

# **VAATIVIEN OPERATIIVISTEN TILANTEIDEN VIESTINTÄ OULUN POLIISILAITOKSESSA**

Eeva Törmänen

11/2018

## Tiivistelmä

Tekijä	Tutkinto	
Eeva Törmänen	Poliisi (AMK) -muuntokoulutus	
Julkaisun nimi	Julkisuusaste	
Vaativien operatiivisten tilanteiden viestintä Oulun poliisilaitoksessa	Julkinen	
Ohjaaja	Opinnäytetyön muoto	
Heikki Asunta Petri Savela	Toiminnallinen opinnäytetyö	
Tiivistelmä		
<p>Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen kehittämistyö, jossa kehittämisen kohteena on ollut viestinnän valmius Oulun poliisilaitoksessa. Tämän työn tarkoituksena on ollut tehdä tehtäväkortisto avuksi vaativien operatiivisten tilanteiden viestintään. Tässä opinnäytteessä keskitytään vain poliisin ulkoiseen viestintään liittyviin asioihin.</p> <p>Vaativien tilanteiden viestinnän tehtäväkortisto toteutetaan Microsoft Sharepoint ryhmätyötilassa. Kortiston 12 tehtäväkortissa on käyty läpi Oulun poliisilaitoksen viestinnän valmiusryhmän ja Oulun johtokeskuksen yhteistyötä valmiusryhmän hälyttämisen, johtokeskusorganisaatioon liittymisen sekä tilanneorganisaatiossa toimimisen osalta. Tehtäväkorttien tarkoitus on olla apuna vaativien tilanteiden viestinnässä, joten kortteihin on kerätty tietoa monista lähteistä. Kortistossa tiedot löytyvät helposti yhdestä paikasta, ja kortiston tietoja on mahdollista muokata ja tehdä lisää. Tehtäväkortisto sisältää salaiseksi luokiteltua tietoa, joten sen käyttö on rajattu vain tietyille käyttäjäryhmälle.</p> <p>Tehtäväkortiston lisäksi opinnäytteeseen liittyy tämä kehittämisraportti. Raportissa käydään läpi opinnäytteen tekemiseen liittyvää teoriaa, viestintään liittyvää lainsäädäntöä, viestinnälle asetettuja vaatimuksia sekä Oulun poliisilaitoksen viestinnän valmiusryhmän toimintaa ja sen periaatteita. Lisäksi raportissa kuvataan tehtäväkortiston sisältö pääpiirteittäin.</p> <p>Viestintä on tiivis osa nykypäivän poliisitoimintaa. Siksi on tärkeää, että vaativien operatiivisten tilanteiden viestinnän tärkeys ymmärretään ja viestintään valmistaudutaan. Ennakoimalla ja etukäteen varautumalla on helpompi lähteä hoitamaan viestintätehtävää tilanteessa, jossa suuren yleisön mielenkiinto ja median valokeila kohdistuvat nimenomaan poliisin toimintaan.</p>		
Sivumäärä	Tarkastuskuukausi ja vuosi	Opinnäytetyökoodi (OPS)
33	marraskuu 2018	mAmk2018ONT
Avainsanat		
kriisiviestintä, operatiivinen suunnittelu, Oulun poliisilaitos, ulkoinen tiedotus, viestintä		

# SISÄLLYS

<b>1</b>	<b>JOHDANTO.....</b>	<b>3</b>
1.1	Oma viestintätausta .....	4
<b>2</b>	<b>OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET .....</b>	<b>4</b>
2.1	Viestintä on osa johtamista .....	4
2.2	Resilienssi, ennakointi ja tietojohdoinen poliisitoiminta .....	6
2.3	Tehtäväkortiston tarkoitus.....	6
2.4	Viestinnän valtakunnallinen valmiusryhmä.....	7
2.5	Keskeiset toimijat ja lähteet .....	7
<b>3</b>	<b>AIHEEN VALINTA JA RAJAAMINEN.....</b>	<b>8</b>
3.1	Ulkoista viestintää.....	8
3.2	Oulun johtokeskus.....	9
3.3	Eteläinen johtokeskus.....	9
3.4	Kohderyhmä.....	10
3.5	Ratkaisukeskeisyys.....	10
3.6	Tiedonhankinta.....	11
<b>4</b>	<b>TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....</b>	<b>12</b>
4.1	Viestinnän takana ovat lait .....	14
4.2	Tärkeitä vaatimuksia .....	14
4.3	Viestintähenkilön tehtävät.....	15
4.4	Viestintä on haasteellista ja muuttuvaa .....	15
4.5	Tärkein on turvallisuudentunne.....	15
4.6	Toimittajien terveiset.....	17
4.7	Mediatutkijan huomioita .....	17
4.8	Muuttunut maailma .....	17
4.9	Medianarratiivi eli tarina.....	18
<b>5</b>	<b>SOSIAALISEN MEDIAN ROOLI JA MERKITYS.....</b>	<b>18</b>
5.1	Oulun poliisi sosiaalisessa mediassa .....	19
5.1.1	Twitter.....	19
5.1.2	Facebook.....	20
5.1.3	Instagram.....	20
<b>6</b>	<b>OULUN VIESTINNÄN VALMIUSRYHMÄ ELI OVVR.....</b>	<b>21</b>
6.1	Viestinnän tekijöitä ja asiantuntijoita mediassa .....	21
6.2	Ryhmän koulutus .....	21
6.3	Tutkinnanjohtajan apuna .....	22
6.4	SWOT – analyysi .....	22
6.4.1	Ryhmän vahvuudet .....	22
6.4.2	Produktin vahvuudet .....	23
6.4.3	Ryhmän heikkoudet .....	23
6.4.4	Produktin heikkoudet.....	24
6.4.5	Ryhmän toimintaan kohdistuvat uhkat .....	24
6.4.6	Produktiin kohdistuvat uhkat .....	25
6.4.7	Ryhmän mahdollisuudet .....	25
6.4.8	Produktin mahdollisuudet .....	25

<b>7</b>	<b>PRODUKTIN KUVAUS</b> .....	<b>26</b>
7.1	Kortiston etusivu .....	26
7.2	Kortti 1. Hälyttäminen.....	27
7.3	Kortti 2. OVVR:n liittyminen osaksi johtokeskustoimintaa .....	27
7.4	Kortti 3. Toiminta johtokeskuksessa .....	27
7.5	Kortti 4. Viestintäpäiväkirja .....	27
7.6	Kortti 5. Twiittimallit .....	27
7.7	Kortti 6. Tiedotustilaisuus .....	28
7.8	Kortti 7. Mediapuhelin .....	28
7.9	Kortti 8. Mediaseuranta.....	28
7.10	Kortti 9. Poliisiasemien esimiesten yhteystiedot.....	28
7.11	Kortti 10. Sidosryhmäkumppaneiden yhteystiedot .....	28
7.12	Kortti 11. Käännösapu.....	28
7.13	Kortti 12. Tiedotejakelu .....	29
<b>8</b>	<b>TYÖN ARVIOINTI</b> .....	<b>29</b>
<b>9</b>	<b>POHDINTA</b> .....	<b>30</b>
9.1	Prosessi.....	30
9.2	Ratkaisukeskeisyydestä.....	31
9.3	Ammatillinen kasvu ja kehittyminen .....	31
	<b>LÄHTEET</b> .....	<b>33</b>

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aihe liittyy vaativien poliisitoiminnallisten tilanteiden viranomaisviestintään. Työ on toiminnallinen ja sen produkti on vaativien viestintätilanteiden sähköiset tehtäväkortit. Kortit on tehty Oulun poliisilaitoksen erityispiirteet huomioon ottaen, ja ne on tarkoitettu Oulun johtokeskuksen ja Oulun viestinnän valmiusryhmän käyttöön. Kortit toteutetaan Microsoft Sharepoint ryhmätyötilassa, josta ne ovat helposti löydettävissä ja niiden käyttöoikeus on helppo rajata vain tietyille käyttäjäryhmälle.

Yleisellä tasolla poliisin tiedottamisen tavoitteena on tehdä poliisin työtä näkyvämmäksi, sekä lisätä turvallisuudentunnetta. Tiedottamisen tarkoituksena on myös rikosten ennalta estäminen ja rikosten selvittäminen. Onnistuneella viestinnällä luodaan hyvää mainetta ja ollaan vuorovaikutuksessa kansalaisten kanssa. (Poliisihallitus 2015.) Oulun poliisilaitoksen viestinnän teemana vuonna 2018 on varmistaa, että poliisilaitoksella on toimiva viestintäorganisaatio, joka kykenee reagoimaan nopeasti viestinnällisiin tarpeisiin. (Oulun poliisilaitos 2017b.)

