

Opinnäytetyö (YAMK)

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

2022

Miia Savilampi

**KRIISIVIESTINTÄ-
SUUNNITELMA UUDENMAAN
PELASTUSLIITTO RY: LLE**



Opinnäytetyö (YAMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtaminen

2022 | 44 sivua, 5 liitesivua

Miia Savilampi

Kriisiviestintäsuunnitelma Uudenmaan Pelastusliitto ry:lle

Jokainen organisaatio tulee kohtaamaan kriisin toimintansa aikana. Kriisiin valmistautuminen ja viestinnän suunnittelu kriisin varalle on ehdottoman tärkeä osa, jolla määritellään organisaation kriisikestävyys. Valmistautumattomana organisaatio ei pysty viestimään oikein ja oikea-aikaisesti.

Lisääntynyt internetin käyttö luo uusia haasteita organisaation kriisiviestinnälle ja valmiudelle viestiä. Digi-aika mahdollistaa myös väärän tiedon nopean leviämisen, jollei asiaa korjata pian.

Tämän kehittämisprojektin tarkoituksena oli parantaa Uudenmaan Pelastusliitto ry:n valmiuksia kriisin aikaiseen viestimiseen ja yhtenäistää viestintää strategian mukaisesti. Tuotoksena syntynyt kriisiviestintäsuunnitelma on osa viestinnän uudistusta, joka organisaatiossa aloitettiin vuonna 2021.

Aineisto kerättiin asiantuntijahaastattelun avulla ja kehittämismenetelmänä tässä kehittämisprojektissa käytettiin työpajatyöskentelyä. Tutkimustiedon ja asiantuntijahaastattelun tuloksena syntynyt tuotos arvioitiin työpajassa, joka järjestettiin kaksi kertaa. Saadun palautteen ja kehitysehdotusten perusteella kriisiviestintäsuunnitelmaa tarkasteltiin uudelleen ja paranneltiin edelleen.

Tuotoksena on valmis kriisiviestintäsuunnitelma, joka julkaistaan Uudenmaan Pelastusliitto ry:n kotisivuilla. Kriisiviestintäsuunnitelma on hyödynnettävissä henkilökunnan ja luottamushenkilöiden lisäksi jäsenyhdistysten käyttöön.

Asiasanat:

Kriisi, kriisiviestintä, kriisijohtaminen, kriisiviestintäsuunnitelma.

Master's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Master of Health Care, Management and Leadership

2022 | 44 pages, 5 pages in appendices

Miia Savilampi

Crisis communication plan for the Rescue Association of Uusimaa

Every organization will face some type of crisis eventually. Being prepared with a communication defines how well the organization will overcome the crisis situations. An organization without a plan is unable to communicate effectively when the time comes.

Increasing usage of the internet provides additional challenges for the organization as there is lots of false information that needs to be filtered out.

This project was to improve and standardize the communications readiness of Rescue Association of Uusimaa and it is part of the communications reform which began in 2021.

The material was gathered by interviewing experts and the development method was carried out as workshop work. The end result was reviewed twice in workshops. The crisis communications plan was further reviewed and improved thanks to the suggestions and feedback received.

The finished crisis communications plan will be published on the website of Rescue Association of Uusimaa and it is available for the personnel, stewards and member associations to use.

Keywords:

Crisis, crisis communication, crisis management, crisis communication plan.

Sisältö

KÄYTETYT LYHENTEET JA SANASTO	6
1 JOHDANTO	7
2 KESKEISIMMÄT KÄSITTEET	9
3 KEHITTÄMISPROJEKTIN TEOREETTINEN VIITEKEHYS	12
3.1 Kriisien kehittyminen ja vaiheet	12
3.2 Organisaatioviestinnän kanavat	14
3.3 Kriisiviestinnän vaiheet ja tavoitteet	15
3.3.1 Viestintä ennen kriisiä	16
3.3.2 Viestintä kriisin aikana	17
3.3.3 Viestintä kriisin jälkeen	18
4 KEHITTÄMISPROJEKTIN LÄHTÖKOHDAT	19
4.1 Projektioorganisaatio	19
4.2 Toimintaympäristö	19
4.3 Tausta ja tarve kehittämisprojektille	21
4.4 Tavoite, tarkoitus ja tuotos	22
5 KEHITTÄMISPROJEKTIN TOTEUTTAMINEN	23
5.1 Kehittämisprojektin eteneminen	23
5.2 Aineiston kerääminen ja analysointi	23
5.3 Asiantuntijahaastattelu ja sen analysointi	24
5.4 Työpajatyöskentely	27
6 TULOKSET	29
6.1 Asiantuntijahaastattelun tulokset	29
6.2 Työpajatyöskentelyn tulokset	33
6.3 Tuotos	34
7 ARVIOINTI	35
7.1 Tulosten arviointi	35

7.2 Eettisyys ja luotettavuus	36
7.3 Kehittämiprojektin arviointi	38
7.4 Lähteiden arviointi	39
7.5 Vahvuudet ja heikkoudet, SWOT-analyysi	40
7.6 Itsearviointi	41
8 POHDINTA JA JATKOKEHITTÄMISEHDOTUKSET	42
LÄHTEET	43

LIITTEET

Liite 1. Kehittämiprojektin eteneminen ja dokumentointi.

Liite 2. Asiantuntijahaastattelurunko.

Liite 3. Kriisiviestintäsuunnitelma.

Liite 4. Viestintäsuunnitelma.

KUVIOT

Kuvio 1. Kehittämiprojektin SWOT-analyysi.	41
--	----

KÄYTETYT LYHENTEET JA SANASTO

Instagram	Sovellus, jonka kautta voi julkaista kuviin ja videoihin painottuvaa sisältöä. Sisällön katseluoikeudet voi rajata (Instagram 2022)
SSPL	Suomen Sopimuspalokuntien Liitto ry (SSPL 2022)
Twitter	Internetissä toimiva yhteisöpalvelu, jossa voidaan lähettämään päivityksiä ja lukemaan toisten kirjoittamia päivityksiä. Päivitysten pituus on rajattu (Twitter 2022)
UPL	Uudenmaan Pelastusliitto ry (UPL 2022)
WhatsApp	Pikaviestien lähettämiseen tarkoitettu sovellus, joka on ladattavissa älypuhelimille ympäri maailman. WhatsApp käyttää puhelimen internetyhteyttä toimintaansa (WhatsApp 2022)

1 JOHDANTO

Tämä kehittämisprojekti perustuu Uudenmaan Pelastusliitto ry:n (UPL) kriisiviestintäsuunnitelman tarpeeseen. Kriisiviestintäsuunnitelman luominen on osa UPL:n viestintäsuunnitelmaa, jota on lähdetty uudistamaan yhdessä organisaation viestintästrategian kanssa vuonna 2021. UPL on mukana järjestämässä tai vastaa omalta osaltaan järjestelyistä isoissakin tapahtumissa kuten esimerkiksi palokuntaleireistä ja -kilpailuista. UPL:n alaisuudessa työskentelee viisi palkallista työntekijää, joista neljä kokoaikaisella sopimuksella. Lisäksi UPL:n toiminnassa on mukana kymmeniä vapaaehtoisia henkilöitä erilaisissa luottamustehtävissä. Toimija havaitsi tarpeen kriisiviestintäsuunnitelmalle, sillä vuonna 2022 UPL on muun muassa järjestämässä valtakunnallista palokuntanuorten suurleiriä ja muitakin isoja tapahtumia, joihin on liiton oltava viestinnällisesti valmis.

Palo- ja pelastusala on vuonna 2021 ollut mediahuomion kohteena koskien tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta. Erinäisillä sosiaalisen median alustoilla on julkaistu pelastusalan eri toimijoihin kohdistuvia kertomuksia, joiden tapahtumien keskiössä ovat olleet syrjiminen, häirintä, kiusaaminen ja seksuaalinen hyväksikäyttö. Tähän on liittynyt vahvasti myös pelastusalan vapaaehtoinen toiminta ja palokuntanuorisotyö. Tämä kriisi on myös osaltaan tuonut esiin, että tilanteeseen puuttumisen ohella on alan organisaatioiden viestinnällisiä valmiuksia ja resursseja viestinnälle parannettava. Lisäksi on huomattu, että valtakunnallisesti Suomessa toimivilla pelastusliitoilla tai Suomen pelastusalan keskusjärjestöllä ei ole toistaiseksi olemassa julkista kriisiviestintäsuunnitelmaa, jolla järjestöt voisivat tukea omien jäsenyhdistysten viestintää ja sen suunnittelua. Ottaen huomioon kriisiin, jonka keskellä palo- ja pelastusala painii, on viestinnän suunnittelu entistäkin tärkeämpää.

Kriisi tarkoittaa poikkeuksetta negatiivista ilmiötä, joka uhkaa organisaation päivittäistä toimintaa tai voi jopa keskeyttää sen. Kriisit vaativat aina organisaation johdolta reagointia eli toimintojen ja viestinnän välitöntä aloittamista. Nämä toiminnot ovat lähtökohtaisesti hyvin viestintäpainotteisia,

mutta vaativat organisointia. Esimerkiksi viestintäryhmän kokoaminen, henkilökunnan tiedotus ja tilannekuvan jatkuva seuranta ovat näistä toiminnoista tärkeimpiä. On tyypillistä, että organisaatioissa kerrotaan kriiseihin olevan varauduttu. Se mitä tämä kuitenkin konkreettisella tasolla tarkoittaa, on hyvin organisaatiokohtaista. Oli kriiseihin sitten varauduttu millä tasolla tahansa, kriiseihin varautumisen tarkoituksena on ennaltaehkäistä kriisin syntyminen ja mahdollistaa organisaation nopea reagointi yllättävissäkin tilanteissa. (Korpinen & Lindström 2020, 23.)

Nopea reagointi kriisin kohdatessa on tärkeää. Tämän vuoksi kriisiviestintäsuunnitelmaa tarvitaan ja siitä löytyvien ohjeistusten on oltava selkeitä ja tarpeeksi yksinkertaisia, jotta niitä voidaan ottaa ongelmitta käyttöön kaikissa tilanteissa. Aika on muokannut vaatimuksia kriisiviestintäsuunnitelmalle: nykyinen online-aika vaatii kaikilta organisaatioilta valmiutta viestinnän toteuttamiseen vuorokauden ympäri. (Juholin 2017, 257–258.)

Viestintä ja johtaminen kulkevat käsikädessä myös kriisiviestinnässä. Kriisitilanteen viestinnän toteuttamisesta sekä koko kriisin aikaisen viestinnän kokonaisuudesta vastaa organisaation johto. Näkyminen kriisin keskellä luo johdolle merkitystä, vahvistaa henkilökunnan luottamusta ja tukee organisaation uskottavuutta viestinnässä. On erittäin tärkeää, että johto toimii viestinnän kasvoina koko kriisin ajan, heti alusta lähtien. (Juholin 2017, 259–261.)

2 KESKEISIMMÄT KÄSITTEET

Kriisi tulee organisaatiokohtaisesti määritellä, jotta kriisiviestintää voitaisiin suunnitella ja kriisejä ennakoida. Eri organisaatioille kriisit tarkoittavat eri tyyllisiä tapahtumia ja tilanteita. Jokainen julkinen ulostulo tai mielipiteen ilmaisu, joka herättää keskustelua, ei ole kriisi. Sosiaalisessa mediassa sanaa *kriisi* käytetään herkästi huolimatta asiayhteydestä ja tämän vuoksi organisaatiossa kriisin määrittely on entistään tärkeämpää. (Kilpeläinen 2020, 285.) Kriisin määrittelyä voi toteuttaa eri tavoin, yksi näistä tavoista on todeta kriisin olevan tapahtuma, joka vaikuttaa negatiivisesti kohdeorganisaatioon ja sen toimintaan. Tällöin kriisi voi uhata organisaation olemassaoloa ja keskeyttää tämän normaalin toiminnan. Tämän lisäksi sanaa *kriisi* voidaan käyttää isoissa odottamattomissa tilanteissa, joita esimerkiksi luonnonkatastrofit tai onnettomuudet ovat. Näistä tapahtumista muun muassa pelastusalalla ja viranomaisten keskuudessa käytetään termiä hätätilanne. (Huttunen 2014, 7.)

Haapala (2021) jakaa kriisityypit neljään osaan: mainekriisit, häiriöt, ihmisen henkeä tai terveyttä uhkaavat tilanteet ja yleiset poikkeustilat. Olennaista kriisin kohdalla on organisaatiossa tiedostaa, mistä kriisistä on kysymys. Kriisin tyyppi määrittelee aina myös sen, millaista tilanteen kriisiviestintä on ja kuinka se toteutetaan.

Kriisiviestintä ja kriisiviestintäsuunnitelma noudattavat samoja periaatteita kuin organisaation normaaliajan viestintä ja luodut viestintäsuunnitelmat.

Kriisiviestinnän erikoisuutena on kuitenkin sen käynnistämisen nopeus ja tämän vuoksi luotujen ohjeistuksien tulee olla mahdollisimman yksinkertaisia ja helppoja ymmärtää. (Juholin 2017, 256–258.) Keskeinen osa kriisiviestinnän toimivuudessa on määritellä etukäteen organisaation käyttämät viestinnän kanavat sekä sisäiselle että ulkoiselle viestinnälle akuuttien tilanteiden varalle. Yhtä olennaista on määritellä sidosryhmät ja sidosryhmien priorisointi kriisin perusteella, jotta kriisiviestintä voi lähtökohtaisesti onnistua. (Huhtala & Hakala 2007, 158 & Juholin 2017, 258.)

