



# Sisäilmapaja7

## Oulu 11.–12.11.2015



### Helena Lemminkäinen

Johtava konsultti, Kevi Consulting Oy ([www.kevicon.fi](http://www.kevicon.fi))

Valt. tri (viestintä), Certified Business Coach

Pitkä kokemus viestinnän johtotehtävistä, konsultointiapua viestinnän suunnitteluun, kouluttaa viestinnän ammattilaisia sekä yritysten ja yhteisöjen johtoa ja asiantuntijoita



# OULU

Rakennusvalvonta

Oulun seudun  
ympäristötoimi



SISÄILMAHDISTYS



Työsuojelurahasto  
Arbetskyddsfonden  
The Finnish Work Environment Fund



SOSIAALI- JA  
TERVEYSMINISTERIÖ





# *Sisäilmapaja7*

**Oulu** 11.–12.11.2015

Sisäilmaongelmaisen kiinteistön  
viestintä

Helena Lemminkäinen



# Hanke pähkinänkuoressa

- Taustalla case: Lapin yliopiston taiteiden tiedekunta
- Hankkeen toimijat
  - Lapin yliopisto, hankkeen vastuhenkilönä viestintäpäällikkö Olli Tiuraniemi
  - Hankkeen toteuttajana Kevi Consulting Oy
  - Rahoittajat: Työsuojelurahasto, Lapin yliopisto ja Suomen Yliopistokiinteistöt Oy
- Mitä saatiin aikaan?
  - Sisäilmaongelmien viestinnän koko elinkaaren kattava malli ja onnistunut paluumuutto korjattuihin tiloihin
- Mitä tehtiin?
  - Tutkimusvaihe (media-analyysi ja avainhenkilöhaastattelut), paluumuuton onnistumisen varmentaminen eli viestinnän suunnittelu ja toteutus
- Uusia avauksia
  - Taiteita ja innovatiivisia viestintätapoja hyödyntäviä kokeiluja

# Iso kuva yhdelle arkille

- **Ydinkysymys:** miten viestinnällä tuetaan sisäilmaongelmien hoitamista niin, että tilojen käyttäjät uskovat ja luottavat ratkaisujen toimivan ja paluu korjattuihin tiloihin onnistuu
- **Viestinnän muita vaikutuksia:** sisäilmahuolet eivät vaaranna työhyvinvointia ja turvallisuuden tunnetta, tiloissa toimivan organisaation maine ja kiinnostavuus työpaikana säilyvät, kiinteistön maine ja arvo säilyvät pitkälle tulevaisuuteen

# Keitä sisäilmaongelma koskee?

## Esimerkkejä

- Omistaja
- Käyttäjätahot: työnantaja, työntekijät ja muut käyttäjät (esim. opiskelijat/oppilaat ja heidän vanhempansa, tiloja käyttävät harrastajat, näyttelyt yms.)
- Työterveyshuolto ja työsuojeluorganisaatio
- Sisäilmatutkijat, korjaussuunnittelijat ja urakoitsijat
- Ulkopuolinen laadunvarmistaja
- Media
- Alueen väestö ja heidän sosiaaliset verkostonsa
- Entiset ja potentiaaliset/tulevat käyttäjät
- Alueelliset sisäilmaan liittyvät terveysjärjestöt
- Kiinteistön rakentaja ja aliurakoitsijat
- Rakennusvalvonta ja terveydensuojelu

# Johtaminen ja koordinointi

(1)

## **Viestinnän johtamisen kokonaisuus**

- Kun sisäilmaongelma on todettu, viestintää johtaa viime kädessä omistaja
- Viestintä on omistajan ja käyttäjän yhteisponnistus, jonka toteuttamisesta sovitaan prosessin alussa tehtävässä viestintäsuunnitelmassa
- Käyttäjä toteuttaa pääosan viestinnästä em. suunnitelman mukaisesti (nimetty viestintävastaava)

# Johtaminen ja koordinointi

(2)

## **Koordinaation varmistaminen**

- Sisäilmaviestintään nimetään viestintäryhmä, jossa ovat mukana omistajan ja käyttäjän viestintävastaavat/viestijät, tilavastaavat sekä tarvittavat loppukäyttäjien edustajat (esim. opiskelijat, henkilöstö)
- Viestintäryhmä tekee viestintäsuunnitelman, joka hyväksytään sisäilmatyöryhmässä
- Käyttäjän viestinnästä vastaava on myös sisäilmatyöryhmän jäsen