Nykyaikainen viestintäympäristö asettaa täysin uusia vaatimuksia viranomaisviestinnälle. Media etsii tiedon jostain muualta, jos asiasta parhaiten tietävä viranomainen ei sitä kerro. Sosiaalisessa mediassa menestyy se, jolla on valmiudet ja vahvuudet toimia. (Piha 2015, 41.) Poliisin operatiivisten tilanteiden viestinnässä punnitaan koko ajan hyötyjä ja haittoja, sillä tarkoitus on luoda turvallisuudentunnetta, eikä kenenkään turvallisuus saa viestinnän takia vaarantua. Poliisin viestinnässä on huomioitava myös esitutkinnan asettamat vaatimukset, eli viestinnällä ei myöskään saa vaikeuttaa tutkintaa.

Vaativien operatiivisten tilanteiden viestinnästä voidaan puhua myös termeillä kriisiviestintä, tehostettu viestintä tai operatiivinen viestintä. Käsitteet saattavat ulkopuolisen korviin kuulostaa sekavilta, mutta tässä työssä olen nimennyt viestinnän valmiusryhmän tekevän nimenomaan vaativien operatiivisten tilanteiden viestintää. Mediatutkija Lilly Korpiola (2011) puhuu kriisiviestinnästä, kuten myös Ruotsissa viranomaiset käyttävät kansalaistiedottamisessa yhteistä krisinformation.se - verkkosivustoa. (Swedish Civil Contingencies Agency 2018.)

## **1.1 Oma viestintätausta**

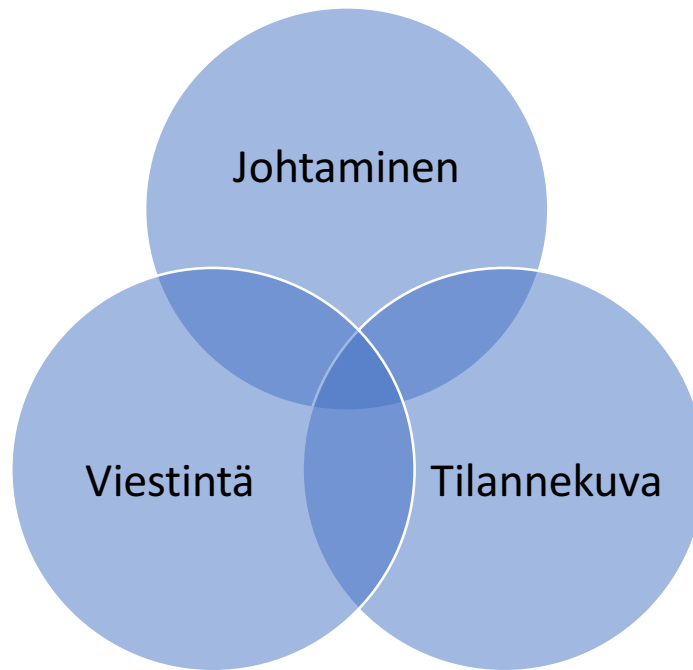
Olen suorittanut poliisin alipäällystötutkinnon vuonna 2004. Tuolloin opintoihin sisältyi jonkin verran viestintää. Siitä innostuneena hakeuduin Markkinointi-Instituuttiin opiskelemaan Tiedottamisen perustutkintoa, josta sain todistuksen vuonna 2008. Tämän jälkeen olen toiminut Oulun poliisilaitoksen viestintäryhmän jäsenenä ja ollut viestintäasiantuntijan sijaisena ulkoiseen viestintään liittyvissä asioissa. Vuonna 2012 minut valittiin poliisin valtakunnalliseen viestinnän valmiusryhmään (VVR). Suoritin ryhmän koulutukset ja osallistuin harjoituksiin. Viestintä ja tiedottaminen ovat siis olleet osa työtäni jo monen vuoden ajan, ja varsinkin poliisin operatiivisten tilanteiden viestintä kiinnostaa minua. Haluan olla mukana kehittämässä vaativien poliisitoiminnallisten tilanteiden viestintää entistä paremmaksi.

## **2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET**

Poliisihallituksen määräyksen mukaisesti poliisin viestinnän perusvalmius täytyy löytyä poliisiyksiköistä ja nimenomaan poliisiyksiköiden tehostetun viestinnän ryhmistä (Poliisihallitus 2014). Edellä mainittuun määräykseen perustuen Oulun poliisilaitoksella on toiminut viestinnän valmiusryhmä, jota käytetään ennalta arvaamattomissa vaativissa tilanteissa johtokeskuksen lisäresurssina. Ryhmää voidaan käyttää myös ennakkoon tiedossa olevien suurten tapahtumien viestintään johtokeskuksen/yleisjohdon esikunnan apuna sekä isommissa ja vaativissa tutkintatehtävissä tutkinnanjohtajan apuna viestinnässä. (Oulun poliisilaitos 2017.)

### **2.1 Viestintä on osa johtamista**

Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa -ohjeen lähtökohta on, että normaaliolosuhteissa luodaan pohja niille viestinnän toimintatavoille ja käytänteille, mitä noudatetaan häiriö- ja poikkeusolojen aikana. Johtaminen, tilannekuvatoiminta ja viestintä muodostavat tiiviin kokonaisuuden, eikä niitä pidä erottaa toistaan. (Valtioneuvosto 2013, 14.)



Kuvio 1. Johtamisen, tilannekuvatoiminnan ja viestinnän yhteys (Valtioneuvoston kanslia 2013, 14).

*Poliisin tehostettu viestintä on viestinnällisten ratkaisujen tekemistä tilanteissa, joissa jokin ennakoimaton, usein yhtäkkinen tapahtuma synnyttää poliisin toimintaympäristössä tai työyhteisön sisällä voimakkaan tiedontarpeen. (Poliisihallitus 2017.)* Viestintä ja sen tarpeellisuuden huomioiminen kuuluvat tilanteessa johtovastuussa olevalle. Vaativassa operatiivisessa tilanteessa viestintä liittyy osaksi perustettua tilanneorganisaatiota. (Poliisihallitus 2017.) Opinnäytetyöni produktissa käyn läpi, miten viestintä liittyy osaksi Oulun johtokeskuksen toimintaa ja mitä asioita siinä tulisi ottaa huomioon.

Häiriö- ja poikkeusoloissa toimivaltaisella viranomaisella on keskeinen rooli kaikilla hallinnonaloilla (Valtioneuvosto 2013), joten lähtökohtaisesti poliisi vastaa operatiivisen tilanteen viestinnästä. Poliisin on reagoitava heti, jos voidaan päätellä, että tilanne on muuttumassa vaativaksi tai jos on odotettavissa, että jokin tilanne saa erityistä huomiota. Tiedonsaannin tarve on voimakkaampi silloin, kun ihmisten turvallisuudentunne on uhattuna. (Poliisihallitus 2017.) Mitä vakavammasta tapahtumasta on kyse, sitä tärkeämpää viestinnän nopeus on (Valtioneuvoston kanslia 2013, 12 - 15).

## **2.2 Resilienssi, ennakointi ja tietojohdoinen poliisitoiminta**

Resilienssillä tarkoitetaan selviytymis- ja sopeutumiskykyä. Sitä edellytetään koko yhteiskunnalta, mutta varsinkin organisaatioilta ja yksilöiltä, jotka työssään kohtaavat kriisejä. Resilienssivalmiuksiin kuuluvat riskeihin varautuminen, omatoiminen organisointi sekä kyky oppia ja sopeutua. (Valtioneuvoston kanslia 2018.)

Tulevaisuuteen varautuminen on entistä vaikeampaa. Ennakoinnissa hahmotetaan ympäristön todennäköisiä uhkia, sekä varaudutaan ja vaikutetaan niihin. Ennakoinnilla on mahdollista vastata ongelmiin aikaisemmin ja nopeammin. Jatkuvan analyysin, tutkimusten ja selvitysten avulla haetaan tietoa ennakkoinnin tueksi. (Sisäministeriö 2017, 29 ja 35.)

Ennalta arvaamattomat tilanteet kuuluvat poliisin normaaliin työnkuvaan. Jussi Hakaniemi on pro gradu – tutkielmassaan kirjoittanut, että tietojohdoinen poliisitoiminta tähtää ennalta estävyyteen ja tulevaisuuden sekä tulevien tapahtumien ja ilmiöiden ennakointiin (Hakaniemi 2012, 46.) Tietojohdoisuutta voidaan käyttää hyväksi myös vaativien tilanteiden viestintään varautumisessa organisaation toiminnan ja järjestämisen näkökulmasta. Tiedon etsintä ja välittäminen kuuluvat selkeänä osana niin tietojohdoiseen poliisitoimintaan kuin viestintäänkin. Ongelmaa ei voi ratkaista tai toimintaa kehittää, jos ei ymmärrä sen taustalla vaikuttavia syitä ja tekijöitä (Hakaniemi 2012, 37).