Kriisijohtaminen on olennainen osa kriisiviestintää ja kriisin aikaisen viestinnän onnistumista. Organisaation viestinnän tulee pohjautua arvoihin, strategiaan ja missioon. Strategia tarkoittaa yksinkertaistetusti organisaation tapaa tavoittaa päämäärä ja missio kuvastaa puolestaan organisaation perustehtävää, toiminnan ja olemassa olemisen tarkoitusta. (Juholin 2017, 88–92.) Kriisin sattuessa organisaatiolle ja kriisille etsitään varsinkin median puolesta kasvoja ja kriisiin aikana johtaja toimii keulakuvana omalle organisaatiolleen. Kaikkea johtajan tekemää viestintää kriisin aikana tarkkaillaan, tulkitaan ja jopa kyseenalaistetaan, riippuen kriisin tyypistä. Johtajan olennaisimpia tehtäviä on rakentaa organisaatiostaan ja itsestään viestinnällisesti niin kestävä, että kriisit ja epäonnistumiset kestetään. Tällöin kriiseistä ei pyritä vain hetkellisesti selviytymään. (Sorainen 2018b, 195.)

Kriisiviestintää tulee myös organisoida. Vaikka suurin osa organisaatioista on muuttanut toimintatapojaan vähemmän hierarkkiseksi kokonaisuudeksi, kriisi vaatii aina johtajan ja yksinkertaiset ja toimintavalmiit rakenteet kriisinhallinnan perustaksi. Riippuen organisaation koosta, kriisinhallinta voidaan jakaa erilaisiin kategorioihin, joita Korpiola (2011, 91–92) määrittelee teoksessaan operatiiviseen, strategiseen ja taktiseen osa-alueeseen. Jos kyseessä on suuri kriisi, voidaan myös kriisiviestintä jakaa samoihin osa-alueisiin.

Jotta Johtaja voisi menestyksekkäästi hoitaa johtamista kriisin aikana, on johtajan oltava täysin perillä siitä, mitä organisaatiossa tapahtuu. Vahva toimintaympäristön tuntemus ja organisaation toiminnan ymmärrys ovat avain asemassa onnistuneessa kriisijohtamisessa. Hyvässä kriiseihin valmistautumisessa on myös määritelty johtajan tueksi mahdollisia ulkopuolisia asiantuntijoita tai henkilökyvykkyksiä, jotka ovat tilanteessa nopeasti organisaation käytettävissä. Jos toteutettu kriisiviestintä näyttäytyy ulospäin epäonnistuneena, kokee organisaatio välittömästi mainehaittaa ja luottamus yrityksen kykyyn selviytyä heikkenee. (Huhtala & Hakala 2007, 164.)

Kriisijohtajan tehtävä on mahdollistaa tilannekuvan jatkuva päivittäminen organisaation ylimpään johtoon, ohjata ja hallinnoida sisäisen ja ulkoisen kriisiviestinnän toteutumista (Korpiola 2011, 93).

Kriisijohtamisen sekä kriisiviestinnän onnistuminen vaatii yhteistyötä. Viestinnällisesti on hyvä huomioida, että kriisitilanteessa ei pidä miettiä mistä viestitään vaan että miten. Johtaja tekee päätöksen viestinnän linjauksista, mutta hänen apunaan tulisi aina olla viestinnän ammattilaisia kenen kanssa käydä vuoropuhelua viestien sisällöstä. Lopullinen vastuu on aina johtajalla, mutta yhteistyö on avain menestykseen. (Haapala, S. 2021.)

3 KEHITTÄMISPROJEKTIN TEOREETTINEN VIITEKEHYS

3.1 Kriisien kehittyminen ja vaiheet

Kriisit voidaan jaotella monella eri tavalla, lähteestä riippuen. Yksi tapa on jakaa kriisit neljään eri kategoriaan kriisien kehittymisnopeuden ja odotettavuuden mukaan. Tällaisessa jaottelussa näitä kategorioita ovat potentiaalinen, välitön ja hiipivä kriisi sekä kriisiytyvä kohu. (Korteso 2016, 36–37.)

Potentiaalisesta kriisistä voi hyvänä esimerkkinä käyttää julkisuuden henkilön julkaisemaa harkitsematonta ja spontaania lausuntoa, esimerkiksi sosiaalisessa mediassa. Kun vahinko on jo tapahtunut, vaatii sen korjaaminen nopeaa reagoitokykyä. Tällaisen kriisin ratkaisemiseen on hyvin varautuneella organisaatiolla ennalta laaditut toiminnot, joista valitaan tilanteeseen parhaiten sopiva. Näissä ennalta laadituissa toiminnoissa voi olla määritettyinä reagoititapoina tai työhohjeina esimerkiksi julkinen anteeksipyyntö tai suunniteltu ulkopuolisen tahon käyttö tilanteen ratkaisuun. Toisissa organisaatioissa on myös voitu ennakoitusti tunnistaa jo sieltä löytyvät viestinnän henkilökyvykkyudet. Näitä kyvykkyksiä ovat organisaation henkilöt, jotka omaavat loistavan tilannetajun ja osaavat viestiä yllättävissäkin tilanteissa nerokkaasti. Tällaisen kyvykkyuden tehokas käyttö vaatii organisaatiolta ennakoitua, sillä tällaisessa tapauksessa kyseessä olevalle henkilölle on annettu etukäteen riittävät valtuudet toimia näissä tilanteissa ja hyödyntää viestintätaitojaan. (Korteso 2016, 37.)

Välittömät kriisit ovat ehkä tunnetuimpia kriisejä eli esimerkiksi tilanteita, jotka tapahtuvat yllättäen ja aiheuttavat välittömiä seurauksia. Välittömät kriisit synnyttävät usein pelkoa ja ahdistusta, joskus jopa syvää järkytystä ja epäluottamusta. Näissä tilanteissa tarvitaan jälkipurkua ja tilanteen läpikäyntiä, mahdollisuutta tulla kuulluksi ja jakaa kokemusta. Välitön kriisi on yleensä isompaa väkimäärää koskettava tapahtuma, joka pysäyttää arjen normaaliajan toiminnot. Tällaisen välittömän kriisin jälkeen vaaditaan uudistuksia,

rangaistuksia ja konkreettisia tekoja kuten lakimuutoksia ja oikeudenkäyntejä. (Kortesuo 2016, 36–37.) Välittömistä kriiseistä käyvät esimerkkeinä kaksi yhteiskriisiä, jotka Suomessa koettiin Jokelan ja Kauhajoen koulusurmien aikana. Tällaisen välittömän, isoa henkilömäärää koskevan kriisin kohdalla, on nopeasti lajiteltava johtovastuut selkeyttämään viestintää. Yleistä turvallisuutta, yhteisöä koskevaa kriisiä johtavat viranomaiset, kun taas organisaatiokriisissä johtovastuussa on luonnollisesti organisaation johto. Kun kyseessä on koko valtakuntaa koskeva katastrofitasoinen kriisi johtovastuun ottaa valtio. (Pedak 2018, 42–43.)

Potentiaalisella ja välittömällä kriisillä on yhteistä se, että näissä kehittymisnopeus on korkea. Ilmiö muuntautuu kriisiksi odottamatta ja yllättäen. Eroavuuden tuo se, että potentiaalinen kriisi on ehkäistävissä. Yllättävyys onkin kriisiviestinnän kannalta ilmiö, jota ei pystytä hallitsemaan ja tämän vuoksi välitön kriisi on organisaation vaikuttamismahdollisuuksien ulkopuolella. (Kortesuo 2016, 36–37.)

Hitaasti kehittyviä ja helpommin väistettäviä kriisejä ovat puolestaan hiipivä kriisi ja kriisiytyvä kohu. Näistä kriisiytyvä kohu on ennaltaehkäistävissä, mutta kumpaankin pystytään varautumaan. Kriisiytyvässä kohussa on kyse esimerkiksi esille tulleesta väärästä huhusta, johon puuttamalla ajoissa voidaan estää väärän tiedon leviäminen ja tilanteen eskaloituminen kriisiksi asti. Kriisiytyvän kohun, kuten myös hiipivän kriisin kohdalla, avoimuus ja asian esille nosto ovat ensisijaisen tärkeitä toimia, joilla kriisejä voidaan ennaltaehkäistä. Ero näiden kahden tyyppin välillä on se, että hiipivässä kriisissä todennäköistä on, että nykyistä viestintää hoitavat henkilöt eivät ole itse osallisia kriisin alkuperäiseen lähtökohtaan. Tällöin tunneperäistä tai intuitiivista reagointia ja viestintää ei todennäköisesti tapahdu. Hiipivässä kriisissä ilmiö, joka kriisin aiheuttaa, on tapahtunut jo aiemmin, mutta se käy ilmi ajan kuluessa. Tästä esimerkkinä rakennusvirheet tai vaikka aiemmin tehty rikos, josta ei tapahtumaaikaan ole tekijä tai organisaatio jäänyt kiinni. (Kortesuo 2016, 37–38.)

3.2 Organisaatioviestinnän kanavat

Keskeinen osa viestinnän toimivuudessa on määritellä organisaation käyttämät viestinnän kanavat sekä sisäiselle että ulkoiselle viestinnälle. Yleisesti ottaen sähköposti on tehokas sisäisen viestinnän väline, joka vaatii käytännössä vain sen, että kriisitilanteessa väline on toimintavalmis: mahdolliset vastaanottajalistaukset ovat valmiina tehtynä. Sähköpostin käyttäminen tehokkaana kriisiviestinnän kanavana vaatii sen, että sähköposti on organisaatiossa tunnistettu tapa viestiä ja sen, että organisaatiossa vallitsee hyvä viestintäkulttuuri. Jos sähköpostia käytetään paljon ja tämän vuoksi on vaarana, että viesti jää lukematta, kannattaa suunnitella tällaisille viestille jokin huomiota herättävä elementti kuten esimerkiksi erottuva otsikointi. Tärkeää on kuitenkin, että sähköposti ei katoa muiden joukkoon vaan siinä on tekijä, joka herättää vastaanottajien huomion. Sähköposti on hyvä tapa ylläpitää tilannekuvaa organisaation sisäisesti, mutta on hyvä huomioida myös muut kriisiviestinnän kanavat. Esimerkiksi ryhmäpuhelut ja kriisikokoukset ovat hyviä tapoja tavoittaa henkilöstö nopeasti ja samanaikaisesti. Olennaista sisäisessä kriisiviestinnässä on tavoittaa tiedolla ensin organisaation oma henkilöstö, jotta tieto kriisistä ei tavoita henkilöstä ensin ulkopuolelta. Kriisiviestintään soveltuvia kanavia ovat myös erilaiset sähköiset keskustelualustat tai sovellukset, joiden käytöstä täytyy organisaatiossa sopia etukäteen. (Huhtala & Hakala 2007, 158, Juholin 2017, 262.)

Tanskalaistutkimuksessa Johansen, Aggerholm & Frandsen (2012) tarkastelivat organisaatioiden kriisihallintaa ja kriisiviestintää sisäisen viestinnän näkökulmasta. Tutkimuksen perusteella kriisin alkuaajan viestinnän olevan työntekijöiden puolesta vähemmän muodollista johtuen epävarmuudesta vallitsevasta tilanteesta sekä tiedon puutteesta. Tämä aiheuttaa herkästi turhautuneisuutta, jolloin viestintä perustuu usein spontaaneihin, tunneperäisiin reagointeihin. Mitä suuremmasta organisaatiosta oli kyse, sitä todennäköisemmin kriisinhallintasuunnitelmat olivat hoidossa (Johanssen ym. 2012, 270–279.)

Ulkoisen viestinnän välineenä voidaan käyttää myös sähköpostia, jolla esimerkiksi sidosryhmiin on helppo pitää yhteyttä. Olisi kuitenkin suositeltavaa, että organisaatio miettii valmiiksi missä ja miten kriisitilanteessa viestitään ulkoisesti. Tähän sopii erinomaisesti myös esimerkiksi verkkosivusto, joka on kevytrakenteinen ja jonne informaatiota pystytään tiheästi päivittämään tilanteen edetessä. Kriisiviestinnässä tulee myös huomioida kriisin tyyppi, sillä erilaiset kriisit muuttavat viestintä järjestystä sidosryhmien suhteen (Huhtala & Hakala 2007, 160.)

3.3 Kriisiviestinnän vaiheet ja tavoitteet

Kriisiviestintä kulkee samassa aikajatkumossa kohdatun kriisin kanssa. Tässä tapahtumaketjussa kriisi alkaa kriisin ennakoinnista ja päättyy kriisin läpikäyntiin ja jälkihoitoon asti. Eroavaa näissä tapahtumaketjuissa eri organisaatioiden välillä on se, että kriisin läpikäynti ja jälkihoito saattavat jäädä kokonaan tekemättä. Tällaisessa tilanteessa puhutaan toimintatavasta, jossa kriisistä pyritään vaan selviytymään, ei oppimaan. Tällöin kriisistä ei tosiasiaa opita eikä muutosta toimintaan tapahdu. Kaikki kriisit eivät noudata järjestelmällisesti samaa aikajatkumoa, mutta aloitus ja päätös ovat näissä ketjuissa samat. Joskus kriisit saattavat itsessään synnyttää uusia kriisejä, joko laajentuen koskemaan useampia toimijoita tai esimerkiksi uuden esille tulleen tiedon aiheuttama kriisi. Nämä tilanteet haastavat organisaatioita tutkimaan kriisiviestinnän tapahtumaketjun kulkua, joskus tämä voi pakottaa kriisiviestinnän aloittamiseen alusta. (Sorainen 2018a, 269–270.)