# Viestintämallin perusrakenne

- Vaiheittain etenevä prosessi (7 vaihetta)
- Vaiheittain esitettävät asiat
  - Tärkeimmät toimet (sis. organisointi ja suunnittelu)
  - Pääviestit
  - Onnistumisen avaimet
- Viestintä osana kokonaisuutta
  - Viestinnän johtaminen
  - Eri toimijoiden välinen käytännön viestintätoimien koordinointi



# Viestinnän vaiheet

1. Ongelma havaintaan
2. Tutkimusvaihe
3. Korjaussuunnittelu
4. Mahdollinen suojavaistö
5. Korjausvaihe
6. Paluu korjattuihin tiloihin
7. Seuranta

Kullekin prosessin vaiheelle on tehtävä yksityiskohtainen viestintäsuunnitelma

Viestintä on olennainen osa sisäilmaongelman johtamista

## Omistaja

Sisäilmatutkijat, korjaussuunnittelijat ja urakoitsijat

Ulkopuolinen laadunvarmistus

Työterveyshuolto

Työsuojelu

Työnantaja, työntekijät ja muut käyttäjät

Viestintäprosessi: johtaminen, suunnittelu, koordinointi, toteutus ja seuranta  
> päävastuu: omistaja > operatiiviset viestintätoimet yhteistyössä käyttäjän kanssa

### 1 Havainnot

- Informointi
- Toiminnalliset päätökset
- Viestinnän vastuut, organisointi, suunnittelu ja toimenpiteet
- Käyttäjien osallisuus

### 2 Tutkimus

- Mitä tutkitaan?
- Tulokset
- Mahdolliset terveysvaikutukset
- Ongelmien syy
- Tarvittavat toimenpiteet

### 3 Suunnittelu

- Mitä ja miten korjataan?
- Kauanko kestää?
- Miten varmistetaan korjausten onnistuminen?

### 4 Väistö

- Muutto-ohjeet
- Ohjeet väistön aikaiseen toimintaan
- Tarkentuva viestintäsuunnitelma, toimenpiteet (ml. seuranta)

### 5 Korjaus

- Mitä tehty ja miten?
- Edistyminen ja aikataulun pitävyys
- Mahdolliset häiriöt

### 6 Paluu

- Muutto-ohjeet
- Käytön opastus korjatuissa tiloissa
- Intensiivinen sisäinen kuuntelu ja mahd. nopea reagointi

### 7 Seuranta

- Seuranta-  
mittausten  
tulokset
- Käyttäjät-  
kyselyjen  
tulokset

# Mikä olennaista missäkin vaiheessa? (1)

## **1 Ongelma havaitaan**

- Informointi
- Toiminnalliset päätökset
- Viestinnän vastuut, organisointi, suunnittelu ja toimenpiteet
- Käyttäjän osallisuus

## **2 Tutkimusvaihe**

- Mitä tutkitaan?
- Tulokset
- Mahdolliset terveystvaikutukset
- Ongelmien syyt
- Tarvittavat toimenpiteet

# Mikä olennaista missäkin vaiheessa? (2)

## **3 Korjausten suunnittelu**

- Mitä ja miten korjataan?
- Kauanko kestää?
- Miten varmistetaan korjausten onnistuminen?

## **4 Väistö**

- Muutto-ohjeet
- Ohjeet väistön aikaiseen toimintaan
- Tarkentuva viestintäsuunnitelma, toimenpiteet (ml. seuranta)

## **5 Korjausvaihe**

- Mitä on tehty ja miten?
- Edistyminen ja aikataulussa pysyminen
- Mahdolliset häiriöt

# Mikä olennaista missäkin vaiheessa? (3)

## **6 Paluumuutto**

- Muutto-ohjeet
- Käytön opastus korjatuissa tiloissa
- Intensiivinen kuuntelu ja nopea reagointi mahdollisiin ongelmiin

## **7 Seuranta**

- Seurantamittausten tulokset
- Käyttäjäkyselyjen tulokset
- Työterveyshuollon havainnot

# Viestintäsuunnitelman elementit

- Viestinnän osa-alueet, tehtävät ja tavoitteet
- Organisaatio, päävastuut ja yhteistyökuviot
- Avainviestijät (omistajan ja käyttäjän johto, esimiehet ja opettajat, valitut lausunnonantajat ja viestinnän ammattilaiset, työterveys, laadunvarmistaja)
- Viestinnän kohderyhmät (sisäinen, ulkoinen, verkostot/alihankkijat ja yleisö)
- Vaiheistus ja aikataulut
- Pääviestit ja teemat (muokkautuvat vaiheittain)
- Keinot, kanavat ja foorumit
- Resurssit
- Luotaus, seuranta sekä mittarit ja arviointi
- Riskit ja niiden torjunta
- Q&A (muokkautuu vaiheittain)
- Liitteet (mm. viestintämatriisi)

