

Tehtävä: Sammakkokriisi

Tilanne helmikuu 2028

- Sammakkosateet alkoivat tammikuussa 2028 ja levisivät koko maahan
- Sammakkosade on aiheuttanut aivotärähdyksiä, rikkonut autojen ikkunoita ja aiheuttanut kaaosta liikenteessä
- Ei tiedetä sammakkosateen syytä, milloin se loppuu tai miten se loppuu
- Misinformaatiota on liikkeellä paljon
- Kypärät suojaavat aivotärähdyksiltä ja myös sateenvarjoista saattaa olla hyötyä

Tehtävä:

Ministeriö on valmistellut **tiedotteen** kansalaisille. Teidän tehtävänänne on kommentoida tiedotetta ja antaa parannusehdotuksia. **Hyödyntäkää apuna seuraavaa listaa viestintäperiaatteista, jotka tukevat psykologisia perustarpeita.** Huomioikaa tässä harjoituksessa erityisesti oranssilla korostetut kohdat.

Vastatkaa seuraaviin kysymyksiin:

1. Mitä viestintäperiaatteita on noudatettu?
2. Mitä viestintäperiaatteita rikotaan?
3. Mitä pitäisi muokata, lisätä tai poistaa?

Tiedote:

Hyvät kansalaiset!

Satavat sammakot ovat piinanneet Suomea jo useamman kuukauden ajan. Päähän putoavat sammakot ovat aiheuttaneet aivotärähdyksiä, autojen ikkunoita on mennyt rikki ja autojen päälle putoavat ja tielle kerääntyvät sammakot aiheuttavat kolareita. Meillä on kaikilla mahdollisuus osaltamme vähentää näitä vahinkoja. Tästä syystä olemme laatineet seuraavat suositukset, joita jokaisen tulee noudattaa:

1. Ota ulkona liikkuessasi aina mukaan kypärä
2. Seuraa säätiedotusta tarkasti
3. Pysy sisätiloissa sammakkosateen sattuessa

Kypärän on todettu suojaavan sammakoilta parhaiten, mutta olemme tietoisia kypäräpulasta.

Sammakkosadetta ei voida estää, mutta se on selvästi taukoamassa ja palaamme varmasti pian normaaliin. Vielä täytyy jaksaa. Nyt meidän pitää luottaa asiantuntijoihin ja noudattaa suosituksia.

13 ohjetta tehokkaaseen kriisiviestintään

Autonomian kokemusta tukevat viestintäperiaatteet

1. Perustele ohjeet selkeästi	Kerro aina sääntöjen ja ohjeiden taustalla olevat syyt ja perusteet, jotka oikeuttavat ne.
2. Kohtele ihmisiä vastuullisina toimijoina	Osoita luottavasi ihmisiin vastuullisina toimijoina, jotka kykenevät järkeviin päätöksiin ja joiden valinnoilla on vaikutusta.
3. Käytä informoivaa kieltä, joka ei määräile	Vältä tuomitsevia, komentelevia ja painostavia ilmaisuja. Käytä neutraaleja, informatiivisia, ihmisten omaehtoisuutta ja yhteistyötä painottavia ilmaisuja.
4. Vetoa ihmisten arvoihin, toiveisiin ja päämääriin	Vahvista motivaatiota haluttuun käytökseen kytkemällä se asioihin, joita ihmiset arvostavat.
5. Tarjoa yhteisten pelisääntöjen puitteissa tilaa itsenäisille valinnoille	Rajoituksista huolimatta tarjoa valinnan mahdollisuuksia sen suhteen, miten ihmiset sääntöjä noudattavat.

Kykenevyyden kokemusta tukevat viestintäperiaatteet

6. Tarjoa konkreettiset ohjeet, luo selkeät odotukset ja jaetut päämäärät	Kerro selkeästi, minkälaista käytöstä tarvitaan uhan torjumiseksi, tarjoa konkreettiset ohjeet, miten tämä toteutetaan ja selkeät päämäärät, joita yhdessä tavoitella
7. Tarjoa rakentavaa ja selkeää palautetta siitä, kuinka hyvin ihmiset ovat onnistuneet noudattamaan ohjeistuksia	Tarjoa selkeää ja ajankohtaista palautetta siitä, miten hyvin ihmiset ovat onnistuneet ja miten tilanne kehittyy.
8. Tarjoa keinoja ylittää keskeiset esteet	Tunnista keskeiset haasteet, jotka estävät ihmisiä noudattamasta suosituksia ja tarjoa konkreettisia keinoja niiden ylittämiseksi.

Yhteisöllisyyden kokemusta tukevat viestintäperiaatteet

9. Osoita huomioivasi ihmisten oman näkökulman, tunteet ja potentiaaliset konfliktit

Näytä, että tiedostat ne ongelmat ja haasteet, joita ihmisille aiheutuu ohjeiden noudattamisesta. Näin osoitat heille myötätuntoa, mikä voi vähentää torjuvaa vastareaktiota.

10. Rakenna yhteistä identiteettiä ja tunnetta jaetusta kohtalosta

Korosta sitä, kuinka jaamme kaikki saman kriisin. Vahvista yhteistä identiteettiä.

11. Rakenna luottamusta avoimen ja läpinäkyvän viestinnän kautta

Kerro, mitä tiedetään – ja myös mitä ei vielä tiedetä – läpinäkyvästi ja oikea-aikaisesti.

12. Tunnista luotettuja henkilöitä eri ryhmien sisältä ja käytä heitä viestin viejinä

Käytä viestinviejinä ihmisiä, jotka voivat uskottavasti viedä halutun viestin eri ryhmiin ja yhteisöihin.

13. Vetoa ihmisten luontaiseen haluun auttaa toinen toisiaan

Halu auttaa ja olla hyödyksi toisille on vahva motivaatio. Vetoa siihen.

Lisätietoja viestintäohjeesta:

<https://www.aalto.fi/fi/uutiset/miten-motivoida-ihmiset-noudattamaan-rajoituksia-vapaaehtoisesti-13-ohjetta-tehokkaaseen>