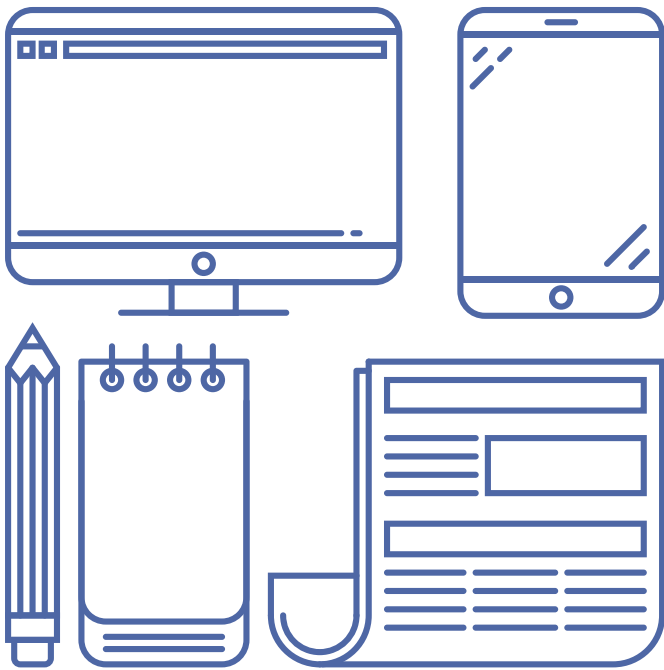


# HARKITTUA SINNIKKYYTTÄ

## Ulkoasiainhallinnon viestinnän linjaukset



# SAATTEEKSI



Ulkoasiainhallinnon viestintästrategian tärkein tavoite on UH:n viestintävalmiuden nostaminen. Kolme keskeisintä hanketta tässä ovat viestintää koskevan ajattelutavan muuttaminen, viestintä — ja vaikuttamiskeinoja modernisoivan laajamittaisen koulutuksen järjestäminen ja uusien, helppokäyttöisten tiedon esitys- ja jakamistapojen käyttöönotto.

Viestintävalmiuden laaja nostaminen on välttämätöntä, jotta UH sopeutuu digitaalisen tiedon käyttö- ja jakamistapojen aiheuttamaan muutokseen. Tässä tärkeä muutos on viestintämaailman logiikan siirtyminen verkostologiikkaan perustuvaksi, prosessimaiseksi keskusteluksi entisen hierarkkisen mediarakenteen sijasta.

Oleennaista on myös kehittää tapaa, jolla UH kertoo Suomen tavoitteistaan sekä omasta työstään Suomen ja suomalaisten hyväksi. Strategiaan olennaisesti liittyvä ajatus avainviestien laadintaa ja esiintymistä koskevasta koulutuksesta auttaa UH:n työntekijöitä myös tehostamaan omaa erikoisaluettaan koskevaa työtä.

Tavoite on sisällyttää nämä viestintätaidot pitkän aikavälin kuluessa jokaisen UH:n työntekijän perusosaamiseen ja tarjota heille viestintätyössä tarvittavia moderneja työvälineitä. Näin saadaan ulkoasiainhallinnossa oleva laaja osaaminen nykyistä paremmin mukaan UH:n kannalta tärkeitä teemoja koskevaan keskusteluun. Viestintäosasto (VIE) keskittää työtään tästä eteenpäin strategiassa linjattujen toimintatapamuutosten ja linjauksen toteuttamiseen yhteistyössä osastojen, palveluiden, edustustojen ja ministeriön johdon kanssa.

# 1. VIESTINNÄN LÄHTÖKOHDAT



UH:n maine syntyy siitä, mitä se tekee. Maine on tekojen summa. UH:n maineen perusta on asioiden tekeminen oikein. Teot ja niistä kertominen ratkaisevat, millainen suhde ulkoasiainministeriöllä on kansalaisiin ja muihin kohderyhmiin.

Menestyville organisaatioille on ominaista vahvoista sisäisistä tarinoista syntyvä identiteetti. Ulkoasiainhallinnon viestinnällinen ydin pohjautuu ajatukseen ”Työtä Suomen ja suomalaisten hyväksi”.

