kuvituskuva, joka kytkee ilmoituksen somekampanjaan. Se sattui olemaan tuo kuva. Si-

”Meillä tuli ihan selkeästi arviointivirhe.

Ville Moilanen

na meillä tuli ihan selkeästi arviointivirhe. Emme alyyneet katsoa, miltä yksittäinen ilmoitus näyttää, jos siinä on vain mies, Moilanen selventää.

Hän sanoo, että ilmoituksen kuvitus olisi pitänyt miettiä tarkemmin. Kravatti-maininnalla puolestaan oli Moilasen mukaan tarkoitus tuoda esiin sitä, ettei kaupunki ole niin byrokraattinen työpaikka kuin voisi ajatella.

– Jalkiviisaana olisi ilmoitukseen voitu miettiä muitakin vastaavia ilmaisuja, Moilanen sanoo.

Hakukampanja jatkuu suunnitellusti, ja sen aikana myös selvennyy, mistä hahmosta ilmoituksessakin oli kyse. Hakemuksia toivotaan pätevilta ehdokkailta sukupuoleen katsomatta.

– Joensuun uudessa organisaatiossa on viisi nyt haettavaa tasoista johtajan paikkaa. Niistä kolme on täytetty jo naisilla, viestintäpäällikkö Moilanen sanoo.



Onnistui. Ero Loippo ja Marita Mäenpää lipuvat läpi Taikajoen. Loipon istuttamat puut voivat hyvin.



Usvaa putkeen. Näin ei pidä ajaa liikenteessä. Matti Kumpumäki kokeilee törmäysautoa.

Näin hauskaa voi olla vain kaupungin töissä

A Tero Kuronen
Laura Vesa, kuvat

– Hyvinhän puut ovat kasvaneet. Parhaat ovat tukkikokoa. Minä olin näitä aikanaan istuttamassa. En muista vuotta, mutta 1974 tulin Tampereelle.

Ero Loippo istuu Särkänniemen Taikajoen veneessä vieressään työtoveri kaupungin vihertuotannosta, **Marita Mäenpää**. Hänelläkin on vanhoja muistoja Särkännimestä.

– Minä olin kouluaikana joskus 1975 Troikassa.

Toki kumpikin on käynyt elämyspuistossa välillä kymmeniä kertoja. Erona tällä kertaa on se, että laitteiden välissä ei pyöri lapsilaumaa.

Loipon ja Mäenpään lisäksi Särkänniessä vietti päivää noin 5 700 muuta Tampereen työntekijää. Heidän joukossaan olivat Loipon Koukkuniemessä työskentelevä vaimo ja Tietotalossa työskentelevä poika.

Särkänniemen toisella laidalla ovat lähellä normaalityötään **Matti Kumpumäki** ja **Esa Viitanen**. Auto- ja konekeskuksessa työskentelevä Kumpumäki ja ruohonleikkuria viheryksikössä ajava Viitanen kokeilivat törmäilyautoja.

– En minä näin ruohonleikkurilla ajele, Viitanen vakuuttaa. Hatanpään sairaalassa työskentelevät **Lenita Huhdanpää** ja **Hanne Ainonen** kokeilivat vanhoilla autolla ajoa. Työpaikalta

oli mahdollista kuluttaa pari tuntia virkistytymässä. Hatanpään lukiosta **Irmeli Rantala** ja Aleksanterin koulun **Hannu Kylmäniemi** puolestaan olivat Viikinki-laivan keikutettavana. Kylmäniemen tulo Särkänniemeen oli antanut oppilaille vapaatunnin.

Nämä olivat esimerkkejä kuinka kaupungin työntekijöiden mukaanpääsy onnistui. – Palvelut tietenkin turvattiin päivän aikana vaikka erityisjärjestelyin, kertoo tiedotuspäällik-

kö Aila Rajamäki.

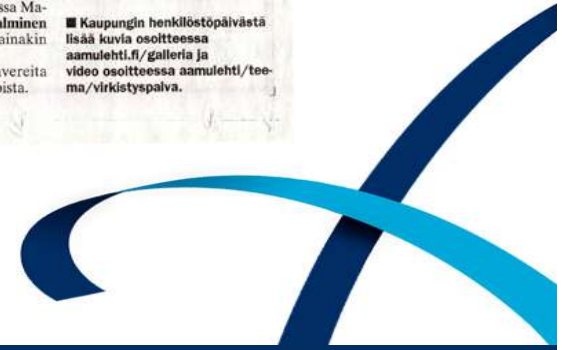
Viime vuonna henkilöstö oli koolla Pirkka-hallissa. Ensi vuodesta ei Rajamäen mukaan ole vielä tehty päätöksiä. Särkänniessä oli osallistujilla kysely, jossa kyseltiin mielipiteitä jatkosta. Olkahisen ja Sorilan päiväkodin työntekijöiden joukossa Matjunassa olivat **Reetta Salminen** ja **Anne Lindholm**. He ainakin keuhuvat yhteistä päivää.

