



Työterveyslaitos

**Selätä
sisäilmastokiista
– viesti viisaasti**

Selätä sisäilmastokiista

– viesti viisaasti

Marjaana Lahtinen, Anu Ginström,
Seija Harinen, Sanna Lappalainen,
Outi Tarkka, Terhi Unhola



Työterveyslaitos

Helsinki

Työterveyslaitos
Topeliuksenkatu 41 a A
00250 Helsinki

<http://www.ttl.fi>

© Työterveyslaitos ja kirjoittajat

toimitus Satu Lehtinen
ulkoasu ja kansi Arja Tarvainen

Tämän teoksen osittainenkin kopiointi on tekijänoikeuslain (404/61, siihen myöhemmin tehtyine muutoksineen) mukaisesti kielletty ilman nimenomaista lupaa.

ISBN 978-951-802-978-9 (nid.)
ISBN 978-952-261-935-8 (pdf)

Tammerprint Oy, Tampere 2010

Esipuhe

Sisäilmasto-ongelmat voivat pahimmillaan kärjistyä, ja tilan käyttäjien huoli ja tunnelmien kiristyminen saattavat yllättää tilannetta hoitavat asiantuntijat. Tilan käyttäjien kokemukset ja näkemykset ongelmatilanteesta saattavat poiketa asiantuntijoiden arvioista. Tällöin voi viritä epäluottamuksen ilmapiiri. Tämä opas pyrkii auttamaan haasteissa, jotka liittyvät vaikeiden, terveyshaittaa aiheuttavien sisäilmasto-ongelmien viestintään. Miten viestiä terveysriskejä sisältävistä asioista oikealla tavalla? Miten selviytyä viestinnän karikoista? Miten rakentaa rapautunutta luottamusta ja uskottavuutta? Mikä avuksi, kun vastassa on vihamielinen kuulijakunta?

Opas on suunnattu erityisesti sisäilmaryhmille moniammatillisen yhteistyön tueksi, mutta se soveltuu myös erinomaisesti kaikille sisäilmasto-ongelmien parissa työskenteleville. Opas on jatkoa Työterveyslaitoksen julkaisulle ”Sisäilman hyväksi. Toimintamalli vaikeiden sisäilmaongelmien ratkaisuun” ja syventää siinä valotettuja viestintäosaamiseen liittyviä teemoja konkreettisin ohjein, neuvoin ja esimerkein.

Opasta on valmisteltu ”Senaatti-kiinteistöjen laadukas sisäympäristö” -kehittämishankkeen ja ”Kuntien hyvät toimintatavat sisäympäristöongelmissa” -projektin yhteydessä.

Kiitämme molempien hankkeiden ohjausryhmiä sekä Senaatti-kiinteistöjen lukuisia asiantuntijoita käsikirjoituksen kommentoinnista sen valmistelun eri vaiheissa. Kiitämme myös hankkeita rahoittaneita valtiovarainministeriötä ja Työsuojelurahastoa taloudellisesta tuesta.

Marjaana Lahtinen

Anu Ginström

Seija Harinen

Sanna Lappalainen

Outi Tarkka

Terhi Unhola

Sisällys

- 1** SISÄILMARYHMÄ SUUNNITTELEE VIESTINTÄÄ 7
 - 2** HAASTEENA LUOTTAMUKSEN SAAVUTTAMINEN 11
 - 3** VUOROVAIKUTUS TILAN KÄYTTÄJIEN KANSSA AVAINASEMASSA 17
 - 4** VIESTINTÄSUUNNITELMA OSAKSI TOIMINTASUUNNITELMAA 21
- Huolehtikaa sisäilmaryhmän sisäisestä tiedonkulusta 22
- Suunnitelkaa viestintä sisäilmaryhmän ja tilan käyttäjien välillä 24
- A. Hankkikaa tietoa tilan käyttäjiltä 25
 - B. Pohtikaa, mikä on viestinnän tavoite 28
 - C. Tarkentakaa viestinnän kohderyhmät 29
 - D. Aikatauluttakaa viestintä ja suunnitelkaa sisällöt 30
 - E. Valitkaa sopivat viestintämenetelmät 36
 - F. Seuratkaa viestinnän onnistumista 44
 - G. Koulujen, päiväkotien ja muiden asiakastilojen erityispiirteet 44
- Suunnitelkaa, miten tiedotusvälineet huomioidaan 50
- A. Mitoittakaa viestintätoimenpiteet oikein 51
 - B. Kartoittakaa keskeiset mediat etukäteen 52
 - C. Ajoittakaa tiedottaminen oikein 52
 - D. Määrittäkää viestinnälle vastuuhenkilöt 54
 - E. Miettikää, mikä on sanomanne 55

5 RISKIViestintä ON TAITOLAJI, JOSSA VOI KEHITTYÄ 57

Viestinnän esteitä sisäilmasto-ongelmissa 59

Täsmäohjeita haastaviin viestintätilanteisiin 62

KIRJOITTAJAT 67

LÄHTEET 68

LIITTE 71



**Sisäilmaryhmä
suunnittelee
viestintää**

1

Sisäilmaryhmä suunnittelee viestintää

Helposti tunnistettavat tekniset ongelmat – esimerkiksi veto ikkunasta, väärä lämpötila tai ilmastoinnin toimintahäiriöt – tulevat korjatuiksi osana normaalia kiinteistöhuoltoa. Toimivalla ilmoituskäytännöllä varmistetaan korjaustoimiin liittyvä tiedonkulku. Hankalammissa tai epäselvemmissä ongelmatilanteissa tarvitaan sen sijaan monen ammattiryhmän työpanosta ja osaamista sekä kokonaisnäkemysten muodostamista.

Organisaatioiden vanhat rakenteet eivät useinkaan tue riittävästi tarvittavaa yhteistoimintaa ja sen vuoksi on tietoisesti rakennettava uusia yhteistyöverkostoja. Laajaa, moniammatillista ja järjestäytyynyttä yhteistyötä tarvitaan esimerkiksi tilanteissa, joissa

- sisäilmastokyselyn, haitta- ja oireilmoitusten tai sairauspoissaolojen perusteella ongelma vaikuttaa laajemmalla työympäristöön liittyvältä asialta
- sisäympäristöhaitan aiheuttaja ei ole ilmeinen alustavien selvitysten jälkeen: tilanne on epäselvä, epämääräinen
- työympäristöhaitta ei ole korjaantunut kiinteistöhuollon toimenpitein ja seurauksena on pitkittynyt ongelmatilanne
- korjaustoimet aiheuttavat merkittävää häiriötä työyhteisössä työn tekemiselle tai korjausaika on pitkä
- sisäilmasto-ongelma aiheuttaa huolta, jännitteitä tai ristiriitoja työyhteisössä tai muiden tilan käyttäjien keskuudessa.

Tässä oppaassa yhteistyön järjestämisen tapaa kutsutaan sisäilmaryhmäksi. Sisäilmaryhmiä on viime vuosien aikana perustettu laajalti julkisella sektorilla. Muun muassa monissa kunnissa toimii kuntakohtainen sisäilmastoasioita koordinoiva ryhmä. Tämän lisäksi kunnan hallinnoimien yksittäisten rakennusten sisäilmasto-ongelmien ratkaisua varten perustetaan usein projektikohtainen ryhmä organisoimaan tarvittava työ. Yksityisellä sektorilla sisäilmaryhmiä on perustettu erityisesti sellaisiin yrityksiin, jotka toimivat useissa kiinteistöissä tai maanlaajuisesti.

Sisäilmaryhmän toimintaan osallistuvat yleensä kiinteistön omistajan, kiinteistöhuollon, työsuojelun, ympäristöterveyden (kuntaorganisaatioissa), työterveyshuollon sekä tilan käyttäjien edustajat. Mikäli organisaatiossa on viestinnän ammattilaisia, heidän osallistumisensa sisäilmaryhmän työskentelyyn on suotavaa.

Sisäilmasto-ongelmaa käsiteltäessä ryhmän toiminnan tulee olla tavoitteellista ja prosessinomaista (kuva 1). Tilan käyttäjiä osallistava työskentely-ote sekä vuorovaikutteinen ja säännöllinen viestintä niin sisäilmaryhmän jäsenten kesken kuin ongelmatilannetta hoitavien ja tilan käyttäjien välillä edesauttavat onnistuneeseen ratkaisuun pääsemistä.



Kuva 1. Sisäilmasto-ongelmien ratkaisun hyvät käytännöt.

Tässä oppaassa paneudutaan viestintään, joka on hyvien käytäntöjen yksi peruspilari sisäilmasto-ongelmia ratkaistaessa. Tarkastelun kohteena ovat erityisesti vaikeat ongelmatilanteet, joissa viestinnän onnistumisella on suuri merkitys. Hyvä viestintä on tärkeää luonnollisesti myös rajatuissa sisäilmasto-ongelmissa ja tilanteissa, joissa havaitut ongelmat saadaan korjattua välittömin toimenpitein. Hyvin hoidettu viestintä varmistaa aina asioiden sujuvan etenemisen.



**Haasteena
luottamuksen
saavuttaminen**



Haasteena luottamuksen saavuttaminen

Hyvä viestintä tukee sisäilmasto-ongelman ratkaisua. Se ei ole pelkästään tiedon välittämistä vaan vastavuoroista tietojen, näkemysten ja kokemusten vaihtamista.

Sisäilmasto-ongelmiin liittyvä viestintä on monella tapaa haasteellista. Sisäilmasto-ongelmat ovat usein monimuotoisia ja yksinomaan tekniseltä kannalta vaikeita tutkia ja ratkoa. Asiantuntijat joutuvat toimimaan tilanteessa, jossa on paljon epävarmuustekijöitä: usein joudutaan turvautumaan epäsuoriin mittausten menetelmiin, eikä terveysperusteisia raja-arvoja sisäilman altisteille ole riittävästi. Lisäksi laajoissa, pitkään jatkuneissa sisäilmasto-ongelmissa on kysymys paljon muustakin kuin teknisestä ongelmasta ja sen korjaamisesta. On tavallista, että sisäilmastoon liittyvät ongelmat herättävät tilan käyttäjien keskuudessa huolta terveydestä, ahdistuneisuutta, pelkoja ja vihamielisyyttäkin.

Joskus vaikeissa sisäilmasto-ongelmissa, erityisesti pitkittyneissä kosteus- ja homevaurioissa, syntyy luottamuspula tilan käyttäjien ja kiinteistöhallinnan välille. Silloin asiaa hoitavien käsissä on kaksi yhteen kietoutuvaa ongelmaa

- 1) rakennuksen ongelma ja siihen liittyvät mahdolliset terveyshaitat
- 2) luottamuksen rapautuminen eri osapuolten välillä vaikeassa tilanteessa.

Molempien ongelmien hoitaminen on tärkeää.

Pahimmillaan sisäilmasto-ongelmasta voi kehittyä syvenevä ja laajeneva ongelmakierre (kuva 2). Kierre voi käynnistyä sisäilmasto-ongelmaa koskevista näkemyseroista tai erimielisyydestä esimerkiksi tilanteessa, jossa tilan käyttäjät oireilevat mutta oireilun aiheuttajaa ei löydetä. Myös todetun ongelmatilanteen terveydellisestä merkityksestä voidaan kiistellä. Mikäli erimielisyyksien selvittelyssä ei onnistuta, luottamus osapuolien välillä saattaa alkaa rapautua. Asiallisen keskustelun korvaututtua syyttelyllä ongelmatilanteen hoitaminen vaikeutuu ja ratkaisut viivästyvät. Jos luottamus pulaa syvenee, ristiriitatilanne voi laajeta eri tahojen välille; tilan käyttäjät voivat kyseenalaistaa esimerkiksi työterveyshuollon tai käytettyjen sisäilmastoasiantuntijoiden puolueettomuuden ja tilata ”omia” tutkimuksiaan luotettavampina pitämiltään tahoilta. Syntipukin rooliin on tarjolla monta ehdokasta kuviteltuine tai todellisine laiminlyönteineen.

Sisäilmasto-ongelman vatvomisen ja työskentely remontin keskellä tai mahdollisesti hajautettuna eri väistötiloihin tuottavat helposti uusia ongelmia työyhteisöön ja työn tekemiseen. Jaksaminen joutuu koetukselle. Työyhteisön sisälle saattaa syntyä vastakkainasetteluja: oireilevat ”herkkänähat” ja oireettomat ”vähätelijät”. Erityisen haastavia ovat ne tilanteet, joissa tilan käyttäjäryhmään kuuluu useita osapuolia. Esimerkiksi koulu- tai päiväkotioorganisaatioissa vanhempien huoli lasten terveydestä ja paine niin koulun/päiväkodin kuin kunnan kiinteistötoimen työntekijöitä kohtaan voi olla suuri. Työyhteisökriisin lisäksi sisäilmasto-ongelmasta voi seurata myös julkisuuskriisi jonkun osapuolen lähtiessä hakemaan oikeutta lehtien palstoilta.

Sisäilmasto-ongelmiin liittyvät julkisuuskriisit ovat olleet viime vuosina tuttuja monessa kunnassa. Valtakunnallinen media ja paikallislehdet ovat kertoneet suurin otsikoin ”homekouluista” tai päiväkotien ja terveyskeskusten evakoista sisäilmaongelmien vuoksi. Valtion virastotalojen ongelmatkaan eivät ole jääneet vähemmälle huomiolle. Näyttääkin siltä, että kohu sisäilmasto-ongelmien ympärillä keskittyy erityisesti julkisiin rakennuksiin. Luottamus julkiseen toimijaan ja kunnan tai valtion ”byrokraatiaan” tuntuu olevan ajoittain kehnolla tolalla.

Sisäilmasto-ongelma

Näkemysero tilanteesta, ristiriita
Keskustelu, todistelu, kiistely

Kykenemättömyys selvittää ja sopia

Luottamuksen rapautuminen tilan käyttäjien
ja sisäilmasto-ongelmaa hoitavien välillä

Asiallisen keskustelun korvautuminen syytelyllä,
"syntipukit"
Sisäilmasto-ongelman hoitaminen vaikeutuu ja
ratkaisut viivästyvät

Konfliktin laajeneminen eri tahojen välille,
luottamuspulan syveneminen

Ongelman vatvominen ja viestinnän vaikeutuminen
tuottavat uusia ongelmia

Jaksamisongelmien, työyhteisöongelmien ja
sisäilmasto-ongelmien kietoutuminen vyyhdeksi

Konfliktin laajentuminen ja leviäminen esim. mediaan,
"oikeuden hakeminen" kanteluiin jne.

Sisäilmasto-ongelmien ratkaisun vaikeutuminen
Sisäilmasto-ongelmien ratkaisun vaikeutuminen

Kuva 2. Sisäilmaston ongelmakierteen vaiheet (Soveltaen Järvinen 2000).

Julkisen sektorin erityispiirteisiin sisäilmaston ongelmatilanteissa kuuluu myös sidosryhmien moninaisuus. Kunnan päiväkodin kosteus- ja homevaurio kiinnostaa laajasti kuntalaisia: päiväkodissa hoidetaan minun, naapurini tai tuttavani lapsia ja myös veronmaksajan roolissa olen kiinnostunut siitä, mihin veroeurot menevät. Tilanteet kärjistyvät pahimmillaan "pieni kuntalainen vastaan harmaa ja tunteeton byrokratia"-otteluksi, jota seurataan jatkokertomuksena lehtien palstoilta ja puidaan internetin keskustelufoorumeilla.