Kriisiviestinnän tärkein tavoite on suojella organisaatiota kriisin keskellä. Suunnitelmallisella viestinnällä kriisitilanteessa voidaan suojata organisaation maineen lisäksi sen toiminnan kannalta organisaatiolle elintärkeitä tekijöitä kuten sen missiota ja työntekijöitä, tai muita organisaation toiminnassa mukana olevia henkilöitä. Missio on organisaatio toiminnan ja olemassaolon ehto eli tehtävä, jonka vuoksi organisaatio on olemassa. (Juholin 2017, 90, Sorainen 2018a, 270.) Tätä teoriaa tukee muun muassa Agnes Lucy Landon (2014) tutkimus kriisiviestinnän merkityksestä. Tutkimuksen tulokset toivat esille, että

kriisiviestintäsuunnitelmalla osana kriisienhallintasuunnitelmaa voidaan vähentää kriisin negatiivisia vaikutuksia sekä lyhentää kriisien kestoja. Kriisiviestintäsuunnitelma tulee tehdä harkitusti niin, että se ottaa kantaa sekä kriisiä edeltävään, sen aikaiseen ja jälkeisiin vaiheisiin.

3.3.1 Viestintä ennen kriisiä

Onnistuneen kriisiviestinnän tärkeimpiä tehtäviä on suojella kohdeorganisaatiota sekä henkilöitä organisaatiossa. Riskien kartoitus ja ennakointi kuuluvat vahvasti aikaan ennen kriisiä ja kriisiviestinnän toteuttamiseen ennakoidusti. Jokaisella organisaatiolla on mahdollisuus kohdata mainehaittaa tai joutua keskelle kriisiä, mutta usein ainoastaan isoissa organisaatioissa on annettu tähän ennakointiin todellisia resursseja. Riskianalyysi on erittäin hyvä työkalu kriisien ennakoinnissa. (Sorainen 2018a, 269–271.)

Viestijöiden on myös tärkeää rakentaa verkostoja ja harjoitella toimintakehyksiä kriisien varalta ja sitä, kuinka väärää tietoa voitaisiin mahdollisimman tehokkaasti eliminoida. Jokainen kriisi on erilainen mutta tutkimuksen löydöksiä kautta on mahdollisuus lähteä rakentamaan viestintästrategioita ja hahmottamaan sosiaalisen median roolia tiedon välityksen ympäristönä. (Sell ym. 2020.)

Tapa miten kriisiviestintää voidaan jo ennakkoon toteuttaa, on ennakoida ja mallintaa mahdollisia uhkia. Organisaatiossa tulee tarkastella toimintaympäristöä ja todeta, jos toiminnassa liikutaan selkeästi riskialttiilla alueella esimerkiksi viestinnän teemojen suhteen. Ennakkoon on lisäksi tärkeää määrittää ketkä viestivät eli ketkä ottavat vastuun kriisiviestinnän toteuttamisesta ja kriisiviestinnän johtamisesta. Tässä on tärkeää huomioida organisaation toimintaperiaatteet: riittääkö kommentoijaksi hallinnon puoli vai otetaanko mukaan myös operatiivisen toiminnan johto. Sosiaalista mediaa kuten myös vallitsevaa mielipide- ja arvomaailmaa on hyvä tarkkailla jatkuvasti. Kriisiviestinnän puolesta myös ohjeistukset sosiaalisen median sekä

digitaalisten alustojen käyttöön tulee olla tehtynä. Lisäksi organisaation on hyvä suunnitella oman toiminnan ja mahdollisten alihankkijoiden auditointia ja muuta toiminnan tarkkailua. Kun organisaatio on määrittänyt omat kanavansa ja tapansa, miten viestiminen toteutuu, tulee myös tarkastella näitä riskien kannalta. (Sorainen 2018a, 280–281.)

Riskikartoitusta tehtäessä mahdolliset organisaatiota koskevat riskit voidaan jakaa viestinnällisiin ja tapahtumallisiin riskeihin. Luonnollisesti viestinnällisiin riskeihin luetaan kaikki ne kanavat, missä ihmiset organisaatiossa viestivät. Tapahtumalliset riskit ovat taas esimerkiksi onnettomuuksia tai tekoja, joista on aiheutunut vaaratilanne. (Kortesuo 2016, 100–101.)

Nyky aika, kuten sosiaalisen median merkitys huomioiden, on tärkeää huolehtia myös siitä, että organisaatio on edustettuna sosiaalisen median eri alustoilla. Sosiaalinen media on keino viestiä ja vaikuttaa reaaliajassa ja tehokas työkalu kriisiviestinnän toteuttamisessa ja oikeastaan välttämätön kanava kriisiviestinnän toteuttamiselle nykypäivänä. Kaiken tämän lisäksi on myös tärkeää huolehtia organisaation työntekijöiden ja johdon riittävästä koulutuksesta viestinnän osalta, sillä organisaatiolla on aina mahdollisuus varautua kriisiin. Hankkimalla tarvittavat tiedot, taidot ja välineet voi harjoitella ja harjoittelemalla opitaan toimimaan oikein. (Kortesuo 2016, 103, 108–109.)

3.3.2 Viestintä kriisin aikana

Organisaation tulee ensin huolehtia tilannekuvan luomisesta ja organisaation sisäisestä viestinnästä. Tämä vie oman aikansa. Yleensä vasta tilanteen hahmottuessa alkavat yhteydenotot, esimerkiksi eri medioilta. Näihin on kuitenkin haastavaa vastata, jos tilannekuva ei ole selvillä. Mikäli media on kiinnostunut kriisistä, olisi eri medioita hyvä tiedottaa asiasta samanaikaisesti. (Kortesuo 2016, 125–126.) Vaikka tilanne olisi vielä epätarkka, on medialle hyvä vastata, sillä hiljentymisestä yleensä seuraa vain huhuja, jotka edesauttavat väärän tiedon nopeaa leviämistä. Erinomainen keino median kohtaamiseen kriisitilanteessa on kertoa kaikki mitä tällä hetkellä on tiedossa ja

muistaa aina mainita, että organisaatio tiedottaa heti kun tilannekuva tarkentuu ja tieto laajenee. Kaikessa Kriisin aikaisessa viestinnässä kannattaa muistaa avoimuus, rehellisyys ja inhimillisyys. (Korpiola 2021, 104–105.)

3.3.3 Viestintä kriisin jälkeen

Kriisiviestintä ei lopu, kun kriisi on niin kohdattu ja sen akuutti vaihe ohitse. Organisaatio ja henkilöt, jotka ovat kriisin keskelle joutuneet, tarvitsevat jälkihoitoa. Organisaation sisällä on hyvä miettiä työnohjauksen tai terveydenhuollon ammattilaisen tarjoaman jälkihoidon järjestämistä. Oli kyseessä sitten perimältään viestinnällinen tai tapahtumallinen kriisi, syö se usein ihmisten voimavaroja ja jaksaminen työssä voi olla uhattuna. Jälkihoito ei useinkaan näy organisaation ulkopuolelle, mutta siinä organisaatio punoo kuorensa uudelleen kiinni, kiittää avusta niitä organisaation toimijoita, jotka ovat apuna olleet ja pyrkii käynnistämään normaalin toimintansa uudelleen. Organisaation johdolle ja viestinnästä vastaaville henkilöille jälkihoito tarkoittaa tapahtuman tarkkaa läpikäyntiä ja heikkojen kohtien kartoittamista: mitä tapahtui, miksi ja miten tilanteessa toimittiin. Tämän jälkeen on hyvä miettiä toimiko toteutunut toimintaketju vai onko muutoksia vielä tehtävä. Ulkoisen jälkihoidon kanssa tulee olla hienovarainen, sillä julkiset kiitokset tukijoille tai muut vastaavat toiminnot nostavat aiheen usein takaisin etusivuille. Kiitokset kriisitilanteen päätyttyä ovat kuitenkin tärkeitä toimia tulevien kriisien kannalta. (Kortesuo 2016, 170–173.)

Edellistä esiteltyä tietoa tukee Erikka Mannilan ja Anne Laajalahden (2021) alkuvuodesta julkaistu tutkimus, jossa oli tavoitteena lisätä ymmärrystä kriiseistä oppimisessa kaikissa kriisin vaiheissa yliopistosairaaloiden ympäristössä. Tutkimuksen tulosten pohjalta tekijät esittivät oppimisen lisäämistä kaikkiin kolmeen kriisivaiheeseen. Tekijöiden mukaan nimenomaan oppiminen pystytään liittämään kriisin kaikkiin vaiheisiin. Tämän lisäksi olisi tärkeää keskittyä pelkän selviämisen sijaan siihen, ovatko kriisit tulevaisuudessa ennaltaehkäistävissä ja oppia niistä. Kriisiviestintään ja sen kehittämiseen tulisi osallistaa kaikki työntekijät, myös johtajat. (Mannila & Laajalahti 2021.)

4 KEHITTÄMISPROJEKTIN LÄHTÖKOHDAT

4.1 Projektiorganisaatio

Kehittämiprojektin projektipäällikkönä toimii opinnäytetyötä tekevä Turun ammattikorkeakoulun ylempään ammattikorkeakoulututkintoon (YAMK) opiskeleva opiskelija.

Kolmikantamallin mukaisesti projektipäällikön tehtäviin kuuluvat projektin läpivienti suunnitelman laatimisesta aina projektin päättämiseen asti. Projektin etenemiseksi kolmikantamallin mukaisesti tulee luoda kehittämiprojektin ohjaus- ja projektiryhmä. (Mäntyneva 2016, 23–26).

Tässä kehittämiprojektissa projektiryhmään kuuluu projektipäällikön lisäksi UPL:n toimiston muut kolme työntekijää, suurleirin projektipäällikkö sekä hallitus kokonaisuudessaan, johon kuuluu 10 henkilöä (N=14). Ohjausryhmässä toimivat projektipäällikön lisäksi mentorina toimiva toiminnanjohtaja sekä Turun ammattikorkeakoulun kehittämiprojektia ohjaava opettaja. Mentorin tarkoitus, kolmikantamallin mukaisesti, on toimia opiskelijan eli tässä tapauksessa kehittämiprojektin projektipäällikön työelämän yhteyshenkilönä ja tukea projektin eteenpäin viennissä. Ohjaavan opettajan tehtävä on ohjata opiskelijaa kehittämiprojektissa. Näin toteutuessaan tämä kehittämiprojekti toteuttaa kolmikantamallia, jossa toiminnan keskiöön tuodaan työelämä, opiskelu ja oppilaitos yhdenvertaisina toimijoina ja opiskelija pääsee harjaantumaan projektipäällikön ominaisuudessaan kehittämistoiminnan koordinoinnissa ja projektihallinnassa sekä projektijohtamisen osa-alueella. (Salonen ym. 2017, 11–13.)

4.2 Toimintaympäristö

Kehittämiprojektin toimintaympäristönä toimii kolmannen sektorin toimija, UPL. Kolmannen sektorin toimijalla tarkoitetaan sellaista organisaatiota tai ryhmää, joka toimii yksityisen ja julkisen sektorin ulkopuolella. Nimityksiä kolmannelle

sektorille on monia, usein puhutaan yhdistyksistä, järjestöistä tai vapaaehtoisista toimijoista. Kolmannen sektorin toimijat ovat hyvin erikokoisia ja niiden toimintatavat eroavat toisistaan, mutta jokaisen kolmannen sektorin toimijan tulee täyttää tietyt kriteerit, jotta voidaan puhua kolmannen sektorin toimijasta. Näitä kriteereitä ovat usein vapaaehtoisuus toiminnassa, tavoite toimintaan ilman voittoa sekä yhteinen aate tai tavoite. Tämä aatteellisuus ei kuitenkaan viittaa poliittiseen tai uskonnolliseen taustaan. (Saukkonen 2013, 7–10).

UPL on kolmannella sektorilla toimiva kouluttamiseen keskittynyt organisaatio, jonka päätehtävänä on toimia alueen sopimuspalokuntien liittona. Toiminnallaan organisaatio edistää kansalaisten turvallisuutta ja lisää turvallisuustietoutta niin poikkeus- kuin normaalioloissa. Koulutukset keskittyvät palokuntakoulutukseen ja järjestökoulutukseen, mutta turvallisuuskoulutusta ja varautumiskoulutusta tarjotaan myös yksityisille henkilöille, yhteisöille ja yrityksille. Jäsenyhdistyksiä liitolla on yhteensä 148, joista 105 on alueen sopimuspalokuntia. (UPL 2021b.)

UPL:n toiminta on jaettu kolmelle eri sektorille: palokuntakoulutus, palokuntatoiminta ja turvallisuuden edistäminen. Näistä kolmesta ainoastaan turvallisuuden edistäminen on sektori, joka toimii laaja-alaisesti yhteistyössä muidenkin toimijoiden kuin sopimuspalokuntien kanssa. Palokuntakoulutukseen kuuluu sopimuspalokuntien jäsenistön perus- ja täydennyskoulutus ja palokuntatoimintaan kaikki muu toiminta ja koulutus palokuntayhdistysten kanssa. (UPL 2021a.)

UPL:n toimintaa johtaa hallitus, johon kuuluu 10 jäsentä ja heidän varajäsenensä. Tämän lisäksi toiminnanjohtaja toimii hallituksen sihteerinä. Hallitus on siis korkein toimija yhdistyksessä. Liiton toimistolla työskentelee neljä palkallista työntekijää; toiminnanjohtaja, koulutuspäällikkö, järjestökoordinaattori ja turvallisuusasiantuntija. Koulutuspäällikön toimialue on sopimuspalokuntien perus- ja täydennyskoulutus, järjestökoordinaattorin toimialue on koko järjestötoiminnan vastuualue ja turvallisuusasiantuntijan vastuualue on turvallisuusviestintä ja turvallisuuskoulutus. Palkallisten

työntekijöiden lisäksi liitolla on toimikuntia, joissa työskentelee luottamustehtävissä useita henkilöitä vapaaehtoisina toimijoina. (UPL 2021a.)