– Täällä tapaa työkavereita kaupungin eri toimipaikoista.

Tampereen kaupungin tarjoama päivä on voimaponnistus. Turun kaupungin yhteysjohtaja **Mikko Lohikoski** ainakin hirvittelee kuultuaan siitä.

– Voisi olla hankala järjestää. Ei meillä ole tullut tuollaista vastaan.

■ **Kaupungin henkilöstöpäivästä lisää kuvia osoitteessa aamulehti.fi/gallery ja video osoitteessa [aamulehti/tee-ma/virkistyspaiva](http://aamulehti.fi/tee-ma/virkistyspaiva).**



Lukija kysyy: Kuka johtaa Otanmäessä kriisiviestintää

JUHA NEUVONEN



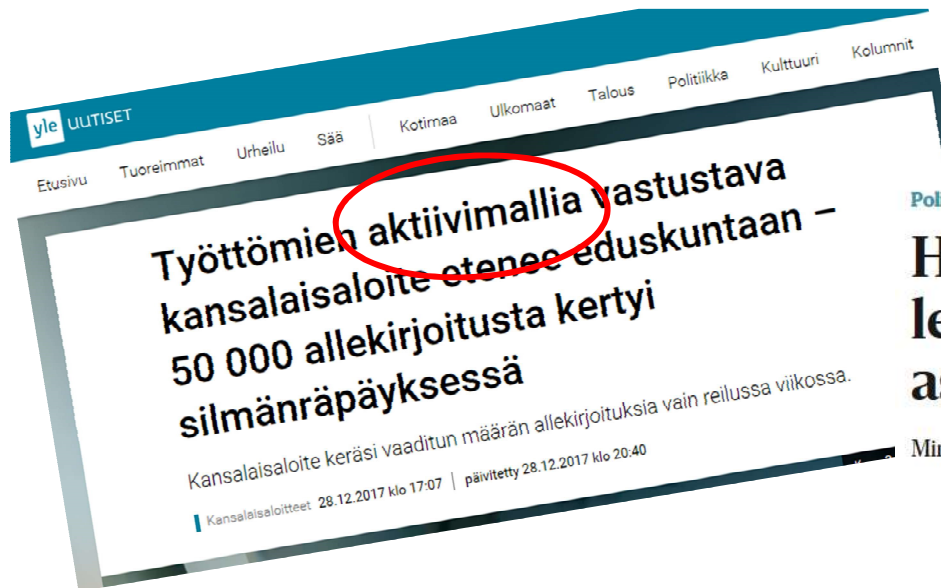
Kirjoittajan mielestä kukaan ei ole ottanut vastuuta Otanmäessä tapahtuneen henkirikoksen jälkeisestä kriisiviestinnästä. Tämä antaa huhuille ja valheille tilaa.

Tässä komea lista: Sipilän eestaas-hallitus päättää ja peruu esityksiä – määrä hipoo jo kolmeakymmentä

Politiikan tutkija pitää peruttujen päätösten määrää suurena ideologisesti yhtenäiselle hallitukselle. Oikeustieteilijä taas toivoo hallituksen harkitsevan tarkemmin keskeneräisten esitysten julkistamista.

Hallituspolitiikka 10.12.2017 klo 19:56 | päivitetty 11.12.2017 klo 15:12





! Rinne: ensin synnytystalkoot, sitten niskalaukaus!

Politiikka

Hallitus peruu lakimuutoksen, joka olisi leikannut kimppakämpissä asuvien asumistukea

Ministerin mukaan ratkaisuun päädyttiin erityisesti opiskelijoihin kohdistuvien vaikutusten takia.

Tällä hetkellä Juha Sipilän hallitus enemmän peruu päätöksiään kuin tekee uusia.

Liikenneministeri **Anne Berner** liikenneuudistuksesta ei tullut mitään.

Nyt Berner on myös peruuttanut saaristoon kaavailtujen yhteysalusten käyttömaksut, kertoo **Taloussanomien** Liikenne- ja viestintäministeriön kokeilu saaristolukenteen maksullisuudesta piti aloittaa 1.4. Bernerin mukaan yksi syy kokeilun perumiseen oli saariston asukkailta ja yrittäjiltä saatu palaute.

Vasemmistoliiton puheenjohtaja **Li Andersson** vaati tammikuussa maksun peruuttamista.