## **2.3 Tehtäväkortiston tarkoitus**

Varsinkin ennalta arvaamattomat tilanteet ovat hektisiä ja nopeaa reagointia vaativia. Opinnäytetyöni raporttiosuudessa käyn läpi viestinnän perusteita ja lainalaisuuksia, poliisin viestintään liittyviä erityisvaatimuksia, sekä kerron hieman viestinnän valmiusryhmän toiminnasta. Toiminnan syvällisempi tarkastelu sisältää salassa pidettävää tietoa, joten tarkempi ohjeistus ja käytännön toiminta on sisällytetty tehtäväkortteihin. Työni produkti ei siis ole kaikkien luettavissa.

Tuotoksen eli produktin tavoitteena on laatia tehostetun viestinnän tehtäväkortit, jotka kiire- ja painetilanteessa auttavat muistamaan ja hahmottamaan, mitä viestinnällisiä asioita tulisi muistaa ja ottaa huomioon. Näitä tilanteita tulee harvoin, joten on helpompi toimia, kun tehtävät ja esimerkiksi yhteystiedot ovat selkeästi kirjattu muistiin ja ne ovat löydettävissä yhdestä paikasta.



Selkeät tiedot esimerkiksi tiedotustilaisuuden järjestämisestä auttavat tilanteen sujuvassa hoitamisessa, sillä nykyvaatimusten mukaisesti tiedotustilaisuus pitäisi järjestää kolme tunnin sisällä tapahtuneesta kriisistä.

Tietoa tehtävistä ja huomioitavista asioista löytyy monesta lähteestä, mutta missään niitä ei ole koottu tällä tavalla yhteen. Työni tarkoitus on etsiä ja koota tietoa, sekä tehdä tuotos huomioiden nimenomaan Oulun poliisilaitoksen tarpeet ja resurssit.

#### **2.4 Viestinnän valtakunnallinen valmiusryhmä**

Suomen poliisilla on olemassa valtakunnallinen viestinnän valmiusryhmä, josta käytetään lyhennettä VVR. Ryhmä on perustettu vuonna 2012 ja sen tehtävänä on varautua viestinnällisesti erittäin vaativiin tilanteisiin. Tällaisia voisivat olla esimerkiksi tasavallan korkeimpaan johtoon kohdistuva terroriteko, tai muu poliisin toimivaltaan kuuluva tehtävä, joka vaatii tehostettua viestintää useiden päivien, tai jopa viikkojen ajan. (Korhonen 2018.)

*Ryhmän koulutuksessa on otettu huomioon kaikki mahdolliset viestinnän tehtävät, joita ryhmälle voisi tulla. Koska kokonaisuus on varsin suuri ja vaativa, päädyimme ratkaisuun, että ryhmän toiminta perustuu niin sanotulle roolijaolle. Jokaiseen erikseen mietittyyn tehtävään on koulutettu viestinnän ammattilainen. (Korhonen 2018.)*

Ryhmän kouluttamisen tavoitteena on ollut samalla tukea paikallisia viestinnän valmiusryhmiä, joita on tällä hetkellä lähes jokaisessa poliisiyksikössä. Verrattuna VVR:ään, paikallisten viestintäryhmien jäsenet kuitenkin toimivat enemmän viestinnän moniosaajina. (Korhonen 2018.) Valtakunnallisen valmiusryhmän toimintamallit ja ohjeet ovat olleet yksi tärkeä taustatuki tämän työn tekemisessä. (Viestinnän valtakunnallinen valmiusryhmä 2015.)

#### **2.5 Keskeiset toimijat ja lähteet**

Opinnäytetyössäni keskeisinä toimijoina ovat itseni lisäksi olleet Oulun poliisilaitoksen viestinnän valmiusryhmän jäsenet sekä Oulun johtokeskuksen yleisjohtajat ja päivystäjät. Johtokeskus on poliisin viestikeskus, joten sieltä täytyy löytyä osaamista, ymmärrystä ja valmiutta käynnistää vaativien tilanteiden viestintä.

Opinnäytetyöni raporttiosuudessa sekä produktissa olen pääasiallisina lähteinä käyttänyt kirjallisuutta, ohjeita ja määräyksiä, sekä viestinnän valtakunnallisen valmiusryhmän materiaaleja. VVR:n toiminnasta olen saanut tietoja myös ylikomisario Tuomo Korhoselta.

Opinnäytetyön sisällöstä olen keskustellut Oulun poliisilaitoksen viestintäasiantuntija Sari Karhun kanssa. Merkittävä rooli oman opinnäytetyöni ideoinnin kannalta on ollut Eteläisen johtokeskuksen viestintäsuunnittelija Juuso Metsälän Metropolia Ammattikorkeakoululle tekemä opinnäytetyö. Metsälän liiketalouden YAMK -opintoihin liittyvä opinnäytetyö on hyväksytty lokakuussa 2018 ja sen aiheena on Helsingin poliisin operatiivisten tilanteiden viestinnän kehittäminen. Eteläisen johtokeskuksen toimintaan liittyen olen saanut tietoja myös ylikomisario Jussi Huhtelalta.

Oulun johtokeskuksen osalta tiedot pohjautuvat omiin havaintoihini, joita keräsin ollessani töissä Oulun johtokeskuksessa kesällä 2018. Oulun Johtokeskuksen osalta tietoja olen kerännyt myös haastatteleamalla yleisjohtajana toimivaa komisario Petri Savelaa. Savela on toiminut myös työni toisena ohjaajana.

### **3 AIHEEN VALINTA JA RAJAAMINEN**

Motivaatio on suurin valintakriteeri opinnäytetyön aihetta mietittäessä. Kun aihe on kiinnostava, siihen haluaa perehtyä ja asioihin jaksaa paneutua tarpeeksi. Oman ammattitaidon ja osaamisen kehittäminen, sekä aiheen hyödyllisyys ovat myös tärkeitä huomioon otettavia seikkoja. (Vilka & Airaksinen 2003, 23.) Kuten jo aikaisemmin kerroin, valitsin työni aiheeksi viestinnän sen takia, että se kiinnostaa itseäni, ja lisäksi halusin saada aikaan hyödyllisen produktin.

#### **3.1 Ulkoista viestintää**

Työssäni keskityn nimenomaan ulkoiseen viestintään. Sisäisen viestinnän tärkeys on syytä ymmärtää, mutta tässä työssä en huomioi sitä, koska haluan keskittyä ulkoisen viestinnän kehittämiseen. Ulkoisella viestinnällä voimme vaikuttaa merkittävästi, millainen kuva ihmisille muodostuu poliisista ja poliisin toiminnasta.

Halusin myös työni rajauksessa huomioida Oulun johtokeskuksen erityispiirteet. Suomessa on vain kaksi poliisin johtokeskusta, ne sijaitsevat Helsingissä ja Oulussa. Opinnäytetyöni viestinnän valmiusryhmän osalta koskee vain Oulun poliisilaitosta, sillä Lapin poliisilaitos hoitaa vaativien tilanteiden viestinnän itse.

### **3.2 Oulun johtokeskus**

Oulun johtokeskus vastaa Oulun ja Lapin poliisilaitosten alueella poliisin operatiivisesta yleisjohdosta ja poliisipartioille ympäri vuorokauden annettavista tukipalveluista. Johtokeskuksen yleisjohtaja on pidättämiseen oikeutettu virkamies eli POV. Hän tekee POV:n toimivaltaa edellyttämiä päätöksiä.

Oulun johtokeskuksen tehtävänä on toimia kentän tukena, eli olla osaltaan luomassa toimintaedellytyksiä hälytystehtäviä suorittaville poliisipartioille. Kentän tukeen kuuluvat hälytystoiminnan resurssointi, resurssitilannekuvan ylläpitäminen sekä henkilöstön hälyttäminen. Johtokeskuksen tehtäviin kuuluu myös operatiivinen viestintä. (Oulun poliisilaitos 2018a.)

### **3.3 Eteläinen johtokeskus**

Eteläisestä johtokeskuksesta käytetään puhekielessä nimitystä Helsingin johtokeskus. Sen tehtävänä on toimia kansallisissa ja kansainvälisissä poliisitoiminnallisissa asioissa, jotka saattavat vaatia välittömiä päätöksiä tai toimia. Oulun ja Lapin poliisilaitoksia lukuun ottamatta eteläisen johtokeskuksen alueeseen kuuluvat kaikki muut Suomen poliisilaitokset. (Huhtela 2018.) Eteläinen johtokeskus on sekä henkilöstö- että tehtävämääriltään suurempi kuin Oulu, joten johtokeskusten toimintaa ei kannata suoraan verrata toisiinsa.