Työn merkityksellisyys luo imun, joka vie organisaatiota eteenpäin. Ulkoasiainministeriön kaltainen asiantuntijaorganisaatio menestyy, jos työllä on selkeä suunta ja tavoite. Yhteisen suunnan puute johtaa tehottomaan tai ristiriitaiseen viestintään, koska työ hajoaa erillisiksi viestintätoimiksi.

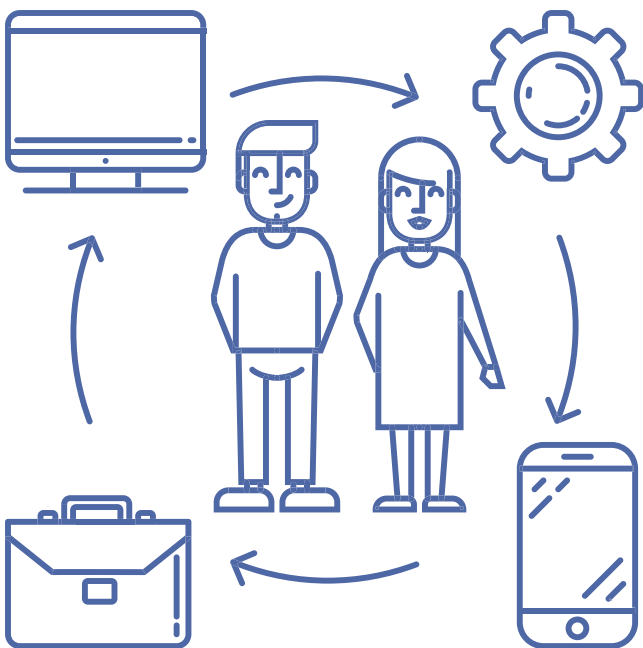
Jotta osaamme tehdä oikeita asioita, meidän on katsottava myös, mitä organisaation ulkopuolella tapahtuu. Tämä vaatii meiltä halua myös kyseenalaistaa toimintatapojamme. Nykäyksittäin tapahtuvien suurien uudistushankkeiden sijasta meidän pitää viestijöinä jatkuvasti kysyä, teemmekö oikeita asioita ja miten teemme oikeat asiat vielä hieman paremmin? Tämä ei tarkoita samaa kuin loputon suunnittelu.

Viestinnän tulee tietää johdon päämääristä ja ministeriön keskeisistä hankkeista mahdollisimman aikaisin — ennakoiti lisää viestinnän vaikuttavuutta. Yhteistyön on toimittava ministeriön poliittisen ja virkamiesjohdon sekä osastojen johdon kanssa. Ei ole olemassa ”viestintäosaston viestintää”, vaan teemme ulkoasiainhallinnon viestintää.

Ulkoasiainhallinnon viestinnän perustyyli on harkittu ja aktiivinen sinnikkyys. Sisältötyön päälinjausten on oltava helposti löydettävissä ulkoasiainministeriön kanavilta, ja näitä päälinjauksia toistetaan väsymättä. Sosiaalisessa mediassa käytävän keskustelun on tuettava näitä linjauksia.

Demokraattisessa yhteiskunnassa tiedon tarvitsijan pitää saada tarvitsemansa tieto niin läheltä varsinaista päätöksentekoa kuin on tarkoituksenmukaista. Tästä syystä ulkoasiainministeriö on hajauttanut viestintävastuuta, eikä sillä ole nimettyä spokesperson -henkilöä.

