



Kriisiviestintäsuunnitelma

Sisällysluettelo

1. Kriisi viestinnällisestä näkökulmasta	2
2. Yleiset periaatteet kaikissa kriisitilanteissa	3
Pedagon viestintä sekä Opettajankoulutuslaitoksen ja/tai Jyväskylän yliopiston viestintä	3
Tiedon täsmällisyys ja paikkansapitävyys	3
Viestinnällinen tyyli	4
Viestinnän jatkuvuus koko kriisin läpi	4
Julkinen tieto ja yksityinen tieto	4
Jääviys ja hyvinvoinnista huolehtiminen	6
Kriisin jälkeen	6
3. Viestintäkanavat	7
Instagram	7
Nettisivut	8
Sähköpostitse viestiminen	8

Pedago ry:n hallitukselle ja luottamustoimijoille on tämän dokumentin lisäksi oma tarkempi kriisiviestintäsuunnitelma.

1. Kriisi viestinnällisestä näkökulmasta

Suunnitelmassa kriisi on jaoteltu kolmeen eri tasoiseen tilanteeseen tai tapahtumaan: **punainen kriisi**, **keltainen kriisi**, **vihreä kriisi**. Jokaiselle eri tasolle ominaista on **yllättävyys**, **ennakoimattomuus** sekä **tarve tiedon jakamiselle**. Kriisin **syyllä ei ole vaikutusta** siihen, kuinka viestitään. Tarvittavat viestinnälliset **toimet riippuvat kohdatun kriisin vaikutuksista** kohderyhmään. Kriisin vaikuttavuuden lisäksi on tarpeellista tarkastella, **kuinka suurta osaa opiskelijayhteisöstämme kriisi koskee**. Tätä dokumenttia tulee pitää suunnitelmana ja suuntaa antava ohjenuorana, jota käytetään ja sovelletaan jokaiseen tilanteeseen soveltuvalla tavalla.

Punainen kriisi

- Kriisin vaikutukset ovat **välittömiä**
- Kriisin koittaessa tiedon **välitön saanti on oleellista**

Esimerkki punaisesta kriisistä: Ruusupuistolla on sattunut tulipalo, jonka vuoksi rakennus on toistaiseksi käyttökelvoton.

Keltainen kriisi

- Kriisin vaikutukset ovat **suhteellisen välittömiä** tai pian koittavia
- Kriisin koittaessa tiedon **välitön saanti ei ole välttämätöntä, mutta kuitenkin tarpeellista**

Esimerkki keltaisesta kriisistä: Kolmen viikon päästä alkavat opetusharjoittelut perutaan Norssin koulurakennuksen käyttökiellon vuoksi.

Vihreä kriisi

- Kriisin vaikutuksiin on **aikaa valmistautua** jonkin aikaa
- Kriisin koittaessa tiedon **välitön saanti ei ole välttämätöntä**

Esimerkki vihreästä kriisistä: Jyväskylän yliopiston OKL tullaan fuusioimaan Joensuun OKL:n kanssa vuoden vaihteessa.

2. Yleiset periaatteet kaikissa kriisitilanteissa

Pedago ry:n viestintä sekä Opettajankoulutuslaitoksen ja/tai Jyväskylän yliopiston viestintä

Kriisin sattuessa Pedago ry:n hallituksen **viestivän elimen tulee olla tietoinen myös Opettajankoulutuslaitoksen sekä Jyväskylän yliopiston linjasta**, kannasta tai toiminnasta. Pedago ry:n toimintasuunnitelma velvoittaa ainejärjestön viestimään yhteistyössä eri yhteistyötahojen kanssa. Näin ollen Pedago ry:n edun mukaisesti kriisiviestinnän tulee olla mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti samassa instituutiossa toimivien tahojen antaman tiedon kanssa. Kriisin sattuessa Pedago ry:n hallituksen **viestivä elin ottaa huomioon mahdollisuuden jakaa eteenpäin Opettajankoulutuslaitoksen sekä Jyväskylän yliopiston jo julkaisemaa tietoa**.

Tiedon täsmällisyys ja paikkansapitävyys

Kriisitilanteet syntyvät ja elävät mahdollisesti hyvin nopeasti. **Kriisitilanteessa tietoa kerätään mahdollisuuksien mukaan hieman runsaammin ennen kuin opiskelijoita informoidaan asiasta**. Useasti lyhyen ajan sisällä muuttuva tai päivittyvä tieto aiheuttaa hämmennystä ja väärinymmärryksiä.