Epäluottamuksen vallitessa keskeisiä kysymyksiä ovat: Miten kiinteistön omistaja voi varmistua siitä, että toteutettavat korjaukset ovat onnistuneita ja rakennus tulee kuntoon? Miten myös tilan käyttäjät ja muut

sidosryhmät voisivat luottaa siihen, että rakennus on korjausten jälkeen turvallinen ja terveellinen? Haasteena on rakentaa suunnitelmallinen prosessi, jossa molempiin kysymyksiin vastataan.

Luottamuksen ilmapiirin rakentaminen ja ylläpitäminen on olennaista sisäilmasto-ongelman ratkaisun kannalta. Luottamuksen ilmapiiriä ovat ensisijaisesti luomassa hyvä prosessin hoito ja hallinta kokonaisuudessaan. Sisäilmasto-ongelman kohdalla se tarkoittaa kokonaisvaltaista ongelmatilanteen tutkimista luotettavin menetelmin ja systemaattista, projektinomaista toimintaa ongelman ratkaisemiseksi. Ilman luotettavaa ongelmanmäärittelyä ja riskinarviointia sekä tarkoituksenmukaisia ja riittävän laajoja riskinhallintatoimenpiteitä uskottavuutta on hankala saavuttaa. Viestinnän uskottavuus ja luottamuksen rakentuminen perustuvat vankalle, moniammatilliselle sisäilmaston, rakennustekniikan ja työterveyden osaamiselle. Tilan käyttäjiä osallistava toimintatapa heijastaa välittämistä ja myötätuntoa, ja rehellisyys ja avoimuus sekä näkyvä sitoutuminen edistävät osaltaan viestinnän uskottavuutta ja luottamusta.

Avoin toimintatapa vähentää vastakkainasetteluja ja parantaa yleistä tietämystä sisäilmastosta, vaikka alkuvaiheessa ristiriidat ja luottamuspula nousisivatkin korostuneesti esille. Kaikkien yhteentörmäysten välttäminen ei ole realistista ja sen vuoksi syntyneiden ristiriitojen käsittely on tärkeä osa sisäilmasto-ongelman hoitamista. Keskeistä konfliktien selvityksessä on tulevaan suuntautunut ja ratkaisukeskeinen asenne ongelmien repostelemisen ja syntipukkiajattelun sijaan. Ongelmien ratkaisu on tärkeämpää kuin menneestä moittiminen. Aito kuuntelu ja keskustelu ovat konfliktien käsittelyn välineitä.

Luottamuksen aikaansaamisessa ei siis ole kysymys yksittäisistä tiedottamisen tempuista. Ihmiset arvioivat uskottavuutta pikemminkin tekojen kuin sanojen mukaan. Kun teot kertovat toista, sanoihin ei enää luoteta. On myös hyvä muistaa, että pohja luottamukselle luodaan arjen normaali toiminnassa silloin, kun erityistä ongelmatilannetta ei vielä ole.



**Vuorovaikutus
tilan käyttäjien kanssa
avainasemassa**

3

Vuorovaikutus tilan käyttäjien kanssa avainasemassa


Hankalissa sisäilmasto-ongelmissa on hyvä kytkeä ongelman käsittelyprosessiin mukaan tilan käyttäjät ja muut keskeiset sidosryhmät mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Tilan käyttäjiä osallistava toimintatapa kannattaa, koska

- tilan käyttäjien havainnot työympäristöstä auttavat sisäilmasto-ongelman selvittämisessä
- yhteistyö vahvistaa luottamusta ja huolestuneisuus on vähäisempää, jos ihminen kokee voivansa itse vaikuttaa tilanteeseen
- mitä enemmän ihmiset voivat olla mukana selvittelyprosessissa ja päätöksenteossa, sitä paremmin he myös hyväksyvät tehdyt päätökset ja ratkaisut
- ristiriitatilanteiden syntymisen mahdollisuus kasvaa tilan käyttäjien kanssa, jos yhteistyötä ei ole tai se on hedelmätöntä.

Tilan käyttäjät on täsmennettävä kussakin kohteessa. Tässä oppaassa tilan käyttäjät ymmärretään laajasti. Tilan käyttäjiä ovat kiinteistössä sijaitsevan organisaation henkilöstö ja asiakkaat. Lisäksi tilan käyttäjiin rinnastettavia sidosryhmiä ovat esimerkiksi päiväkotilasten ja koululaisien huoltajat. Näiden eri ryhmien rooli sisäilmasto-ongelman käsittelyssä ja päätöksenteossa on hyvä selkiyttää yhteisin keskusteluin. Ovatko ryhmät mukana informaation antajina ja vastaanottajina, neuvottelukumppaneina vai päätöksentekoon osallistujina? Mikäli tilan käyttäjät osallistuvat yhteistyöhön väärin odotuksin, seurauksena saattaa olla turhautuminen ja ristiriitojen syntymisen riski kasvaa.

Selkeiden teknisten ongelmien korjaaminen onnistuu asiantuntijatyönä. Sen sijaan ongelmatilanteissa, joissa tilan käyttäjien huoli on suuri, oikeilevia työntekijöitä on runsaasti ja sisäilmakorjauksiin liittyvät toimet aiheuttavat merkittäviä hankaluuksia työpaikalla tehtävään työhön, tilankäyttäjien osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksien varmistaminen on tarpeen (taulukko 1).

Taulukko 1. Tilan käyttäjien osallistumismahdollisuuksien yhteys luottamukseen ja päätöksiin sitoutumiseen (Soveltaen Chess, Hance, Sandman 1995)



- Huolestuminen vähenee
- Luottamus vahvistuu
- Sitoutuminen päätöksiin kasvaa

Jaettu päätöksenteko	Asiantuntijat ja tilan käyttäjät selvittelevät ongelmaa ja tekevät ongelman ratkaisua koskevat päätökset yhdessä
Neuvottelu 2	Asiantuntijat pyytävät tilan käyttäjiltä merkityksellistä panosta prosessiin ja ovat valmiita kuuntelemaan heitä
Neuvottelu 1	Asiantuntijat pyytävät tilan käyttäjiltä rajallista panosta prosessiin, mutta eivät pidä ongelman ratkaisun kannalta välttämättömänä kuunnella heitä
Tiedotus	Asiantuntijat puhuvat, tilan käyttäjät kuuntelevat
Asiantuntijatyö	Asiantuntijat hoitavat asiaa kommunikoidmatta tilan käyttäjien kanssa



**Viestintäsuunnitelma
osaksi
toimintasuunnitelmaa**

4

Viestintäsuunnitelma osaksi toimintasuunnitelmaa

Viestinnän huolellinen suunnittelu jo etukäteen varmistaa, että asiaa hoitavilla ja tilan käyttäjillä on riittävästi tietoa asioiden ymmärtämiseksi ja ratkaisujen tekemiseksi. Suunnittelu säästää myös varmimmin huhumyllyltä. Samalla kun sisäilmaryhmässä suunnitellaan, miten sisäilmasto-ongelman hoitamisessa edetään, tulee laatia myös viestintäsuunnitelma (liite 1). Viestintäsuunnitelma on sisäilmaryhmän työväline, jota päivitetään ongelman käsittelyn edetessä. Suunnitelmaan kootaan sisäilmaryhmän sisäisen tiedonkulun varmistamiseen liittyvät pelisäännöt sekä periaatteet ja käytännön toimet, jotka liittyvät viestintään tilan käyttäjien ja muiden keskeisten sidosryhmien suuntaan. Viestintäsuunnitelman tulee olla osana varsinaista toimenpidesuunnitelmaa, sillä irrallisena asiakirjana se saattaa jäädä nurkkiin pölyttymään.

Huolehtikaa sisäilmaryhmän sisäisestä tiedonkulusta

Viestinnän onnistumisen perusta on hyvä tiedonkulku sisäilmaryhmään kuuluvien henkilöiden kesken. Jos tieto ei kulje asiaa hoitavien välillä, muukaan viestintä ei voi toimia parhaalla mahdollisella tavalla.

Aluksi on oleellista huolehtia siitä, että kaikki ongelmatilanteen hoitamisen ja hyvän tiedonkulun kannalta tarvittavat osapuolet ovat edustettuina sisäilmaryhmässä. Onko ryhmässä esimerkiksi riittävästi päätösvaltaa sekä kiinteistönomistajan että tilan käyttäjäorganisaation puolelta? Kuntaorganisaatioissa on pohdittava, millainen edustus on kussakin tilanteessa paikallaan eri hallintokunnista. Kunnan palveluista vastaavien

tulisi kuulua kiinteästi yhteistyöverkkoon esimerkiksi sellaisissa ongelmatilanteissa, joissa on tarpeen päättää kunnan opetuspalveluiden väliaikaisesta järjestämisestä, kun koulu joudutaan siirtämään remontin tieltä evakkotiloihin. Esimerkkitalanteessa on myös harkittava, olisiko sisäilmaryhmän työskentelyyn syytä ottaa mukaan lasten huoltajien edustaja, kuten johtokunnan tai vanhempainyhdistyksen puheenjohtaja. Jos käytettävissä on viestinnän ammattilainen, kannattaa hänet ottaa mukaan ryhmän jäseneksi.

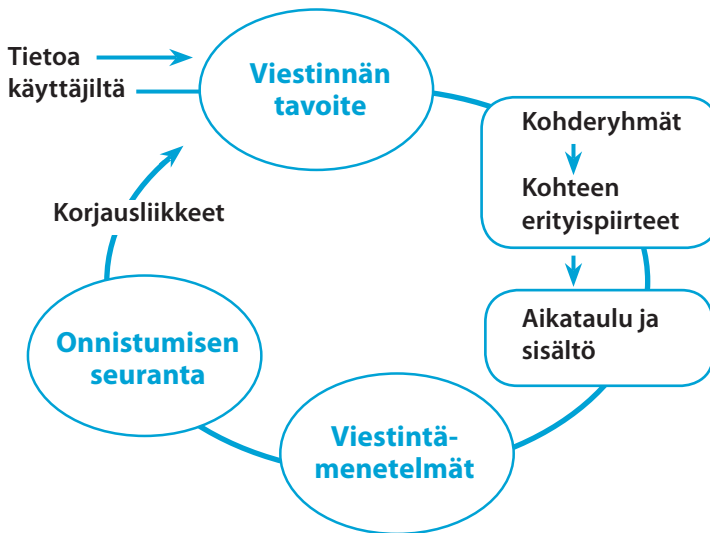
Keskustelkaa ja sopikaa sisäilmaryhmässä muun muassa seuraavat asiat:

- Kuka toimii ryhmän vetäjänä/koordinaattorina ja mitkä ovat hänen tehtävänsä?
- Kuka toimii ryhmän sihteerinä?
- Miten usein ryhmä kokoontuu ongelmatilanteen käsittelyn aikana?
- Mitkä ovat eri osapuolten roolit ja tehtävät sisäilmaryhmässä ja ongelmatilanteen hoitamisessa?
- Mitkä ovat päätöksenteon periaatteet ja pelisäännöt sisäilmaryhmässä (kenellä on päätösvaltaa ja missä asioissa)?
- Miten sisäilmasto-ongelman käsittelyn aikana syntyneet dokumentit hallitaan: minne muistiot, tutkimustulokset, raportit ym. dokumentit tallennetaan?
- Ovatko dokumentit kaikkien ryhmän jäsenten saatavilla? Jos eivät ole, miten huolehditaan siitä, että kaikki ryhmän jäsenet saavat tarvitsemansa tiedot ja kuvan kokonaistilanteesta?
- Mitkä ovat viestinnän periaatteet ryhmän sisäistä ja ulkoista viestintää ajatellen? Miten viestittävästä asioista ja viestien sisällöistä sovitaan ryhmän jäsenten kesken? Miten varmistetaan yhtenäinen viestien sisältö ja vältetään luottamusta nakertavat eri toimijoiden erilaiset kannanotot?
- Kuka vastaa konkreettisista viestintätoimista?
- Miten huolehditaan, että kaikki ryhmästä ulospäin suunnatut tiedotteet (mm. tilan käyttäjille, tiedotusvälineille jne.) tulevat tiedoksi myös kaikille sisäilmaryhmän jäsenille?
- Miten huolehditaan sisäilmaryhmän ja muiden sisäilmakorjauskohteessa toimivien ryhmien (esim. suunnittelukokoukset, työmaakokoukset) välisestä tiedonkulusta?

Käytännössä on hyvä sopia vastuuhenkilö, joka huolehtii ryhmän sisäisestä tiedonkulusta sekä yhteydenpidosta muihin keskeisiin toimijaryhmiin, kuten korjausten suunnittelijoihin ja urakoitsijoihin. Useimmiten tähän tehtävään on luontevaa nimittää joko ryhmän puheenjohtaja tai sihteeri.

Suunnitelkaa viestintä sisäilmaryhmän ja tilan käyttäjien välillä

Seuraavassa tarkastellaan viestinnän suunnittelun osa-alueita aina tavoitteiden ja kohderyhmien tarkentamisesta viestinnän sisällön suunnitteluun. Huolellisella valmistautumisella voidaan välttää monia viestinnän sudenkuoppia ja edistää sisäilmasto-ongelman onnistunutta ratkaisua.



Kuva 3. Viestinnän suunnittelun osa-alueet.

A. Hankkikaa tietoa tilan käyttäjiltä

Sisäilmasto-ongelmien arvioinnissa on erityinen painoarvo sillä, miten tilojen käyttäjät kokevat ympäristön. Järjestelmällinen koettujen haitta-tekijöiden ja työympäristöön liittyvien oireiden kartoittaminen voi merkittävästi auttaa suuntaamaan sisäilmastonselvityksiä ja mittauksia. Pitkään tiloissa työtä tehneillä voi myös olla sellaista rakennusta koskevaa historiatietoa, jota ei ehkä muualta enää saa, esimerkiksi tietoa vanhoista vesivahingoista. Tilojen käyttäjien kuuleminen on tärkeää myös siksi, että mitattu ja koettu sisäilmasto eivät aina vastaa täydellisesti toisiaan. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että sisäilmastotekijät ovat yleensä ”näkyttömiä”. Sisäilmaongelmien aiheuttajat voivat olla piileviä, eikä niitä aina tavoiteta käytettävissä olevilla mittausmenetelmillä. Ihminen on hyvä ja herkkä ”mittari”, joka aistii sisäympäristöön vaikuttavien tekijöiden yhteisvaikutukset.

Tilojen käyttäjien kokemuksia sisäilmastosta voidaan selvittää Työterveyslaitoksen sisäilmastokyselyllä (www.ttl.fi/sisailmastokysely) ja tilan käyttäjien haastatteluin. Työterveyslaitoksen sisäilmastokysely on työterveyshuollon työväline, jota voidaan käyttää silloin, kun epäillään henkilöstön oireiden ja koettujen haittojen johtuvan sisäilmasta mutta tarkkaa syytä ei tiedetä. Kyselystä saatavia tietoja tulee tarkastella yhdessä teknisten havaintojen kanssa. Näin voidaan varmistua siitä, että suunniteltujen toimenpiteiden avulla vaikutetaan koettuihin ongelmiin.

Koulujen sisäilmastonselvityksiä varten on lisäksi käytettävissä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen laatima kyselylomake. Lomakkeesta on laadittu kaksi eri versiota

- alakoulu (esikoulu – 6.luokka) http://www.ktl.fi/attachments/oirekysely_alakoulut.pdf
- yläkoulu (yläkoulu, lukio) http://www.ktl.fi/attachments/oirekysely_ylakoulut.pdf.



