



# KRIISIVIESTINTÄ

Sami Kolsi, Comgarden Oy

[comgarden.fi](https://comgarden.fi)



## Mitä meillä saattaa olla vastassa?

### Kohuja

- Erityisesti sosiaalisen median kanavissa käynnistyviä kohuja, joissa käyttäjät kiihkoutuvat. Liittyvät yleisesti esim. asiakaspalvelutilanteisiin, tuotetyytyväisyyteen, väärinkäyttöihin, iltapäivälehtien lööppeihin

### Kriisejä

- Henkeä tai omaisuutta vaarantavat tilanteet. Liittyvät esim. kuolemantapauksiin, iskuihin yhteisöä/yritystä vastaan, varkauksiin

## Miten toimia kohujen kanssa?

- Kohuja voi olla vaikea, jopa mahdotonta hallita – ole siis mukana siellä, missä sidosryhmätkin
- Hyvä maine tuo puskuria – **muista viestiä myös positiivisista asioista aktiivisesti!**
- Reagoi kohuun heti. Et voi jäädä odottamaan, että se menisi vaan ohitse
- **Kaikesta saa nykyään screenshotin**, käyttäydy sen mukaan
- Julkiset ulostulot vain yhden tai muutaman henkilön kautta



# Kriisiviestintä

[comgarden.fi](https://comgarden.fi)



## Miten toimia kohun/kriisin kanssa?

- **Ennakointi**

- Monitoroi päivittäin käytössä olevia kanavia ja aiheita, että ne huomataan jo ennen kuin niistä pääsee syntymään kohua
- Pitäkää kriisiviestintäsuunnitelma ajan tasalla
- Harjoitelkaa

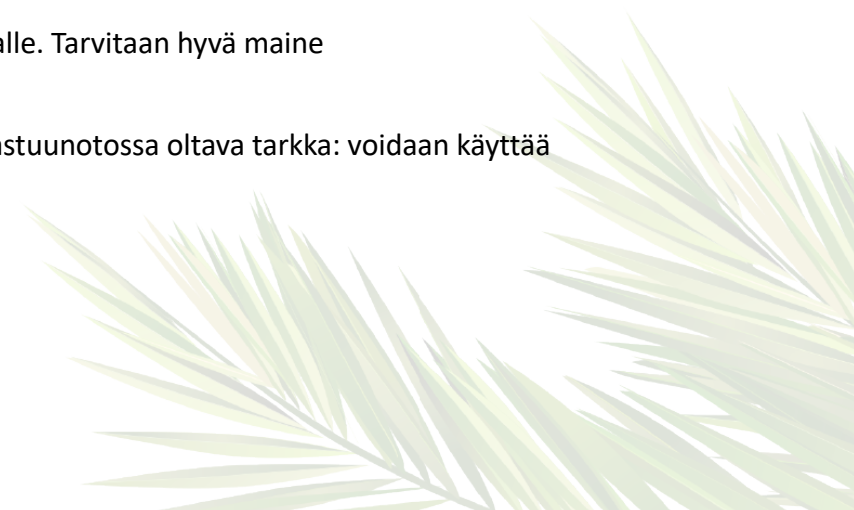
- **Aktiivisuus**

- Varmistakaa, että tarvittavilla henkilöillä on toimivalta ja taidot vastata esim. palautteisiin suoraan
- Mikäli tietoa on saatavilla, sitä kannattaa jakaa tarkoituksenmukaisen avoimesti ulos

## Miten toimia kohun/kriisin kanssa?

- **Kohuun/kriisiin vastaaminen**

- Kieltäminen
  - mitään ei tapahtunut tai se oli jonkun muun syy -> syntipukki
- Vähättely
  - vähätellään organisaation vastuuta ja roolia kriisissä
  - Mikäli et oikeasti tiedä, voit vastata esimerkiksi: tilannetta selvitetään ja kerromme lisää, kun saamme lisää tietoa
- Vahvistaminen
  - kielteinen julkisuus käännetään myönteiseksi tai huomio suunnataan muualle. Tarvitaan hyvä maine
- Vastuunotto
  - 99 % paras tapa. Pahoitellaan/pyydetään anteeksi. Mahdollinen hyvitys. Vastuunotossa oltava tarkka: voidaan käyttää oikeudessa)