On varmistuttava siitä, että **kaikki julkaistu tieto on jatkuvasti paikkansapitävää ja oikeaa**. Pedago ry:n tulee kiinnittää erityistä huomiota tiedon täsmällisyyteen sekä päivittää tietoa ajankohtaiseksi tarpeen mukaan. Vanhentunut tai paikkansapitämätön tieto poistetaan tai päivitetään välittömästi.

Viestinnällinen tyyli

Kielellisen sekä visuaalisen tyylin tulee olla kriisitilanteista viestiessä **neutraalia, ymmärrettävää sekä yksiselitteistä**. Asiallisuuden lisäksi viestinnällisen kielen tulee omalla tavallaan **välittää empatiaa, tukea ja ymmärrystä**. Kaikissa kriisitilanteissa viestitään myös tarvittaessa tarkoituksenmukaisesti **englanniksi**.

Viestinnän jatkuvuus koko kriisin läpi

Hallitus on yleensä parhaiten tietoinen kriisin tilanteesta sekä sen vaikutuksista yliopistoyhteisöön. Vaikka hallitus on tietoinen siitä, missä mennään, muu opiskelijayhteisö ei välttämättä ole. **On tärkeää tiedottaa kriisin alusta, jatkuvuudesta sekä sen päättymisestä selkeästi.**

Julkinen tieto ja yksityinen tieto

Jotkut kriisit voivat olla luonteeltaan hyvin arkaluontoisia ja koskea esimerkiksi jonkun tai joidenkin henkilöiden yksityiselämää. Tällaisissa tilanteissa on tärkeää, että **tehdään selkeäksi se, mikä tieto on julkista ja mikä tieto tulee pitää pelkästään asiaankuuluvien tahojen tiedossa.**

Kaikessa julkaistavassa tiedossa on otettava huomioon, että **julkaistu tieto tulee olemaan ikuisesti julkista**. Pedago ry:n viestivän elimen tulee olla varma siitä, että sanojen takana voi seistä kaikki tulevat vuodet eikä tarvetta tiedon muuttamiselle voi tulla.

Tämä periaate koskee myös mahdollisia tapauksia, joissa ulkopuolisilta tahoilta (esim. toimittajilta) tulee yhteydenottoja. **Lausunnot medialle antaa ainoastaan ainejärjestön puheenjohtaja tai varapuheenjohtaja**, ellei muuta sovita. Mikäli muu hallituksen jäsen tai luottamustehtävässä oleva toimihenkilö saa

yhteydenottopyynnön, tulee ulkopuolinen taho ohjata olemaan yhteydessä istuvaan puheenjohtajistoon asian tiimoilta.

Jääviys ja hyvinvoinnista huolehtiminen

Mikä tahansa kriisi voi koskettaa henkilökohtaisella tasolla hallituksen jäseniä. Jos tapahtunut kriisi koskettaa hallituksen jäsentä on huolehdittava siitä, että **jäävi henkilö ei hoida kriisiviestintää missään vaiheessa**. Jääviyden voi synnyttää mikä tahansa henkilökohtainen side tapahtuneeseen, siihen liittyviin ihmisiin tai pelkästään oma kokemus jääviydestä ilman perusteluita.

Koko kriisin alusta loppuun tulee varmistua siitä, että kriisiviestinnästä vastaavat hallituslaiset ovat objektiivisesti tarkasteltuna kykeneväisiä hoitamaan viestintää. Tämän toteutuminen on koko Pedago ry:n hallituksen vastuulla.

Kriisin jälkeen

Kriisiviestintäsuunnitelma on luotu aikana ilman kriisiä. Etenkin ensimmäisten käyttökertojen jälkeen on ehdottoman tärkeää reflektoida koko hallituksen kanssa sitä, **kuinka kriisiviestintä onnistui ja tehdä suunnitelmaan mahdollisia muutoksia** tulevaisuutta varten.