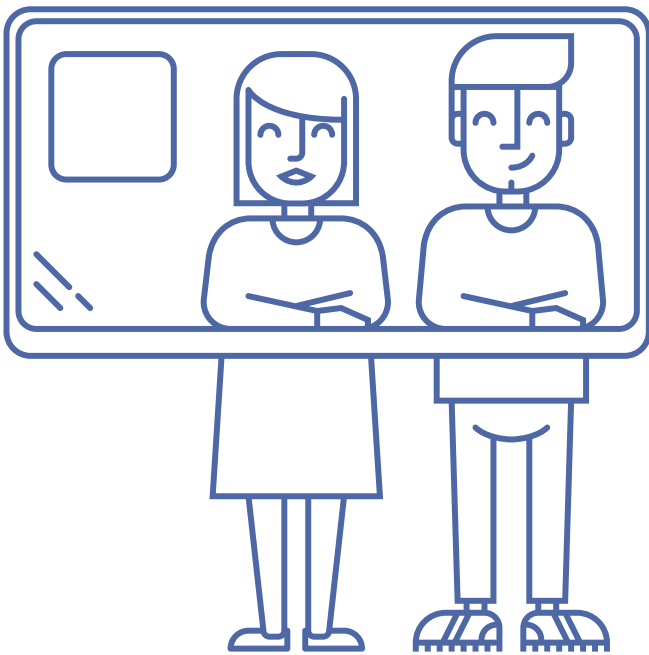
## 2. KRIISIVIESTINTÄ JA SISÄINEN VIESTINTÄ



Luotettava, oikea-aikainen ja empaattinen kriisiviestintä kertoo kansalaisille, että heidän asiaansa hoidetaan. Sisäinen ja ulkoinen viestintä ovat keskeinen osa kriisitilanteiden hallintaa. Pohja hyvälle käytännölle luodaan normaalioloissa. Tehostettua viestintää vaativissa tilanteissa on kyettävä käyttämään eri viestintätapoja nopeasti ja joustavasti.

Sisäisen viestinnän tehtävä on selkeyttää toiminnan tavoitteet laajasti työntekijöille ja saattaa tavoitteiden saavuttamisen kannalta oleellinen tieto helposti saataville sekä palvella käytännön työn sujuvuutta. Tehokas sisäinen viestintä antaa mahdollisuuden rikkoa organisatorisia siiloja ja luoda työtä tukeva tiedonvaihdon kulttuuri. Keskeistä sisäisen viestinnän onnistumisessa on, että tarjolla olevaan tietoon tartutaan. Sisäisen viestinnän merkitys korostuu aikana, jolloin organisaatio on voimakkaassa muutosvaiheessa.

### 3. MAAKUVA JA INFORMAATIOVAIKUTTAMINEN



Suomen yleinen maakuva on monilla mittareilla mitattuna hyvä. Maakuvatyön tavoite on vahvistaa Suomen kansainvälistä tunnettuutta pohjoismaisena, demokraattisena sekä EU-maiden yhteisille arvoille perustuvana yhteiskuntana. Maakuvatyö edesauttaa myönteisten valintojen kohdistumista.

Suomeen niin yksilö-, yritys- kuin valtiotoimijoiden tasolla. Taloudellisia ulkosuhteita edistetään laaja-alaisesti tuomalla esiin ulkoasiainministeriön palveluita yrityksille ja Team Finland -tavoitteiden hyväksi tehtävän työn kautta.

Maakuvaa ja nopeiden tilanteiden aikana syntyvää maineriskiä ei pidä sekoittaa toisiinsa. Maakuva kasvaa pitkän aikavälin kuluessa. Maakuva on kiteytetysti Suomen tarina. Maineriskeihin vaikutetaan suunnitelmallisen ajankohtaisviestinnän kautta.

Suomen asemaa vahvistetaan sillä, että Suomi toimii ulko- ja turvallisuuspolitiikan kentällä linjakkaasti ja viestii tästä työstä linjakkaasti. Suomen asemaa saatetaan pyrkiä kyseenalaistamaan niin kutsutun hybridi- ja informaatiovaikuttamisen keinoin. Tämä lisää tarvetta Suomen ulkopoliittisten kantojen ja Suomen tarinan esittämiselle Suomen rajojen sisä- ja ulkopuolella. Parhaat keinot vastata informaatiovaikuttamiseen ovat viranomaisten yhteistyö, kansalaisten hyvä yleissivistys ja medialukutaito sekä hyvään journalistiseen tapaan sitoutunut media. Harhaanjohtavien viestien tarkoitushakuisen levittämiseen on reagoitava nopeasti.