4.3 Tausta ja tarve kehittämisprojektille

UPL on vuonna 2021 luonut itselleen viestintäsuunnitelman ja kriisiviestintäsuunnitelman laatiminen on määritetty yhdeksi tavoitteeksi tähän kokonaisuuteen. Kriisiviestintäsuunnitelman puuttuminen koettiin kriittiseksi puutteeksi, sillä aiempaa viestintäsuunnitelmaa tai kriisiviestintää koskevaa ohjeistusta ei ole olemassa. UPL:n missio on tukea palokuntia sekä edistää kansalaisten turvallisuutta. Visiossa määritetään myös, että UPL on arvostettu, osaava, vakaavarainen ja reilu työnantaja sekä vapaaehtoisten yhteisö (UPL 2021a.).

UPL toimii pelastustoimen periaatteiden ja eettisten arvojen mukaisesti. ”Turvallinen ja kriisinkestävä Suomi – yhteistyössä: inhimillisesti, ammatillisesti, luotettavasti.” (SPPL 2018). Tämä pelastusalan päivitetty tunnuslause kaiken toiminnan perusarvoista pohjautuu pelastustoimen kahdeksaan eettiseen periaatteeseen. Näitä periaatteita ovat: ehdoton luotettavuus, luovuus, nopeus, tasapuolisuus, inhimillisyys, vapaaehtoinen kurinalaisuus, jatkuva valmius ja rohkeus (SPPL 2018). Viestinnän suunnittelu ja toteuttaminen, sekä kriisiviestintäsuunnitelma ovat työkaluja siihen, että edellä mainitut arvot organisaation toiminnassa voivat täyttyä.

Kehittämisprojektina kriisiviestintäsuunnitelman laatiminen perustuu työn toimeksiantajan tilaukseen ja näin ollen organisaation tarpeeseen luoda suunnitelma ja toimintaohjeet kriisien varalle. Kriisiviestinnässä toistuvat samat periaatteet kuin aiemmin mainituissa pelastusalan arvoissa. On tärkeää, että pelastustoimen arvojen mukaan toimivat organisaatiot noudattavat näitä arvoja myös viestinnässään.

4.4 Tavoite, tarkoitus ja tuotos

Tällä kehittämisprojektilla on tarkoituksena kartoittaa Pelastusliiton henkilökunnalta todennäköisimmät kriisiviestintää vaativat tilanteet ja sitoa ne kriisiviestintäsuunnitelman sisältöön. Projektin tavoitteena on luoda kriisiviestintäsuunnitelma eli viestinnälliset toimintaohjeet kriisien varalle, jotta organisaatiossa voidaan tulevaisuudessa ennakoida ja hallita kriisitilanteita. Lisäksi kriisiviestintäsuunnitelman avulla voidaan valmiiksi määritellä, miten kriisiviestintäryhmä rakentuu ja kuka tai ketkä vastaavat organisaation kriisiviestinnästä.

Kehittämisprojektin tuotoksena on valmis kriisiviestintäsuunnitelma. Kriisiviestintäsuunnitelma koskee ensisijaisesti UPL:n työntekijöitä ja luottamushenkilöitä. Tuotosta voidaan vapaasti hyödyntää eri tapahtumiin, joihin työntekijät osallistuvat tai joissa UPL toimii järjestäjänä.

5 KEHITTÄMISPROJEKTIN TOTEUTTAMINEN

5.1 Kehittämiprojektin eteneminen

Tämä kehittämisprojekti on työelämälähtöinen ja vastaa aitoon kehittämistarpeeseen tilaajaorganisaatiossa. Kehittämisprojektin aloitus ajoittui syyskuuhun 2021, jonka jälkeen aloitettiin systemaattinen tiedonhaku kirjallisuuskatsausta ja suunnitelmaraporttia varten. Suunnitelmavaihe kesti suunniteltua pidempään, mutta suunnitelmaraportti hyväksyttiin mentorin puolesta helmikuussa 2022 ja ohjaavan opettajan puolesta maaliskuussa 2022, jonka jälkeen siirryttiin luonnollisesti kehittämisprojektin toteuttamisvaiheeseen.

Asiantuntijahaastattelu toteutettiin maaliskuussa 2022. Tiedonhaun ja asiantuntijahaastatteluiden perusteella luotu kriisiviestintäsuunnitelma esiteltiin ja käsiteltiin kahdessa erikseen järjestetyssä työpajassa maalis-huhtikuussa 2022. Työpajat toimivat omalta osaltaan sekä kehittämismenetelminä itse kriisiviestintäsuunnitelman sisältöön että arviointimenetelmänä siihen mennessä koottuun tuotokseen. Kehittämisprojektin aikataulu ja eteneminen on esitelty yksityiskohtaisemmin kehittämisprojektin eteneminen ja dokumentointi -asiakirjassa (liite 1).

5.2 Aineiston kerääminen ja analysointi

Tässä kehittämisprojektissa etsittiin vastauksia kriisiviestinnän kannalta seuraaviin kysymyksiin:

1. Missä tilanteissa kriisiviestintää tullaan jatkossa tarvitsemaan?
2. Kuka tai ketkä toteuttavat kriisiviestintää Uudenmaan Pelastusliitossa?
3. Eroavatko merkittävimmät sidosryhmät vastuualueittain?

Kehittämisprojektin luonteen ollessa toiminnallinen oli toteuttamistavan valinnassa selviä kriteereitä: tavan tulisi korostaa toiminnan laajuutta ja erilaisuutta ja samalla auttaa selvittämään kriisiä ilmiönä nimenomaan

vastuualueiden toimintaympäristöissä. Tässä kehittämissuorituksessa laadullisen tutkimusotteen avulla tarkasteltiin tutkittavaa ilmiötä erityisesti toimintaympäristön kannalta.

Vilka (2021, 92–93) määrittelee laadullisen tutkimuksen erityispiirteeksi sen, että totuuden sijasta etsitään ihmisten välisiä vaikutteita, sosiaalisuutta ja ilmiön merkitystä kohderyhmälle. Tällöin usein haetaan joko käsityksiin tai kokemuksiin liittyvää tietoa, jotka ovat aina yksilöllisiä tai ympäristön vaikutteiden tuottoa. Laadullisessa tutkimuksessa tietoa voidaan kerätä monella eri tavalla, mutta yleisin muoto on erilaiset haastattelut, joissa ihminen pääsee kertomaan kokemuksensa eli tuodaan kokemukset puheen muotona tietoisuuteen.

5.3 Asiantuntijahaastattelu ja sen analysointi

Aineistonkeruutavaksi valittiin asiantuntijahaastattelu. Asiantuntijahaastattelu suositellaan toteutettavaksi 6–8 henkilön ryhmässä ja sinne kutsutut henkilöt osallistuvat tilaisuuteen asiantuntijoina. Asiantuntijahaastattelun lähtökohtana on, että siihen osallistuvat henkilöt ovat sellaisessa asemassa, että he voivat omalta osaltaan kehittää toimintaa ja olla mukana tekemässä muutosta vaikuttamalla itse toiminnallaan tutkittavaan asiaan. Haastattelun apuna voidaan käyttää erilaisia menetelmiä, kuten videointia tai äänen tallennusta, mutta tällöin siihen tulee olla jokaisen osallistujan lupa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 61–62.)

Vilkan (2021, 98) mukaan ryhmähaastattelu on sopiva valinta aineistonkeruumenetelmäksi silloin, kun kehittämissuorituksen päämääränä on luoda uusi ohjeistus työelämään tai kehittää toimintaa yksikössä. Ryhmähaastattelu ei kuitenkaan sovi tilanteeseen, jossa käsitellään arkaluonteista tietoa, sillä ryhmäpaineen vuoksi vastaukset voivat tilanteessa vääristyä.

Tämän kehittämissuorituksen asiantuntijahaastattelun aineistonkeruussa käytettiin puolistrukturoitua haastattelua, joka nähtävillä liitteessä 2. Puolistrukturoitu

haastattelurunko tarkoittaa sitä, että kaikille haastateltaville esitetään samat kysymykset, mutta kysymysten järjestystä voidaan tarvittaessa vaihtaa. Tämä oli tärkeä huomio haastattelutilanne huomioiden, joka luotiin mahdollisimman keskustelumuonteiseksi ja kaikkia kunnioittavaksi. Ajoittain vastaaja saattoi kysymyksen kohdalla vastata myös jo seuraavaan, joten puolistrukturoitu haastattelurunko tuki haastattelun onnistumista. Myös joustavuus kuuluu puolistrukturoituun haastatteluun ja lisäkysymyksiä esitettiin asiantuntijahaastattelun periaatteiden mukaisesti. (Vilkkä 2021, 124–125.)

Vastaajia haastattelussa oli yhteensä viisi. Neljä vastaajista oli UPL:n kokoaikaista henkilökunnan jäsentä ja yksi palokuntanuorten suurleirin Eldis 22 projektipäällikkö, joka työskentelee määräaikaisella työsopimuksella. Määrä poikkesi asiantuntijahaastatteluun suositeltavasta vastaajamäärästä. Projektiorganisaation ollessa henkilömäärältään pieni, katsottiin kaikkien palkallisten työntekijöiden osallistuessa haastatteluun saatavan kerättyä paras mahdollinen tieto organisaation ja vastualueiden osalta. Vastualueiden kohdalla vastaajana toimi alueen vastuuhenkilö, joka omalta osaltaan vastaa toiminnan toteutumisesta sekä toteuttaa viestintää omassa asemassaan organisaation edustajana.

Asiantuntijahaastattelun kautta toteutui myös yksi laadullisen tutkimusmenetelmän tärkeimmistä tavoitteista mahdollistaa vastaajan roolin laajentaminen pelkästä tiedon antajasta vastaanottavaksi ja uutta oppivaksi. Kun vastaajan ymmärrys käsiteltävää aihetta kohtaan lisääntyy myös sitoutuminen uusiin toimintatapoihin ja uusien asioiden jalkauttaminen osaksi työtä mahdollistuu asiantuntijahaastattelun jälkeen. Ymmärryksen lisääntymistä tutkittavaa aihetta kohtaan mahdollistettiin myös sillä, että haastattelujen yhteydessä kaikki osallistujat saivat antaa toista vastuualuetta kohtaan kommentit, joka omalta osaltaan yhtenäisti kokemusta asian kehittämisestä yhdessä ja myös laajensi ymmärrystä koko organisaatiota koskevaksi kokonaisuudeksi. (Vilkkä 2021, 125–126.)

Asiantuntijahaastattelu toteutettiin alkuperäisestä suunnitelma poiketen etäpalaverissa vallitsevien kokoontumisrajoitteitten takia. Haastattelu äänitettiin,

kun kaikki osallistujat olivat tähän antaneet luvan ja pituudeksi tuli yhteensä 1h 19min. Asiantuntijahaastattelun suositellaan kestävän enintään tunnin , mutta johtuen keskustelun ja kommentoinnin mahdollistamisesta aika ylittyi alkuperäisestä suunnitelmasta.

Haastattelu muutettiin kirjalliseen muotoon eli litteroitiin, jotta sitä pystyttiin tarkemmin tutkimaan. Laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan aina joko kuvaa tai tekstiä, joten aineiston kirjoittaminen puhtaaksi oli luonnollisesti tärkeä osa haastattelun tiedonkeruuta. (Vilka 2021, 137.) Kehittämiprojektin toiminnallisen luonteen vuoksi, litterointi oli hieman harvempaa kuin tutkimuksellisessa työssä, mutta litteroinnin kautta haastatteluja pystyttiin tarkastelemaan huomattavasti täsmällisemmin. Kun aineisto oli muutettu tekstiksi, koottiin tulokset vastuualueittain ylä- ja alaluokkiin, jonka jälkeen etsittiin yhtäläisyyksiä saaduista vastauksista ja eroteltiin myös yksilölliset erot eri vastuualueiden osalta.

Yhtäläisyyksiä haastattelussa olivat selkeä tarve kriisiviestintäsuunnitelmalle ja odotus selkeälle, yksinkertaiselle ohjeistukselle viestinnän toteuttamiseen kriisitilanteessa. Kaikilla vastuualueilla löytyi esimerkkejä, jolloin kriisiviestintäsuunnitelmaa olisi jo tarvittu, kriisin vakavuus ainoastaan vaihteli. Leireillä kriisiviestintäsuunnitelmat ovat olleet jo vuosikymmeniä käytössä, mutta nämä suunnitelmat ovat olleet aina leirikohtaisia ja eri tahojen tuottamia, eivätkä ota kantaa pelastusliiton toteuttamaan kriisiviestintään. Vastaajilla oli myös hyvin yhtenäinen mielipide tilanteista, joissa kriisiviestintäsuunnitelmaa tullaan tarvitsemaan. Jokainen vastuualue nosti esille esimerkiksi tietoturvan, henkilön käyttäytymiseen tai tekoihin liittyvät tilanteet, talouden ja liiton maineen tai tarkoituksen kyseenalaistamisen.

Eniten eroavaisuuksia ilmeni kriisiviestintäkanavien käytöstä varsinkin sisäisen viestinnän osalta. Ulkoisen viestinnän suhteen kaikki kokivat, että liiton kotisivut olisivat kriisitiedottamisen kanava, johon voitaisiin sosiaalisessa mediassa viitata. Näin tietoa ei pitäisi päivittää moneen paikkaan, joka voi aiheuttaa hankaluuksia ja väärän tiedon leviämistä. Yhtä mieltä oltiin myös siitä kuka tai ketkä toteuttavat kriisiviestintää.

Asiantuntijahaastattelu koottiin teemoittain. Koonnin tarkoituksena oli löytää tietoa siihen mitä kriisiviestintäsuunnitelmalta odotetaan, millaisia sidosryhmiä eri toiminnoissa on ja minkälaista viestintää organisaatiolta odotetaan. Jotta haastattelulla voitiin vastata kehittämisprojektin kannalta olennaisiin kysymyksiin, jaettiin kysymykset viiteen teemaan: organisaation viestintä, palokuntakoulutuksen vastuualue, järjestötoiminnan vastuualue, turvallisuuden edistämisen vastuualue ja leiritoiminta. Haastattelutilanteesta tulee luoda mahdollisimman turvallinen ja luotettava. Osallistuminen tulee olla ehdottoman vapaaehtoista ja tämän tiedon tulee varmistetusti tavoittaa haastatteluun kutsuttava. (Juvakka & Kylmä 2007, 79–80.)

