

BLOGI

Koronaviestinnässä korostuu empatia ja ymmärrettävyys

Viestintä | 24.09.2021 | Mari Hienonen

KIRJOITTAJA



Mari Hienonen
Ryhmäpäällikkö,
verkkoviestintä

Vuosi 2020 yllätti kaikki. Suomeen rantautui keväällä koko yhteiskuntaa ja sen rakenteita ravisuttanut korona. Poikkeusolojen julistaminen keväällä tarkoitti kansalaisille sitä, ettei kaikki ole kunnossa. Tämä horjutti perusturvallisuuden tunnetta.

Tämän kaiken keskellä me Suomen Pankissa ja Finanssivalvonnassa jatkoimme silti työtämme mukauttamalla toimintatapojamme sekä tuottamalla niin sisäisille kuin ulkoisillekin sidosryhmillemme tärkeää tietoa pandemiaan liittyen ydintoiminnastamme tinkimättä.

Koordinaatioryhmä perustettiin heti koronan alkumetreillä

Jo heti alkuvuodesta perustettiin eri asiantuntijoista koostuva Koordinaatioryhmä, jonka tehtävä oli seurata koronatilannekuva, valmistella päätösaineistot Kriisijohtoryhmälle tai Suomen Pankin johtokunnalle, käydä keskustelua henkilöstön kanssa sekä viestiä säännöllisesti kaikille tarvittaville tahoille koko poikkeustilanteen ajan. Tämän lisäksi pyrkimyksenämme on ollut tukea työntekijöidemme henkistä kriisinkestävyyttä muun muassa rakentamalla luotettavat viestintätavat, auttamalla säilyttämään työskentelyrutiinit, järjestämällä koulutuksia, etsimällä työergonomiaratkaisuja, hankkimalla etätövälineitä sekä selvittämällä muita tarpeita esimerkiksi työilmapiirikyselyn kautta.

Koordinaatioryhmä on kokoontunut koko poikkeustilanteen ajan kaksi kertaa viikossa sekä aina tarvittaessa tiheämmin. Työtunnit ovat ajoittuneet virka-ajan lisäksi myös iltoihin ja viikonloppuihin, koska kaikilla koordinaatioryhmäläisillä on ollut varsinainen leipätyö tehtävänä koronaan liittyvän työn rinnalla.

Koronaviestintään kohdistuu odotuksia niin tiedon kuin tunteiden tasolla

Jo alkuvaiheessa oli selvää, että meidän tulisi pitää huoli siitä, että organisaatiossamme on jaettu ymmärrys siitä, mihin olemme menossa ja mitä haluamme saada aikaiseksi.

Asetimme viestinnälle jo alkumetreiltä selkeät tavoitteet: *On viestittävä avoimesti, ymmärrettävästi ja säännöllisesti. On oltava rauhallinen ja selkeä. On kuunneltava ja punnittava, mitä tietoa tarvitaan sekä oltava myös empaattinen.*

Poikkeustilanteessa toimiessa erityisesti johtamiseen ja viestintään kohdistuu paljon odotuksia. Työntekijät haluavat tietää faktat nopeasti ja viime kädessä sen, miten tilanne vaikuttaa juuri minuun?

Tiesimme, että tietojen panttaaminen tai hitaus viestinnässä voisi kostautua. Tietotyhjiö täyttyy kriisitilanteessa aina spekuloinneilla ja huhuilla. Lisäksi hitauden takia voisi henkilöstön turvallisuus vaarantua ja rapauttaa pahimmillaan organisaation toimintakykyä.

Henkilöstö reagoi koronaan ja sitä kautta Koordinaatioryhmän työhön hyvin monella eri tavalla. Korona-ahdistus (Mieli ry:n käyttämä termi) aiheutti erityisesti vuoden 2020 keväällä pelkoa, epävarmuutta ja jopa vihaa vaihdellen päivästä toiseen. Koordinaatioryhmän työssä se näkyi kipakoinakin viesteinä ja vaatimuksina, joihin vastatessa oli hyvä ottaa hieman etäisyyttä ja keskittyä rauhoittamaan vastaanottaja faktatiedolla empatiaa osoittaen. Samaan aikaan myös me Koordinaatioryhmän jäsenet olimme yhtä pimennossa tulevan suhteen. Valmistauduimme toki koko ajan pahimman varalle, jotta pystyisimme reagoimaan tarpeen vaatiessa nopeasti.

Toisaalta tarkasteltuna toimimme luksusongelmien keskellä. Meillä Suomen Pankissa ja Finanssivalvonnassa korona ei ole vaikuttanut suoraan tulokseen eikä meidän ei ole tarvinnut irtisanoa henkilöstöä. Meille Koordinaatioryhmänä oli tärkeää tarjota kaikille tasapuoliset mahdollisuudet olla kuulolla ja kuultavina.