Ote esimerkkityöpaikan viestintäsuunnitelmasta.

Mitä tietoa ongelmatilanteesta tulisi saada tilan käyttäjiltä ja miten se kerätään?

Tarvittava tieto	Menetelmä (esim. sisäilmastokysely, haastattelu)	Vastuuhenkilö	Ajankohta
Koetut olosuhdehaitat ja oireet	Sisäilmastokysely	Työterveyslääkäri N.N	Viikko 19
Tilan käyttäjien tiedontarpeet ko. tilanteessa, huolet ym.	Liiteosa sisäilmastokyselyyn	Työterveyslääkäri N.N ja työsuojelu - valtuutettu N.N.	Viikko 19
Työympäristöä koskeva historiatieto tilan käyttäjien näkökulmasta (tapahtuneet vesivahingot, vanhat vauriot ym.), muut havainnot työympäristöstä	Pitkään tiloissa työskennelleiden työntekijöiden haastattelu Huoltohenkilöstön haastattelu	Kiinteistöpäällikkö N.N.	Viikko 18

Usein kannattaa myös kuulostella tunneilmastoa ja kerätä tietoa siitä, mitkä asiat erityisesti huolestuttavat tai askarruttavat tilan käyttäjiä. Etukäteisselvittely auttaa sisäilmaryhmää ja asiantuntijoita suunnittelemaan viestintää ja keskittymään ihmisiä kiinnostaviin asioihin. Huolia voidaan kartoittaa esimerkiksi lyhyen kyselyn avulla tai keskusteluin. Mitä paremmin viestinnän kohderyhmän tuntee, sitä helpompaa viestinnän suunnittelu ja tilanteen hallinta viestintätapahtumissa on.

Esimerkkejä kysymyksistä tilan käyttäjille

- Onko mielessäsi jokin asia, joka askarruttaa tai huolestuttaa sinua nykyisissä työtiloissasi?
- Onko mielessäsi jokin asia, joka huolestuttaa sinua käynnistymässä olevan remontin tai remontoitavien tilojen sisäilman laadun suhteen?
- Millaista tietoa haluaisit meneillään olevasta remontista (esimerkiksi tehdyistä korjausratkaisuista, korjausten etenemisestä, hyvän sisäilman laadun ylläpidosta korjatuissa tiloissa, ongelmien uusiutumisriskeistä)?

Ongelmatilanteen kartoitusvaiheen lisäksi tilan käyttäjiltä tarvitaan tietoa myös myöhemmin prosessin edetessä korjausten toteutusvaiheeseen ja seurantaan. Sisäilmaryhmässä tulisi suunnitella, millaisten palautekanavien avulla saadaan tietoa esimerkiksi mahdollisista korjaustoimenpiteiden aikana ilmenevistä häiriö- tai ongelmatilanteista ja miten havaittujen työympäristöhaittojen ilmoitusmenettely järjestetään seurantavaiheessa korjausten valmistuttua.

B. Pohtikaa, mikä on viestinnän tavoite

Pohtikaa sisäilmaryhmässä, mikä on tilan käyttäjille suunnatun viestinnän tavoite: Mitä viestinnällä halutaan saada aikaan? Tämä on tärkeää, koska viestinnän tavoite vaikuttaa siihen, millaiset keinot viestinnässä ovat tarkoituksenmukaisia ja tehokkaita. Onko viestinnän tavoitteena kyseisessä ongelmatilanteessa esimerkiksi

- kertoa ja tiedottaa tapahtumista tai aikatauluista
- poistaa turhia pelkoja, rauhoittaa tilannetta
- torjua huhuja tai oikaista niitä
- hakea yhteisymmärrystä
- säilyttää luottamus tai vahvistaa sitä
- motivoida tilan käyttäjiä aktiivisuuteen ja toimintaan ongelmanratkaisussa
- varoittaa terveysriskistä.

Ote esimerkkityöpaikan viestintäsuunnitelmasta.

esim.

Viestinnän tavoite: mitä tilan käyttäjille suunnatulla viestinnällä halutaan saada aikaan, mihin vaikuttaa jne.?

Viestinnän tavoitteena on

- tiedon lisääminen: kerrotaan yhteyshenkilöt, välitetään oikea-aikaisesti tietoa sisäilmaongelman ratkaisuprosessin etenemisestä, ennakoidaan mahdollisuuksien mukaan tulevia aikatauluja ja toimenpiteitä, oikaistaan väärinkäsityksiä
- viestien ymmärrettävyydestä huolehtiminen: käytetään arkikieltä ja keskitytään olennaiseen
- ratkaisukeskeisyyden korostuminen: ei vähätellä ongelmaa, mutta painotetaan myönteistä näkökulmaa - ongelmat ovat ratkaistavissa
- luottamuksen rakentaminen: kuunnellaan tilan käyttäjiä, korostetaan yhteistyötä, pyritään tekemään ongelman käsittelyprosessista läpinäkyvä tilan käyttäjien suuntaan, viestitään avoimesti ja rehellisesti
- henkilökohtaisuus: tarjotaan tarvittaessa mahdollisuus henkilökohtaisiin kontakteihin (esim. työterveyshuolto, työsuojelu).

Mikäli tavoitteena on tiedottaa esimerkiksi tapahtumista tai aikatauluis-
ta, kirjallinen viestintä vaikkapa sähköpostitse on riittävää. Mikäli taas
pyrkimyksenä on tilanteen rauhoittaminen, väärien käsitysten oikaise-
minen, yhteisymmärryksen pääseminen tai toimintaan motivoiminen,
vuorovaikutteiset viestinnän keinot ovat välttämättömiä.

C. Tarkentakaa viestinnän kohderyhmät

Pohtikaa sisäilmaryhmässä, keille kaikille tietoa tulisi välittää. Onko
ongelmakohteessa työskentelevien lisäksi ryhmiä, joille tilanteesta tuli-
si kertoa? Millaista tietoa he tarvitsisivat? Harkitkaa esimerkiksi, olisiko
sisäilmasto-ongelmasta ja sen hoitamisesta syytä kertoa koko kiinteistön
henkilöstölle, vaikka ongelma koskettaisikin vain yhtä osastoa. Tarvitse-
vatko voimakkaimmin oireilevat henkilöt viestinnän osalta erityishuo-
miota? Mikäli tilan käyttäjät työskentelevät korjausten aikana väistö-
loissa, ehkä alueellisesti hyvinkin hajallaan, on tärkeää varmistaa, ettei
kukaan henkilö tai mikään ryhmä jää syrjään viestinnästä.

Kohdetyöpaikan henkilöstön lisäksi viestinnän suunnittelussa on otet-
tava huomioon myös muut tiloja käyttävät henkilöt. Millaista tietoa ti-
lanteesta tarvitsisivat esimerkiksi oppilaat, huoltajat, potilaat, omaiset,
asiakkaat, päättäjät tai monikäyttäjärakennuksessa sijaitsevien muiden
työpaikkojen henkilöstö?

esim.

Ote valtion virastotalon viestintäsuunnitelmasta.

Viestinnän kohderyhmät: keille kaikille tietoa tulisi välittää?

Ongelmakohteessa työskentelevät ryhmät	Muut ryhmät, osalliset
Viraston henkilöstö Aulapalvelu Kiinteistöhoitohenkilöstö Siivoushenkilökunta Vartiointi	Valtion viraston ylimmän johdon edustajat (eivät työskentele kohteessa) Virastotalon muiden käyttäjäorgani- saatioiden henkilökunta Virastojen asiakkaat

Eri kohderyhmät tarvitsevat erilaista tietoa tilanteesta, joten viestien sisällöt on räätälöitävä kunkin kohderyhmän tiedontarpeen mukaan.

Kun suunnittelette viestintää, kannattaa käyttää hetki aikaa ”kohderyhmäanalyysiin”. Kohderyhmän tunteminen helpottaa viestintätilanteita. Jos tilan käyttäjiltä on kerätty tietoa esimerkiksi heidän huolistaan ja toiveistaan, ne ovat hyviä lähtökohtia viestinnän suunnittelemiselle. Mikäli tähän ei ole ollut mahdollisuutta, on kuitenkin hyvä arvioida kohderyhmää muun olemassa olevan etukäteistiedon pohjalta.

- Miksi kuulijat tulevat viestintätilanteeseen? Mitkä ovat heidän odotuksensa? Mitä he odottavat saavansa?
- Mitä he tietävät sisäilmasto-ongelmista? Millaista heidän tietonsa on? Onko se jollakin tavoin painottunutta?
- Ovatko he huolestuneita, vihaisia tms.? Onko odotettavissa tunneryöppy?
- Ovatko he kanssasi samaa mieltä vai eri mieltä? Onko odotettavissa ristiriitoja?
- Ovatko kuulijat miehiä vai naisia? Minkä ikäisiä? Millainen koulutustausta heillä on? Minkä alan ammattilaisia he ovat?

D. Aikatauluttakaa viestintä ja suunnitelkaa sisällöt

Viestinnän tulee olla säännöllistä, ja sen pitää kestää koko ongelman käsittelyprosessin elinkaaren ajan. Tiedotus on paikallaan aina, kun jotain tapahtuu, esimerkiksi kun tehdään selvityksiä ja mittauksia tai muita työpaikalla näkyviä toimenpiteitä. Sen lisäksi on hyvä pitää tilan käyttäjät ajan tasalla myös silloin, kun tilan käyttäjien näkökulmasta katsoen mitään ei näytä tapahtuvan. Sisäilmasto-ongelmien käsittelyprosessi sisältää paljon tilan käyttäjille näkymätöntä taustatyötä (näytteiden ja mittaustulosta analysointi, korjaussuunnitelmien tekeminen jne.) ja niiden aiheuttamat viiveet saatetaan virheellisesti tulkita tahalliseksi viivyttelyksi ja

piittaamattomuudeksi - ”kukaan ei koskaan tee mitään”, ”kyllä täällä joi-takin miehiä kävi, mutta mitään ei ole sen jälkeen kuulunut”. Viestinnän avulla tulisi sisäilmasto-ongelman käsittelyprosessi ja toteutetut korjaus-toimet saattaa läpinäkyviksi ja ymmärrettäviksi kaikille tilan käyttäjille.

Viestinnässä joudutaan useinkin tasapainoilemaan tiedon varmuuden tai täsmällisyyden ja tiedottamisen nopeuden välillä. Jos esimerkiksi tehty-jen sisäilmastoselvitysten tuloksista viestitään tilan käyttäjille vasta sit-ten, kun viimeisetkin mahdolliset lisäselvitykset ja varmistukset on tehty ja käsitys ongelmatilanteesta on täydellinen, syntyy tietotyhjiö. Se täyttyy huhuilla, arvailuilla ja salailusyytöksillä. Toisaalta alustavien ja näin ollen runsaasti epävarmuustekijöitä sisältävien tietojen julkistaminen voi olla harhaanjohtavaa. Mikäli täydentävät tiedot muuttavat kuvaa tilanteesta radikaalisti, voivat pahimmillaan myös viestijän uskottavuus ja luotta-muksen ilmapiiri heikentyä. Tasapaino löytyy välimaastosta: säännöllisestä ja ajantasaisesta viestinnästä, jossa painotetaan tiedon alustavuutta ja sitä, että tilannearvio saattaa täydentyä, kun lisätietoa on saatavilla.

Viestinnän kannalta erityisen kriittisiä vaiheita sisäilmasto-ongelman käsittelyssä ovat prosessin käynnistys, ongelman määrittely ja terveydel-lisen merkityksen arviointi sekä seuranta ja päätös.

Prosessin käynnistysvaiheessa tilan käyttäjien kokemuksia arvostava viestintä edesauttaa luottamuksen ilmapiirin kehittymistä. Tilan käyt-täjille tulee syntyä kokemus, että heidän huolensa tulevat kuulluiksi. Keskeinen viesti aloitusvaiheessa on: tilojen käyttäjien terveydestä ja tur-vallisuudesta huolehtiminen on etusijalla ja tilanteen vaatimiin toimiin ryhdytään. Käynnistysvaiheessa kannattaa kertoa myös siitä, miten vies-tintä prosessin aikana on suunniteltu toteutettavaksi.

Ongelman määrittely ja terveydellisen merkityksen arviointivaihe on puolestaan altis konfliktien syntymiselle. Koska sisäilmasto-ongelmissa tilanne on usein moniulotteinen ja joudutaan toimimaan arvioiden ja todennäköisyyksien varassa, samasta tilanteesta saattaa syntyä keskenään ristiriitaisten odotusten ja arvojenkin värittämiä tulkintoja ja johtopäätöksiä. Tällöin tarvitaan viisasta vuorovaikutusta ja keskusteluja yhteisen näkemyksen saavuttamiseksi. Riskiviestinnän erityispiirteitä on kuvattu tarkemmin kappaleessa 5.

Seurantavaiheessa puolestaan saatetaan tuloksista keskusteltaessa havaita, että eri ihmisillä on keskenään erilaisia näkemyksiä toteutettujen toimenpiteiden hyödyistä, haitoista ja tuloksista. Näitä on tärkeää eritellä ja jäsentää siten, että voidaan muodostaa yhteinen mutta myös erilaisia kokemuksia kunnioittava näkemys saavutetusta lopputuloksesta. Viestinnän kannalta on haasteellinen myös sellainen tilanne, jossa onnistuneista korjauksista huolimatta osa voimakkaasti oireilleista tilan käyttäjistä joutuu terveydellisistä syistä jäämään väistötiloihin. Näissä tilanteissa viestinnän suunnitteluun tarvitaan osaavan työterveyden ja työyhteisöviestinnän ammattilaisen panosta ja henkilökohtaista viestintää.

Tärkeä periaate on, että sisäilmaryhmä sopii viestinnän pelisäännöt ja sisällöt yhteisesti ja esiintyy ulospäin yhtenäisenä tiiminä, joka kantaa kokonaisvastuun prosessista ja tehdyistä ratkaisuksista. Ristiriitaiset viestit romahduttavat luottamuksen. Esimerkiksi keskeisimmät tiedotteet, joissa kerrotaan ongelmatilanteen terveydellisestä merkityksestä ja joissa perustellaan valittuja korjaustoimenpiteitä, on hyvä lähettää koko sisäilmaryhmän nimissä. Sen sijaan ajankohtaistiedotuksessa viestintävastuut painottuvat luonnollisesti ongelman käsittelyprosessin vaiheen mukaan. Esimerkiksi korjausten aikaista viestintävastuuta ajankohtaisista asioista voidaan siirtää rakennuttajakonsultille ja työmaalle.

Seuraavalla aukeamalla on esimerkkejä tilan käyttäjille suunnatun viestinnän sisällöistä sisäilmasto-ongelman ratkaisuprosessin eri vaiheissa: tutkimusvaiheessa, korjaussuunnittelun aikana sekä korjausten toteuttamisen ja seurannan aikana.

esim.

Tilan käyttäjille suunnattu viestintä

Sisäilmasto-ongelman havaitseminen ja prosessin käynnistäminen

Mitä viestitään / viestinnän sisältö

- Jos ilmoitus ongelmasta on tullut tilan käyttäjiltä, tiedotetaan, että heidän ilmoituksensa on otettu vastaan.
- Selvitysten aloittaminen ja alustava aikataulu.
- Tehdäänkö välittömiä toimenpiteitä?
- Ketkä hoitavat asiaa: sisäilmaryhmän toiminnan käynnistyminen, ryhmän tehtävät ja jäsenet, kehen voi ottaa tarvittaessa yhteyttä.