Tämän kehittämisprojektin asiantuntijahaastattelua ennen lähetettiin erillinen viesti kaikille työntekijöille haastattelusta ja korostettiin osallistumisen vapaaehtoisuutta. Lisäksi kaikille työntekijöille lähetettiin haastattelukysymykset etukäteen. Jokaiselle kutsutulle annettiin myös mahdollisuus erilliseen yksilöhaastatteluun tilanteessa, jossa ei haluaisi ryhmähaastatteluun osallistua, sillä pienessä organisaatiossa yhden vastuualueen puute olisi haitannut tuloksen syntymistä merkittävästi. Haastattelutilannetta luotiin turvalliseksi ja luotettavaksi kertomalla haastattelun etenemisestä ennen haastattelu aloittamista. Haastattelua johdettiin niin, että kaikki saivat vuorollaan puheenvuoron ja mahdollisuuden kommentoida myös toista vastuualuetta. Näin kaikkien näkemys saatiin esille ja mahdollistettiin puheenvuoro järjestelmällisesti jakamalla haastattelijan toimesta.

5.4 Työpajatyöskentely

Työpajatyöskentely (workshop) toimii kehittämismenetelmänä osallistavana tapana tutustua uuteen tuotokseen. Työpajan avulla tässä projektissa saatettiin henkilöt työskentelemään yhdessä tärkeän aiheen ympärillä. Vuorovaikutteisessa tilaisuudessa pääpaino annettiin reflektiolle ja mielipiteiden jakamiselle. (Salonen ym. 2017, 63.) Työpajassa tarkasteltiin tuotosta jaoteltuna vastuualueille ja tästä kerättiin kirjallinen palaute ja kehitysehdotukset. Näin

pystyttiin toteamaan missä työssä oli jo onnistuttu ja mitkä osa-alueet vaativat edelleen kehittämistä.

Työpajoja järjestettiin kaksi. Ensimmäiseen osallistui asiantuntijahaastatteluun osallistunut henkilökunta, yksi henkilökunnan jäsenistä osallistui työpajaan etäyhteydellä. Toiseen osallistui lähes koko UPL:n hallitus, 9 henkilöä, työpaja toteutettiin etäyhteydellä. Työpajoissa esiteltiin valmis kriisiviestintäsuunnitelma ja suunnitelma käsiteltiin yksityiskohtaisesti yhdessä läpi. Tämän jälkeen kriisiviestintäsuunnitelmaa käsiteltiin vastualueitten näkökulmasta ja mietittiin suunnitelman jalkauttamista osaksi työtä. Työpajatyöskentely toimi tässä työssä arvioinnin lisäksi myös aineistonkeruutapana, sillä työpajatyöskentelyn ja reflektion kautta saadun palautteen ja ideoinnin perusteella tuotosta kehitettiin edelleen.

6 TULOKSET

6.1 Asiantuntijahaastattelun tulokset

Asiantuntijahaastattelu suoritettiin UPL:n henkilökunnan kesken ryhmähaastatteluna. Haastatteluun osallistui 5 henkilöä. Mukana haastattelussa olivat vastuuhenkilöt palokuntakoulutuksen vastuualueelta, turvallisuuden edistämisen vastuualueelta, järjestötoiminnan vastuualueelta ja toiminnanjohtaja organisaation edustajana. Haastattelukysymykset näet liitteestä 2.

Toiminnanjohtajan mukaan UPL:n toiminnoissa on tosiasiallisesti ollut tapahtumia, joissa kriisiviestintää olisi jo ehdottomasti tarvittu. Tulevia mahdollisia kriisin ja kriisiviestinnän tilanteita nähtiin olevan tietoturvallisuuteen liittyvät tilanteet, liittoon yhdistetyn tai liittoa edustavan henkilön epäasiallinen toiminta tai mahdollisesti tilanne, jos luottamushenkilöiden tai henkilökunnan taustoista paljastuisi epäsuosiollisia asioita organisaatiolle. Lisäyksenä tehtiin vielä tilanne, jossa liiton roolia asiantuntija- ja koulutusorganisaationa tavalla tai toisella kyseenalaistetaan. Liiton toimintaa voi uhata myös poliittinen muutos, jolloin olemassaolon tarkoitusta tai hyötyä voitaisiin arvioida. Tämä tilanne olisi ehdottoman merkittävä kriisi toteutuessaan. Myös toiminnoissa mukana olevan henkilön loukkaantuminen tai kuoleman tapaus ovat mahdollisia tilanteita, joihin tulee varautua.

Organisaation näkökulmasta tärkeimmät sidosryhmät voidaan jakaa sisäisiin ja ulkoisiin sidosryhmiin. Sisäiset sidosryhmät muodostuvat hallituksesta, organisaatioon kuuluvista toimielimistä, työryhmistä ja henkilökunnasta. Ulkoisista sidosryhmistä merkittävimpiä ovat oma jäsenistö, alueelliset pelastuslaitokset, toiminnan rahoittajat, muut pelastusliitot ja turvallisuustoimijat, viranomaiset ja projektiyhteistyötahot. Kriisiviestinnän toteuttamisessa tärkeimmäksi asiaksi koettiin, että käytettävien alustojen tulee olla suunnitelmallisesti käytettäviä alustoja, eli etukäteen tulisi olla tiedossa millä alustalla kriisiviestintää toteutetaan. Sisäisessä kriisiviestinnässä parhaimmiksi

alustoiksi toiminnanjohtaja koki WhatsAppin ja sähköpostin, kun taas ulkoisen viestinnän toteutuminen olisi hyvä suorittaa sosiaalisen median alustalla sekä ensisijaisesti kotisivuilla. Kriisiviestintätyöryhmä toiminnanjohtajan näkökulmasta muodostuisi toiminnanjohtajasta ja hallituksen puheenjohtajasta, joissain tilanteissa olisi hyvä harkita myös työvaliokunnan mukaan ottamista.

Palokuntakoulutuksen vastuualueella koettiin, että kovin massiivista kriisiviestintää ei ole vielä tarvittu, mutta kriisiviestintää olisi voitu hyödyntää vähentämään väärän tiedon leviämistä joissakin tilanteissa. Todennäköisiä tilanteita, joissa jatkossa voisi kriisiviestintää tarvita olivat tietosuojaan liittyvät tilanteet, koulutuksien aikana tapahtuvissa poikkeamissa tai epäasiallisessa käytöksessä. Myös laajemmat, yleiset poikkeustilanteet vaativat viestintää. Olennaisimmiksi sidosryhmiksi sisäisesti koettiin henkilöstö ja hallitus. Ulkoisissa sidosryhmissä olennaisimmat olivat kurssinjohtajat, kouluttajat ja kurssilaiset, pelastusopisto sekä alueelliset pelastuslaitokset.

Viestintäalustaa kysyttäessä todettiin, että on otettava huomioon mitkä alustat sillä hetkellä toimivat. Sähköposti ja WhatsApp koettiin hyväksi, mikäli yhteydet ovat kunnossa. Ulkoiseen viestintään parhaimmaksi nähtiin nettisivut. Esitettiin myös ajatus tietyntyyppisistä viestiketjuista, joilla voitaisiin mahdollisesti parantaa viestin tavoitettavuutta, jos ketjujen rakenne olisi yhteisesti sidosryhmien kanssa etukäteen suunniteltu. Kriisiviestintäryhmän kokoamisen nähtiin riippuvan kriisin laajuudesta. Ehdottoman tärkeäksi koettiin kuitenkin sisäisen viestinnän avoimuus ja tiedotus siitä, mitä organisaatio tiedottaa. Korostettiin että sisäisen viestinnän tulee tapahtua nopeasti ja reaaliaikaisesti, joten tähän ei pelkkä sähköpostitiedottaminen ole sopiva tapa.

Järjestötoiminnan vastuualueella on ollut muutamia tapahtumia, joissa kriisiviestintää olisi aiemmin tarvittu. Lähtökohtaisesti isoilla tapahtumilla kuten leireillä on omat kriisiviestintäsuunnitelmat tehtynä, mutta esimerkkitapauksissa myös liiton olisi ollut hyvä viestiä. Se, mihin kriisiviestintää voisi tulevaisuudessa tarvita, on hyvin laaja kenttä. Joka tapauksessa valmiutta viestintään tarvitaan. Tärkeimpiä sidosryhmiä vastuualueella ovat ehdottomasti alueen sopimuspalokunnat. Kun asiaa mietitään esimerkiksi tapahtumien kautta ovat

osallistujien läheiset, varsinkin nuorten vanhemmat, todella tärkeä sidosryhmä. Mikäli mietitään, että jossain tapahtumassa nuori, vaikka loukkaantuisi tai menehtyisi, olisi kriisiviestinnässä otettava huomioon kriisin eri tasot: ehdottomasti lapsen vanhemmat, mutta asia koskettaisi todella läheisesti myös kyseistä sopimuspalokuntaa, jonka nuoresta on kyse.

Tiedottamisen alustoja on paljon. Yhtenä esiin nostona tässä yhteydessä ulkoiseen viestintään kohotettiin uutiskirje sekä Twitter, josta erityisesti Twitter toimii esimerkiksi pelastuslaitosten viestintä ja ensitiedotealustana, myös kriisiviestinnän saralla.

Puheenjohtaja ja toiminnanjohtaja vastaavat toiminnasta, mutta olisi hyvä saada tiimiin useampi henkilö mukaan. Tämän lisäksi tulisi huomioida viestinnän henkilökyvykkyudet organisaatiossa ja muistaa että viestintä on samalla aina myös kaikkien työntekijöiden asia.

Suurleirin osalta nähtiin, että aiemmin kriisiviestintää olisi voitu tarvita, jos nykyisen leirialueen suojelemiseen liittyvä keskustelu olisi lähtenyt kääntymään järjestäjää vastaan. Tällöin olisi pitänyt olla valmius viestintään. Hankkeissakin on tärkeää miettiä alusta lähtien riskit, jotka liittyvät projektiin ja näin tehdä jo valmiiksi kriisiviestintävalmiuteen liittyviä toimenpiteitä. Kriisiviestintä on aiemmin tarvittu yhdellä aikaisemmalla suurleirillä, jossa tapahtui onnettomuus, johon liittyvä tieto tavoitti median nopeasti. Tämä osoitti sen, että kriisiviestintä organisaatio pitää olla valmiina sekä mieluiten kriisiviestintää jo valmiiksi organisaatiossa myös harjoiteltu.

Mahdollisia tilanteita tulevaisuudessa voisi olla, että leirialueelle tunkeutuu ulkopuolinen henkilö. Myös sisäiset kiusaamis- tai häirintätilanteet voisivat aiheuttaa kriisin. Organisaatiota kohtaavat kriisit voisivat olla toiminnallisiakin kriisejä: jollakin tapaa leirin oleelliset toiminnot keskeytyvät, kuten ruoan jakelu tai vesi. Mainekriisi olisi jo haasteellisempi, jos jollain tavalla korostuisi jokin asia, jota leirillä toteutetaan eikä siihen olisi oltu varauduttu viestinnällisesti. Tietovuodot ja onnettomuudet ovat yhtä lailla mahdollisia ja nämä kriisit ovat myös niitä todennäköisimpiä.

Sidosryhmiä toiminnoissa ovat niin palokunnat kuin osallistujien läheiset ja vanhemmat. Kaikki yhteistyökumppanit, palveluntarjoajat, tavarantoimittajat, kaupunki ja rahoittajat. Tulevaisuudessa on mietittävä mitkä kriisin vaikutukset vaikuttavat rahoittajan toimintaan. Voidaanko huonosti hoidetulla tiedottamisella kadottaa rahoittajat?

Alustoja on monia ja leiri on varautunut järjestelmällä, jossa on valmiina yhteystiedot leirin vastuuhenkilöille ja luottamushenkilöille. Myös leiriläisten läheisiin ja vanhempiin ovat kontaktiryhmät valmiiksi luotuna. Tämä antaa mahdollisuuden tiedottaa heti priorisoinnin mukaan tärkeille sidosryhmille samanaikaisesti. Ennen leiriä Microsoft Teams on toiminut hyvänä alustana tiedottamiselle ajankohtaisista asioista.

Ulkoista viestintää toteutettaisiin varmasti myös kriisin aikana verkkosivujen kautta. Sosiaalinen media toimisi tiedon jakoon, ei itse tiedotukseen. Eli sosiaalisen median alustoilla ohjattaisiin nettisivuille lukemaan lisää asiasta. Leirille tullaan nimeämään erillinen kriisiviestintäryhmä, jonka toimintoja johtaa leiripäällikkö ja eri alueiden ihmisten yhdessä päällikön kanssa muodostavat tämän ryhmän.

Turvallisuuden edistämisen vastuualueen puolelta nostettiin esille, että jatkossa tullaan tarvitsemaan kriisiviestintää myös tilanteissa, jossa kriisi kohtaa selkeästi omaa sidosryhmää. Tästä hyvänä esimerkkinä alueen sopimuspalokunnan tilat tuhoituivat tulipaloissa, Oulussa pelastaja menehtyi työtehtävässä.

Tämän vastuualueen sisäisen sidosryhmät ovat hallitus, henkilöstö, työryhmät, kurssinjohtajat ja turvallisuusvalmentajat. Ulkoisesti sidosryhmiä ovat kaikki yhteistyökumppanit kuten pelastuslaitokset, turvallisuusviestinnän valtakunnallinen työryhmä ja sisäministeriö. Samoin ulkoisiin sidosryhmiin kuuluvat jäsenet kuten kunta-, yritys-, yksityis- ja henkilöjäsenet ja sopimuspalokunnat.