## 4. VIESTINNÄN PÄÄTOIMINTATAVAT

Valtionhallinnon viestinnän periaatteet pohjautuvat sananvapauteen, osallistumis- ja vaikuttamisoikeuksiin, oikeusturvaan, oman kielen ja kulttuurin oikeuteen sekä opetusta ja sivistystä koskeviin perusoikeuksiin. Keskeinen perusoikeus on oikeus saada tietoja viranomaisten julkisista päätöksistä ja niiden valmistelusta.

Yhteiskuntien digitalisoituminen on vasta alussa. Nopeutuva viestintärytmi ja ulkoasiainhallinnon työhön kiinteänä osana kuuluva luottamuksellisuus ovat hankala yhdistelmä. Kontrollin ja viestintävapauden välinen tasapaino vaatii jatkuvaa arviointia. Tärkeintä on ymmärtää, mihin UH pyrkii. Jos arvot ja niitä tukeva identiteetti ohjaavat tekoja, moniäänisyys ei ole ongelma. Moniäänisyydestä huolimatta UH haluaa olla viestinnässään selkeä ja luotettava viranomaisviestijä. Viestinnässä on annettava tilaa myös UH:n omista linjauksista poikkeaville näkemyksille.

Ei riitä, että tieto laitetaan saataville. Se on saatettava osaksi ulkoasiainhallinnon kannalta olennaisia keskusteluja. Sosiaalisen median kehittymisen myötä keskustelut ovat ulkoasiainministeriön toimialalla usein globaaleja. UH:lla pitää olla kykyä osallistua keskusteluihin käytännössä missä tahansa maailmassa, jos se koskee Suomen etuja. Niin kutsutun nopean viestinnän merkitys kasvaa myös kansalaisviestinnässä.

Tapa, jolla teoista kerrotaan, antaa ulkoasiainhallinnolle sen äänensävyn. Se, että UH:n työntekijät kertovat itse aidoista teoista ja työstä, on maksettua mainontaa tehokkaampaa. Asiantuntijoiden on kyettävä jakamaan tietoa tehokkaasti, vaikuttamaan verkostoissa ja esiintymään julkisuudessa. Sisällöt luodaan kiinteässä yhteistyössä osastojen, palveluiden, edustustojen ja kanslioiden kanssa.

Ulkoasiainhallinto varmistaa viestintäosaamisensa kouluttamalla henkilöstöään sekä tekemällä tiivistä yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa. Ulkopuolisia viestintäpalveluita käytetään, kun vaaditaan harvemmin tarvittavaa erityisosaamista tai kun organisaation omat viestintäresurssit eivät riitä.

Poliittinen viestintä ja viranomaisviestintä muodostavat kokonaisuuden, jossa molemmilla on oma perusteltu roolinsa. Poliittinen viestintä vahvistaa demokraattisen mielipiteenmuodostuksen kannalta välttämätöntä kansalaiskeskustelua. Viranomaisviestintä puolestaan turvaa kansalaisten ja muiden sidosryhmien oikeuden saada tietoa valmisteltavista asioista sekä tehdyistä päätöksistä.

Ministerin avustajat ja ministeriön viestintä hoitavat ministerin mediasuhteita ja muuta viestintää yhdessä. Tärkeä osa ministeriön viestien merkityksestä välittyvät ministerien tapaamisten, vierailujen, puheiden ja artikkelien kautta, joita hyödynnetään viestinnässä. Ministeriön viestinnän tehtäviä ovat myös ministerin ja hänen esikuntansa avustaminen viestinnän suunnittelussa ja toteutuksessa. Ministerien puoluepoliittiset kannanotot, lausunnot ja puheet eivät kuulu ministeriön viestinnän vastuulle. Myös vaaleihin liittyvä viestintä on selkeästi puoluepoliittista.

