

13 ohjetta tehokkaaseen koronaviestintään

Viestintäperiaate	Miten viestiä periaatteen mukaisesti?	Viesti näin – käytännön esimerkkejä
Autonomian kokemusta tukevat viestintäperiaatteet		
Perustele ohjeet selkeästi	Kerro aina sääntöjen ja ohjeiden taustalla olevat syyt ja perusteet, jotka oikeuttavat ne.	Kun ohjeistat ihmisiä esimerkiksi välttämään fyysistä kanssakäymistä, kerro tutkittuun tietoon perustuvat syyt säännölle: Mitä vältetään ja mitä saavutetaan, jos sääntöä noudatetaan? Selitä aina mekanismit, <i>miksi</i> sääntö toimii.
Kohtele ihmisiä vastuullisina toimijoina	Osoita luottavasi ihmisiin vastuullisina toimijoina, jotka kykenevät järkeviin päätöksiin ja joiden valinnoilla on vaikutusta.	Kerro, että viruksen leviäminen riippuu niistä valinnoista, joita jokainen meistä päivittäin tekee. Vetoa ihmisten vastuuntuntoon ja osoita halua luottaa heihin. Näin vahvistat heidän haluaan käyttäytyä vastuullisesti.
Käytä informoivaa kieltä, joka ei määräile	Vältä tuomitsevia, komentelevia ja painostavia ilmaisuja. Käytä neutraaleja, informatiivisia, ihmisten omaehtoisuutta ja yhteistyötä painottavia ilmaisuja.	Vältä komentelevia ja syyllistäviä ilmaisuja, kuten "on pakko" ja "sinun täytyy". Korvaa ne autonomiaa tukevilla sanavalinnoilla, kuten "meillä on mahdollisuus" tai "nyt me voimme". Osoita kunnioitusta vetoamalla ihmisten arvoihin ja vastuullisuuteen.
Vetoa ihmisten arvoihin, toiveisiin ja päämääriin	Vahvista motivaatiota haluttuun käytökseen kytkemällä se asioihin, joita ihmiset arvostavat.	Muistuta, miksi on arvokasta suojella toinen toisiamme – erityisesti riskiryhmäläisiä. Jokainen tuntee ja välittää jostakusta riskiryhmäläisestä.
Tarjota yhteisten pelisääntöjen puitteissa tilaa itsenäisille valinnoille	Rajoituksista huolimatta tarjota valinnan mahdollisuuksia sen suhteen, miten ihmiset sääntöjä noudattavat.	Kerro esimerkiksi, mitkä ulkoilma-aktiviteetit ovat sallittuja ja korosta ihmisten mahdollisuutta vapaasti valita näistä mieleiset. Kannusta verkon yli tapahtuvaan vuorovaikutukseen ja esitele erilaisia vaihtoehtoja, joilla ihmiset samoja rajoituksia noudattavat.
Kyvykkyyden kokemusta tukevat viestintäperiaatteet		
Tarjota konkreettiset ohjeet, luo selkeät odotukset ja jaetut päämäärät	Kerro selkeästi, minkälaista käytöstä tarvitaan pandemian torjumiseksi, tarjota konkreettiset ohjeet, miten tämä toteutetaan ja selkeät päämäärät, joita yhdessä tavoitella	Tarjota selkeät ohjeet esimerkiksi siitä, missä tilanteissa ja miten tehtävä käsienspesu torjuu tartuntoja. Luo yhteiset päämäärät, joilla on selkeät, yhdessä seurattavat mittarit, kuten tartuntamäärä.
Tarjota rakentavaa ja selkeää palautetta siitä, kuinka hyvin ihmiset ovat onnistuneet noudattamaan ohjeistuksia	Tarjota selkeää ja ajankohtaista palautetta siitä, miten hyvin ihmiset ovat onnistuneet ja miten tilanne kehittyi.	Tarjota jatkuvasti päivittyvää tietoa esimerkiksi siitä, miten ihmiset ovat onnistuneet välttämään fyysisiä kontakteja ja miten se on vaikuttanut tartuntamäärien ja sairaalassa olevien potilaiden määrään.
Tarjota keinoja ylittää keskeiset esteet	Tunnista keskeiset haasteet, jotka estävät ihmisiä noudattamasta suosituksia ja tarjota konkreettisia keinoja niiden ylittämiseksi.	Esimerkiksi kasvomaskien osalta pidä huolta, että ne ovat saatavilla kaikille, myös vähävaraisille. Käsihygienian osalta oikein sijoitetut muistutukset auttavat ihmisiä muistamaan pestä kädet oikealla hetkellä.
Yhteisöllisyyden kokemusta tukevat viestintäperiaatteet		
Osoita huomioivasi ihmisten oman näkökulman, tunteet ja potentiaaliset konfliktit	Näytä, että tiedostat ne ongelmat ja haasteet, joita ihmisille aiheutuu ohjeiden noudattamisesta. Näin osoitat heille myötätuntoa, mikä voi vähentää torjuvaa vastareaktiota.	Nosta esiin ja osoita tiedostavasi ne hankalat tunteet, taloudelliset häiät, yksinäisyyden ja uhraukset, joita monet ihmiset kohtaavat ohjeita noudattaessaan.
Rakenna yhteistä identiteettiä ja tunnetta jaetusta kohtalosta	Korosta sitä, kuinka jaamme kaikki saman kriisin. Vahvista yhteistä identiteettiä.	Muistuta, että kohtaamme kriisin yhdessä. Muistuta, että se osuu meistä jokaiseen eri tavoin. Jaa innostavia tarinoita siitä, miten ihmiset ovat toisiaan auttaneet.
Rakenna luottamusta avoimen ja läpinäkyvän viestinnän kautta	Kerro, mitä tiedetään – ja myös mitä ei vielä tiedetä – läpinäkyvästi ja oikea-aikaisesti.	Kerro käytettävissä olevaan tietoon liittyvistä epävarmuuksista ja riskeistä läpinäkyvästi. Julkista strategisten valintojen takana olevat oletukset, mallit ja arviot.
Tunnista luotettuja henkilöitä eri ryhmien sisäلتä ja käytä heitä viestin viejinä	Käytä viestinviejinä ihmisiä, jotka voivat uskottavasti viedä halutun viestin eri ryhmiin ja yhteisöihin.	Anna terveyden ammattilaisten viestiä terveysohjeita. Tunnista eri ryhmien sisältä, keihin he luottavat ja anna heidän viedä viesti näihin ryhmiin.
Vetoa ihmisten luontaiseen haluun auttaa toisiaan	Halu auttaa ja olla hyödyksi toisille on vahva motivaatio. Vetoa siihen.	Muistuta, miten voimme auttaa toisiamme, erityisesti riskiryhmäläisiä, helposti, esimerkiksi vain pysymällä kotonaamme.