Kentän tuen ja toimintaedellytysten luomisen suhteen Eteläisen johtokeskuksen tehtävät ovat samankaltaisia kuin Oulun johtokeskuksen tehtävät. Johtokeskuksen salitoiminta pitää sisällään esimerkiksi Helsingin poliisilaitoksen sekä muun Suomen tilannekuvan ylläpitämisen, tukitoiminnan poliisipartioille, esikuntatoiminnan ja valtiovierailuihin liittyviä asioita. (Huhtela 2018.)

Eteläisessä johtokeskuksessa työskentelee viestintäasiantuntija, sekä VOT-tiimi. VOT tarkoittaa virtuaalista operaatiotukea, jonka alle sijoittuvat nettipoliisitoiminta ja sosiaalisessa mediassa toimiminen. VOT-tiimin tehtävänä on myös mediaseurannan tekeminen sekä huhuihin ja vihapuheisiin reagoiminen yhdessä poliisilaitoksen muiden toimijoiden kanssa. Heidän tehtäviinsä kuuluu myös webcare, eli osallistuminen poliisioperaatioihin ja reaaliaikainen tiedottaminen niistä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ollessa uhattuna. Oulun johtokeskuksen on mahdollista saada viestintäapua Helsingin johtokeskuksesta. (Huhtela 2018.)

### **3.4 Kohderyhmä**

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tavoitteena on tehdä jotain, mikä on tarkoitettu jonkun käytettäväksi. Kohderyhmän rajaaminen auttaa työn hahmottamisessa, sillä on tärkeää tietää, ketä ongelma tai parannusehdotus koskee (Vilkkä & Airaksinen 2003, 38 - 39). Työni on siis kohdennettu Oulun poliisilaitoksen viestinnän valmiusryhmälle ja Oulun johtokeskuksen päivystäjille ja yleisjohtajille.

Olen itse mukana viestinnän valmiusryhmän toiminnassa, joten minun on helppo miettiä työn kohderyhmää ja sen tarpeita, ja ajatella työn tarkoitusta nimenomaan kohderyhmän kannalta.

Oulun johtokeskuksessa päivystäjät tekevät viestintätöitä muun työnsä ohessa. Toivon, että tehtäväkortistosta on hyötyä heidän jokapäiväisessä työssään ja etenkin tilanteissa, joissa tarvitaan nopeaa tiedottamista ja ketterää reagointia.

### **3.5 Ratkaisukeskeisyys**

Muunto-opintojen projektityötä tehdessä tutustuin Valtiokonttorin Ratkaistaan yhdessä – julkaisuun. Siinä kehoitetaan jakamaan projekti osiin, joihin kuuluvat valinta, toteutus ja arviointi. Julkaisussa korostetaan ratkaisukeskeistä ajattelutapaa, eli jokaisen osan kohdalla mietitään konkreettiset toimenpiteet ja asetetaan välitavoitteet. Samalla nimetään vastuuhenkilöt ja mietitään, miten työn etenemistä seurataan. (Valtiokonttori 2005.)

Tätä ajattelutapaa toteutan omassa opinnäytetyössäni. Mietin palanen palaselta, missä tilanteessa menemme nyt, mikä on tavoite ja miten siihen päästään.



Kuvio 2. Ratkaisukeskeisyyden osa-alueet (Valtiokonttori 2005).

Ratkaisukeskeisessä ajattelutavassa keskitytään käytössä olevien voimavarojen tunnistamiseen sekä hyödyntämiseen, ennakoimaan hankaluuksia ja varaudutaan niihin mahdollisimman hyvin. Esiin nousseet haasteet käännetään tavoitteiksi ja voimavarat keskitetään myönteisiin asioihin. Yksi tärkeimmistä asioista ratkaisukeskeisessä ajattelutavassa on luoda myönteistä tulevaisuudenkuvaa kehitettävästä asiasta ja keskittyä myönteisiin muutoksiin. (Valtiokonttori 2005, 2.)

### 3.6 Tiedonhankinta

Opinnäytetyötä varten olen lukenut paljon sekä viestintä- että tutkimusmenetelmäkirjallisuutta. Ensimmäisten kirjojen joukossa luin teoksen Otin kynän kynsihini, ohjeita tutkimuksen tekijöille. Kirjassa oli otsikko *Lukemisen välttämättömyys ja ilo*. Siinä kehoitettiin lukemaan paljon ja tutustumaan taustoihin mahdollisimman laajasti. Lukea ei voi liikaa, ja kaikki tieto on avuksi tilanteissa, joissa pitää osata erottaa oikea tieto väärästä. (Harisalo ym. 2003, 38.)

Lukemisen merkitys ja laajojen taustatietojen edut tulevat esille myös Juha T. Hakalan Opinnäyteopas ammattikorkeakouluille -teoksessa. Myös Hakala kehottaa tutustumaan

aihealueeseen laajasti ja ennakkoluulottomasti. Vaikka välillä tulisi tunne, että tietoa on liikaa ja sitä on vaikea hallita, lukemisen avulla asiat selkenevät. (Hakala 2004, 62.)

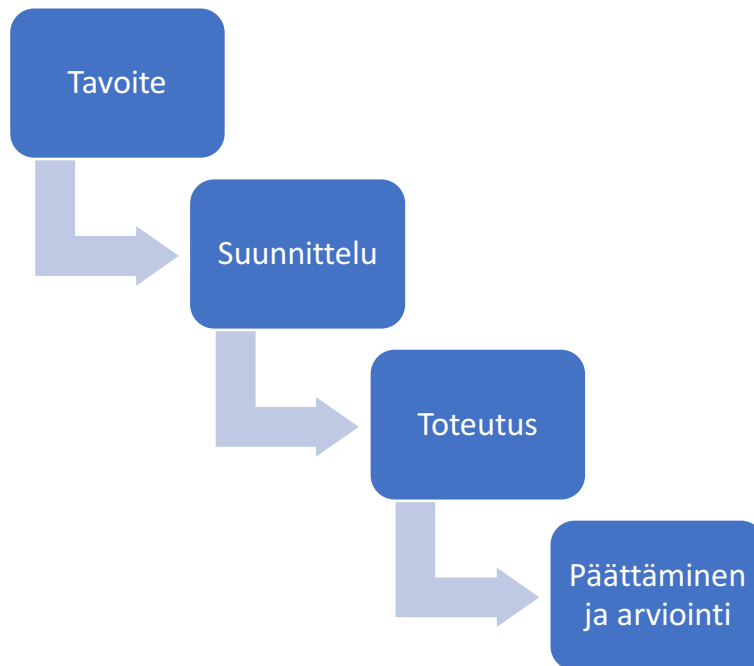
Tutkimuskirjallisuudessa painotetaan, että kirjoittamista ei kannata pelätä, joten myös tästä ohjenuorasta olen pitänyt kiinni. Tutkiminen on kirjoittamista ja kirjoittaessa täytyy nimenomaan muistaa, että tutkielma kirjoitetaan lukijoille, ei itselle. (Karisto & Seppälä 2004, 48.)

Meillä jokaisella on oma tapamme ymmärtää erilaisia käsitteitä, siksi on tärkeää, että työssä kerrotaan tarkasti, miten kirjoittaja on ymmärtänyt käyttämänsä käsitteet ja termit. Näin myös lukija tietää, mitä kirjoittaja tarkalleen ottaen tarkoittaa. (Vilkka & Airaksinen 2003, 104.) Työssäni käytän paljon viestintään liittyviä käsitteitä ja lyhenteitä, jotka voivat olla uusia tai outoja monelle lukijalle. Siksi selitän käsitteet heti, kun ne tekstissä tulevat esille.

#### **4 TEOREETTINEN VIITEKEHYS**

Opinnäytetyöni tuotos on luonteeltaan kehittämistoimintaa, halusin tehdä Oulun poliisilaitoksen viestinnän valmiusryhmälle tehtäväkortiston, jonka avulla on helpompi toimia vaativissa viestintätilanteissa.

Opinnäytetyöni etenee lineaarisen mallin mukaisesti eli olen edennyt suoraviivaisesti tavoitteen määrittelystä suunnittelun kautta toteutukseen, prosessin päättämiseen ja arviointiin. Lineaarisen mallin ongelmana on tiedetty olevan liika suoraviivaisuus, se ei ota huomioon muuttuvia tekijöitä, vaan jatkaa matkaansa yksinkertaisesti ja selkeästi eteenpäin. (Salonen 2013, 15.)