Tutkimusvaihe

Alustavat selvitykset saatu päätökseen ja tutkimusvaihe käynnistyy

Mitä viestitään / viestinnän sisältö

- Alustava arvio ongelmasta ja tarvittavista lisäselvityksistä.
- Osallistuvatko tilan käyttäjät selvityksiin (esim. sisäilmastokyselyyn vastaamiseen tai haastatteluihin tms. liittyvät järjestelyt)?
- Lisäselvitysten aikataulu ja yhteyshenkilö kohdetyöpaikalta.
- Miten selvitysten tekeminen vaikuttaa työpaikalla tehtävään työhön, tarvitaanko esimerkiksi erityisjärjestelyjä?
- Milloin ja miten palaute lisäselvitysten tuloksista tullaan antamaan tilan käyttäjille?

Korjaus- suunnittelu

Sisäilmasto-ongelmasta, sen syistä ja terveydellisestä merkityksestä on muodostunut kokonaiskuva ja alustava arvio tarvittavista toimenpiteistä on tehty

Mitä viestitään / viestinnän sisältö

- Selvitysten tulokset ja johtopäätökset: mistä ongelmatilanteessa on kysymys, mitkä tekijät ovat aiheuttaneet koetut haitat ja oireet?
- Ongelman terveydellinen merkitys ja ohjeet tarvittaessa yhteydenotosta työterveyshuoltoon.

- Onnistumisen kriteerit (rakennuksen kuntoa ja sisäilmaston laatua koskevat tavoitteet, ihmisten hyvinvointia koskevat tavoitteet).
- Alustava suunnitelma korjauksista ja muista mahdollisista toimenpiteistä aikatauluineen.
- Miten korjausten tekeminen vaikuttaa työpaikalla tehtävään työhön (mm. mahdolliset väistöjärjestelyt)?
- Milloin ja miten korjausten onnistumista seurataan ja arvioidaan?

Korjausvaihe, rakentaminen

Toteutettavien toimenpiteiden ja korjausten aikana

Mitä viestitään / viestinnän sisältö

- Työmaan merkitseminen yhteyshenkilötietoineen.
- Ajankohtainen tieto korjausten etenemisestä, työmaan ja koko hankkeen eri vaiheissa.
- Korjausten eri vaiheiden vaikutukset tilan käyttäjien työhön, häiriötilanteet, mahdolliset suojaustoimenpiteet (tarvitaanko erityisjärjestelyjä) ja korjausten yhteyshenkilö.
- Mahdolliset viivästymiset ja niiden syyt, uusi aikataulu.
- Korjausten valmistuminen.
- Paluumuuttoon liittyvät järjestelyt, mikäli tilan käyttäjät ovat työskennelleet korjausten ajan väistötiloissa.
- Tarkennettu seurantasuunnitelma aikatauluineen.

Seuranta

Seuranta- tutkimusten valmistuttua

Mitä viestitään / viestinnän sisältö

- Seuranta-
tutkimusten tulokset.
- Arvio asetettujen tavoitteiden saavuttamisesta.
- Todetaanko prosessi loppuunsaattetuksi?
- Mahdollisesti tarvittavat jatkotoimenpiteet ja yhteyshenkilöt.

E. Valitkaa sopivat viestintämenetelmät

Tiedotus- ja keskustelutilaisuudet

Viestintämenetelmiä valittaessa on pohdittava, millainen viestintä sopii juuri kyseiseen tilanteeseen ja kyseisen työpaikan toimintatapoihin ja kulttuuriin. Mikäli kyseessä on terveystarve sisältävä tai pitkittynyt ongelmatilanne, johon liittyy tunnekuohuja, tarvitaan vuorovaikutteista viestintää (ks. viestinnän tavoitteet s. 28). Keskeisimmässä ongelman käsittelyprosessin vaiheissa voidaan järjestää esimerkiksi

- tiedotus- ja keskustelutilaisuuksia, joissa
 - sisäilmaryhmän eri asiantuntijajäsenet kertovat sisäilmasto-ongelmaan ja sen ratkaisuun liittyvistä asioista
 - tilan käyttäjillä on mahdollisuus esittää kysymyksiä ja saada vastauksia itselleen tärkeisiin näkökohtiin sekä tarvittaessa ”tuulettaa tunteitaan”
- tutustumiskäyntejä työmaalle, joiden aikana
 - korjauksen suunnittelijoiden ja toteuttajien edustajat kertovat työmaan edistymisestä ja toteutetuista ratkaisuista
 - tilan käyttäjät voivat nähdä konkreettisesti korjauksen perusteellisuuden.

Jos mahdollista, keskustelutilaisuudet tulisi järjestää suhteellisen pienissä ryhmissä, vaikka toistaen tilaisuuksia useampaan kertaan. Suurissa joukkokokouksissa viestinnässä onnistuminen on huomattavasti vaikeampaa varsinkin silloin, jos tilanteeseen liittyy runsaasti tunnekuohuja. Tiedotus- ja keskustelutilaisuudet on mahdollisuuksien mukaan hyvä nivoa työpaikan tavanomaisten työpaikkakokousten yhteyteen, näin tilan käyttäjät tavoitetaan mahdollisimman kattavasti. Mikäli työpaikan esimies on mukana toiminnassa sisäilmaryhmän jäsenenä, on hänen luontevaa välittää ajankohtaista tietoa ongelmatilanteen hoidosta työpaikan tavanomaisten tiedotuskäytäntöjen mukaisesti esimerkiksi viikkopalaverissa.

Tiedotus- ja keskustelutilaisuudet on hyvä valmistella sisäilmaryhmässä huolellisesti etukäteen. Etukäteen pohdittavia asioita ovat esimerkiksi

- Mikä on tilaisuuden tavoite?
- Mikä on kohderyhmä eli keitä tilaisuuteen kutsutaan? Mitä kutsutuista tiedetään (kohderyhmäanalyysi)? Viestit räätälöidään kohderyhmän mukaan.
- Kuka toimii tilaisuuden puheenjohtajana ja mitkä ovat hänen tehtävänsä?
- Mitkä ovat muiden sisäilmaryhmän jäsenten roolit ja tehtävät tilaisuudessa?
- Avainviestit (1–3), jotka halutaan välittää kuulijoille (asiat, jotka kuulijoiden toivotaan muistavan kokouksen jälkeen).
- Millaista tiedotusmateriaalia tarvitaan infotilaisuuden tueksi?
- Millainen on tilaisuuden kulku kokonaisuudessaan?
- Mitä sudenkuoppia tilaisuuteen voi sisältyä (esimerkiksi joku yleisön edustaja sabotoi tilaisuutta)?
- Miten tilaisuus dokumentoidaan?

On hyvä miettiä etukäteen, millaisia kysymyksiä kuulijat voivat esittää, ja kuinka niihin vastataan. Kuulijoita voi myös pyytää lähettämään kysymyksiä sisäilmaryhmälle ennen tilaisuutta sähköpostitse tai tarvittaessa nimettömänä tätä varten järjestettyyn palautuslaatikkoon. Mikäli tilaisuuteen on lähetetty avoin kutsu, paikalle voi joskus tulla myös sellaisienkin ryhmien edustajia, joita ei ole osattu ennakoida sisäilmaryhmässä. Esimerkiksi kunnan monitoimitalon sisäilmaongelmia käsittelevä kokous voi kiinnostaa paikallisen asukasyhdistyksen tai median edustajia. Näitäkin tilanteita voi yrittää ennakoida sisäilmaryhmässä etukäteen keskustellen ja peilata niihin palautteisiin tai yhteydenottoihin, joita eri henkilöille on saattanut tulla aiemmin.

Sisäilmasto-ongelman havaitsemisen jälkeen ensimmäisen tiedotustilaisuuden kulku saattaisi olla esimerkiksi seuraavanlainen:

- Mikä on tilaisuuden tarkoitus ja tavoite (miksi se on järjestetty)?
- Mitä tilanteesta tiedetään (mitä, missä, milloin, kuka, miten, miksi, millaisin seurauksin)?
- Mitä tähän mennessä on tehty?
- Mistä asioista tarvitaan lisätietoa, miten ja milloin sitä hankitaan?
- Mitä välittömiä toimenpiteitä tehdään ja millä aikataululla?
- Milloin jatkosta tiedotetaan tarkemmin?
- Annetaan kuulijoille ongelmatilannetta hoitavan sisäilmaryhmän jäsenten yhteystiedot. Keneen voi ottaa yhteyttä?
- Onko kysymyksiä? Lopuksi aikaa kuulijoiden kysymyksille ja keskustelulle.

Kokouksen jälkeen on hyvä varata aikaa ja rauhallinen tila myös työterveyslääkärille tai -hoitajalle esitettyihin henkilökohtaisiin kysymyksiin. Koulujen ja päivähoidon sisäilmasto-ongelmatilanteissa lasten huoltajien mahdollisuus keskustelutuokioon kouluterveydenhuollon edustajan tai muun terveydenhuollon ammattilaisen kanssa on niin ikään tärkeä.

Tutustumiskäyntejä työmaalle järjestettäessä on niiden ajoitus harkittava huolellisesti esimerkiksi kosteus- ja homevauriotapauksissa. Sisäilmaryhmässä on hyvä keskustella työterveyshuollon asiantuntijan kanssa, liittykö oireilleiden tilan käyttäjien vierailuun työmaalla mahdollista terveydellistä riskiä. Mikäli tutustumiskäyntejä ei ole mahdollista järjestää, voi tiedotus- ja keskustelutilaisuuksissa esittää kuvia työmaan eri vaiheista ja kertoa korjausten edistymisestä.

Kirjallinen viestintä

Myös kirjallisella viestinnällä on tärkeä tehtävä. Sisäilmaryhmän kokouksista ja ylipäätään hankkeen etenemisestä on hyvä tiedottaa, jotta tilan käyttäjille ei tule tunnetta, etteivät asiat edisty usein pitkään kestävä tutkimusvaiheen tai korjaussuunnitteluvaiheen aikana. Esimerkiksi sähköposti on kätevä tapa jakaa nopeasti tietoa aikatauluista tai muista ilmoitusluontoisista asioista.

Tiedotus- ja keskustelutilaisuuksien yhteydessä tai sähköpostitse niiden jälkeen on hyvä jakaa tilankäyttäjille kirjalliset yhteenvedot keskeisistä sisäilmastaselvitysten tuloksista sekä niistä tehdyistä johtopäätöksistä, korjaussuunnitelmista jne. Luottamuksen ilmapiirin vahvistamiseksi tiedotteet on suotavaa lähettää koko sisäilmaryhmän nimissä. Käytännössä voidaan toimia esimerkiksi siten, että ryhmän sihteeri luonnostelee tiedotteet ja muut ryhmän jäsenet kommentoivat ja hyväksyvät omalta osaltaan sisällön sähköpostitse. Tilan käyttäjillä tulee olla mahdollisuus tutustua myös alkuperäisiin sisäilmatutkimusten lausuntoihin tiedotustilaisuuden jälkeen. Avoimuuden periaate on tässäkin paikallaan.

Joskus pitkään jatkuvissa korjauksissa voi olla hyödyllistä perustaa hankkeelle oma sivusto kohdetyöpaikan intranettiin. Sivulla voi olla tutkimustulosten ja toimenpidesuunnitelmien lisäksi mm. kuvagalleria korjaustyömaan eri vaiheista tai vaikka ”Usein kysyttyjä kysymyksiä”-palsta, jonne sisäilmaryhmän jäsenet voivat kirjoittaa vastauksia henkiöstöä huolestuttaneisiin kysymyksiin.

Viestintään tarvittavia resursseja on hyvä pohtia etukäteen. Esimerkiksi nettisivuston ajantasainen ylläpito vaatii melko runsaasti aikaa. Mikäli asiakasorganisaatiossa on tiedotuksen ja viestinnän osaamista, sitä kannattaa hyödyntää erityisesti pitkään jatkuvissa korjaushankkeissa. Organisaation oma viestinnän ammattilainen voi olla hyödyllinen vahvistus sisäilmaryhmän kokoonpanossa.

Millainen on hyvä tiedote?

Hyvä tiedote on kieleltään ja ulkoasultaan selkeä ja napakka. Tiedotteen sisältö perustuu tosiasioihin ja oleelliset asiat on kerrottu siinä tiivistysti. Ennen kuin lähdet kirjoittamaan tiedotetta, mieti kenelle kirjoitat eli kuka on viestisi vastaanottaja. Se vaikuttaa ratkaisevasti tiedotteen sisältöön, kieleen ja käsiteltävään asiaan. On eri asia kirjoittaa alan asiantuntijalle kuin toimitilan käyttäjille, joille termit ja asia saattavat entuudestaan olla täysin vieraita. Sanottavaa on hyvä konkretisoida ja välttää ammatti- tai erityissanastoa.

Tiedotteen sisältöä miettiessä on hyvä pohtia, mistä asioista vastaanottaja on kiinnostunut ja mikä hänen kannaltaan asiassa on oleellista, eli miten asia vaikuttaa häneen. Tiedotteen laatimiseen kannattaa varata aikaa. Kiireesti ja huonosti laadittu tiedote voi lisätä väärinkäsityksiä ja tehdä hallaa koko asialle. Sanavalinnat kannattaa miettiä tarkkaan, sillä ne vaikuttavat siihen, millainen käsitys asiasta syntyy.

Tiedotteen rakenne

Tiedotteella on samanlainen rakenne kuin uutisella ja päivävästainen kuin esimerkiksi tutkimusraportilla. Tärkein ja painavin asia sijoitetaan heti tiedotteen alkuun. Sen jälkeen eritellään tarkemmin, kerrotaan taustoja ja yksityiskohtia. Jos sinulla on asia, jonka haluat ehdottomasti vastaanottajan tietävän, nosta se tiedotteen alkuun keskeisimmälle paikalle. Tiedotteen rakenne noudattaa ns. kärkekolmiomallia.

Tärkein ja painavin asia ensin.



Yksityiskohdat ja lisätiedot loppuun.
Pituudeltaan hyvä tiedote on yksi A4.

Tiedote rakentuu seuraavista osista ja sisällöistä:

- Kerro kuka tiedotteen lähettää ja milloin.
- Kerro kenelle tiedote on tarkoitettu.
- Kerro otsikossa, mitä asia koskee.
- Tiivistä ingressiin eli ensimmäiseen kappaleeseen keskeinen viestisi.
- Etene sen jälkeen tekstissä tärkeimmästä vähemmän tärkeään asiaan.
 - Kohteen yksilöinti. Mistä kohteesta on kyse: osoite ja nimi myös siinä muodossa, jota tilan käyttäjät ovat kohteesta tottuneet käyttämään.
 - Mitä tapahtuu juuri nyt? Mitä tutkitaan tai korjataan ja miksi? Milloin saadaan tutkimustulokset tai milloin korjaus valmistuu? Jos on saatu juuri tutkimustulokset, tiivistelmä niistä.
 - Mitä tapahtuu seuraavaksi, miten edetään, aikataulu?
 - Miten nyt tiedotettavat asiat vaikuttavat eri sidosryhmien arkeen?
Toimipisteiden sijainnin muutokset, muutosvaiheen kesto jne.
 - Tarvittaessa: Mitä on tapahtunut aiemmin? Erittäin lyhyt, noin lauseen tai kahden katsaus menneeseen.
 - Tarvittaessa: Kuka tai ketkä päättävät kohteen korjauksesta ja milloin? (Tämä liittyy kuntalaisen osallistumismahdollisuuksiin. Jos lopullisen päätöksen peruskorjauksesta tekee esimerkiksi valtuusto, se on hyvä mainita.)
 - Milloin ja miten tiedotetaan seuraavaksi?
- Mainitse lopussa lisätietojen antajan yhteystiedot.

