

# Kriisijohtamisen työkaluja ja huomioitavia asioita

Organisaatio on poikkeuksellisessa tilanteessa – mitä tulee huomioida ja tehdä?



## 1. Perustakaa valmiustyöryhmä

- Ketkä ovat johtoryhmän lisäksi organisaatiossa keskeisiä tilanteen hoitamisessa?
- Ovathan viestinnän avainhenkilöt mukana?
- Varmistakaa, että organisaatiossa kaikki tietävät omat ja muiden vastuut ja roolit uudessa tilanteessa
  - Esimerkiksi millä kokoonpanolla tehdään päätökset, kuka hoitaa viestintää eri kohderyhmille
  - Viestikäytäntö koko organisaatiolle, ketkä ovat valmiustyöryhmässä



## 2. Aloittakaa välittömästi tilanapäiväkirja eli loki

Aloittakaa **HETI** pitämään tilanapäiväkirjaa tai "loki" tilanteen etenemisestä ja toimenpiteistä kriisin aikana. Lokia pidetään siihen asti, kunnes toiminta on vakiintunut pidemmäksi aikaa.

Lokista kaikki voivat yhdestä paikasta seurata tilanteen keskeisiä toimenpiteitä. Sen avulla vältetään päällekkäisten asioiden tekemiseltä, osataan ottaa oikeisiin ihmisiin yhteyttä ja jälkikäteen voidaan arvioida tilanteen hoitamista.

**Huom!** Loki ei voi olla ensisijainen viestintäkanava kaikissa asioissa, esimerkiksi yt-neuvotteluita ei voi julkistaa lokin kautta. On myös päätöksiä, jotka eivät voi olla julkisia.

### ***Loki on tärkeimpiä kehittämisen ja kriisijohtamisen työkaluja.***

Loki on yksi tiedosto, johon kirjataan aikajärjestyksessä kaikki

- Muutokset
- Päätökset
- Aloitetut ja toteutetut toimenpiteet

Käytä konkreettisia lukuja, päivämääriä ja nimiä epämääräisten käsitteiden (eilen, paljon, iso, vähän, lyhenteet) ja passiivin sijaan.

### **Esimerkkejä lokikirjauksista**

11.3. kello 9.45	Marja alkoi tehdä sidosryhmä X:n kanssa tiedotetta koulutusten uudelleenjärjestelyistä
11.3. kello 9.15	Johto antoi esimiehille toimeksiannon tarkistaa henkilöstön tehtäväkuvat muuttuneessa tilanteessa
11.3. kello 9.00	Valmiusryhmän päätös etätöyöhön siirtymisestä + viesti henkilöstölle intrassa ja sähköpostitse
11.3. kello 8.30	Joni lähetti tekstiviestit ja sähköpostia ilmoittautuneille koulutusten peruuntumisesta



### 3. Priorisoikaa organisaation tehtävät kriisissä

**Tunnistakaa yhdessä organisaation kriittiset toiminnot, joiden toiminta tulee varmistaa kaikissa tilanteissa.**

- Mitkä toiminnot ja osastot halutaan pitää yllä mahdollisimman pitkään?
- Mitkä toiminnot voidaan tässä tilanteessa jättää tekemättä?
- Mitkä ovat kriittiset resurssit, tarvikkeet, laitteet ja tilat
  - Varasuunnitelma, jos edellä mainituissa tulee haasteita
  - Avainhenkilöiden tunnistaminen sekä varahenkilöiden nimeäminen ja tarvittaessa perehdyttäminen
- Tuotetut ja ulkoistetut palvelut
  - Pystyykö sopimus Kumppani hoitamaan sovitut tehtävät? Jos ei, etsitäänkö korvaava toimija, tehdäänkö itse vai jääkö toiminta tekemättä? Mitä seurauksia?



### 4. Päivittäkää jatkuvasti tilannekuvaa

Organisaatiossa pitää yhteisesti arvioida, mikä tilanne on ja miten se vaikuttaa omaan toimintaan, viestintään, talouteen, henkilöstöön ja muihin sidosryhmiin.

***Kaikki muutokset ja päätökset tulee kirjata tilannepäiväkirjaan.***

#### 1. NYT

- Mikä on tilanne nyt? Mihin se vaikuttaa?
- Tarvitseeko resursseja ohjata uudelleen?
- Tuleeko neuvotella uusista toimintatavoista kumppaneiden kanssa?
- Tavoitteet, toimenpiteet ja viestintä nyt heti?

#### 2. ENNUSTE

- Mihin tilanne on todennäköisesti siirtymässä?
- Mitkä seikat voivat hankaloittaa tilannetta? Miten voidaan minimoida syntyviä vahinkoja?
  - rajoitukset, taloudelliset tappiot, tavarantuottajien ja palvelun tarjoajien toimitushankaluudet
  - huijaukset, varkaudet, tuhotyöt
  - media, sosiaalisen median keskustelu, lisääntyvät yhteydenotot ja kritiikki
  - disinformaatio, misinformaatio
  - huhut, pelkotilat, uupuminen ja muut muutokset henkisessä kapasiteetissa
  - muut kerrannaisvaikutukset, mitkä?
- Mitä muuta voi seurata tilanteesta? Miten se voi vaikuttaa organisaatioon ja sen sidosryhmiin tai toimialaan?

#### 3. ARVIO TULEVASTA

- Mitä pidemmän aikavälin seurauksia tästä voi tulla? Miten se vaikuttaa organisaatioon, sen henkilöstöön, sidosryhmiin ja alaan?
- Tarvitaanko lisäresursseja johtamiseen, asiantuntijoiksi, asiakaspalveluun ja viestintään?
- Tarvitaanko apuja muualta, mistä? Yhteistyökumppaneita?
- Mitä työkaluja ja apuvälineitä tarvitaan? Mistä niitä saa? Muita voimavaroja? Tukivoimia?

#### 4. TOIPUMINEN

- Mitä voidaan tehdä ennakolta, jotta kriisistä toipuminen olisi mahdollisimman helppoa?
- Miten minimoidaan aiheutuvat vahingot?
- Voidaanko jotain tehdä jo etukäteen, ennen kuin kriisi on ohi?
- Mitä apua tarvitaan? Keneltä?