Kuvio 3. Lineaarinen malli etenee vaihe vaiheelta (Salonen 2013).

Lineaarinen malli puolustaa paikkaansa, kun mietin työtä myös Ratkaistaan yhdessä - julkaisun ohjeistuksen kautta. Työn osiin pilkkominen ja välitavoitteiden asettaminen ovat auttaneet hahmottamaan työn kokonaisuutta ja ratkaisukeskeinen ajattelumalli on auttanut ymmärtämään ongelmassa piilevät mahdollisuudet.” (Valtiokonttori 2005.)

Viestintä muuttuu jatkuvasti ja mietin myös vaihtoehtoa, että toteuttaisin työni spiraalimallin mukaisesti, eli reflektointi ja vuorovaikutteisuus nousisivat suurempaan rooliin työssäni. (Salonen 2013, 15.) Tässä kuitenkin tunnistin vaaran, että en pääse työssäni koskaan loppuun saakka, vaan aina tulee uutta ja uutta huomioitavaa.

Suoraviivaisuuteen minua kannusti myös poliisilaitoksen valmiusviestinnän tämän hetken tilanteesta tekemäni SWOT-analyysi. Tunnistin viestinnän tilasta paljon vahvuuksia ja mahdollisuuksia, joita meidän on hyvä korostaa, sekä kehittää ja rakentaa uutta niiden varaan. Tietenkin heikkouksia ja uhkiakin on olemassa, mutta ne tunnistamalla ja niihin varautumalla uskon niiden olevan voitettavissa. SWOT -analyysin tulokset esittelen OVVR -otsikon alla.

#### **4.1 Viestinnän takana ovat lait**

Poliisin viestintää ohjaavat perustuslaki, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta, asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta, hallintolaki, henkilötietolaki, kielilaki sekä laki yhteistoiminnasta valtion virastoissa ja laitoksissa. (Poliisihallitus 2015.)

Poliisin viestinnässä on lakien ja ohjeiden lisäksi huomioitava, että viestinnän on lain noudattamisen lisäksi kestettävä eettinen tarkastelu. Poliisin arvot, eli oikeudenmukaisuus, ammattitaito, palveluperiaate ja henkilöstön hyvinvointi tulisi näkyä myös viestinnässä. (Poliisihallitus 2015.)

#### **4.2 Tärkeitä vaatimuksia**

Viestintästrategiassa (2015) on viestinnälle asetettu vaatimuksiksi luotettavuus, avoimuus, oikea-aikaisuus, todenmukaisuus ja ymmärrettävyys. Suunnitelmallisuus, tasapuolisuus ja tilanteen edellyttämä vuorovaikutteisuus kuuluvat myös viestinnälle asetettuihin vaatimuksiin.

Edellä mainittu vaatimuslista on pitkä. Mielestäni edellä mainituista tärkeimmiksi nousevat vaatimukset ovat rehellisyys, luotettavuus, ymmärrettävyys ja oikea-aikaisuus. Viestin tulee olla totta, sitä kautta syntyy luottamus. Valhe tai peittely eivät kuulu viranomaisviestintään.

Viranomaisten viestintää on moitittu liiasta kapulakielisyydestä ja siksi onkin tärkeää muistaa, että vaativien tilanteiden viestintä on yleensä tarkoitettu nimenomaan suurelle yleisölle, joten se on tehtävä yksinkertaisesti ja ymmärrettävästi. Organisaation sisäisten termien käyttö tai liika hienostelu sivistyssanoilla eivät kuulu nykyviestintään. Viestin on oltava ymmärrettävä. Poliisin on varauduttava viestimään myös englannin ja ruotsin kielillä, tarvittaessa myös muilla vierailta kielillä. (Poliisihallitus 2017.)

Poliisin operatiivisen toiminnan perusteet luettelee tehostetun viestinnän vaatimuksiksi, että sen on oltava ennakoivaa, nopeaa, aloitteellista, avointa, esitutkintaa suojaavaa, oikeaa sekä täsmällistä tietoa antavaa, vastuullista ja inhimillistä. (Poliisihallitus 2017.)



### 4.3 Viestintähenkilön tehtävät

Viestintähenkilöiden tehtävänä tehostettua viestintää vaativissa tilanteissa on operatiivisen toiminnan tuki vaativien tilanteiden hallinnassa, ennakointi ja kriisien ehkäisy sekä tositilanteessa toimimiseen valmistautuminen, sidosryhmäyhteistyö tapahtumaan osallisten kanssa sekä jatkuva, riittävä ja oikea-aikainen tiedon jakaminen. (Poliisihallitus 2015.)

Edellä mainitut tehtävät ovat juuri niitä, joita varten viestinnän valmiusryhmät on koulutettu. Ryhmän tehtävä on nimenomaan olla apuna ja tukena vaativissa tilanteissa.

### 4.4 Viestintä on haasteellista ja muuttuvaa

Osmo A. Wiio on kirjoittanut viestinnän lait. Niistä ensimmäisen lain hän on nimennyt viestinnän perustuslaiksi, joka kuuluu, *Viestintä yleensä epäonnistuu – paitsi sattumalta*. (Wiio 2009, 12) Tästä humoristisesta lähtökohdasta on haastavaa lähteä rakentamaan toimivaa viestintäorganisaatiota, jonka pitäisi työskennellä ongelmitta vaativien tilanteiden viestinnässä. Viestinnän olisi nimenomaan onnistuttava tilanteissa, joissa kaikki huomio kohdistuu poliisiin ja sen operatiiviseen toimintaan.

Wiio mainitsee ensimmäisen lain neljännessä johdannaisessa, että viestintä varmasti epäonnistuu, jos viestijä itse on siihen tyytyväinen. (Wiio 2009, 60). Tällä Wiio tarkoittaa, että viestin on tarkoitus olla ymmärrettävä nimenomaan viestin vastaanottajan kannalta, ei lähettäjän kannalta. Poliisin viestinnässä tätä seikkaa punnitaan päivittäin, sillä nimenomaan viranomaisviestinnässä on vaarana, että tiedotteesta tai julkaisusta tulee liian virallinen ja vaikeaselkoinen. Tähän tärkeään asiaan viitattiin jo poliisin viestintästrategiassa, joten sen merkitystä ei voida sivuuttaa. (Poliisihallitus 2015.)

### 4.5 Tärkein on turvallisuudentunne

Wiion mukaan kriisiviestinnän tehtävänä on kertoa tietoa ja uutisia tilanteesta, auttaa ymmärtämään tapahtumia, laukaista jännitystä, sekä osallistaa ja jakaa. (Wiio 2009, 75.) Tämän kaiken lisäksi nimenomaan poliisin viestinnässä täytyy muistaa yksi tärkeä tehtävä, turvallisuudentunteen luominen. Mikään muu viranomainen ei ole niin merkittävässä ja tärkeässä roolissa ihmisten turvallisuuden tunteen luojana kuin poliisi. Se, mitä ja miten viestimme, voi vaikuttaa monen ihmisen elämään merkittävästi. Poliisilla on velvollisuus

kertoa asiat totuudenmukaisina, mutta se miten viestin muotoilemme, voi vaikuttaa merkittävästi ihmisten turvallisuudentunteeseen.

Oulun Raksilassa oli 23.3.2018 tilanne, jossa sekavasti käyttäytynyt mies oli kertonut ohikulkijalle, että hänellä on laukussa ase. Tämän jälkeen mies oli lähtenyt kävelemään lähistöllä sijaitsevaa koulua kohti. Tilanteesta käynnistyi poliisioperaatio, jossa tiloja tarkastettiin ja kouluja tyhjennettiin. Operaation aikana poliisin johtokeskuksesta lähetettiin kuusi Twitter-viestiä (Kuva 1) ja kolme mediatiedotetta, sekä vastattiin kymmeneen mediapuheluihin. Poliisin tärkein viesti ihmisille oli, että kukaan ei ole nähnyt asetta, eikä ketään ei ole uhattu aseella. Näillä pääviesteillä pystyttiin luomaan turvallisuudentunnetta ja rauhoittamaan ihmisiä, ja jälkeinpäin tilanteen viestintää kiiteltiin onnistuneeksi.