# Onnistumisen avaimia

(1)

- Omistajan ja käyttäjän hyvä yhteistyö
  - Oltava selkeät ja yhdessä sovitut viestinnän pelisäännöt
- Olennaista nopea liikkeellelähtö ja avoimuus
  - Senkin voi kertoa, jos ei vielä tiedä
- Viestinnän suunnitelmallisuus, käyttäjäorganisaation viestijöiden ja muiden asiaa hoitavien yhteistyö ja koordinaatio
  - Viestintää aletaan suunnitella ongelman ratkaisun kanssa samaan aikaan
- Aina ensin sisäinen viestintä – vasta sitten muut ulostulot
- Esimiesten ja muiden avainhenkilöiden kasvokkainen viestintä (mm. opettajien ja opiskelijajärjestön rooli)

# Onnistumisen avaimia

(2)

- Käyttäjän henkilöstön ja muiden asianosaisryhmien osallisuuden varmistaminen heti alussa
  - Hyviä käytäntöjä: työmaakierrokset, eri käyttäjäryhmät mukaan viestinnän suunnitteluun ja toteutukseen
- Viestinnän avoimuus, säännöllisyys ja vuorovaikutteisuus – pelkkä tiedottaminen tai ”verkkouskovaisuus” eivät riitä
  - Tunnistettava kaikki avainviestijät: oppilaitoksissa opettajat avainviestijöinä
- Isoissa asioissa johdon tultava julkisuuteen
- Työterveyshuollon näkyvä mukana olo ja laadunvarmistaja avainviestijänä varmistavat viestinnän uskottavuutta



# Onnistumisen avaimia

(3)

- Selkokieliisyys – ei asiantuntijakieltä
- Viestintäyhjiötä ei saa syntyä – se täyttyy aina
- Osataan kohdata myös tunteet ja huoli – tärkeää kuuntelu ja keskustelu, ei saa vähätellä
- Luottamus syntyy tekojen kautta – näytetään korjattavat paikat ja kysytään "onko nyt hyvä"
- Kootaan sisäilmaviestit yhteen "tietopankkiin"
  - Pirstaletieto ei välttämättä löydy silloin, kun sitä tarvittaisiin ja kiinnostus herää

# Onnistumisen avaimia

(4)

- Mediaviestinnän proaktiivisuus julkisuuskriisien torjunnassa
  - Luotaus eli toimintaympäristön kuuntelu kuntoon heti alussa
  - Kun itse viestii aktiivisesti ja ennakoivasti, oma viesti menee varmemmin perille
- Mediaviestinnän lausunnonantajien valinta (omistaja ja käyttäjä)
  - Avuksi yhdessä mietityt pääviestit ja Q&A kullekin prosessin vaiheelle
  - Viestinnän ammattilaiset johdon ja lausunnonantajien sparraajina ja valmentajina
- Julkisuustyöllä vaikutetaan omistaja- ja käyttäjäorganisaatioiden maineeseen sekä rakennuksen arvoon

# Luottamusta rakentava viestintä

(1)

- Organisaatiossa saisi jo alkuun olla luottamuksen kulttuuri
- Jos on luottamuspulaa, paluumuuttovaiheessa sitä ei enää rakenneta
- Viestintä on suunnitelmallista, systemaattista, koordinoitua, avointa, ennakoivaa, aktiivista ja läpinäkyvää
- Välitetään yhdenmukaista viestiä (perusviestit), vältetään ristikkäisiä lausuntoja ja "vuotoviestintää"
- Asioista on puhuttu ja eri asianosaistahoja on kuultu koko prosessin ajan

# Luottamusta rakentava viestintä

(2)

- Ei vähätellä tai puolustella
- Ei saa tulla tunnetta, että jotain salaillaan
- Toiminta on läpinäkyvää
- Työmaakierrokset – siisti työmaa ”luottamuksen lähettinä”
- Pelkillä mittariarvoilla ei voi vakuuttaa
- Luottamus korjattuun rakennukseen kasvaa vähitellen kokemuksen kautta
- Oppilaitoskontekstissa opiskelijat kannattaa osallistaa tekemään viestintää

# Luottamusta rakentava viestintä (3)

- Ennalta mietitty malli, miten toimitaan, kun joku kuitenkin oireilee
- Ollaan ongelmassa, jos luottamus suomalaiseen rakentamiseen on menetetty (vrt. koko toimialan maine)
- Myös medialta edellytetään vastuullista toimintaa

# Kiitos!