Tiedotteen sisältö ja kieli

Hyvä tiedote vastaa kysymyksiin kuka, mitä, missä, miten, milloin, miksi ja millaisin seurauksin. Tiedotteen sisällön ja kielen lähtökohtana on vastaanottaja. Mieti, mistä vastaanottaja on kiinnostunut, mikä hänen näkökulmastaan on oleellista. Tyyliltään tiedote on asiallinen ja neutraali. Tämä pätee niin tiedotteen kieleen kuin ulkoasuunkin. Voimakkaita adjektiiveja kannatta välttää, älä myöskään spekuloi tai vääristele. Jos jostain asiasta ei ole vielä varmaa tietoa, sen voi kertoa suoraan esimerkiksi ”Tässä vaiheessa sisäilmaongelman syytä ei vielä tiedetä, koska tutkimukset ovat kesken”. Perustele aina esittämäsi väitteet. Käytä selkeää, ymmärrettävää ja yksinkertaista kieltä. Vältä ammattilyhenteiden tai -termien käyttöä tai ainakin selitä ne.

Tiedotteessa on hyvä käyttää myös aktiivista kieltä. Mikäli tekijät ovat tiedossa, kerro mieluummin kuka tekee kuin passiivimuodossa tehdään. Väliotsikot helpottavat lukemista ja tekstin jäsentelyä. Pyydä ulkopuolista henkilöä lukemaan ja kommentoimaan tiedote ennen kuin lähetät sen eteenpäin. Se, mikä asiantuntijalle on itsestään selvää, voi asiaa tuntemattomalle herättää kysymyksiä.

Mallikylän koulun oppilaiden koteihin ja henkilöstölle

Mallikylän koulussa sisäilmaongelmia - korjaustoimiin ryhdytään pikaisesti

Mallikylän koulun (Pengertie 1) sisäilmaongelmien syyt on selvitetty. Korjaustoimenpiteisiin ryhdytään välittömästi lukuvuoden päätyttyä, jotta tilojen turvallinen käytettävyys voidaan varmistaa.

Tutkimustulosten perusteella tehtyjen johtopäätösten mukaan ongelmien taustalla on liikuntasalin lattia- ja seinärakenteessa esiintyvät epätiiviyshkohdat sekä alapohjan ryömintätilan huono tuuletus, jolloin maaperästä peräisin olevia epäpuhtauksia pääsee kulkeutumaan sisäilmaan ilmanvaihdon epätasapainon takia. Myös ilmanvaihtolaitteiden ääneneristeistä irtoaa mineraalivillapölyä, mikä voi aiheuttaa ärsytysoireita.

Koulussa korjataan kesän aikana liikuntasalin lattiaa, ilmanvaihtoa ja talon rakenteita. Liikuntasalin lattia avataan, jotta voidaan suunnitella tarvittavat rakenteen tiiviyyttä parantavat korjaustoimenpiteet. Ilmanvaihtokanavien äänenvaimentimet pinnoitetaan mineraalivillapölyn irtoamisen estämiseksi. Rakennuksen alapohja alipaineistetaan järjestämällä sinne koneellinen ilmanpoisto, jolla estetään epäpuhtauksien siirtyminen rakennuksen sisäilmaan. Ilmanvaihtokanavisto puhdistetaan ja ilmanvaihdon toimintaa säädetään paine-erojen hallitsemiseksi. Lisäksi tiivistetään rakenteiden epätiiviyshkohtia, kuten lattian ja ulkoseinän sekä ikkunoiden ja ulkoseinärakenteen liittymiä. Korjaukset toteuttaa Rakennus Oy ja kaupungin tilakeskus valvoo työn edistymistä ja laatua.

Korjaustyöt käynnistetään välittömästi lukuvuoden päätyttyä. Jos korjauksia joudutaan jatkamaan vielä kesälomien jälkeen, ne pyritään tekemään niin, että koulutyölle aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa. Korjaustöiden etenemisestä ja niiden mahdollisesta vaikutuksesta koulutyöhön tiedotetaan heti syyslukukauden alussa.

Mallikylän koulun sisäilmaryhmän puolesta

Mallikylän koulun rehtori Aino Ainola, puh. (00) 123 456,

aino.ainola@valtala.fi

Kiinteistöpäällikkö Pekka Pekkala, tilakeskus, puh. (00) 654 321,

pekka.pekkala@valtala.fi

Kouluterveydenhoitaja Pirkko Pirkkola, puh. (00) 789 012,

pirkko.pirkkola@valtala.fi

Työterveyshoitaja Kerttu Kerttula, puh. (00) 210 987,

kerttu.kerttula@valtala.fi

F. Seuratkaa viestinnän onnistumista

Joskus selkeältä ja rauhalliselta näyttäneet tilanne saattaa saada uuden käänteen ja kärjistyä konfliktiksi hyvästä yrittämisestä huolimatta. Silloin on myös viestintää arvioitava uudelleen. Syntyvien konfliktien käsittely on osa sisäilmasto-ongelman hoitamista. Konflikteilla on hoitamattomina taipumus syventyä ja laajentua ja siten vaikeuttaa myös sisäilmasto-ongelman ratkaisua. Kysyvä, kuunteleva ja rakentava ote on keskeistä.

Konfliktitilanteesta on löydettävä tie vuorovaikutteisiin keskusteluihin ja neuvotteluihin, muutoin on vaarana, että "sisäilmasto-ongelma" jää elämään tilan käyttäjien keskuuteen erilaisina valituksina ja kuohuntana vaikka tekniset ratkaisut olisivatkin onnistuneet. Onnistumista voi seurata esimerkiksi "kuuntelemalla heikkoja signaaleja", pyytämällä palautetta tai seuraamalla keskustelupalstoja.

G. Koulujen, päiväkotien ja muiden asiakastilojen erityispiirteet

Sisäilmasto-ongelmatilanteissa viestittävää ja tiedotettavaa riittää monelle kohderyhmälle. Keskeinen tietoa tarvitseva ulkoinen sidosryhmä on tilaa käyttävän organisaation asiakkaat ja heidän läheisensä – päiväkotilasten vanhemmat, koululaiset vanhempineen, vanhukset ja potilaat omaisineen sekä tilojen mahdolliset iltakäyttäjät kuten urheiluseurat. On tärkeää, että sisäilmaryhmässä käydään läpi myös näiden ryhmien tiedontarve, viestinnän vastuut ja sisällöt. Olennaista on säilyttää sidosryhmien luottamus tiloissa palveluja tarjoavaan organisaatioon ja kiinteistön hallinnasta vastaavaan organisaatioon.

Sisäilmaryhmässä pitäisi pystyä ennakoivasti tunnistamaan kohteet, joissa sisäilmasto-ongelmalla on potentiaalia syventyä kriisiksi ja aiheuttaa prosessissa mukana oleville organisaatioille mainehaittaa. Ennakoinnissa auttaa historiatieto kohteesta ja mahdollisista aiemmista, vastaavista tapauksista samassa tai samankaltaisissa kohteissa.

Ensisijainen vastuu viestinnästä sidosryhmille on tilaa käyttävällä organisaatiolla. Sen tehtävä on kertoa omille asiakkailleen tilaan liittyvistä muutoksista, esimerkiksi tehtävistä tutkimuksista ja lähestyvistä korjauksista sekä siitä, miten ne vaikuttavat asiakkaiden arkeen ja palvelujen tarjontaan jatkossa. Viestinnästä vastaa aina työyhteisön esimies. Esimerkiksi rehtori huolehtii tiedonkulusta lasten vanhemmille ja kirjastonjohtaja vastaa asiakkaille tiedottamisesta.

Kiinteistön haltijalla on yleensä paras tuntemus kokonaisuudesta sekä tarvittavista toimenpiteistä aikatauluineen, joten hänen tulee olla aloitteellinen viestintätoimien käynnistämässä. Kiinteistön edustajan rooli on antaa tiedottamiseen kaikki kiinteistöön ja sen korjaamiseen liittyvä tekninen sisältö sekä olla käytettävissä asiakkaiden kaivatessa tarkempia, teknisiä lisätietoja. Kiinteistön edustajan on syytä huomata roolikseen myös tiedonkulun varmistaminen tilan ”loppukäyttäjille” eli tilaa käyttävän organisaation asiakkaille. Hänen tulee sisäilmaryhmässä aktiivisesti varmistaa, että eri toimijoiden roolit ja vastuut ovat selvillä.

Viestinnän käytännön toteutuksessa ja tiedottamisen sisältöjen laadinnassa on hyvä hyödyntää viestinnän ammattilaisen apua. Käytännön toteutuksessa voi olla mukana joko tilaa käyttävän organisaation oma viestinnän ammattilainen, kiinteistöhallinnon viestijä tai molemmat. Tärkeintä on nimetä viestinnästä vastaava henkilö yksilötasolla, olipa hän sitten mistä organisaatiosta tahansa.

Asiakastilojen käyttäjiä ja heidän omaisiaan kiinnostavat usein eniten tilan terveysvaikutuksiin liittyvät kysymykset. Ne ovat usein myös vaikeimpia vastattavia. Usein yksiselitteisiä vastauksia on mahdoton antaa, eivätkä tilojen käyttäjät tai kiinteistöhallinnan ammattilaiset ole oikeita tahoja arvioimaan asiaa.

Kunnioita asiakkaan oikeutta saada tietoa

- Vastaa soittopyyntöihin heti ja sähköposteihin kahden työpäivän sisällä. Ensimmäinen vastaus voi olla lyhytkin, jos lupaat palata asiaan.
- Ole ystävällinen ja kohtelias. Työsi helpottuu huomattavasti, kun säilytät tahdikkuutesi. Etenkin hyvä ensivaikutelma on tärkeä, se taittaa asiakkaan ärtymykseltä pahimman terän.
- Ohjaa tarvittaessa eteenpäin. Jos et osaa auttaa jossakin asiassa, kerro kuka osaa ja miten hänet tavoittaa. Käänny esimiehesi puoleen monimutkaisissa ja ristiriitaisissa aiheissa sekä aina silloin, kun et tunne kunnolla asiakkaan asiaa.

Sidosryhmille tiedotetaan sisäilmaprosessin vaiheista ennakoivasti ja säännöllisesti. Olennaiset tiedotusetapit ovat asiakastilojen käyttäjille ja heidän omaisilleen samat kuin muillekin: ongelma havaittu, tutkimukset kohteessa alkavat, tutkimustulokset saatu ja prosessin päätös. (s. 30–35)

Aina on tärkeää kertoa, missä vaiheessa seuraavan kerran tullaan tiedottamaan. Tarpeen mukaan viestitään myös itse korjausprosessin aikana. Se on tarpeen esimerkiksi silloin, kun kesken korjauksen tulee muutoksia suunnitelmiin, työtä joudutaan laajentamaan suunnitellusta tai vielä jokin ryhmä joutuu siirtymään väliaikaistiloihin.

Keskeisin viestiväline on tiedote, joka jaetaan asiakaskunnan kannalta parhaita kanavia pitkin tai eri kanavia yhdistellen. Tavoitteena on saada olennaisimmat tiedot mahdollisimman kattavaan ja laajaan jakeluun. Tiedotteessa on olennaista kertoa aina sekä tilan käyttäjän että kiinteistöhallinnon yhteyshenkilöt. Tarvittaessa lisätiedon antajana voidaan mainita myös terveystyöntekijä.

Viestinnässä tulee mahdollisuuksien mukaan huomioida eri kieli- ja erityisryhmät. Kaikki tiedotteet ja tärkeät yhteiset viestit on muistettava toimittaa kaikille prosessiin osallistuville, jotta kaikilla on yhtenäinen tieto viestityistä asioista.

Sisäilmastoasioissa on otettava huomioon tilan käyttäjien ja heidän läheistensä huoli. Siksi kasvokkaisviestinnällä on erittäin tärkeä rooli. Lähes aina on suositeltavaa järjestää tiedotustilaisuus siinä vaiheessa, kun tutkimustulokset tai ainakin riittävä osa niistä on saatu, ja tarvittavat toimenpiteet alkavat hahmottua.

Tiedotustilaisuudessa paikalla on hyvä olla kaikkien niiden asiantuntijoiden, jotka prosessiin jollain tavalla osallistuvat. Esiintyjien kannattaa tavata ennen tilaisuutta ja sopia tilaisuuden kulusta ja sisällöistä tai vähintäänkin toimittaa toisilleen materiaalinsa. Näin vältetään ristiriitaiset ja päällekkäiset viestit ja parannetaan kuulijoiden luottamusta. On tärkeää kiinnittää huomiota esiintyjien valintaan. Tilaisuudet saattavat olla hyvin vaativia ja esiintyjiltä edellytetään luottamusta herättävää ulosantia, rauhallisuutta ja stressinsietokykyä. Terveystieteiden ammattilaisen läsnäolo on erittäin suositeltavaa. Tiedotteiden sisällöstä (s. 40–43) ja tiedotustilaisuuden järjestämisestä (s. 36–38) tarkemmin.

Sisäilmasto-ongelmiin liittyvistä asioista voidaan kertoa avoimesti myös ratkaisuprosessin ollessa vielä kesken ja ”virallisten”, yhdessä sovittujen tiedotusetappien välillä. Aina vastauksen ei tarvitse olla tyhjentävä ja lopullinen. ”Valitettavasti en tällä hetkellä tiedä vielä enempää” on monin verroin parempi vastaus kuin ”En kommentoi”. Usein tilan käyttäjiä ja heidän omaisiaan rauhoittaa jo tieto siitä, että tutkimukset on aloitettu ja tuloksista tullaan tiedottamaan.