Viestintää vakiintuneissa kanavissa täydennettyinä uusilla työkaluilla

Erilaisten vakioitujen viestintäkanavien (intranet ja sähköposti) lisäksi otettiin käyttöön lukuisia täydentäviä kanavia, muun muassa tiiviissä tahdissa järjestetyt erilliset koronaan liittyvät henkilöstöinfot. Tärkeää oli viestiä vakioitujen kanavien lisäksi mahdollisimman monipuolisesti, jotta tieto tavoittaa varmasti koko henkilöstön ja varmistaa, että keskeiset asiat menevät varmasti perille. Tämän takia viestimme myös tekstiviestein, julistein, ohjein, info-tv -näyttöjen, vakiintuneiden kokousten sekä esimerkiksi esimiesten ja sihteerikerhon avustuksella. Suomen

Pankissa tai Finanssivalvonnassa ei taida olla kolkkua, minne ei olisi teipattu THL:n käsienpesuohjeita.

Uusi arki asetti myös Koordinaatioryhmälle poikkeuksellisen haasteen omaksua pikapikaa uudenlaiset työskentelytavat ja välineet, joita niitä voitiin hyödyntää nopeasti Koordinaatioryhmän työssä.

Kompastumisia ja haasteita poikkeuksellisessa tilanteessa

Halusimme toimia alusta asti mahdollisimman läpinäkyvästi ja lähestyttävästi. Olemme olleet koko koronatilanteen ajan Koordinaatioryhmän jäsenenä tavoitettavissa tarvittaessa korona-aiheisiin liittyen. Jo alkuvaiheessa luotiin oma sähköpostiosoite, jonne on voinut lähettää kysymyksiä matalalla kynnyksellä. Monet kysymykset vaativat usein pitkällistäkin asian selvitystä, jotta luodaan myös Suomen Pankille ja Finanssivalvonnalle laajemmassa mittakaavassa keskitetty päätös, jonka mukaisesti toimitaan. Täytyy myöntää, että välillä olemmekin kompastelleet kysymystulvan edessä ja lukuisat arkipäivät ovat venyneet iltaan, kun faktoja on selvitetty.

Haastavaksi viestinnän koronatilanteessa on tehnyt myös se, että koko ajan on tarkasteltava kokonaisuutta päätöksiä tehdessä tai jopa yksittäiseen kysymykseen vastatessa. Osa asioista vaatii pitkällistä selvittelyä, työterveysasiantuntijoiden kanssa keskustelua, erilaisten lakien tai yksityisyyden suojan huomioimista. Tämän lisäksi on punnittava, mitkä asiat viedään edelleen Kriisijohdoryhmälle tai edelleen Suomen Pankin johtokunnalle ratkaistavaksi ja hoidettava tähän liittyvä asioiden valmistelu. Tämä tärkeä, mutta vaikea työsarja on hitsannut Koordinaatioryhmän jäsenet yhteen ja työtä on tehty yhteisen hyvän eteen usein kelloon katsomatta.

Miten jatkamme kohti uutta normaalia?

Olemme pyrkineet valtionjohdon tapaan viestimään mahdollisimman tehokkaasti poikkeustilanteessa, mutta tilanteen pitkäkestoisuus aiheuttaa monenlaisia haasteita. Kriisiorganisaation täytyisi pysyä organisaation lisäksi toimintakykyisenä, keskittää viestintä selkeään sijaintiin ja jatkaa toimintaa pitkästä kestosta huolimatta. Tämän lisäksi on tärkeää kyetä valvomaan tilannetta ja ohjata henkilöstöä toimimaan oikein tuottamalla muun muassa turvallisuus- ja hygieniaohteita ja valvomalla toimintaa muun muassa toimitiloissa.

Nyt on tärkeää oppia toimimaan ”nykyisessä normaalissa” ja elämään pandemian tuomien muutosten kanssa. Opettelemme kaikki uudenlaista normaalia, joka saattaa ajallisesti kestä kauan. Seuraamme tilanteen kehittymistä tarkasti ja olemme valmiina muutoksiin tarvittaessa. Elämämme voi lähitulevaisuudessa vaatia tasapainoilua rajoitusten ja vapautusten välimaastossa.

Meidän täytyy valmentaa toisiamme kestäämään ja sietämään epävarmuutta. Meillä täytyy olla

empatiaa ja armollisuutta toisiamme kohtaan. Olemme yhteisessä veneessä matkalla koti uutta aikaa.

Asiasanat

korona, viestintä