< Twiitti

 **Poliisi Oulu**   
@oulunpoliisi

#oulunpoliisi on saanut ilmoituksen miehestä, jonka hallussa olisi ase. #poliisi korostaa, että uhkausta ketään kohtaan ei ole esitetty. Poliisi jatkaa edelleen miehen etsintää ja #raksila'n alueen tarkistamista. Tarkistamista laajennetaan läheisiin rakennuksiin #varotoimenpide

23.3.2018 14.49

6 uudelleentwiittausta 4 tykkäystä

< Twiitti

 **Suomen Palopäällystöliitto**  
@SPPL\_ry

Poliisi etsii Oulusta aseellista henkilöä. Tiedottamisesta mallia tililtä @oulunpoliisi #viestintä

23.3.2018 15.38

1 uudelleentwiittaus 4 tykkäystä

Kuva 1. Kaksi Raksilan koulu-uhkatilanteeseen liittyvää Twitter-viestiä.

#### **4.6 Toimittajien terveiset**

Wiio (2009,76) on myös selvittänyt toimittajilta, mikä viranomaisten viestinnässä yleensä menee pieleen. Näitä seikkoja ovat muun muassa, että viestitään liian myöhään tai liian vähän, salataan tärkeitä tietoja, tiedottaminen ei ole koordinoitua, kukaan ei johda, käytetään liian vaikeaa asiantuntijakieltä, huhujen annetaan levitä, viestinnässä on vääriä asenteita ja ei haluta säikäyttää suurta yleisöä. Tämä vahvistaa jälleen käsitystä poliisin viestintästrategian asettamista vaatimuksista, joita olivat muun muassa rehellisyys, luotettavuus, ymmärrettävyys ja oikea-aikaisuus (Poliisihallitus 2015).

#### **4.7 Mediatutkijan huomioita**

Mediatutkija Lilly Korpiolan mukaan toimiva mediayhteistyö syntyy, kun viestintä on avointa, totuudenmukaista, saavutettavaa ja nopeaa (Korpiola 2011, 31). Poliisin viestinnälle asettaa haasteita nimenomaan nopeus. On pystyttävä arvioimaan, mitä voimme kertoa kenenkään turvallisuutta tai esitutkintaa vaarantamatta. Paine tiedon jakamiselle on kova, sillä huhut ja väärät tiedot leviävät nopeasti, joten jotakin täytyisi kertoa. Vaikka Wiion neljäs laki väittää, että mitä enemmän viestitään, sitä nopeammin väärinkäsitykset lisääntyvät (Wiio 2009, 69), poliisi ei voi olla viestimättä, jos sosiaalisessa mediassa vellovat väärät huhut, tai johtokeskuksen mediapuhelin soi taukoamatta. Näissä tilanteissa on pystyttävä viestimään lyhyesti ja tehokkaasti, sekä osattava reagoida nopeasti muuttuviin tilanteisiin.

#### **4.8 Muuttunut maailma**

Korpiola on kirjoittanut mediamaailman muutoksesta ja nimenomaan kriisiviestinnästä muuttuneessa mediamaailmassa. Korpiolan mukaan perinteinen joukkotiedotuksen malli, jossa erotellaan viestijä ja vastaanottaja, on nykyisin hämärtynyt. Viestintä on vuorovaikutteista, jokainen voi tuottaa uutisia, muokata ja kommentoida niitä. (Korpiola 2011, 15.) Tämä aiheuttaa haasteita myös poliisin viestinnälle, erityisesti tilanteen aikana tehtävälle mediaseurannalle. Tietoisuus, mitä keskustellaan ja missä kanavissa, auttaa poliisia viestimään oikeasisältöisesti ja valitsemaan käyttöön oikean kanavat.

#### **4.9 Medianarratiivi eli tarina**

Korpiolan (2011, 16.) mukaan kriisiviestinnässä on tärkeää ennakoida ja tunnistaa medianarratiivi eli se mitä kautta media rakentaa tarinaa, jossa yhdistyvät tieto, tunteet ja moraalit (Kuutti 2012, 118). Täytyy tunnistaa, mitä haitallisia viestejä on liikkeellä ja miten viestinnällä pitäisi reagoida niihin.

Kriisissä ja kriisiviestinnässä monikanavaisuus on tärkeää. Mitä useampaa viestintäkanavaa pystytään käyttämään, sitä enemmän ihmisiä tavoitetaan. Vaikka kriisitilanteessa poliisin viestit ovat kiinnostavia, on tärkeää saada oikea ääni kuuluviin oikeissa kanavissa. Korpiola kehottaa monikanavaisuuteen: ”Kriiseissä koko viestinnän arsenaali otetaan käyttöön, ja eri kanavien kautta puhutellaan kansalaisia tai asiakkaita, luodaan yhteyttä ja rakennetaan luottamusta organisaatioon” (Korpiola 2011, 35).

### **5 SOSIAALISEN MEDIAN ROOLI JA MERKITYS**

Sosiaalisen median myötä viestinnän pelisäännöt ovat muuttuneet. Kriisiviestintään se on tuonut mukanaan esimerkiksi informaationsodankäynnin ja viharyhmät. Kriiseissä viestinnän vähäisyys tai sen puuttuminen voivat luoda kuvan että viestijä, tässä tapauksessa poliisi, ei välitä ihmisistä. (Korpiola 2011, 40.)

Sosiaalisen median etu on sen nopeudessa, vuorovaikutteisudessa ja reaaliaikaisuudessa. Sosiaalisen median strategia on tehtävä valmiiksi ja sosiaalisessa mediassa tapahtuvalle viestinnälle on määrättävä vastuuhenkilö. On kyettävä reagoimaan heti kriisiin alettua, koska silloin tiedontarve on suurin. (Korpiola 2011, 40.)

Kriisissä ja siihen liittyvässä viestinnässä johtaminen korostuu. Selvä työnjako ja valmiiksi mietityt johtosuhteet auttavat pääsemään onnistuneeseen lopputulokseen. Yksi viestintäihminen ei riitä, on oltava mahdollisuus irrottaa viestintää varten tarpeeksi monta osaavaa ammattilaista. (Korpiola 2011, 93 – 94.) Nimenomaan tähän haasteeseen on yritetty poliisissa vastata perustamalla ja kouluttamalla viestinnän valmiusryhmät.

Organisaation pitäisi valita ja kouluttaa käyttöönsä niin sanottuja ”puhemiehiä”. He ovat henkilöitä, joilla ei itse kriisin ratkaisussa ole henkilökohtaista panosta, vaan he pystyvät katsomaan tilannetta neutraalisti kauempaa. (Korpiola 2011, 99.) Oulun poliisilaitoksella on valittu ja koulutettu muutama päällystötasoinen poliisi toimimaan asiantuntijoina mediassa. He eivät kuulu itse tilanteen hoidosta vastaaviin henkilöihin, vaan ovat siitä

ulkopuolisia. Näin tutkinnanjohtajalle tai yleisjohtajalle vapautuu aikaa hoitaa perustyötään.

Kriisiviestinnässä olennaista on nopeus, sillä tiedonjano sammuu mitä enemmän aikaa tapahtumasta kuluu. (Korpiola 2011, 116.) Tästä syystä poliisin pitäisi pystyä reagoimaan tehostettua viestintää vaativiin tilanteisiin välittömästi, eikä vasta sitten kun huhut ovat jo lähteneet leviämään ja media on etsinyt mahdollisesti virheellisiä tietoja jostain muualta.

Vaativassa operatiivisessa tilanteessa viestinnän osaaja kannattaa kutsua apuun mieluummin etupainotteisesti, eli mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Samoihin haasteisiin liittyy myös taito käyttää tietotekniikkaa, erilaisia sovelluksia ja ymmärtää mediaseurannan merkitys tilanteeseen reagoinnissa.

## **5.1 Oulun poliisi sosiaalisessa mediassa**

Oulun poliisilaitoksella on käyttäjätilit useissa sosiaalisen median alustoissa. Sosiaalisen median avulla voidaan tehdä kohderyhmäviestintää, eli miettiä etukäteen, kenelle viesti halutaan suunnata ja sen perusteella valita oikea viestintäkanava. Suosituin sosiaalisen median kanava seuraajamäärällä mitattuna on Facebook.

Oulun poliisilaitoksen seuraajamäärät sosiaalisen median kanavissa:

Facebook	43 000
Instagram	16 000
Twitter	2 700
YouTube	1 000

### **5.1.1 Twitter**

Poliisihallituksen suosituksen mukaisesti vaativien tilanteiden viestinnässä Twitter on ensisijainen sosiaalisen median tiedotuskanava. Vaikka Oulun poliisilaitoksen Twitter-tilin seuraajamäärät eivät ole lähellekään Facebookin tai Instagramin luokkaa, on Twitter -viestien tavoitavuus kuitenkin hyvä, sillä mediat seuraavat viranomaistilien päivityksiä.