Hankkeen vaihe	Viestinnän kohderyhmä	Viestinnän sisältö (räätelöidään kohderyhmän mukaan)
Hankkeen käynnistäminen ja sisäilmaryhmän perustaminen	<ul style="list-style-type: none"> - Päiväkodissa työskentelevät - Lasten huoltajat - Lastenneuvola - Paikallismedia 	<ul style="list-style-type: none"> - Ongelmaan on tartuttu ja tilanteen vaatimiin toimiin ryhdyttyään - Sisäilmaryhmän jäsenet ja tehtävät - Oireilevia työntekijöitä pyydetään olemaan yhteydessä työterveyshuoltoon - Oireilevien lasten vanhempia pyydetään ottamaan yhteys lastenneuvolaan - Alustava aikataulu jatkotoimille
Alustavat selvitykset saatu päätökseen	<ul style="list-style-type: none"> - Päiväkodissa työskentelevät - Lasten huoltajat 	<ul style="list-style-type: none"> - Alustava arvio ongelmasta - Suunnitelma tarvittavista lisäselvityksistä aikatauluineen ja toteuttajatahoineen - Ajantasaista tietoa selvitysten aikana (mitä ja missä tutkitaan, milloin, mitä vaikuttaa päiväkodin elämään) - Info sisäilmastokyselyyn järjestelyistä - Yhdyshenkilö selvitysten aikana
Ongelmasta, sen syistä ja terveydellisestä merkityksestä on muodostunut kokonaiskuva ja alustava arvio toimenpiteistä tehty	<ul style="list-style-type: none"> - Päiväkodissa työskentelevät - Lasten huoltajat - Lastenneuvola - Paikallismedia 	<ul style="list-style-type: none"> - Tehtyjen tutkimusten tulokset, terveydellisen merkityksen arviointi ja johtopäätökset - Korjaustoimien tavoitteet (mm. sisäilmahaittaa aiheuttavat tekijät on korjattu, koetut työympäristöhaitat ja työhön liittyvät oireet seurannassa alle vertailuaineiston tason) - Miten onnistumista tullaan seuraamaan ja arvioimaan - Ennakoitu korjausten toteuttamisaikataulu - Väistölilaratkaisut sekä niihin liittyvät järjestelyt
Korjaussuunnittelu	<ul style="list-style-type: none"> - Päiväkodissa työskentelevät - Lasten huoltajat 	<ul style="list-style-type: none"> - Korjaussuunnittelun käynnistyminen, arvioitu aikataulu ja toteuttajatahot - Korjaussuunnitelmat pääpiirteissään
Toteutettavien toimenpiteiden ja korjausten aikana <ul style="list-style-type: none"> - Työmaaviestintä - Sisäilmaryhmän viestintä 	<ul style="list-style-type: none"> - Päiväkodissa työskentelevät - Lasten huoltajat 	<ul style="list-style-type: none"> - "Korjaukset tehdään perusteellisesti" -ydinviesti - Ajankohtaistiedotus korjausten etenemisestä - Paluumuuton suunnittelun käynnistäminen - Tarkennettu seuranta- ja jälkihoitosuunnitelma
Seurantatutkimusten valmistuttua	<ul style="list-style-type: none"> - Päiväkodissa työskentelevät - Lasten huoltajat - Lastenneuvola - Paikallismedia 	<ul style="list-style-type: none"> - Seurantatutkimusten tulokset ja johtopäätökset: Saavutettiinko asetetut tavoitteet? - Mahdollisen jälkihoidon ja pitkänaajan seurannan tarpeen arviointi

	Viestintämenetelmät (esim. infotilaisuudet, tutustumiskäynnit, tiedotteet)	Vastuuhenkilö/t	Suunniteltu ajankohta	Tehty / ajankohta
	<ul style="list-style-type: none"> - Tiedotus- ja keskustelutilaisuus päiväkodissa sekä tiedote henkilökunnalle - Tiedote lasten huoltajille - Mediatiedote - Yhteistyökeskustelu neuvolan lääkärin kanssa 	<ul style="list-style-type: none"> - Kiinteistöpäällikkö ja päiväkodin johtaja (sisäilmaryhmässä sovitun mukaisesti, koko ryhmä osallistuu kaikkien tiedotteiden ja tilaisuuksien suunnitteluun ja toteutukseen) 	viikko 40	<ul style="list-style-type: none"> - Yhteistyöneuvottelu 29.09.2009 - Tiedotustilaisuus ja tiedote 1.10.2009 - Lehdistötiedote 1.10.2009
	<ul style="list-style-type: none"> - Tiedote päiväkodissa työskenteleville - Tiedote lasten huoltajille - Päivittäistiedotus tehtävistä selvityksistä ja tutkimuksista tarpeen mukaan 	<ul style="list-style-type: none"> - Kiinteistöpäällikkö ja päiväkodin johtaja / tiedote - Sisäilmatutkijat /päivittäistiedotus - Työterveyshoitaja / kysely 	viikko 41–46	viikko 41–50
	<ul style="list-style-type: none"> - Tiedotus- ja keskustelutilaisuus sekä kirjallinen tiedote päiväkodissa työskenteleville ja lasten huoltajille - Mediatiedote 	<ul style="list-style-type: none"> - Kiinteistöpäällikkö ja päiväkodin johtaja 	15.12.2009	15.12.2009
	<ul style="list-style-type: none"> - Tiedote päiväkodissa työskenteleville ja lasten huoltajille 	<ul style="list-style-type: none"> - Kiinteistöpäällikkö, projektipäällikkö ja päiväkodin johtaja 	<ul style="list-style-type: none"> - Kun suunnittelijat valittu ja projektiorganisaatio perustettu - Korjaussuunnitelmien valmistuttua 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Ajankohtaistiedotteet päiväkodissa työskenteleville (väistötiloihin), mukana valokuvat työmaan etenemisestä sen eri vaiheissa - Mahdollisuus tutustumiskäynnille korjaustyömaahan - Tiedotus- ja keskustelutilaisuus paluumuuttojärjestelyistä päiväkodissa työskenteleville ja tiedote lasten huoltajille 	<ul style="list-style-type: none"> - Kiinteistöpäällikkö, projektipäällikkö ja päiväkodin johtaja 	<ul style="list-style-type: none"> - Ajankohdat suunnitellaan sisäilmaryhmän ja projektiorganisaation yhteistyössä korjausten etenemisen mukaan 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Tiedotus- ja keskustelutilaisuus sekä kirjallinen tiedote päiväkodissa työskenteleville ja lasten huoltajille - Mediatiedote 	<ul style="list-style-type: none"> - Kiinteistöpäällikkö, projektipäällikkö ja päiväkodin johtaja 	<ul style="list-style-type: none"> - Seurantatutkimusten valmistuttua 	

Suunnitelkaa, miten tiedotusvälineet huomioidaan

Sisäilmasto-ongelmat herättävät mediassa kiinnostusta ja ylittävät herkästi uutiskynnyksen. Verovaroin toimivien organisaatioiden ongelmatilanteet nousevat muita helpommin lehtien palstoille etenkin jos kyse on päiväkodeista, kouluista, sairaaloista tai muista julkisista rakennuksista.

Tiedotusvälineiden kiinnostusta käsiteltävänä olevaan sisäilmasto-ongelmaan kannattaa ennakoida. Media on yksi viestinnän kohderyhmistä, joka tulee ottaa myös viestintäsuunnitelmassa huomioon. Media on myös yksi viestinnän kanava, jonka kautta sidosryhmät saavat tietoa asiasta. Siksi ei ole yhdentekevää, miten tiedotusvälineiden kanssa toimitaan.

Nopeassa tiedonvälityksen maailmassa suunnitelmallisuus ja hyvä valmistautuminen auttavat. Tiedotusvälineiden kanssa toimittaessa hyviä yleisperiaatteita ovat palveluhenkisyys, tasapuolisuus, luotettavuus, joustavuus ja aloitteellisuus. Periaatteena kannattaa pitää, että aina kun on aiheita, tiedotetaan avoimesti ja nopeasti. Mitä ikävämpi asia sitä suurempi on vaara, että tilanne karkaa käsistä. Avoimuus herättää luottamusta.

Mediaviestinnän suunnitteluun kannattaa jo heti alussa ottaa mukaan oman organisaation viestinnän ammattilaiset. Heillä on mediaviestinnän hoitamiseksi käytännön tiedot ja taidot, joita kannattaa hyödyntää. Useissa organisaatioissa on lisäksi laadittu kriisiviestintäohjeet, joita voi käyttää viestinnän suunnittelun tukena.

A. Mitoittakaa viestintätoimenpiteet oikein

Viestintäsuunnitelmaa laadittaessa ja viestinnän toimenpiteitä määrittäessä kannattaa pohtia, onko kyseessä sen laajuinen ongelma, että sillä on mahdollisuudet ylittää uutiskynnys, ja millä laajuudella. Tällä on vaikutusta muun muassa viestintätoimien määrittelyyn. Riittääkö, että varaudutaan vastaamaan tarvittaessa kyselyihin? Pitäisikö asiasta laatia lehdistötiedote vai onko asia sellainen, että se vaatii tiedotustilaisuuden järjestämisen? Viestintätoimet kannattaa harkita tarkkaan ja mitoittaa oikein myös siitä näkökulmasta, ettei itse tee asiasta kriisiä liian suurisuuntaisilla viestintätoimenpiteillä.

Asiaa voi tarkastella ja pohtia esimerkiksi uutiskriteerien kautta, joista keskeisimpiä ovat asian

- kielteisyys
- ajankohtaisuus
- läheisyys
- vaikuttavuus
- epätavallisuus.

Uutiskynnyksen ylittyminen vaihtelee kuitenkin median mukaan. Uutiskynnys paikallismediassa on huomattavasti matalampi kuin valtakunnallisissa TV-uutisissa. Se, mikä pienellä paikkakunnalla on uutinen, ei välttämättä suuressa kaupungissa herätä minkäänlaista kiinnostusta. Mitä useampi uutiskriteeri täyttyy, sen todennäköisempää on, että asia nousee julkisuuteen. Avoimuus viestinnässä on toimiva periaate. Tosi-asiat on hyvä päästä kertomaan ajoissa ennen huhumyllyn syntymistä. Digitalisoitumisen ja nopean uutisvälityksen aikana se saattaa kuitenkin olla mahdotonta. Media kilpailee uutisista. Tarinat ja huhut liikkuvat verkossa ennen kuin niistä on kenelläkään tarkkaa tietoa. On kuitenkin helpompi reagoida nopeasti ja olla jopa aloitteellinen, mikäli myös mediaviestintä on etukäteen suunniteltu.

B. Kartoittakaa keskeiset mediat etukäteen

Viestintäsuunnitelmaan liittyy asian kannalta keskeisten tiedotusvälineiden kartoittaminen. Tiedotusvälineitä tulee kohdella tasapuolisesti, mikä tarkoittaa, että tiedotteet ja mahdolliset kutsut tiedotustilaisuuksiin lähetetään paikkakunnan kaikille tiedotusvälineille, ei pelkästään pääuutislehteen. Tavallisin tiedotteiden lähettämistapa on sähköposti. Osoitelistat kannattaa laatia valmiiksi, jotta ne ovat helposti ja nopeasti käytettävissä. On myös hyvä kirjata ylös asiasta kirjoittavien toimittajien nimet ja yhteystiedot. He todennäköisesti seuraavat asiaa jatkossakin.

C. Ajoittakaa tiedottaminen oikein

Sähköpostilla lähetettävä mediatiedote on keskeinen väline tiedotusvälineille tiedotettaessa. Tiedotustilaisuuksien tarpeellisuus on harkittava aina tarkoin. Mikäli sidosryhmille järjestetään julkinen tiedotustilaisuus, paikalle kutsutaan myös tiedotusvälineet. Mediatiedotteen laatimiseen pätevät samat säännöt kuin mihin tahansa muuhunkin tiedotteeseen (s. 40–43). Tiedotusvälineille tiedotetaan sisäilmastoprosessista pitkälti samoilla periaatteilla kuin muillekin sidosryhmille. Tiedotuksen ajoittaminen on usein haasteellista. Huhut ehtivät nopeasti verkkoon ja media etsii syitä ja kaipaa nopeasti tietoa mahdollisista jatkotoimista. Mitä asiasta voidaan oikeastaan kertoa ja milloin?

Lehdistötiedote 29.03.2010

Tilakeskus tutkii ja korjaa Valtalan työväenopiston tilojen sisäilmaongelmat

Tilakeskus jatkaa tutkimuksia ja korjauksia Valtalan työväenopiston tiloissa ilmenneiden sisäilmaongelmien vuoksi. Työväenopisto muutti vanhaan tehdasrakennukseen (Järvikatu 3) saneerattuihin tiloihin vuodenvaihteessa. Muuton jälkeen rakennuksessa tehdyissä tutkimuksissa havaittiin rakenteissa paikallisia kohonneita mikrobipitoisuus- ja kosteusarvoja. Kiireelliset korjaustoimenpiteet käynnistettiin näillä ongelma-alueilla.

Varmistaakseen, että kaikki sisäilmaongelmat saadaan poistettua, työväenopisto ja tilakeskus ovat käynnistäneet koko rakennuksen kattavan perusteellisen sisäilmasto- ja kosteusteknisen kuntotutkimuksen. Tutkimustulosten perusteella suunnitellaan ja päätetään tarvittavat jatkotoimenpiteet. Tilakeskus on perustanut asiantuntijoista kootun sisäilmatyöryhmän, joka vastaa tutkimuksista ja korjausten suunnittelusta ja toteutuksesta. Työryhmässä ovat mukana myös työväenopiston edustajat.

Sisäilmaongelmien taustalla ovat puutteet saneerauksen aikaisissa suojauksissa ja rakennuksen vanhat rakenteet ja materiaalit, joita suunnittelussa ja toteutuksessa ei osattu oikealla tavalla ottaa huomioon.

Tilakeskus järjestää väliaikaiset tilat kaikille työväenopiston käyttäjille, jotka tutkimusten ja korjaustöiden aikana eivät voi toimia tiloissa. Tutkimusten ja korjausten on arvioitu kestävän kokonaisuudessaan noin puoli vuotta.

Lisätietoja

Valtalan kaupungin tilakeskus, kiinteistöpäällikkö Matti Malli p. 000 222 111

Hyviä medialle tiedottamisen ajankohtia ovat samat etapit kuin muillekin sidosryhmille tiedotettaessa.

- Ongelma on todettu ja/tai tutkimukset kohteessa alkavat. Tiedottaminen on haasteellista vaiheessa, jossa ei välttämättä ole tarkkaa tietoa ongelmien syistä ja seurauksista. Vaikkei syitä vielä tässä vaiheessa pystyittäisi kertomaan, keskeinen viesti on ainakin se, että ongelmiin on tartuttu ja ne on otettu vakavasti.
- Tutkimustulokset on saatu. Kerrotaan mitä on havaittu, mihin toimenpiteisiin ryhdytään ja milloin, miten tilanne vaikuttaa asiakkaiden tai tilan käyttäjien arkeen.
- Prosessin päätös. Kerrotaan tehdyt toimenpiteet. Järjestetään mahdollisesti tiedotustilaisuus ja tutustumiskäynti kohteeseen. On tärkeää muistaa kertoa tiedotusvälineille myös prosessin lopputuloksesta ja onnistumisesta.
- Prosessin aikana liikkuvat väärät huhut. Mediassa voi nousta asiasta vääriä tai perättömiä huhuja, jotka kannattaa oikaista välittömästi. Esimerkiksi väitetään, että rakennus on homeessa, vaikka kyse olisi puutteellisesta ilmanvaihdosta. Jokaista pientä virhettä ei kuitenkaan kannata lähteä oikomaan.
- Jos sidosryhmien kesken syntyy ristiriitatilanteita, välttää käymästä asiasta julkista keskustelua median välityksellä. Tuloksellisempaa on käydä keskustelut suoraan asianosaisten kanssa.
- Kaikkea tiedottamista ei voi koskaan ennakoita ja yllättäviin tilanteisiin pitää varautua.

D. Määrittäkää viestinnälle vastuuhenkilöt

Sisäilmaryhmässä on hyvä sopia, kuka tai ketkä hoitavat mediasuhteita ja antavat haastatteluja. Vaikka asiasta lähetettäisiin tiedotteita, toimittajat haluavat usein täydentää ja elävöittää uutisia haastatteluilla. Sopikaa, kuka antaa lausuntoja mistäkin asiasta tai aihepiiristä. Paras ratkaisu on, että kunkin asian parhaiten tunteva asiantuntija antaa haastatteluja. Usein toimittajat haluavat kommentteja myös organisaation ylimmältä johdolta, joten on tärkeää pitää myös heidät ajan tasalla.