Sisäistä kriisiviestintää pitää toteuttaa sellaisella alustalla, joka on toimintavarma tai jonka toiminta on jotenkin varmennettu. Sisäisen viestinnän

olisi tärkeää olla suoraa ja vuorovaikutteista, ei pelkkää viestin yksisuuntaista välittämistä. Sisäisen viestinnän tulee olla ehdottoman avointa, rehellistä ja nopeata. Tämä on myös työntekijöiden kannalta motivoiva ja sitoutumisen kannalta tärkeä tekijä. Työntekijöille tulee mahdollistetaan sellainen viestintäympäristö ja -kenttä, missä henkilökunta ei jää muiden viestin jalkoihin. Näin myös tiedetään, että viesti tavoittaa ensin henkilökunnan ennen kuin henkilökunnan jäsen saisi tiedon organisaation ulkopuolelta.

Ulkoisen viestinnän alustana kotisivut toimivat parhaiten ja myös sosiaalisen median alustoilla voidaan välittää viestiä. Sosiaalista mediaa voidaan käyttää ensitiedotteiden kanavana ennen kriisisivuston luomista ja tämän jälkeen informaation välityskanavana, josta ohjataan kyseessä oleville kotisivuille.

Kriisiviestintäryhmän muodostaa toiminnanjohtaja ja puheenjohtaja ja lisäksi vastuualueen edustaja, joka tuntee ja tietää tilanteen parhaiten. Kriisiviestintää toteuttaa johtajat, mutta työntekijöillä täytyy olla lupa viestiä ja näyttää toteen että viesti ulkopuolelta on vastaanotettu ja siihen reagoidaan.

6.2 Työpajatyöskentelyn tulokset

Työpajat jaettiin kahteen osioon: toinen henkilökunnan ja toinen hallituksen jäsenten kesken. Tuotoksen pituutta pidettiin hyvänä ja sisältöä kummassakin ryhmässä selkeänä, erityisesti nähtiin tärkeäksi, että kriisiviestinnän ohjeistus mahtuu kahdelle sivulle, jotta se voi tulostettuna olla yhdellä paperilla kokonaisuudessaan. Kehitysehdotuksia itse tuotokseen ei tullut, mutta paljon ideointia kehittämis- ja jalkauttamissuunnitelmaan. Ehdottoman tärkeänä nähtiin, että jokaisen vastuualueen henkilö huolehtii sidosryhmien yhteystiedot ajan tasalle ja tekee sidosryhmäanalyysin kaikkien nähtäville. Koska sidosryhmien prioriteetit saattavat kriisin lajin mukaan muuttua, toivottiin että vastuuhenkilöt myös määrittävät nämä prioriteetit todennäköisimpiin tilanteisiin valmiiksi. Toinen keskustelua herättänyt aihe oli nopean viestinnän mahdollistaminen: pelastusliitolla tulisi olla alustat valmiina, jotka voitaisiin ottaa

tarvittaessa käyttöön ja myös yhteystiedoista ryhmät koottuna, jotta kriisin tullessa ei pitäisi ryhmiä alkaa alkujaan luomaan.

Erityisen tärkeänä kriisiviestinnän jalkauttamiseen ja henkilökunnan sitoutumisen vuoksi nähtiin kriisiviestinnän harjoittelu. Päivittämisen lisäksi tulee huolehtia säännöllisistä viestintäharjoitteista, joissa harjoitellaan kriisiviestinnän toteuttamista mieluusti myös eri vuorokausien aikaan. Tämä on ehdottoman tärkeää ohjeistuksen päivittämisen ja ajantasaisuuden takaamiseksi ja mahdollisten ongelmakohtien löytämiseksi.

6.3 Tuotos

Tämän kehittämisprojektin tuotokseksi valmistui kriisiviestintäsuunnitelma UPL:n henkilökunnan sekä järjestön toiminnoissa toimivien luottamushenkilöiden käyttöön. Kriisiviestintäsuunnitelman kokoaminen aloitettiin asiantuntijahaastatteluiden ja viimeisteltiin työpajatyöskentelyiden jälkeen tiiviiksi kokonaisuudeksi (liite 3).

Kriisiviestintäsuunnitelman mukaan henkilökunnan jäsenet huolehtivat ajantasaisesta sidosryhmäanalyysistä ja huolehtivat yhteystiedot ajan tasalle. Jatkossa myös harkitaan henkilökunnan viestimisalustoja tarkemmin ja mietitään vaihtoehtoja sellaisen tilanteen varalle, etteivät nykyiset viestimisalustat olekaan käytettävissä.

7 ARVIOINTI

Tässä kehittämissuunnitelmana toteutetussa opinnäytetyössä oli tarkoituksena kartoittaa UPL:n toiminnoissa todennäköisimmät kriisiviestintää vaativat tilanteet. Asiantuntijahaastattelun sekä työpajatyöskentelyn tuloksena nämä tulokset sidottiin kriisiviestintäohjeen sisältöön. Projektin tavoitteena oli luoda strategian mukaiset viestinnälliset toimintaohjeet kriisien varalle, jotta organisaatiossa voidaan tulevaisuudessa ennakoida ja hallita kriisitilanteita viestinnällisesti entistäkin paremmin. Opinnäytetyön toteuttajalla oli aiheeseen vahva ja syvä kiinnostus, sillä aiempaa suunnitelmaa kriisiviestinnästä ei organisaatiolla ollut ja tarvetta oli kuitenkin jo useassa tilanteessa ilmentynyt.

7.1 Tulosten arviointi

Asiantuntijahaastattelun tuomien tulosten mukaan oli todettavissa, että kriisiviestintäsuunnitelmalle oli ollut tarvetta jo aiemmin useissa tilanteissa. Vastuuhenkilöt osasivat kaikki nimetä tilanteita, joissa kriisiviestintäsuunnitelma olisi ollut tarpeellinen ja pystyivät esittämään mahdollisia tilanteita, joissa tulevaisuudessa kriisiviestintäsuunnitelmaa tullaan tarvitsemaan. Viestintä ja viestinnän suunnittelu, erilaiset viestinnän ohjeet sekä suunnitelmat pohjautuvat organisaation strategiaan eli olemassaolon syyhyn, siihen, mikä perustehtävä organisaatiossa on. Jotta vaikuttavuutta voidaan osoittaa olevan ja viestintä voi tukea organisaation olemassaolon syytä, on viestinnän oltava suunniteltua ja tuotava esiin organisaation tärkeimpiä arvoja. (Juholin 2017, 65–67.)

Kriisiviestinnän todettiin olevan vaativaa ja asiantuntijahaastattelussa tuotiin vahvasti esille kriisiviestintäsuunnitelman jalkauttamisen tärkeyttä, jotta henkilökunta pystyisi sitoutumaan siihen mahdollisimman hyvin. Koska aiempia suunnitelmia ei ole on harjoittelun merkitys entistäkin syvempi: uskallus viestiä ja toisaalta tieto luvasta viestimiseen on ensisijaisen tärkeää. Selkeää oli, että viestintää johtavat organisaation johtajat, mutta uutena asiana koettiin

mahdollisuus siihen, että myös muut työntekijät vastaavat omalta osaltaan viestinnästä tai voivat olla osana kriisiviestintäryhmää, jos näin osoitetaan.

Tämän kehittämisprojektin perusteella on kuitenkin erityisen tärkeää parantaa valmiutta viestimiseen myös ammatillisesti. Erilaiset viestinnän koulutukset ja viestinnän sitouttaminen osaksi jokapäiväistä työntekoa ovat avainasemassa siinä, että myös kriisin kohdatessa osataan ja pystytään viestimään organisaation arvojen mukaisesti. Koska viestintästrategia on osa organisaation toimintastrategiaa, on selkeää, että johdon on oltava mukana määrittelemässä viestinnän strategisia tavoitteita. On kuitenkin olennaisen tärkeää, että työntekijät ja johto tekevät nämä linjaukset yhteistyössä, jotta sitoutuminen on vahvempaa, kun kaikki voivat vaikuttaa lopputulokseen. Viestinnän toteuttaminen ja sen tekijöiden määrittäminen kuuluu tähän olennaisesti ja tärkeää onkin, että organisaatiosta löytyvät viestinnän kyvykkyydet sekä tunnustetaan että tunnustetaan, jotta kaikki olemassa oleva resurssi saadaan tehokkaasti käyttöön. (Juholin 2017, 89–91.)

7.2 Eettisyys ja luotettavuus

Jotta tutkimus tai kehittämisprojekti voidaan todeta luotettavaksi, on tärkeää noudattaa yleisesti hyväksytyjä tieteellisiä käytäntöjä. Näitä käytäntöjä ovat esimerkiksi noudattaa yleisesti hyväksytyjä toimintatapoja ja kiinnittää tarpeen mukainen huomio aineiston käsittelytapaan. Kaikessa tekemisessä on huomioitava sekä muut tutkijat että omasta toiminnasta suunnittelun ja arvioinnin toteutus. Tutkimuksen suunnittelussa tulee huomioida mahdolliset luvat tutkimukseen organisaatiolta ja nämä tulee huolehtia kuntoon jo ennen työn aloittamista. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2013, 6–7.)

Tämän kehittämisprojektin edetessä lähteiden asianmukaiseen käyttämiseen, muihin tutkimuksiin ja näihin viittaamiseen kiinnitettiin hyvien tieteellisten käytänteiden periaatteiden mukaisesti vahvasti huomiota (Vilkka 2021, 41). Tässä kehittämisprojektissa varsinaista tutkimusta ei tehty, mutta työ sisälsi työpajatyöskentelyn lisäksi asiantuntijahaastattelun. Tilaaja organisaatio ei

vaatinut tutkimuslupaa, mutta tiedottamisesta huolehdittiin sitäkin paremmin työntekijöiden keskuudessa. Tarkemmin viestinnän toteutuksesta voit katsoa viestintäsuunnitelmasta (liite 4). Ennakkoarviointia eettisesti tämä kehittämisprojekti ei vaatinut, sillä henkilötietoja ei missään vaiheessa projektia kerätty. (Ojasalo ym. 2015, 48–49; Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6–7.)

Tiedottamista toteutettiin vahvasti koko kehittämisprojektin ajan. Tiedottamista saatiin onneksi projektin loppuvaiheilla toteutumaan myös läsnä toteutetuissa kokouksissa. Tätä ennen tiedotusta toteutettiin muun muassa Microsoft Teamsin kautta järjestetyissä tiedotteissa tai viikkopalaverissa. Tämän lisäksi tietoa ja tiedotteita jaettiin työntekijöille yleisessä keskusteluryhmässä ja sähköpostin kautta. Virallisissa tiedotteissa ja ennen haastattelua annetussa saatekirjeessä kerrottiin yksityiskohtaisesti haastattelun etenemisestä, hyvistä eettisistä käytänneistä sekä aineiston hävittämisestä asianmukaisesti. Vapaaehtoisuutta osallistumaan kehittämistyöhön korostettiin vahvasti. Ryhmätyöskentelyssä ja tähän liittyvien tulosten tulkinassa huomioitiin myös se, että yksittäisen osallistujan vaikutus työskentelyyn voi jäädä pienemmäksi, ryhmäpaineen takia. (Kankkunen ym. 2013, 2019–220.)

Luotettavuutta eli reliabiliteettia ja pätevyyttä eli validiteettia tulee arvioida kaikissa kehittämisprojekteissa. Reliabiliteetilla voidaan kuvata sitä, onko tuloksen mahdollisesti toistettavissa, tällöin luotettavuudella arvioidaan projektin onnistuneisuutta edustavuuden ja todenmukaisuuden näkökulmasta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 48–49; Anttila 2014, 62–65.) Tässä projektissa asiantuntijahaastattelun osallistui vain hyvin pieni joukko ihmisiä, joten tulokset eivät sellaisenaan ole yleistettävissä olevia. Haastateltavien joukko kuitenkin palvelee parhaiten kehittämisprojektin tarkoitusta, sillä vastuualueista vastaavilla henkilöillä oli kerättävissä paras mahdollinen tieto toiminnoista ja viestinnästä toimintojen aikana, toimien itsekkin organisaation viestinnän toteuttajina. Koska tutkimuksen validiteetti eli pätevyys tarkoittaa laadullisessa tutkimuksessa myös sitä, onko tutkimuksella saatu aikaan muutosta ja pystytäänkö tulokset yhteneväisiä projektin päämäärän kanssa. Tulos tässä

kehittämiprojektissa oli tavoitteen mukainen ja voidaan todeta kehittämiprojektin olevan pätevä. (Vilka 2021, 196.)

7.3 Kehittämiprojektin arviointi

Kehittämiprojektille oli tarve ja tämän vuoksi mahdollisuudet kehittämiprojektin onnistumiselle olivat hyvät alusta lähtien. Projektipäällikkö myös omasi koko ajan vahvan kiinnostuksen aihetta kohtaan, sillä uutena työntekijänä organisaatiossa hän havainnoi eri tavalla tarpeita viestinnän kehittämiseksi.

Kehittämiprojektin rajaus vaati jonkin verran keskustelua mentorin kanssa, sillä viestinnän kenttä on kaiken kaikkiaan todella laaja. Projektin suunnitelma- ja kirjallisuuskatsausvaihe venyi alkuperäisestä suunnitelmasta osittain kovien työelämä kiireiden vuoksi. Lisäksi on huomioitavaa, että kehittämiprojektin projektipäällikkö toimi projektipäällikkönä tässä projektissa ensimmäistä kertaa, joten kokemattomuus vaikutti omalta osaltaan varmasti suunnitelmavaiheen pituuteen.

Toteutusvaihe tässä kehittämiprojektissa oli hyvin intensiivinen ja lyhyt, mutta sitäkin tuottoisampi. Vallitsevat koronarajoitukset aiheuttivat muutoksia suunnitelmiin, mutta lopulta kaikki saatiin järjestettyä.