3. Viestintäkanavat

Instagram

Instagram-tarinoissa ei ole tarkoituksenmukaista jakaa pitkiä viestejä, sillä tarinoiden vaikuttavuus perustuu niiden ytimekkyyteen, ei pituuteen. Tarinat ovat hyvä väylä jakaa linkkejä pidempiä viestejä mahdollistaviin informaatiokanaviin, muistuttaa tiivistetysti tapahtuneesta kriisistä sekä jakaa ajankohtaisia päivityksiä. On syytä tarkastella kriittisesti sitä, minkälaisista asioista muistuttaa ja kuinka usein. Instagram-tarinat ovat julkinen kanava, joten kriisin luonteesta riippuen liian yksityiskohtaisen tiedon jakamista tulee välttää. Tarinat ovat katsottavissa vain 24 tuntia ellei niitä tallenna kohokohtiin.

Instagram-julkaisut ovat hyvä keino välittää tietoa, joka ei juurikaan muutu. Kriisitilanteissa feed-postausten paikkansa pitävyydestä tulee varmistua. Feed-postauksiin on mahdollista kirjoittaa tarinoita pidempiä tekstejä, mutta merkkimäärä on kuitenkin rajattu. Vaikuttavassa feed-postauksen kuvassa on selkeästi ja hyvin lyhyesti kerrottu ainoastaan se, mitä asia koskee. Itse asia tulee kirjoittaa kuvatekstiin. Instagram-julkaisut ovat julkinen kanava, joten kriisin luonteesta riippuen liian yksityiskohtaisen tiedon jakamista tulee välttää.

Tapahtuma-Instagram on tarkoitettu ainoastaan tapahtumaviestintään. Jos jonkin tapahtuman aikana on tapahtunut kriisiviestintää vaativa tilanne, voidaan tapahtumatilin tarinoihin nostaa ylempänä kuvailtujen periaatteiden mukaisesti tietoa kriisistä.

Vahvuudet

- Lienee aktiivisessa käytössä lähes kaikilla opiskelijoilla → tavoitavuus hyvä

Heikkoudet

- Lienee aktiivisessa käytössä lähes kaikilla opiskelijoilla → vapaa-ajan informaation määrä on suuri, jolloin riskinä on jaetun tiedon hukkuminen
- Ei mahdollisuutta pitkiin viesteihin

Nettisivut

Nettisivuille on mahdollista jakaa hyvin pitkiä ja informatiivisia viestejä. Nettisivujen kautta viestiessä tulee ottaa huomioon, ettei opiskelijayhteisön nettisivujen käyttöaktiivisuudesta voi olla koskaan varma. Jotta mahdollisesti hyvinkin tärkeä tieto ei mene ohi, on nettisivuilla julkaisemisesta tarkoituksenmukaista informoida esimerkiksi Instagramin kautta. Nettisivut ovat julkinen kanava sekä tietyllä tapaa myös väylä markkinoida ainejärjestöämme, joten kriisin luonteesta riippuen liian yksityiskohtaisen tai negatiivissävytteisen tiedon jakamista tulee välttää.

Vahvuudet

- Mahdollisuus pitkiin viesteihin

Heikkoudet

- Tavoitettavuudesta ei voi olla varma

Sähköpostitse viestiminen

Pedago ry:llä ei ole omaa sähköpostilistaa, vaan kaikki viestit välitetään koulutussuunnittelijoiden kautta Mail list -pyynnön avulla. Tämän takia alustaa ei voida käyttää välitöntä reagointia vaativaan kriisiviestintään, sillä pyynnot ovat tarkoitettu ainoastaan kiireettömien viestien välittämiseksi. Sähköpostin avulla on mahdollista välittää kriisitilanteissa pidempiä informatiivisia viestejä ja sitä voi käyttää esimerkiksi kriisin jälkipuintiin. Pedago ry:n on mahdollista myös ottaa kaikkien jäsenien sähköpostit jäsenrekisteristä, mutta käytäntö on hidas ja ei näin sovellu välittömään kriisiviestimiseen.

Sähköpostilistan käyttöä tulee arvioida sellaisessa tilanteessa, joka ei koske suurinta osaa opiskelijayhteisöstä, sillä viestien kohdentaminen tietylle vastaanottajajoukolle ei ole mahdollista.

Vahvuudet

- Tavoittaa jokaisen läsnäolevan Opettajankoulutuslaitoksen opiskelijan
- Mahdollisuus pitkiin viesteihin

Heikkoudet

- Opiskelijat seuraavat yliopiston sähköpostia hyvin vaihtelevasti