Eteläsuomalaiseen mediaan verrattuna Oulun poliisilaitoksen alueella mediat eivät ole niin tottuneita lukemaan poliisin uutisia Twitteristä, mutta vaativien tilanteiden nopeassa viestinnässä Twitter on todettu sopivimmaksi viestintäkanavaksi. Mitä enemmän poliisi

viestii Twitterissä, sitä tutummaksi toimintatapa tulee myös alueemme ihmisille ja medialle. Eteläisen johtokeskuksen alueella Twitter on käytännöllisyytensä avulla noussut tärkeimmäksi ensitiedotteiden julkaisukanavaksi (Metsälä 2018, 17).

Vaativien tilanteiden viestinnässä twiittaaminen tulisi aloittaa mahdollisimman pian viestinnän tarpeen ilmaannuttua. Nopeatempoinen ja reaaliaikainen viestintä vaatii oikeanlaisen viestintäkanavan valinnan. Tähän tarpeeseen tällä hetkellä parhaiten vastaa yhteisö- ja mikroblogipalvelu Twitter. Twitter -viestit ovat julkisia ja niitä voi seurata aihetunnisteiden avulla. (Koskela & Sihvonen 2018, 33-25.) Twitterin eduista puhuttaessa tulee kuitenkin muistaa, että Twitter-viestin merkkimäärä on rajoitettu 280 merkkiin.

Aihetunniste tarkoittaa #-merkin perään kirjoitettavaa sanaa, joka Oulun poliisilaitoksen Twitter-tilillä on poikkeuksetta #oulunpoliisi. Raksilan koulu-uhkatapauksessa poliisi käytti myös aihetunnistetta #raksila.

### **5.1.2 Facebook**

Facebookissa miljoonat ihmiset muodostavat verkostoja keskenään, se onkin maailman suurin yhteisöpalvelu (Leinonen 2013). Se on niin sanottua kansalaisviestintää, eli tieto viestin sisällöstä menee suoraan kansalaisille. Facebookissa tietoa jaetaan eteenpäin ja näin saavutetaan laaja näkyvyys. Facebook soveltuu hyvin tilanteisiin, joissa ei tarvita välitöntä reagoitua. Tällaisia ovat esimerkiksi kadonneisiin henkilöihin liittyvät ilmoitukset.

### **5.1.3 Instagram**

Instagram on palvelu, jonka toiminta perustuu käyttäjien lähettämiin kuviin. Instagramissa aihetunnisteita käytetään Twitterin tapaan, eikä tekstimäärää ole rajoitettu. Instagram on erinomainen viestintäkanava, kun tarkoituksena on nuoren tavoittaminen.

## 6 OULUN VIESTINNÄN VALMIUSRYHMÄ ELI OVVR

### 6.1 Viestinnän tekijöitä ja asiantuntijoita mediassa

Poliisihallitus on ohjeistanut poliisilaitokset järjestämään viestinnän valmiuden siten, että jokaisella poliisilaitoksella on oma viestinnän valmiusryhmä, joka pystyy toimimaan ennalta arvaamattomissa tehostettua viestintää vaativissa tilanteissa johtokeskuksen/tilannekeskuksen tai tutkinnanjohtajan apuna (Poliisihallitus 2014). Ryhmä toimii myös tiedossa olevien suurten tapahtumien yhteydessä yleisjohdon esikunnassa lisäresurssina (Oulun poliisilaitos 2017b).

Oulun poliisilaitoksen viestintämääräyksen kohdassa neljä käsitellään viestinnän valmiusryhmää ja sen toimintaa. Määräyksen mukaan *Poliisin on ryhdyttävä välittömästi tehostettuun sisäiseen ja ulkoiseen viestintään, kun esille tulleista seikoista voidaan päätellä, että jokin poliisin tilanne muodostuu vaativaksi tai on odotettavissa jonkin tapahtuman saavan erityistä huomiota.* (Oulun poliisilaitos 2017b.)

Tätä tarvetta varten on Oulun poliisilaitokselle perustettu viestinnän valmiusryhmä, josta käytetään lyhennettä OVVR. Tällä hetkellä ryhmään on nimetty henkilöitä, jotka voidaan hälyttää auttamaan vaativissa viestintätilanteissa. Ryhmän jäsenistä viestintäasiantuntija on ainoa päätyökseen viestintätehtäviä tekevä, muut työskentelevät poliisiviroissa ja heidän sijoituspaikkansa on poliisilaitoksen eri sektoreilla. Viestinnän valmiusryhmään kuuluu myös päällystötasoisia poliisimiehiä, joiden tehtävänä on toimia asiantuntijoina mediassa. He voivat antaa lausuntoja ja haastatteluja vaativissa viestintätilanteissa.

### 6.2 Ryhmän koulutus

Oulun viestinnän valmiusryhmän jäsenet saavat peruskoulutuksen toimintaan poliisilaitoksen sisäisenä koulutuksena. Koulutuksessa käydään läpi muun muassa viestinnän periaatteita, ryhmän toiminnan perusteita, viestintäkanavia sekä toimintaa johtokeskuksessa. Keväällä 2018 toteutettu peruskoulutus sisälsi kaksi teoriaopetuskertaa sekä harjoituksia.

Viestintä muuttuu jatkuvasti, joten ryhmän käyttö harjoituksissa on tärkeää toiminnan onnistumisen kannalta.

### **6.3 Tutkinnanjohtajan apuna**

Ryhmää on mahdollista käyttää myös tutkinnanjohtajan apuna rikostutkintaan liittyvässä tiedottamisessa. Laajaa huomioita herättävien juttujen esitutinnan aikana on tutkinnanjohtajalla mahdollisuus pyytää viestinnän valmiusryhmä avuksi tiedottamiseen. Valmiusryhmän jäsenet voivat tarvittaessa vastata median yhteydenottoihin sekä tehdä tiedotteita, mediaseurantaa sekä viestintää sosiaalisessa mediassa. (Savela 2018.)

Oulun johtokeskuksen yleisjohtaja, komisario Petri Savela on aikaisemmin työskennellyt Oulun poliisilaitoksen väkivaltarikostutkinnan tutkinnanjohtajana. Tuolta ajalta hänellä on runsaasti kokemusta vaativan rikostutkinnan aikaisesta viestinnästä.

*Operatiivisen tilanteen jälkeen alkaa yleensä rikostutkinta. Siitä vastaa tutkinnanjohtaja. Tutkinnan aikana internetissä tapahtuva huhujen leviäminen ja mahdollinen vihapuhe ovat nousseet jo nyt pinnalle. Jos mietimme Turussa elokuussa 2017 tapahtunutta puukotusvälikohtausta, operatiivinen tilanne itsessään oli ohi minuuteissa. Suurin tarve esimerkiksi mediaseurannalle oli selkeästi jutun esitutinnan alettua. (Savela 2018.)*

### **6.4 SWOT – analyysi**

SWOT-analyysi (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) on yksi maailman suosituimmista analyysityökaluista. Minun mielestäni juuri SWOT oli hyvin soveltuva työkalu oman aiheeni analysointiin. Sen avulla kävin läpi sekä viestinnän valmiusryhmän, että tehtäväkortiston vahvuuksia, heikkouksia, uhkia ja mahdollisuuksia.

#### **6.4.1 Ryhmän vahvuudet**

Oulun poliisilaitoksella on tiivis ja innostunut viestinnän valmiusryhmä. Ryhmän toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen, eli jokainen ryhmän jäsen on itse päättänyt, että haluaa olla viestinnän osaaja.

Oulun poliisilaitoksen johto tukee hyvin ryhmän toimintaa. Kouluttautuminen, varustehankinnat ja työajan käyttö viestintään sujuvat ongelmitta, joten johdon tuki on yksi suuri vahvuus ryhmän toiminnan onnistumisessa. Määräys viestinnän valmiudesta on alun



perin Poliisihallituksen antama, joten ryhmän toiminnalle on myös vahva valtakunnallinen tuki.

Sidosryhmäyhteistyö muiden valmiusviestintään tiiviisti liittyvien organisaatioiden kanssa on käynnistetty, sillä toimivasta yhteistyöstä on apua vaativien tilanteiden viestinnässä. Vaikka jokainen organisaatio ajattelee operatiivista tilannetta omasta näkökulmastaan, kaikilla on kuitenkin yhteinen päämäärä – onnistua mahdollisimman hyvin. (Oulun poliisilaitos 2018.)

Kaikki edellä mainitut ovat opinnäytetyöni kannalta tärkeitä vahvuuksia, sillä toimivalle ja motivoituneelle ryhmälle on helppo lähteä opettamaan uutta ja rakentamaan toimivaa tuotosta.