Kehittämiprojektin perustuessa kolmikantamalliin on todettava, että mallin periaatteita noudattaen kehittämiprojektin edetessä reflektiota ja keskustelua syntyi paljon ja tämä kokonaisuus tuki vahvasti projektin edistymistä ja tuloksen syntymistä. Mentorihjauksen hyödyntäminen oli alkuun vähäistä osittain vaativan työtilanteen takia, mutta tämä parani kehittämiprojektin loppua kohden. Keskustelut projektiryhmän parissa, opettajan sekä mentorin kanssa ovat tukeneen kehittämiprojektin kaikkia vaiheita ja mahdollistaneet projektin asianmukaisen loppuun saattamisen. (Salonen ym. 2017, 64–68.)

Haastattelun ja työpajatyöskentelyn lisäksi aineistoa kerättiin soveltuvin osin muiden yhdistysten julkisista kriisiviestintäsuunnitelmista ja henkilökohtaisena

tiedonantona saaduista alueellisten pelastuslaitosten kriisiviestintäsuunnitelmista. Pelastuslaitosten kriisiviestintäsuunnitelmat eivät ole julkisia materiaaleja, joten näiden materiaalien hyödyntäminen pyrittiin pitämään pienenä, jotta mahdollisimman suuri osa lähdemateriaalista olisi myös lukijan saatavilla. Kehittämiprojektin aineistonkeruussa ja arvioinnissa hyödynnettiin myös muutosjohtamisen koulutusta, johon projektipäällikkö osallistui kevättalven 2022 aikana. Koulutuksessa työstettiin kokonaisuutena kehittämiprojektin tuotosta eli UPL:n kriisiviestintäsuunnitelmaa. Koulutuksessa tapahtui runsaasti vertaisarviointia sidosryhmien kuten pelastuslaitosten edustajien kanssa.

Kokonaisuudessaan kehittämiprojektin aikataulu oli tiukka mutta projektipäällikkö onnistui tässä haasteessa ja työ palautettiin suunnitelmallisesti. Tuotoksena syntynyt kriisiviestintäsuunnitelma tullaan ottamaan käyttöön vuoden 2022 aikana ja ensimmäiset harjoitteet ovat jo suunnitteilla loppuvuodelle 2022. Saadun palautteen ja arvioinnin perusteella tuotos oli toivottu ja odotettu kokonaisuus, joka on tarpeeksi tiivis ja selkeä tarpeeseen nähden. Kriisiviestintäsuunnitelman perusteella tullaan edelleen kehittämään ohjeistuksia niin, että kehittämiprojektista hyötyvät myös jäsenyhdistykset.

Projektipäällikön asiantuntijuus ja projektiosaaminen ovat kasvaneet kehittämiprojektin aikana suuresti. Aiheeseen liittyvä asiantuntijuus on myös kasvanut ja mielenkiinto entisestään syventynyt viestintää ja viestinnän osaamista kohtaan. Projektipäällikön kasvanutta asiantuntijuutta ja osaamista tämän kehittämiprojektin aikana on mahdollista hyödyntää tulevaisuudessa henkilökohtaisissa työtehtävissä.

7.4 Lähteiden arviointi

Tässä kehittämiprojektissa on käytetty laajasti erilaisia lähteitä. Tietoa on kerätty kirjallisuuden, reflektion ja tutkimuksien kautta. Lähteitä valittaessa on pyritty priorisoimaan lähteiden tuoreus, sillä viestintä ja kriisiviestintä ovat kehittyneet ja muuttuneet nopeasti muun muassa internetin käytön

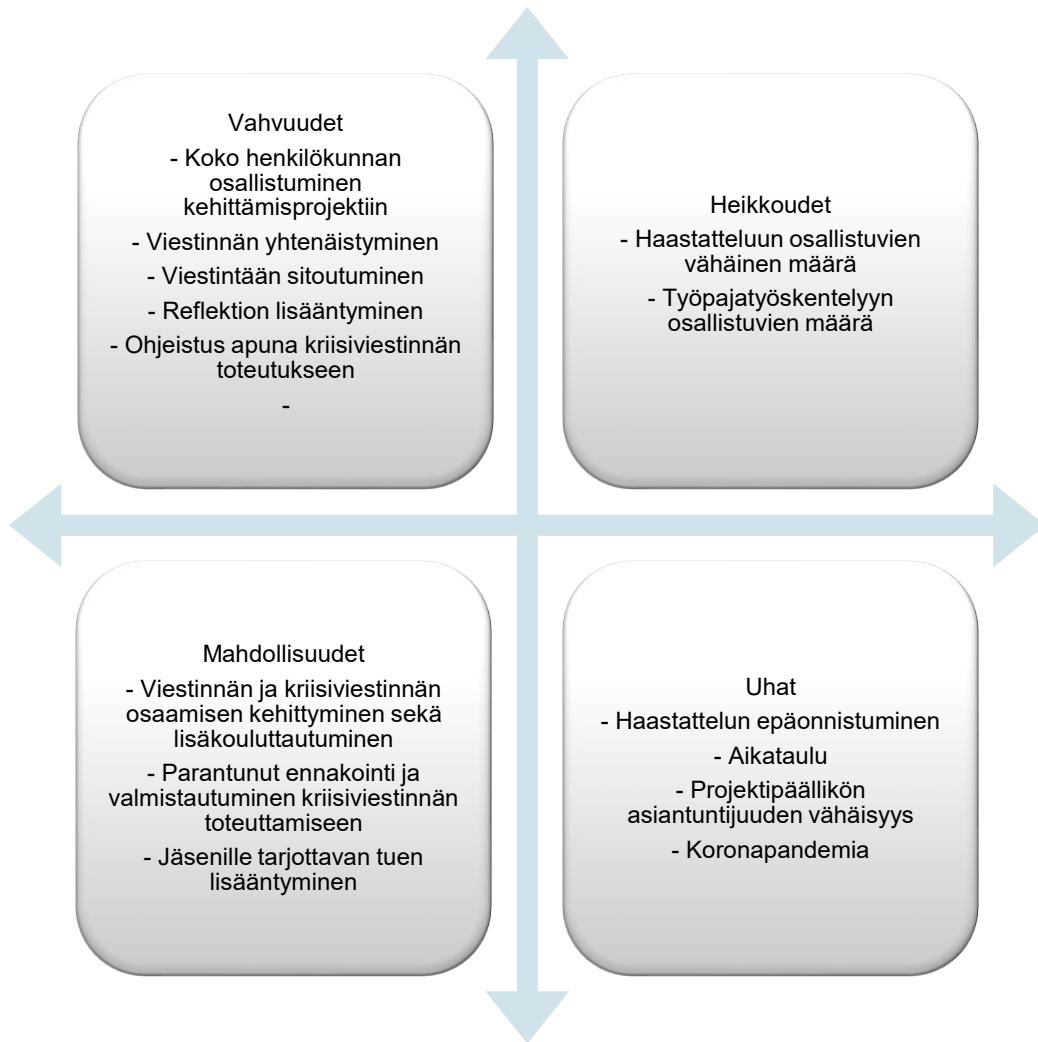
lisääntyessä. Näin ollen tuoreet lähteet vastaavat paremmin ajan tuomiin viestinnän haasteisiin. On kuitenkin asioita, jotka viestinnässä eivät muutu ja tällöin myös vanhempia lähteitä on käytetty tukemaan esimerkiksi uudempaa tutkimustietoa. Myös kansainväliset lähteet on tässä työssä huomioitu.

Lähteiden luotettavuus on todettavissa sisällön vastatessa ja tukiessa toisiaan. Tutkimuksia luettaessa on käytetty vahvaa lähdekritiikkiä ja tutkimuksia kohden on kehittämisprojektissa haettu vastaavia tuloksia muista tutkimuksista sekä yleisesti arvioiduista tietokannoista. Kun vastaavuudet tuloksissa ovat löytyneet, on lähde pidetty luotettavana.

7.5 Vahvuudet ja heikkoudet, SWOT-analyysi

SWOT-analyysin avulla tuotiin tässä kehittämisprojektissa yhteen sen vahvuudet, heikkoudet, uhat ja mahdollisuudet. Analyysin avulla on mahdollista tarkastella näiden välisiä suhteita ja toisaalta taas miettiä keinoja, jolla voidaan suunnitelmallisesti muuttaa uhista mahdollisuuksia ja kääntää heikkoudet vahvuuksiksi. On tärkeää kuitenkin huomata, että aina tähän lopputulokseen ei kuitenkaan päästä hyvästä suunnittelusta huolimatta. Riskit ovat aina yksi osa kehittämisprojektia. (Lindroos & Lohivesi 2010, 220.) Kehittämisprojektin SWOT-analyysi on esitetty kuviossa 1.

Erityisen hyvin tässä kehittämisprojektissa pystyttiin kääntämään vähäiset osallistujamäärät projektin eduksi. Nyt sekä asiantuntijahaastatteluun että työpajoihin osallistuivat henkilöt, jotka tosiasiallisesti itse toteuttavat viestintää ja pystyvät omalta osaltaan kehittämään toimintaa. Näin myös sitoutuminen on merkittävästi suurempaa kuin isommalla joukolla, sillä osallistujat ovat nyt läheisesti aiheen kanssa tekemisissä. Koronapandemia toi mukanaan haasteet tilaisuuksien järjestelyissä ja työkiireiden muodossa. Lopputuloksen kannalta voidaan kuitenkin todeta, että koronapandemian aiheuttamat rajoitteet vaativat tilaisuuksien järjestämistä etänä ja näin tilaisuuksiin osallistui yhtä henkilöä lukuun ottamatta kaikki kutsutut, joka ei välttämättä lähitoteutuksena järjestetyssä tilaisuudessa olisi ollut mahdollista.



Kuvio 1. Kehittämissuunnitelman SWOT-analyysi

7.6 Itsearviointi

Itsearviointia toteutettiin koko kehittämissuunnitelman ajan. Arvioinnin osuus kehittämissuunnitelmissa on tärkeää niin projektipäällikön henkilökohtaisen kehittymisen kuin kehittämissuunnitelman kannalta. Itsearviointia oli luontevaa toteuttaa kaikissa projektin vaiheissa, sillä asiantuntijuus muovautuu opiskelijalla koko prosessin ajan. Loppuvaiheen raportoinnissa oli myös itsearvioinnin kautta mahdollisuus nähdä mitkä projektin kohdat olivat tekijälle haastavia ja missä oli onnistuttu – tämä luo selkeämpää kehitystä omien vahvuuksien ja heikkouksien kartoittamiselle. (Salonen ym. 2017, 64–65.)

8 POHDINTA JA JATKOKEHITTÄMISEHDOTUKSET

Kehittämiprojektin aihe on ollut kaiken kaikkiaan hyvin ajankohtainen aihe pelastusalan keskuudessa. Vuonna 2021 kriisiviestinnän tarpeeseen herättiin sosiaaliseen median alustalla luodun tilin kautta, jolloin anonyymeja häirintä- ja syrjimis tapauksia alettiin julkaista ja valtakunnan media kiinnostui aiheesta. Lisäksi Kalajoen maastopalo kesällä 2021 loi lisää painetta viestinnälle valtakunnallisesti. Oulussa työtaturman vuoksi menehtyneen pelastajan tapauksessa taas todettiin, että sidosryhmiltäkin odotetaan vahvasti valmiutta kriisiviestintään valtakunnallisesti ympäri Suomen.

Viestintään liittyvien kehittämiprojektien merkitys pelastusalalla tulee olemaan tulevaisuudessakin suuri. Entistä vahvemmin on eri verkostoissa huomattavissa, että halutaan enemmässä määrin panostaa yhteiseen viestintään ja siihen, että viestintään osoitetut resurssit hyödynnetään laajemmin aina kun on mahdollista, eikä vain toteuteta pelkkää organisaatiokohtaista viestintää. Tämä lisää reflektiota ja vuorovaikutusta eri toimijoiden kesken, mikä on äärimmäisen tärkeää viestinnän kehittymiselle.

Jatkossa nyt tuotetun kehittämiprojektin tuotoksen päivittäminen ja käytännön harjoittelu on erityisen tärkeää. Viestinnän kuten myös viestinnän ohjeistusten tule elää ajan mukana ja muuttua ajan vaatimilla tavoilla. Omasta kokemuksesta voin todeta, että viestintä muuttuu valtavasti pienessäkin ajassa, jolloin pelkkä entisen mukailu ei ole riittävää ja on itseasiassa suuri riski organisaation julkikuvalle. On myös äärimmäisen tärkeää tehdä sidosryhmäanalyysyjä, jotta viestiminen oikea-aikaisesti ja oikeille tahoille on ylipäättään mahdollista. On myös tarkasti mietittävä ketä haluamme viestinnällä tavoittaa ja mikä viestimme yleissisältö on. Julkaisuja osaavat tehdä lähes kaikki, mutta viestiä ei pystytä välittämään oikein ilman kunnollista suunnitelmaa.