Oleellista ei ole pelkästään se, että tietää mitä sanoo, vaan myös se, miten asiansa sanoo ja miten haastattelutilanteessa esiintyy. Epävarma ja arka esiintyjä voi omalla tahattomalla käytöksellään viedä asiaa kielteiseen suuntaan. Haastateltavaksi pitäisi valita henkilö, joka asiasisällön lisäksi hallitsee mediataidot: pystyy puhumaan selkeästi, uskottavasti, rauhallisesti ja kansantajuisesti.

Haastatteluun on usein parempi suostua kuin kieltäytyä. Mikäli tilanne on median kannalta kiinnostava ja asiaa hoitavat tahot pidättäytyvät haastattelun antamisesta, toimittajat kyllä löytävät halutessaan jonkun, joka on valmis ”puhumaan suunsa puhtaaksi” eikä lopputulos tällöin ehkä ole kovin rakentava. Kieltäytyminen julkisuudesta saatetaan myös tulkita vastuun pakoiluksi tai tarkoitukselliseksi salailuksi.

E. Miettikää, mikä on sanomanne

Myös tiedotusvälineiden kohdalla on syytä pitää mielessä sovitut ydinviestit. Tarvittaessa voi sisäiseen käyttöön laatia niin sanotun ”kysymysvastaus”-dokumentin, johon on koottu keskeiset kysymykset ja mitä niihin vastataan. Kun hanketta on hoitamassa monta osapuolta ja mahdollisia haastattelujen antajia on useita, on tärkeä varmistaa, että viesti on yhdenmukainen. Ristiriitaiset lausunnot herättävät epäluottamusta.

Sisäilmaryhmässä kannattaa miettiä jo etukäteen, mitä vastata esimerkiksi seuraaviin kysymyksiin:

”Onko rakennuksessa turvallista työskennellä?”

”Miksi toimenpiteisiin ryhdyttiin vasta nyt, vaikka henkilökunta on oireillut jo pidemmän aikaa?”

”Miten tämä korjausyritys eroaa aiemmista epäonnistuneista korjauksista?”

”Onko kunnassa tulossa esille useampiakin vastaavia homepommeja?”

”Miten kaupunki aikoo priorisoida korjauskohteet?”

Täsmäohjeita haastattelutilanteisiin

- Haastatteluun on parempi suostua kuin kieltäytyä. Lykkäys ja etenkin kieltäytyminen on perusteltava.
- Kysy haastattelun tarkoitus sekä yhteys, jossa haastattelu julkaistaan.
- Älä sano haastattelussa mitään sellaista, mitä et halua julkisuuteen. Toimituksella on oikeus julkaista kaikki, mitä olet sanonut.
- Valmistaudu haastatteluun, jos se on mahdollista. Yleensä on.
- Tarkenna, mitä aihetta haastattelu koskee. Todennäköisesti et saa tarkkoja kysymyksiä etukäteen.
- Mieti etukäteen vastaukset valmiiksi kolmeen hankalimpaan kysymykseen, jotka toimittaja voi esittää.
- Mieti ydinviestit valmiiksi.
- Varmista, että toimittaja on käsittänyt, mitä olet kertonut.
- Älä sano "ei kuulu minulle" – sano, että otat selvää.
- Jos et tiedä tai osaa vastata, sano se suoraan, ja selvitä kuka asiasta tietää.
- Älä sano "en kommentoi", vaan selitä, miksi et voi juuri nyt kommentoida.
- Käytä ammattitermejä vain silloin, kun sinua haastatellaan ammattilehteen.
- Puhu selkeää, yksinkertaista kieltä.
- Pyydä oma haastatteluosuutesi luettavaksi ennen julkaisemista. Sovittu tarkastamisoikeus ulottuu kuitenkin vain asiavirheiden korjaamiseen. Toimittajan valitsemaan sävyyn tai tyyliin et voi vaikuttaa.
- Älä provosoidu tai menetä malttiasi.
- Haastattelu on vuorovaikutustilanne. Epäystävällisyys, epäluuloisuus tai ylimielisyys voi vaikuttaa jutun sävyyn.
- Suhtaudu haastatteluun positiivisesti ja käytä tilaisuus hyväksesi oman sanomasi edistämiseksi.



**Riskiviestintä on
taitolaji, jossa
voi kehittyä**

5

Riskiviestintä on taitolaji, jossa voi kehittyä

Riskiviestinnällä tarkoitetaan viestintää tilanteissa, jotka sisältävät terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä riskejä. Tilan käyttäjät toivovat saavansa varmaa tietoa sisäilmasto-ongelmista ja niiden terveysvaikutuksista heti ensimmäisten epäilyjen ilmaantuessa. Ongelmana kuitenkin on, että täsmällistä tietoa on harvoin heti saatavilla ja lisäksi terveysriskin käsite itsessään on suhteellinen: riskin suuruus arvioidaan terveyshaitan suuruuden ja todennäköisyyden perusteella. Sen vuoksi varmaa vastausta kysymykseen "Sairastunko minä?" on mahdoton antaa.

Riskiviestintä on keskustelua riskiin liittyvistä tiedoista ja mielipiteistä. Riskiviestintä ei siis ole pelkästään tiedon välittämistä vaan dialogia, vastavaroista näkemysten vaihtamista, jolloin kaikki osapuolet voivat saada äänensä kuuluviin ja myös tuntea tulevansa kuulluiksi. Riskiviestinnän tavoitteena on auttaa tilan käyttäjiä ymmärtämään riskiä ja sitä koskevaa päätöksentekoa sekä toimenpiteitä riskien hallitsemiseksi. Riskiviestinnän avulla autetaan tilan käyttäjiä muodostamaan tilanteesta käsitys, jossa riskiä koskeva tieto sekä heidän mielipiteensä ja arvonsa ovat tasapainossa. Onnistuneen riskiviestinnän avulla parannetaan tilan käyttäjien ja asiantuntijoiden välistä yhteistyötä ja luottamusta sisäilmasto-ongelman käsittelyprosessissa. Riskiviestinnällä ei tule missään olosuhteissa hämärtää ongelmatilanteen vakavuutta tai väistää tarvittavia korjaustoimia.

Viestinnän esteitä sisäilmasto-ongelmissa

Riskiviestintä ei ole helppoa, monet asiat mutkistavat sitä. Seuraavien viestinnän esteiden tiedostaminen auttaa suunnittelemaan ja hallitsemaan paremmin erilaisia sisäilmasto-ongelmiin liittyviä viestintätilanteita:

- Maallikot ja asiantuntijat arvioivat riskiä eri tavoin
 - Sisäilmasto-ongelmissa saattaa esimerkiksi käydä niin, että se mitä asiantuntijat pitävät pienenä riskinä, onkin tilan käyttäjien mielestä pelottava riski.
- Riski voi herättää voimakkaita tunteita
 - pelkoa, ahdistuneisuutta, suuttumusta, vihamielisyyttä
- Tieteelliseen ja tekniseen tietoon liittyy epävarmuustekijöitä
 - Haittatekijöiden syyt eivät ole aina selviä ja terveysperusteisia raja-arvoja eri sisäilman epäpuhtaustekijöille on vähän.
 - Asiantuntijatkin voivat olla keskenään erimielisiä riskin suuruudesta.
 - Asiantuntijoiden keskinäinen keskustelu ja väittely voivat olla rakentavia tieteellisen tiedon lisääntymisen näkökulmasta, mutta saattavat heikentää maallikoiden luottamusta.
- Ihmisten vaikeus arvioida todennäköisyyksiä ja hallita epävarmuuksia
 - Lausuntoja, joissa puhutaan todennäköisyyksistä, on vaikea hahmottaa konkreettisesti.
 - Ihmiset toivovat "tosiasioita" ja saattavat hermostua ja kimmas-tua riskiä arvioiville asiantuntijoille.

- Negatiivisen informaation voimakas vaikutus (ns. "kielteisyysjarha"). Negatiivinen informaatio
 - havaitaan nopeammin ja muistetaan paremmin
 - siihen luotetaan enemmän
 - se vaikuttaa käyttäytymiseen voimakkaammin ja pitempään kuin myönteinen informaatio.
- Ihmisen tapa jättää huomiotta vastoin hänen omia uskomuksiaan oleva tieto
 - Uskomukset muuttuvat hitaasti.
 - Vastoin omia uskomuksia olevaa tietoa pidetään herkästi epäluotettavana, harhaanjohtavana tai epäolennaisena.
- Viestivän organisaation tai ihmisen uskottavuuden puute tai luottamuspuula
 - Toimijoiden aiemmat todelliset tai kuvitteelliset laiminlyönnit tai epäonnistumiset sisäilmasto-ongelmien hoidossa.

Tärkeintä on, että riskiviestijä ymmärtää maallikoiden ja asiantuntijoiden arvioivan riskiä eri tavoin. Tilan käyttäjien kokema riski on laajempi käsite kuin asiantuntijan arvioima riski. Asiantuntija arvioi riskiä asiantuntemukseensa ja tieteelliseen tietoon perustuen. Tilan käyttäjän käsitykseen riskistä vaikuttavat hänen saamansa informaation lisäksi muiden muassa hänen taustansa, sen hetkinen tilanteensa sekä hänen arvomaailmansa ja oikeudenmukaisuuskäsityksensä. Käsitys sisältää aina myös arvion riskin merkityksestä itselle. Koettu riski, eli tilan käyttäjien näkemys riskistä, on subjektiivinen arvio, jonka suuruuteen vaikuttaa riskin herättämä huolestuneisuus tai uhkan kokemus. Sen vuoksi sisäilmasto-ongelmissa saattaa käydä niin, että se mitä asiantuntijat pitävät pienenä riskinä onkin tilan käyttäjien mielestä pelottava riski.

Tilan käyttäjien näkemys riskistä = arvioitu riski + huolestuneisuus

(koettu riski)

(Covello ja Sandman 2001)

Huolestuneisuutta lisäävät muiden muassa seuraavat riskin luonteeseen ja tilanteeseen liittyvät seikat:

- terveysriskejä sisältävät tilanteet
 - joihin ihminen on joutunut pakosta tai
 - jonka hän kokee eettisesti vääränä tai epäoikeudenmukaisena
- riskit
 - joihin ei voi itse vaikuttaa
 - jotka ovat tuntemattomia
 - jotka liittyvät tekniikkaan ja teknologiaan tai
 - joilla on palautumattomia vaikutuksia.

Luottamus ongelmaa hoitaviin tahoihin on tutkimusten mukaan yhteydessä pienempään koettuun riskiin ja vähäisempään huoleen. Mitä heikompi on luottamus ongelmaa hoitaviin tahoihin, sitä suuremmaksi riski koetaan, ja vastaavasti mitä vakaampi on luottamus sitä pienempi on koettu riski. Yhteys on vahva erityisesti sellaisissa asioissa, joista on vähän tieteellistä tietoa tai joihin liittyy paljon epävarmuustekijöitä. Mikäli luottamus ja uskottavuus ovat heikkoja, niiden rakentaminen on yksi riskiviestinnän keskeinen tavoite.

On hyvä huomata, että kysymys ei ole pohjimmiltaan oikeasta tai väärästä riskin tulkinnasta, sillä koettu riski on kokijalleen aina todellinen. Tilan käyttäjien kokemusten ja tunteiden sivuuttaminen voi joskus tuntua helpoimmalta ratkaisulta, mutta niitä välttelemällä tai vähättelemällä joudutaan yhä vaikeampiin tilanteisiin. Huolestuneisuus, epäluottamus ja suuttumus lisääntyvät ja sisäilmaongelman hoitaminen vaikeutuu.

Tarvitaan kuuntelua, keskustelua ja neuvottelua erilaisten näkemysten lähentämiseksi. Lisäksi on pohdittava, miten voitaisiin vaikuttaa huolta voimistaviin riskin luonteeseen ja tilanteen ominaisuuksiin liittyviin tekijöihin. Miten lisätä tilan käyttäjien vaikutusmahdollisuuksia? Miten perehdyttää tilan käyttäjät sisäilmasto-asioihin ja vaikkapa talotekniikkaan? Miten osoittaa uskottavasti välittämistä ja sitoutumista terveellisestä sisäympäristöstä huolehtimiseen? Mahdollisen terveystarvepoistamisen lisäksi on siis hoidettava myös huolestuneisuutta, mikäli halutaan päästä hyvään lopputulokseen.

Täsmäohjeita haastaviin viestintätilanteisiin

- Rakenna ja ylläpidä luottamusta
- Tiedota ajoissa
- Vaali toiminnan läpinäkyvyyttä
- Kunnioita ihmisten huolestuneisuutta ja huolenaiheita
- Suunnittele viestintä etukäteen

(Outbreak communication, WHO 2005)

Kun tilan käyttäjien huoli on suhteettoman suuri riskin suuruuteen nähden tai joudutaan toimimaan viestintätilanteessa, jossa vallitsee luottamuspuola, seuraavat toimintaperiaatteet ovat hyödyllisiä.

Kuuntele tilan käyttäjiä

Huolta ja vihamielisyyttä hoidettaessa ja toimittaessa epäluottamuksen ilmapiiriin vallitessa tärkeintä on kuuntelu.

- Kuuntele aktiivisesti: kysy selventäviä kysymyksiä, tee yhteen-vetoja siitä mitä kuulet, tee aika ajoin muistiinpanoja.
- Muista keskustelun edetessä kysellä ja varmistaa, että tilan käyttäjät ovat saaneet kerrottua kaiken mieltään painavan.
- Pyri ymmärtämään, mikä tilan käyttäjiä huolestuttaa ja sovita oma viestisi sen mukaan.
- Kunnioita tilankäyttäjien tunteita ja osoita myötätuntoa.
- Kerro, että sinä itse ja edustamasi organisaatio olette sitoutuneet selvittämään hankalan tilanteen.
- Jos huoli, pelko ja vihamielisyys on voimakasta, "tuuletus" ja "höyryn päästäminen" ovat tarpeen. Ota tunteet vastaan, älä puolustele, älä provosoidu.
- Oikaise heti väärä tieto, mutta älä juutu väittelyyn.

- Muista, että jos tunteet ovat voimakkaita, kertomasi tieto ei mene perille. Kun ihmiset kokevat tulleet kuulluiksi ja heidän huolensa tulevat ymmärretyiksi, he ovat valmiimpia kuuntelemaan uutta tietoa ja myös toisia näkökulmia tilanteeseen.

Kerro huonot uutiset

- Kerro ongelmat ja huonot uutiset rehellisesti ja avoimesti.
- Huhuja todennäköisesti liikkuu, kerro faktat ja ammu alas väärät huhut.
- Älä yritä salata huonoja uutisia, se ei onnistu. On parempi, että ihmiset kuulevat ne asiantuntevasta lähteestä kuin toisen käden tietona tai käytäväpuheina, jotka joka tapauksessa lähtevät liikkeelle. Salausyrityksen paljastuttua huolestuneisuus, kuohunta ja vihamielisyys ovat moninkertaisia verrattuna siihen, jos olisit alun perin kertonut todellisen tilanteen.
- Mikäli toiminnassa on tapahtunut virheitä tai laiminlyöntejä, kerro myös niistä avoimesti.
- Kerro, että olet pahoillasi ja osoita myötätuntoa niille, joille tilanteesta on haittaa.
- Kerro kaikille osapuolille, älä jätä ketään syrjään. Harkitse esimerkiksi, olisiko havaituista ongelmista syytä kertoa koko kiinteistön henkilöstölle vaikka ongelma koskettaisikin vain yhtä osastoa.
- Terveysriskistä kerrottaessa hyödynnä työterveyshuollon asiantuntemusta.
- Tasapainota huonoja uutisia rakentavilla ja ratkaisukeskeisillä viesteillä. Korosta esimerkiksi sitoutumista tilanteen korjaamiseen.