## 5. VIESTINTÄÄ OHJAAVAT ARVOT

Toimiva viestintä on olennainen osa hyvää hallintoa. Valtionhallinnon viestintäsuosituksessa mainitaan viestintää ohjaavina arvoina avoimuus, luotettavuus, tasapuolisuus, ymmärrettävyys, vuorovaikutteisuus ja palveluhenkisyys.

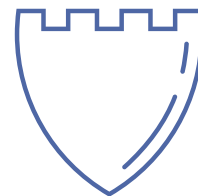
Ulkoasiainhallinnon yleiset työtä ohjaavat arvot ovat yhteistyö, luovuus ja tuloksellisuus.

### AVOIMUUS



Avoimuus tarkoittaa muun muassa sitä, että kansalaisella on oikeus saada tietoja viranomaisten julkisista päätöksistä ja niiden valmistelusta. UH kertoo toiminnastaan oma-aloitteisesti.

### LUOTETTAVUUS



Luotettavuuden edellytyksenä on annettujen tietojen oikeellisuus, selkeys ja riittävyys, sekä se, että tietoja antaa toimivaltainen viranomainen.

### TASAPUOLISUUS



Tasapuolisuus on olennaista, jotta kansalaiset, yhteisöt ja yritykset saavat riittävän kuvan oman päätöksentekonsa pohjaksi. Kriittinen keskustelu on kestettävä, ja siihen on vastattava.

### VUOROVAIKUTTEISUUS



Vuorovaikutteisuus perustuu kaksisuuntaisuuteen ja palveluhenkisyyteen. Tavoite on luoda keskustelua ja toimintaa, ei vain lausua.

## YHTEISTYÖ



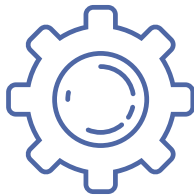
Yhteistyö ilmenee viestintätyössä esimerkiksi tiiviinä yhteistyönä osastojen ja palveluiden kanssa. Viestintäosasto tukee muuta ulkoasiainhallintoa luomalla käytännöllisiä tapoja viestiä ja auttamalla viestinnän terävöittämisessä. Yhteistyö kumppaneiden ja sidosryhmien kanssa vahvistaa viestiämme, lisää sen tavoitettavuutta ja tuo ulko- ja turvallisuuspoliittiseen keskusteluun uusia yleisöjä.

## LUOVUUS



Luovuus arvona antaa mahdollisuuden kokeilla uutta. Luovuus arvona sallii sen, että hanke voi myös epäonnistua. Viestintäosaston tehtävä on luoda uusia työvälineitä ja tapoja, joilla ulkoasiainhallinnon viestintä tehostuu.

## TULOSELLISUUS



Viestintätyön tuloksellisuutta voidaan mitata muun muassa ulkoasiainministeriön julkisen kuvan kehittämisellä ja näkyvyyden lisääntymisellä. Tuloksellisuutta tarkastellaan myös sen kautta, kuinka hyvin ulkoasiainhallinnon toiminta- ja taloussuunnitelmaan (ja viestintäsuunnitelmaan) kirjatut tavoitteet on saavutettu. Suomen maakuva seurataan erityisesti pidemmän aikavälin kansainvälisillä selvityksillä ja vertailuilla sekä edustustojen itse tuottamalla Suomi ulkomaisessa mediassa -raportilla.



# LIITTEET

Ulkoasiainhallinnon strategiset painopisteet

Ulkoasiainhallinnon toiminta- ja taloussuunnitelma 2016–2019

Futures for Diplomacy: Integrative Diplomacy for the 21st Century

Diplomacy in the Digital Age

Viestintäosaston työjärjestys

VIEn palvelulupaus ulkoasiainministeriön osastoille

VIEn palvelulupaus ulkoasiainhallinnon edustustoille

Maakuvatyön käsikirja

Finland Promotion Board teemakalenteri

Valtionhallinnon viestintäsuositus

Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta

Kielilaki

Hallintolaki

ULKOASIAINMINISTERIÖ

Merikasarmi  
Laivastokatu 22 A  
PL 176, 00161 Helsinki  
Puhelin 09 160 05  
Faksi 09 629 840  
[www.formin.fi](http://www.formin.fi)