LÄHTEET

- Anttila, P. 2014. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Viitattu 4.1.2022
<https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta>.
- Haapala, S. 2021. Kriisiviestintäkoulutus. Turun ammattikorkeakoulun viestintävastaavan koulutus 27.4.2021.
- Huhtala, H. & Hakala, S. 2007. Kriisi ja viestintä. Helsinki: Hakapaino.
- Huttunen, R. 2014. Pelastuslaitosten kriisiviestintä sosiaalisessa mediassa. Pro gradu - tutkielma. Viestintätieteiden laitos. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Viitattu 15.11.2021:
<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/45002/1/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-201501011000.pdf> .
- Instagram. 2022. Saatavilla 02.04.2022: www.instagram.com.
- Johansen, W., Aggerholm, H. K. & Frandsen, F. 2012. Entering new territory: A study of internal crisis management and crisis communication in organizations. Public relations review, Vol. 38, No 2, p. 270–279.
- Juholin, E. 2017. Communicare! Viestinnän tekijän käsikirja. Helsinki: Infor.
- Juvakka, T. & Kylmälä, J. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä., 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Kilpeläinen, J. 2020. Ansaittu julkisuus. Kaikki olennainen mediaviestinnästä. Liettua: Balto Print.
- Korpinen, S. & Lindström, S. 2020. Mainekriisi. Syöksykierteeseen ja takaisin siiville. Almatalent Oy. Liettua: Balto Print.
- Korpiola, L. 2011. Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa. Kuopio: Suomen Graafiset Palvelut Oy.
- Kortesuo, K. 2016. Riko lasi tarvittaessa. Kriisiviestinnän pikaopas johtajalle. Viro: Kauppakamari.
- Lando, A. L. 2014. The Critical Role of Crisis Communication Plan in Corporations Crises Preparedness and Management. Global media journal Canadian edition. Vol. 7, No 1, p. 5–19.
- Lindroos, J.-E. & Lohivesi, K. 2010. Onnistu strategiassa. Helsinki: WSOY pro.
- Mannila, E., & Laajalahti, A. 2021. Tavoitteena turvallisuus. Miten kehittää turvallisuuskulttuuria ja tukea kriiseistä oppimista sairaaloissa? Aikuiskasvatus Vol. 1, No. 41, p. 36–48.

Mäntyneva, M. 2016. Hallittu projekti. Helsinki: Kauppakamari.

Pedak, M. 2018. Kompleksinen yhteisö kriisi. Sisäinen kriisiviestintä kuntaorganisaation resilienssitekijänä Jokelan ja Kauhajoen koulusurmissa. Helsingin yliopiston julkaisuja 69/2018. Väitöskirja. Valtiotieteellinen tiedekunta. Helsinki: Unigrafia.

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinon, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. Viitattu 13.12.2021: <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>.

Saukkonen, Pasi 2013. Kolmas sektori - vanha ja uusi. Kansalaisyhteiskunta. Vol. 4, No 1, p. 6–31.

Sell, T.K., Hosangadi, D. & Trotochaud, M. 2020. Misinformation and the US Ebola communication crisis. Analyzing the veracity and content of social media message related to a fear-inducing infectious disease outbreak. Department of Environmental Health and Engineering Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health. Baltimore, USA.

Sorainen, A. 2018a. Sori. Johtaja ja julkisuus kriisissä. Alma talent Oy. Liettua: BALTO print.

Sorainen, A. 2018b. Kyselytutkimus. Kriisit johtavat joka viidennessä organisaatiossa henkilövaihdoksiin. Alma talent Oy. Liettua: Balta print. Viitattu 15.11.2021. <https://pro.almatalent.fi/article/kyselytutkimus-kriisit-johtavat-joka-viidennessa-organisaatiossa-henkilovaihdoksiin/7003>.

SPPL 2018. Pelastustoimen arvot. Arvoprosessi. Viitattu 03.01.2022. https://www.sppl.fi/asiantuntijatoiminta/hankkeet/pelastustoimen_arvot_-_arvoprosessi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki. Viitattu 03.01.2022 https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf.

Twitter. 2022. Saatavilla 02.04.2022: www.twitter.com.

UPL 2021a. Turvallisuuden asialla. Viitattu 31.12.2021. www.upl.fi.

UPL 2021b. Uudenmaan pelastusliiton jäsenet 2021. Viitattu 31.12.2021. <https://www.upl.fi/jasenet/9>.

Vilka, H. 2021, Tutki ja kehitä. Uudistettu painos. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

WhatsApp. 2022. Saatavilla 02.04.2022: www.whatsapp.com.

Liite 1. Kehittämiprojektin eteneminen ja dokumentointi

Ajankohta	Osallistujat	Tiedonkeruu- / kehittämis-menetelmä	Dokumentointitapa	Tapa hyödyntää aineisto	Vaihe
10/2021	Henkilökunta	Viikkopalaverit	Muistio	Työn toimeksianto, Työn hahmottelu	Suunnitelmavaihe
11-12/2021	Henkilökunta	Viikkopalaverit	Muistio, sähköpostit	Alustava kriisiviestintä- suunnitelman sisältö, teoreettinen viitekehys, kehittämistyön suunnitelma	Suunnitelmavaihe
01/2022	Henkilökunta	Viikkopalaverit	Muistio, mindmap	Aineiston keruu, suunnitelman työstäminen	Suunnitelmavaihe
03/2022	Henkilökunta, hallitus	Työpaja- Työskentelyt (toimiston Henkilökunta ja hallitus erikseen)	Sähköpostit, muistio	Kriisiviestintä- suunnitelman arviointi, kehittämisideat	Toteutusvaihe
03/2022	Henkilökunta	Viikkopalaverit	Sähköpostit, muistio	Päivittämis-vastuut	Toteutusvaihe
04/2022	Henkilökunta, hallitus	Viikkopalaveri, hallituksen kokous	Sähköpostit, muistio	Kriisiviestintä- suunnitelman esittely, harjoituksista sopiminen	Toteutusvaihe
05/2022	Henkilökunta, hallitus	Viikkopalaveri, hallituksen kokous	Sähköpostit, muistio	Loppu-raportointi valmis	Päättämisen vaihe

Liite 2. Asiantuntijahaastattelurunko

Teemat: organisaation viestintä, palokuntakoulutuksen vastuualue, järjestötoiminnan vastuualue, turvallisuuden edistämisen vastuualue, suurleiri.

Kriisiviestintäsuunnitelman olennainen sisältö, tärkeimmät sidosryhmät vastuualueella, todennäköisimmät kriisiviestinnän aiheet

Kysymys 1.

Millaisissa tilanteissa koet, että kriisiviestintäsuunnitelmaa olisi aikaisemmin tarvittu?

Kysymys 2.

Millaisiin tilanteisiin näet, että kriisiviestintäsuunnitelmaa tullaan tarvitsemaan?

Kysymys 3.

Kerro merkittävimmistä sidosryhmistä vastuualueellasi?

Kysymys 4.

Millä alustalla koet, että sisäistä kriisiviestintää tullaan jatkossa toteuttamaan?
Onko olemassa olevat alustat käyttökelpoisia ja nopeasti tavoitettavia?

Kysymys 5.

Millä alustalla koet, että ulkoista kriisiviestintää tulee jatkossa toteuttaa?

Kysymys 6.

Ketkä toteuttavat kriisiviestintää / muodostavat kriisiviestintäryhmän?

Liite 3. Kriisiviestintä suunnitelma



Uudenmaan Pelastusliitto
Nylands Räddningsförbund



Luotu: 18.03.2022
Miia Savilampi
Turvallisuusasiantuntija

UUDENMAAN PELASTUSLIITTO RY KRIISIVIESTINTÄSUUNNITELMA

Kriisiviestintä ohje on luotu Uudenmaan Pelastusliitto ry:n kriisiviestintäsuunnitelman ja asiantuntijahaastatteluiden pohjalta. Ohje on tarkoitettu Uudenmaan Pelastusliitto ry:n henkilökunnan ja luottamushenkilöiden käyttöön.

Kriisi on tilanne, joka aiheuttaa haittaa tai pahimmillaan keskeyttää organisaation normaalin toiminnan. Kriisi voi kohdata myös yhteistyökumppaneita tai sidosryhmiä, jolloin organisaation on myöskin toteutettava kriisiviestintää.

Kuinka toimitaan kriisin sattuessa?

1. Ota yhteys tapahtuman tai toiminnan vastuuhenkilöön ja kerro **mitä on tapahtunut**.
2. Vastuuhenkilö ottaa välittömästi yhteyttä *puhelimitse* toiminnanjohtajaan ja kertoo ajantasaisen tilannekuvan.
3. Tehdään päätös kuka vastaa viestinnästä ja kuka/ketkä ylläpitävät tarkan tilannekuvan johdolle = luodaan kriisiviestintäryhmä Kriisiviestintäryhmää johtaa aina toiminnanjohtaja ja/tai hallituksen puheenjohtaja. Erikseen sovittuna myös muu luottamushenkilö voi johtaa tilannetta.
4. Kriisiviestintäryhmä laatii ensitiedotteen tapahtumasta organisaation sisäisille toimijoille. | Henkilökunta ja luottamushenkilöt saavat ajantasaisen tiedon ennen tiedon julkisuuteen viemistä. Tämä viestintä on luottamuksellista ja salassa pidettävää, eikä sitä saa jakaa julkisuuteen.
5. Kriisiviestintäryhmä laatii ensitiedotteen ulkoiseen jakeluun ja julkaisee sen sovitulla alustalla ja laajuudella.
6. Viestinnällisesti jaetaan vastuut ulkoiselle ja sisäiselle viestinnälle. Kaikki median yhteydenotot ohjataan yhdelle henkilölle, muut eivät viesti tai tiedota julkisuuteen.

Miten voi valmistautua kriisiin?

1. Sidosryhmäanalyysi oman vastuualueen toiminnoista tai yksittäisestä tapahtumasta - priorisointi ja selkeä runko siitä, kenelle viestitään ensimmäisenä.
2. Yhteystietojen päivitys, viestintäalustojen kartoitus. Onko nämä muilla tiedossa?
3. Viestinnän seuraaminen (oma organisaatio, sidosryhmät, asiakkaat)
4. Viestinnän koulutukset ja viestinnän harjoittelu ennen tositilanteita

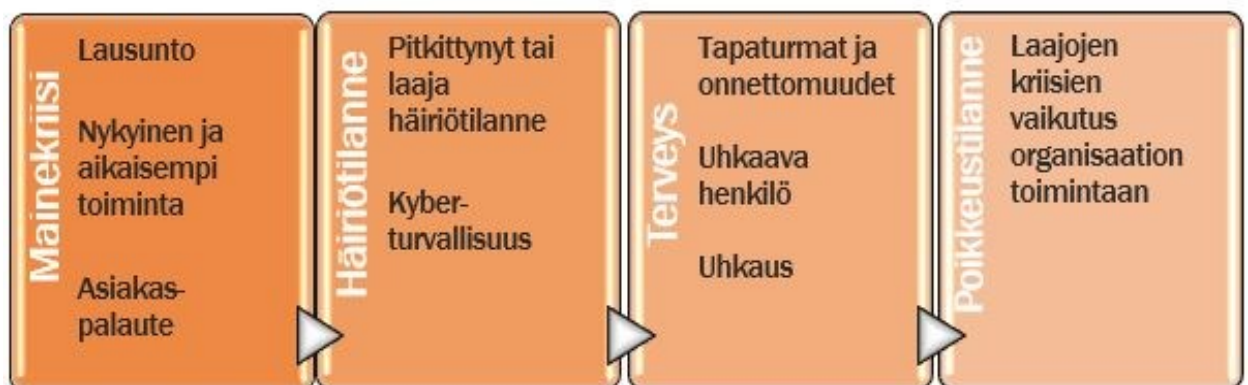


Kriisiviestinnän toteuttamisen muistilista:

1. Kerro vain se tieto, mikä on tiedossa ja totta
2. Huolehdi että organisaation henkilökunta ja luottamushenkilöt ovat tietoisia tapahtumista ennen ulkopuolisia
3. Viesti kaikille kiinnostuneille tiedotusvälineille ja medioille samoin ja samanaikaisesti
4. Omat tai yleiset mielipiteet ja/tai oletukset eivät kuulu tiedottamiseen. Toista tarvittaessa ennalta laadittua tiedotetta tapahtuneesta ja päivitä sitä.
5. Tuo esille, että asiasta kerrotaan lisää heti kun lisätietoja saadaan.
6. Tapaukseen liittyvät henkilötiedot tai yksityiskohdat eivät kuulu kenellekään. Kriisin kasvoina toimivat organisaation johtajat.
7. Seuraa tiedotusta tapahtuneesta myös sosiaalisessa mediassa. Korjaa tarvittaessa väärä tieto / katkaise huhuilta siivet mahdollisimman nopeasti.

ENNAKOI
ARVIOI
TIEDOTA
VIESTI
SEURAA
PÄIVITÄ

Tärkeää on huolehtia, että kriisiviestintäryhmässä on mukana henkilö, joka tietää ja tuntee tapahtuman sekä tilanteen parhaiten. Erilaiset kriisit vaativat erilaista viestintää ja sidosryhmien prioriteetit vaihtelevat suuresti.



Kriisiviestintää vaativia tilanteita

Liite 4. Viestintäsuunnitelma

AIHE	MUOTO	KOHDERYHMÄ	AJANKOHTA
Kehittämiprojektin aiheen esittely	Viikkopalaveri	Toimiston henkilökunta	Lokakuu 2021
Kehittämiprojektin suunnitelman esittely	Viikkopalaveri TEAMS, suunnitelmaseminaari	Toimiston henkilökunta, Turun ammattikorkeakoulu, mentori, Ohjaava tutor-opettaja	Helmikuu 2022
Asiantuntijahaastattelu	Viikkopalaveri TEAMS	Toimiston henkilökunta, leirin projektipäällikkö	Maaliskuu 2022
Väliraportti	Tuotoksen esittely lähi- tai teamskokous	Toimiston henkilökunta, hallitus, ohjaava tutor-opettaja	Maaliskuu 2022
Loppuraportti ja tuotos	Seminaariesitys, pp-esitys, tuotoksen lisäys teams-alustalle ja kotisivuille	Turun ammattikorkeakoulu, toimiston henkilökunta, leirin projektipäällikkö + hallitus	Huhti-Toukokuu 2022
Kypsyysnäyte	Blogikirjoitus organisaation kotisivut + turun ammattikorkeakoulun julkaisu	Tilaaaja organisaatio, sidosryhmät, turun ammattikorkeakoulu	Toukokuu 2022