## Miten toimia kriisin kanssa?

- **Faktat (näiden perässä toimittajatkin ovat 99 %:sti)**
  - Mitä, kuka, missä ja milloin?
  - Onko uhreja?
  - Vahingon laajuus?
  - Mitä tapahtui, kuka on vastuussa?
  - Mitä on tehty tähän mennessä ja kuinka kriisin kanssa jatketaan?
  - Milloin kriisi on ohi?
  - Oliko nähtävissä varoitusmerkkejä?



# Kriisiviestinnän johtaminen

## Kolme tasoa

1. Strateginen
2. Taktinen
3. Operatiivinen





## Kriisiviestinnän strateginen johtaminen

- **Strateginen johtaminen**

- Kuka johtaa kriisiviestintää?
- Johtokeskuksen perustaminen
- Tilannekuvan muodostaminen ja päivittäminen
- Henkilö- tai omaisuusvahingot
  - Ihmisten auttaminen prioriteetti 1
- Maine ja uskottavuus
  - Uhkaavat tekijät tunnistettava nopeasti, kamppailu mielikuvista



## Kriisiviestinnän taktinen johtaminen

- **Taktinen johtaminen**

- Tukee strategista tasoa
- Viestinnän tekijöiden mobilisoiminen ja yksikön muodostaminen
- Käytännön viestinnän organisointi: kuka, mitä, milloin, missä, miten? = työnjako ja roolit
- Viestintäkanavat
- Mediasuhteet
- Ulkoinen viestintä tärkeää, mutta älä unohda sisäistä viestintää
- Spokesperson: Case Postissa äänessä pj. Markku Pohjola. Tj Maliselta 0 kommenttia

## Kriisiviestinnän operatiivinen johtaminen

- **Operatiivinen johtaminen**

- Tukee strategista ja taktista tasoa
- Käytännön viestinnän tekeminen: sisällöntuotanto ja -kerääminen, analysointi, jakelu, päivittäminen
- Riittääkö organisaation resurssit?
- Viestinnän kanavien operatiivinen päivittäminen, mediaseuranta, asiakaspalvelu
- Haaste: normaalien työtehtävien hoito kriisin rinnalla



## Kriisiviestintäsuunnitelma

### Ennakointi

1. Kriisityypit, joita organisaatio saattaa kohdata
2. Viestinnän periaatteet
3. Kohde- ja sidosryhmät tärkeysjärjestyksessä (voi vaihdella eri kriiseissä)
4. Julkisuudet (missä organisaatiosta puhutaan), mediat ja foorumit
5. Vastuut eriteltyinä eri henkilöille ja ryhmille
6. Yhteistyökumppanit erilaisissa kriiseissä

### Tilanteen ollessa päällä

7. Prosessi vaihe vaiheelta
8. Keinot ja toimintaohjeet
9. Aineistot (missä saatavilla, kuka vastaa päivittämisestä)

### Valmentautuminen ja kehittyminen

10. Valmennus, koulutus ja harjoittelu



## Lähteet ja lukemista

Juholin, E. 2017. Communicare! Viestinnän tekijän käsikirja. Infor.

Korpiola, L. 2011. Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa. Infor.

Kortesuo, K. 2016. Riko lasi hätätilanteessa: kriisiviestinnän pikaopas johtajalle.  
Helsingin seudun kauppakamari.

Muhonen, S. 2018. Somekohut ja mainekriisit. Mainostajien liitto.



**KIITOS!**

- Sami Kolsi, 050 560 7293, [sami.kolsi@comgarden.fi](mailto:sami.kolsi@comgarden.fi)