– Saariston asukkaille yhteysalukset muodostavat vedenpäällisen tien töihin, kouluun, sairaanhoitoon ja kauppaan. Jos tämä tie muuttuu maksulliseksi, luo se eriarvoisuutta saariston ja muun Suomen välille. Missään muuallakaan Suomessa ei ole käytössä tiemaksuja, Andersson totesi hankkeesta, jossa hinnoiksi kaavailtiin henkilömatkustajien osalta matkan pituudesta riippuen 10–15 euroa, henkilöautolta 35–40 euroa, pakettiautolta 50 euroa ja kuorma-autolta 100–150 euroa.

Moottoripyörävero kaatuu

Myös laajasti vastustettu ja jo veromenetyksiä aiheuttanut moottoripyörävero on käytännössä kaatunut. Hallituksen valmistelemalle verolle ei ole löytynyt kannatusta mistään hallituspuolueesta eli meno alkaa muistuttaa jo nyt viime hallituksen viimeisten viikkojen kaaosta.



[Redacted] Voi Herranjestas..mistä noita ihmisiä löytyy, jotka eivät osaa ajatella? Lapset pitäisi aina päästää vessaan, aina ja jokapuolella ja ilman mitään maksuja!!

Tykkää · Vastaa · 21 t



[Redacted] Kamalaa myös että jossain on sellainen yrityskulttuuri että työntekijä saa pelätä saavansa potkut jos käyttää järkeään (ja sydäntään, so to say).

Tykkää · Vastaa · 20 t



[Redacted] Kondyktöörin kanssa olen käynyt pitkän keskustelun (pyörän kuljettaminen ruuhkaa vastaan 1 aseman välin, tyhjässä junassa, ruuhka-aikana, aikana jolloin se oli kielletty), joka päättyi "Onko teiltä järjen käyttö kielletty?" - "On."

Tykkää · Vastaa · 3 t



Kirjoita vastaus...



[Redacted] Tervetuloa nyky maailman ihmeisiin.

Tykkää · Vastaa · 20 t



Some on osa kunnan viestintää

- Sosiaalinen media on osa normaalia työntekoa. Kunta ja kunnan henkilöstö ovat somessa vuorovaikutuksessa kuntalaisten ja sidosryhmien kanssa.
- Sosiaalisen median hyödyntäminen kunnan toiminnassa edellyttää suunnitelmallisuutta, säännöllistä sisällöntuotantoa, yhteisöjen aktivointia ja aktiivista osallistumista.
- Sosiaalisen median palvelujen tulee tukea kunnan strategiaa ja niiden käyttöä pitää pohtia osana kokonaisviestintää.
- Sosiaalisen median aktiivinen käyttö
 - » lisää hallinnon avoimuutta ja tuo esiin asiantuntemusta,
 - » antaa kasvot kunnan toiminnalle ja mahdollistaa verkostoitumisen,
 - » mahdollistaa kevyen ilmaisun ja epätyypillisten viestintäkeinojen käytön.



Onko viestintäkriisillä väliä?

- Vaarantaako kohu itse asian järkevän toteutuksen?
- Huono julkisuus = muutenkin huono valmistelu?
- Vaikeuttaako julkinen riitely henkilöiden ja ryhmien yhteistyötä?
- Vaikutukset yhteisön ilmapiiriin ja yhteistyötahojen asenteisiin?
- Heikentääkö julkisuus kunnan mainetta?
 - » Mitä seurauksia maineen heikkenemisellä on?
- Lumipalloefekti ja luurangot kaapissa: Sopuli-ilmiö, rikkinäinen puhelin, some, klikkijournalismi, Google
- Vaikuttaako myös muiden asioiden valmisteluun?
- Viestinnän resurssit: suunnitelmallisuus vai paljon työtä tyhjästä

EVA-työkalu

- Julkisuuden ennakoarviointi - miltä asia näyttää?
 - » Heikkojen signaalien seuranta arkityössä
 - » Herkät alueet, eri väestöryhmät jne.
 - » Utiskriteerit, erityisesti klikkijournalismin syötit
 - » Väärinkäsitysten mahdollisuudet (tahaton tai tahallinen)
 - » Kytkeytyminen muihin tekijöihin
 - » Aiemmat kokemukset
- Kriisinlukutaito – ammattilaiset vakavasti mukaan
 - » Kokemukset ja ”piruja seinille”
 - » Ulkopuolinen näkemys ja tunnetilat
 - » Asian muotoilu: ajoissa, rehellisesti, monipuolisesti ja ymmärrettävästi
 - » Havainnollistavat keinot, tausta-aineisto
 - » Avoimuuden merkitys
 - » ”Worst case” markkinointikeinoksi?