

Yllättävät kriisit vaativat nopeaa ja rehellistä viestintää

7.12.2022

Muutokset ja kriisit voivat yllättää, minkä tahansa yrityksen tai organisaation, sen koosta riippumatta. Jotta kriisi- ja muutostilanteissa syntyy mahdollisimman vähän vahinkoja ja tilanteet saadaan pidettyä mahdollisimman hyvin hallussa, on yrityksen hyvä ennakoida viestintää etukäteen.

Kriisi- ja muutosviestinnän suunnittelussa viestintävastuiden ja -sisältöjen jakamisella, sopimisella ja etukäteissuunnittelulla on merkitystä lopputuloksen kannalta. On tärkeää miettiä ennalta, kenellä on oikeus ja vastuu antaa haastatteluita ja tietoja asiaan liittyen, ja miten kriiseistä ohjeistetaan viestimään esimerkiksi yrityksen verkkosivuilla ja sosiaalisessa mediassa. Yleensä kriisit syntyvät yllättäen ja ovat sisällöiltään hyvin moninaisia ja yllättäviä. Yhteisesti ennalta sovitut pelisäännöt, kriisiviestintäohjeet, ovat yksi tapa suunnitella kriisiviestintää ennalta.

Erilaisiin skenaarioihin ennakolta valmistautuminen antaa yritykselle mahdollisuuden myöntää, että myös epäonnistuminen tai epäonni on mahdollista. Ennakoimisen lisäksi kriisiviestintään liittyen olennaisia asioita ovat avoimuus, rehellisyys, nopeus ja opiksi ottaminen. Kriisiviestintä on ikään kuin jatkuvaa prosessia. Kaikkea ei voi ennakoida tai suunnitella etukäteen. Ja todennäköisesti myös jo tehdyt valmistelut tai suunnitelmat eivät toteudu ainakaan täsmälleen suunnitelmien mukaan. Tärkeätkin asiat saattavat nopeassa ja yllättävässä tilanteessa unohtua. Mitä paremmin aikaisemmista kriiseistä on otettu opiksi, sitä todennäköisemmin nämä asiat tulee otettua huomioon myös seuraavan kriisin ollessa päällä.

Ähtärin eläinpuisto Oy:n toimitusjohtaja Arja Väliaho toteaa, että harvoin on tullut eteen sellaista tilannetta, jossa viestintää olisi riittävästi eli yleisesti ottaen kaikkeen organisaation viestintään kannattaa panostaa. Kriisiviestinnässä tilanteen hallinta ja rauhallisuus ovat tärkeitä asioita.
– Vaikka mitä tapahtuu, sinun pitää pysyä rauhallisena niissä haastavissa ja vaativissa tilanteissa. Eikä

myöskään kannata lähteä spekuloimaan, mitä olisi voinut tapahtua. Jos et tiedä asiaa, siinä kohtaa ei kannata lähteä puhumaan, ”mustatuntuu” asiaa, Väliaho toteaa.

Pienten yritysten ketterät strategiat -projektin puitteissa toteutettiin kolmen podcastin sarja. Projekti on Seinäjoen ammattikorkeakoulun hallinnoima ja Euroopan Unionin sosiaalirahaston rahoittama projekti. Sen tarkoituksena on antaa eteläpohjalaisille mikro- ja pk-yrityksille valmiudet kehittää suunnitelmallista strategiatyötä, strategiasidonnaista osaamisen johtamista sekä antaa näkökulmia, miten erilaisilla digitaalisilla työvälineillä voi tehokkaasti tukea yrityksen toimintaa ja kehitystä. Yhden podcastin aiheena oli kriisiviestintä ja sen suunnittelu, ja haastateltavana Ähtärin eläinpuisto Oy:n toimitusjohtaja Arja Väliaho. Podcastin ja muut sarjaan kuuluvat jaksot voit kuunnella täältä.

Saija Råtts
lehtori
SeAMK

Artikkelin kirjoittaja on toiminut asiantuntijana Pienten yritysten ketterät strategiat -projektissa.