Havainnollista vaikeita asioita

- Käytä selkeää arkikieltä. Jos sisäilmatutkimusten raporteissa on käytetty ammattitermejä tai vaikeita käsitteitä, selitä ne (esimerkiksi mikrobi, toksiini, altiste, emissio, viitearvo, terveystarve). Kerro, mitä käsite tarkoittaa ja mitä se ei tarkoita.
- Käytä viestisi tukena kaavioita, kuvia, diagrammeja ja muita havainnollistamisen keinoja.
- Käytä vertailuja varoen. Älä esimerkiksi vertaa vapaaehtoisesti otettuja riskejä sellaisiin, joihin ihmisellä ei ole vaikutusmahdollisuuksia (esimerkiksi tupakointi vs. sisäilman altisteet). Sen sijaan esimerkiksi sisäilmakyselyn tulosten suhteuttaminen vertailuryhmän vastaaviin tuloksiin auttaa ihmisiä arvioimaan ja ymmärtämään tilannetta paremmin. Samoin esimerkiksi sisäilmatutkimuksen tulosten vertaaminen viitearvoihin tai saman tutkimuksen tulosten vertaaminen ennen ja jälkeen korjausten.
- Vastaa kaikkiin kysymyksiin. Jos et tiedä, älä spekuloi, vaan kerro palaavasi asiaan, kun olet selvittänyt asian.
- Kerro tärkein viesti ensimmäiseksi ja toista se viimeiseksi.

Kun joudut kertomaan epävarmoista asioista

- Muista, että riskiviestinnän tavoitteena on auttaa tilan käyttäjiä ymmärtämään tilannetta ja siihen liittyvää päätöksentekoa.
- Kerro, mitä tiedetään ja mitä ei tiedetä.
- Tunnista ja tunnusta epävarmuustekijät, mutta älä liioittele niitä.
- Painota niitä asioita, joista asiantuntijat ovat yksimielisiä.
- Kerro perustelut, miksi asiat näyttävät siltä kuin näyttävät.
- Kerro, että tilannearvio saattaa täydentyä, kun lisätietoa on saatavilla. Kerro, miten ja milloin täydentävää tietoa hankitaan ja milloin siitä tiedotetaan.
- Älä ota kantaa asioihin, jotka eivät ole omalla osaamisalueellasi. Muista, että sisäilmaryhmässä on eri alojen asiantuntemusta, hyödynnä sitä viestinnässä.

- Älä vakuuta varmuutta (varsinkaan "turvallisuutta" tai "riskittömyyttä") ellet ole todella varma. Jos vakuutat varmuutta ja osoit-tautuukin, että olit väärässä, huolestuneisuus ja vihamielisyys rä-jähtävät käsiin. Vakuuttamisen sijaan on parempi olla toiveikas.
- "Valitettavasti en tiedä" on käypä vastaus silloin, kun tietoa ei to-dellakaan ole. Tämän myöntäminen voi joskus jopa lisätä luotta-musta hankalassa tilanteessa.
- Mikäli epävarmuus liittyy siihen, mitkä toimenpiteet ongelman kor-jaamiseksi olisivat parhaita mahdollisia vallitsevissa olosuhteissa, keskustele vaihtoehtoista tilan käyttäjien kanssa ja totea korjaus-tavan valintaan liittyvät epävarmuustekijät.
- Korosta seurannan ja jälkihoidon tärkeyttä ja sitä, että niihin pa-nostetaan.

Keskustele riskinhallintatoimista

- Keskustele tavoitteista tai onnistumisen kriteereistä, joihin sisäil-maongelmatilanteessa on realistista pyrkiä. Tavoitteet ohjaavat odotuksia. Epärealistisista odotuksista seuraa pettymys ja luotta-muksen rapautuminen. Kerro, mitä voidaan tehdä ja mikä ei ole mahdollista.
- Pidä yllä realismia myös aikataulujen suhteen. Kerro, miten prosessi etenee asetettuja tavoitteita kohti. Kerro myös, mitä tapahtuu silloin, kun tilan käyttäjien näkökulmasta ei näytä tapahtuvan mi-tään (esimerkiksi analysoidaan sisäilmatutkimusten tuloksia, teh-dään korjaussuunnitelmia tai odotetaan urakkatarjouksia).
- Perustelee tehdyt valinnat ja tee ne toimenpiteet, mitkä lupaat.
- Painota edistymistä ja työtekoa onnistuneen ratkaisun saavutta-miseksi.
- Kertoessasi suunniteltujen korjauksien vaikutuksista (tai asete-tuista tavoitteista) älä ole ylioptimistinen, älä lupaa liikaa. Joskus voi olla hyvä harkita, olisiko lupauksen sijaan parempi esittää toive.

Kerro myös hyvät uutiset

- Mikäli ihmiset ovat huolissaan ja luottamus on rapautunut, hyvät uutiset eivät saata kuulostaa uskottavilta.
- Mikäli tilan käyttäjien keskuudessa on virinnyt epäluottamuksen ilmapiiri, varaudu vastaväitteisiin kertoessasi hyvistä uutisista.
- Hyvät uutiset saattavat kuulostaa uskottavammilta, jos niistä kertoo puolueeton ja riippumaton taho.

Kirjoittajat

Marjaana Lahtinen toimii erikoispsykologina Työterveyslaitoksella. Hänellä on pitkä kokemus työyhteisöjen kehittäjänä ja kouluttajana. Lahtisen väitöskirja käsitteli työpaikkojen sisäilmasto-ongelmia ja niiden ratkaisua psykologisesta näkökulmasta.

Anu Ginström on Helsingin Tilakeskuksen tiedottaja. Hänellä on taustanaan toimittajakoulutus, mutta enin osa työurasta on kulunut organisaatioviestinnän parissa. Kuntien teknisen sektorin viestintähaasteet ovat tulleet tutuiksi mm. Helsingin rakennusvirastossa ja Kuntatekniikka-lehden toimituksessa.

Seija Harinen on Kuopion kaupungin Tilakeskuksen viestintä- ja hallintopalvelupäällikkö. Julkisella sektorilla toimimisen lisäksi hänellä on pitkä työkokemus yksityissektorilta eri alojen hallinnon ja viestinnän tehtävistä.

Sanna Lappalainen työskentelee laboratoriopäällikkönä Työterveyslaitoksella. Hän on sisäympäristöön ja erityisesti biologisiin tekijöihin erikoistunut ympäristöhygieenikko. Lappalainen on osallistunut satojen työpaikkojen sisäympäristöongelmien ratkaisemiseen ja kehittänyt siihen liittyviä toimintatapoja.

Outi Tarkka, VTM, toimii Senaatti-kiinteistöjen viestintäpäällikkönä vastuualueenaan ulkoinen viestintä ja asiakasviestintä.

Terhi Unhola toimii viestintäpäällikkönä Vantaan kaupungin sivistystoimessa. Hänellä on runsaasti kokemusta sisäilmasto-ongelmista viestijänä sekä tiloista vastaavassa organisaatiossa että käyttäjäorganisaatiossa. Hänen tuore opinnäytteensä käsitteli kodin ja koulun välistä viestintää.

Lähteet

Bier VM: On the state of art: risk communication to the public. Reliability engineering and system safety 2001, 71: 139–150.

Covello V, Sandman P: Risk communication: evolution and revolution. Kirjassa: Wolbarst A.(toim.) Solutions to an environment in peril. John Hopkins University Press, Baltimore, MD, 2001, 164–178.

Chess C, Hance BJ, Sandman PM: Bättre dialog med allmänheten. Regionsjukhuset, Yrkes- och miljömedicinska kliniken, rapport R 92:1. Närkestryck Ab, Hallsberg 1995.

Fisher A: Planning indoor air risk communication programs: Lessons for alerting people versus reassuring them. Indoor Air 1993, 3: 57–64.

Henriksson A, Karhu M: Kriisit ja viestintä. Inforviestintä Oy, Helsinki 2002.

Järvinen P: Esimies ja työyhteisön kehittäminen. WSOY, Helsinki 2000.

Lahtinen M, Lappalainen S, Reijula K: Sisäilman hyväksi. Toimintamalli vaikeiden sisäilmaongelmien ratkaisuun. Työterveyslaitos, Helsinki 2006.

Lahtinen M, Lappalainen S, Reijula K: Multiprofessional teams resolving indoor-air problems—emphasis on the psychosocial perspective. SJWEH Suppl 2008;(4):30–34.

Peters R G, Covello V T, McCallum D B: The determinants of trust and credibility in environmental risk communication: An empirical study. Risk Analysis 1997; 17(1): 43–54.

Sandman PM: Risk communication. Kirjassa: Eblen RA ja Eblen WR (toim.) Encyclopedia of the environment. Houghton Mifflin, Boston, MA, 1994, 620–623.

Sandman PM: How safe is safe enough: Sharing the dilemma. The Synergist 2006 (Apr), 49–59.

Sandman PM: Indoor air quality risk communication: Before you fix anything, talk! The Synergist 2007 (Aug), 52–54.

Siegrist M, Cvetkovich G, Roth C: Salient value similarity, social trust, and risk/benefit perception. Risk analysis 2000; 20 (3): 353–362.

Slovic P: Perception of risk. Science. 1987, 236: 280–285.

Slovic P: Trust, Emotion, Sex, Politics, and Science: Surveying the Risk-Assessment Battlefield. Risk Analysis, Vol. 19, No. 4, 1999.

World Health Organization: Outbreak communication. Best practices for communicating with the public during an outbreak. Report of the WHO expert consultation on outbreak communications held in Singapore, 21–23 September 2004. World Health Organization 2005.

Muita tiedonlähteitä

Aula P, Heinonen J: Maine, menestystekijä. WSOY, Helsinki 2002.

Juholin E: Viestinnän vallankumous, löydä uusi työyhteisöviestintä. WSOY, Juva 2008.

Karhu M, Salo-Lee L, Sipilä J ym.: Asiantuntija viestii. Ajatuksesta vaikutukseen. Infor Oy, Helsinki 2008.

Karhu M ja Henriksson A: Skandaalit & katastrofit. Käytännön kriisiviestintä-
opas. Infor Oy, Helsinki 2008.

Karhu M: Viesti vaikuttavasti. Esiintymisen ja henkilökohtaisen vaikuttamisen käsikirja. Inforviestintä Oy, Helsinki 1999.

Kuutti H: Mediakierre, Selviytyminen kielteisessä julkisuudessa. Infor Oy, Helsinki 2008.

Valo, M. ja Almonkari, M: Puheviestinnän tietoa ja taitoa. Otava, Helsinki 1995.

LIITE

Liite 1

VIESTINTÄSUUNNITELMA

Kohde

Hankkeen kaikki osapuolet (esim. kiinteistönomistaja, tilojen käyttäjät, sisäilmastotutkimusten suorittajat, suunnittelijat, urakoitsijat ym. ulkoiset osapuolet)

1. Sisäilmaryhmän kokoonpano ja ryhmän sisäinen tiedonkulku

Sisäilmaryhmän jäsenet ja yhteystiedot

Henkilö, hänen työtehtävänsä/ toiminimikkeensä	Rooli sisäilmaryhmässä	puh.	s-posti

Sisäilmaryhmän kokouskäytännöt

Sisäilmaryhmän puheenjohtaja	
Sisäilmaryhmän sihteeri	
Kuka toimii kokousten koollekutsujana	
Alustava suunnitelma kokousten ajoituksesta	

Hankkeen aikana syntyneiden dokumenttien hallinta (esim. minne muistiot, tutkimustulokset, raportit ym. dokumentit tallennetaan, miten huolehditaan, että kaikki ryhmän jäsenet saavat tarvitsemansa tiedot ja kuvan kokonaistilanteesta)

--

2. Viestintä sisäilmaryhmän ja tilan käyttäjien välillä

Viestinnän tavoite - mitä tilan käyttäjille suunnatulla viestinnällä halutaan saada aikaan, mihin vaikuttaa jne.?

--

Sisäilmaryhmän eri jäsenten viestintävastuut hankkeen aikana (sovitaan ensimmäisessä ryhmän kokouksessa)

Hankkeen vaihe	Viestintään osallistuvat henkilöt	Vastuualue / tehtävä viestinnässä
Tutkimusvaihe		
Korjaussuunnittelu		
Korjausvaihe, rakentaminen		
Seuranta ja jälkihoito		

Viestinnän kohderyhmät - keille kaikille tietoa tulisi välittää?

Ongelmakohteessa työskentelevät ryhmät	Muut ryhmät, osalliset

Mitä tietoa ongelmatilanteesta tulisi saada tilan käyttäjiltä ja miten se kerätään?

Tarvittava tieto	Menetelmä (esim. sisäilmasto-kysely, haastattelu)	Vastuuhenkilö	Ajankohta

Suunnitelma tärkeimmistä viestintäpahtumista tilan käyttäjien suuntaan (Huom! Muista koulu- ja päiväkotikohteissa lasten huoltajat)

Hankkeen vaihe	Viestinnän kohderyhmä	Viestinnän sisältö (räätiöidään kohderyhmän mukaan)	Viestintämenetelmät (esim. infotilaisuudet, tutustumiskäynnit, tiedotteet)	Vastuuhenkilöt	Suunniteltu ajankohta	Tehty / ajankohta
Hankkeen käynnistäminen ja sisäilmäryhmän perustaminen						
Alustavat selvitykset saatu päätökseen						
Ongelmasta, sen syistä ja terveydellisestä merkityksestä on muodostunut kokonaiskuva ja alustava arvio toimenpiteistä tehty						
Korjaussuunnittelu						
Toteutettavien toimenpiteiden ja korjausten aikana - Työmaaviestintä - Sisäilmäryhmän viestintä						
Seurantatutkimusten valmistuttua						

3. Ulkoinen viestintä, suhteet tiedotusvälineisiin

Kuka / ketkä hoitavat mediasuhteita? Ketkä antavat lausuntoja mistäkin aihepiiristä?

Henkilö	Aihepiiri

Mitkä ovat keskeiset tiedotusvälineille suunnattavat ydinviestit?

--

Vastauksia hankaliin kysymyksiin ("kysymys-vastaus" -dokumentti)

Kysymys	Vastaus

Keskeisten alueen medioiden yhteystiedot

--	--

Mikä neuvoksi, kun sisäilmasto-ongelmasta uhkaa tulla sisäilmastokiista?

Miten kertoa ja keskustella vaikeista sisäilmasto-ongelmista? Miten viestiä terveysriskejä sisältävistä asioista ymmärrettävästi ja uskottavasti?

Kirjassa opastetaan kattavan viestintäsuunnitelman laatimiseen, aina tavoitteiden ja kohderyhmien tarkentamisesta viestinnän sisällön suunnitteluun. Parhaimmillaan sisäilmaviestintä on vastavaroista tietojen ja kokemusten vaihtamista.

Kirjassa on useita käytännön esimerkkejä ja täsmäohjeita haastaviin viestintätilanteisiin. Hyvin hoidettu viestintä säästää varmin huhumyllyltä ja julkisuuskriisiltä. Viestintä voi auttaa jo rapautuneenkin luottamuksen uudelleen rakentamisessa.

59.24

69.35

ISBN 978-951-802-978-9 (nid.)

ISBN 978-952-261-935-8 (pdf)