#### **6.4.2 Produktin vahvuudet**

Produktin kannalta vahvuutena näen, että tehtäväkortistossa on kaikki tieto helposti ja selkeästi löydettävissä. Käyttäjryhmän vahvuus on, että ryhmän jäsenet ovat taitavia tietotekniikan käyttäjiä, joten sähköisten korttien käyttö on kaikille helppoa. Mitä useammin vaativia viestintätilanteita tai harjoituksia tulee, sitä parempi rutiini tilanteiden hoitamiseen kehittyy.

Tehtäväkortit tullaan sijoittamaan Sharepoint ryhmätyötilaan, jossa niiden käyttöoikeudet on helppo rajata vain tietyille ryhmälle. Kortit ovat myös helposti muokattavissa. Niissä olevia tietoja voidaan muuttaa ja tietoja voidaan lisätä myöhemmin. Näin tehtäväkorttien käyttöikä pitenee.

#### **6.4.3 Ryhmän heikkoudet**

Kyseessä on uusi ryhmä, jonka toiminta on käynnistynyt äskettäin ja tähän saakka käyttö on ollut suhteellisen vähäistä. Osalle ryhmän jäsenistä tehtävät ja tilanteet ovat uusia, joten kokemuspohja vaativien tilanteiden viestinnästä puuttuu.

Vaikka ryhmän toiminnan vahvuutena ovat innostuneet tekijät ja poliisilaitoksen johdon tuki, jotkut organisaatiossamme saattavat edelleen epäillä, onko ulkoinen viestintä ylipäättään tarpeellista, tai onko valmiusryhmän käyttäminen järkevää. Yksi opinnäytetyöni

tärkeimmistä tavoitteista on saada Oulun johtokeskuksen ja viestinnän valmiusryhmän välistä yhteistyötä tiiviimmäksi ja tätä kautta ryhmän hälytyskynnystä matalammaksi.

Ryhmän koko tekee ryhmästä haavoittuvaisen, sillä esimerkiksi loma-aikoina voi tulla tilanteita, että kukaan ryhmän jäsen ei pääse paikalle. Rekrytointivaiheessa ryhmään olisi voinut nimetä enemmänkin jäseniä, mutta silloin ei ollut enempää halukkaita. Työ tehdään vapaaehtoisuuteen perustuen ilman erillistä korvausta, joten toimintaan täytyy löytyä motivaatio jostain muualta kuin palkkauksesta. Vaativia viestintätilanteita tulee suhteellisen harvoin, joten rutiinia niiden hoitamiseen tuskin syntyy kenellekään.

#### **6.4.4 Produktin heikkoudet**

Opinnäytetyön ja nimenomaan produktin heikkoutena näen jatkuvuuden puuttumisen, eli kun työ on tehty, kuka päivittää tehtäväkortistoa ja esimerkiksi yhteystietoluetteloita.

Ratkaisu edellä mainittuun heikkouteen löytyy ryhmän sisältä ja sen vahvuuksista. Innostuneet ryhmän jäsenet ovat tietoisia kortiston olemassa olosta ja näin jokainen voi päivittää tietoja, kun huomaa niiden muuttuneen.

#### **6.4.5 Ryhmän toimintaan kohdistuvat uhkat**

Viestintä muuttuu koko ajan, joten osaamista täytyy päivittää jatkuvasti.

Opinnäytetyön ja produktin kannalta ajateltuna uhat ovat samantyyppisiä kuin heikkoudetkin, eli tietojen päivittäminen ja ajan tasalla pitäminen on haastavaa.

Yksi suuri uhkatekijä sekä koko ryhmän toiminnan, että tehtäväkortiston suhteen on tietotekniikkariippuvuus. Nykypäivänä tietotekniikka on välttämättömyys, mutta mielestäni viestintä perustuu liikaa tietotekniikan toimivuuteen, ja olemme esimerkiksi liian riippuvaisia ulkopuolisten sovellusten toimivuudesta (esimerkiksi Twitter).

#### **6.4.6 Produktiin kohdistuvat uhkat**

Produktin tulee olla helposti löydettävissä. Se ei saa hautautua projektikansioiden syvyyksiin. Sen tulee olla myös helposti käytettävä. Myös tehtäväkortiston liittäminen osaksi jo valmiina olevaa ryhmätyötilaa vaati opettelua.

#### **6.4.7 Ryhmän mahdollisuudet**

Viestinnän valmiusryhmä on suhteellisen uusi ryhmä, joten kehitettävää riittää ja kehittymistä on mahdollista tapahtua. Suurena mahdollisuutena näen, että olemme itse saaneet luoda pohjan ja suunnitelman ryhmän toiminnalle. Ryhmä on innostunut, se on hyvä lähtökohta uuden oppimiselle.

Ryhmä käy tarkasti läpi kaikki menneet tehtävät miettien, mikä meni hyvin ja missä on parannettavaa. Ilmenneisiin ongelmiin tai puutteisiin voidaan reagoida heti ja miettiä niihin korjausehdotuksia. Myös positiivinen palaute ja hyvin menneet asiat kirjataan ylös ja näitä yritetään vahvistaa jatkossakin.

Ryhmän tehtävän on olla apuna johtokeskustelyöskentelyssä. Toivottavasti ryhmän merkitys ymmärretään, ja tulevaisuudessa ryhmää osataan käyttää ennakkoluulottomasti, myös esitutkintaan liittyvässä tiedottamisessa.

#### **6.4.8 Produktin mahdollisuudet**

Tehtäväkortiston mahdollisuutena on kehittää uutta avuksi vaativien tilanteiden viestintään Oulun poliisilaitoksessa. Kun tehtävät ja kanavat on mietitty valmiiksi, on helpompi tehdä laadukasta ja sujuvaa työtä.

## **7 PRODUKTIN KUVAUS**

Keskustelin Oulun poliisilaitoksen viestintäasiantuntija Sari Karhun kanssa opinnäytetyön aiheesta jo ennen muunto-opintojen alkua. Tuossa vaiheessa tuli esille, että sähköisistä tehtäväkorteista voisi olla hyötyä vaativien tilanteiden viestinnässä, varsinkin nyt kun viestinnän valmiusryhmän toiminta on toden teolla käynnistynyt.

Siitä ajatus lähti hiljalleen etenemään kohti oikeaa toteutusta, eli aineistojen hankintaa, tietojen keräämistä, suunnitelman tekemistä, sekä luku- ja kirjoitustyötä.

Ryhmän toiminnan ollessa näin alkuvaiheessa, on pitänyt miettiä erilaisia käytäntöjä ja tehdä sopimuksia esimerkiksi ryhmän hälyttämisen ja johtokeskustelyöskentelyn suhteen. Siksi katsoin tärkeäksi, että teen edellä mainituille tehtäville omat tehtäväkortit.

Ryhmä uusiutuu eli siihen rekrytoidaan uusia jäseniä ja entisiä lähtee pois, joten on helpompi perehtyä asiaan, kun sopimukset on kirjattu ylös ja ne on helppo löytää.

Produktin toteutuksessa pidin tärkeänä, että kortit ovat muokattavissa ja niitä on mahdollisuus tarpeen vaatiessa tehdä lisää. Esimerkiksi viranomaisyhteistyöhön liittyen poliisilaitoksen alueen kuntien yhteyshenkilöt ja heidän yhteystietonsa ovat parasta aikaa kartoituksen alla. Kun kaikkien kuntien yhteystiedot saadaan, niistä tehdään oma tehtäväkortti. Ne eivät kuitenkaan ehtineet mukaan tähän opinnäytetyöhön.

Työtä tehdessä vaikeuksia tuotti tehtäväkorttien toiminnallisuuden varmistaminen, eli miten toteutan ne ja mihin ne sijoitetaan, että ne ovat nopeasti ja helposti löydettävissä. Ratkaisuna tähän sain rikostarkastaja Konsta Korhoselta vihjeen, että Microsoft Sharepoint ryhmätyötila olisi hyvä pohja rakentaa juuri tällainen kortisto.

Itse tehtäväkortisto sisältää salaiseksi luokiteltua tietoa, joten seuraavassa kerron pääpiirteittäin, mitä tietoja korteista löytyy.

### **7.1 Kortiston etusivu**

Kortiston etusivuna toimii Viestinnän ajattelumalli -kortti, jossa yhdelle sivulle on yhdistetty tärkeimmät vaativien tilanteiden viestintään liittyvät asiat. Tarkemmin asiat on selvitetty muissa korteissa. Tämän ensimmäisen kortin tarkoitus on yhdellä vilkaisulla selvittää, mitä tilanteessa pitäisi ainakin muistaa.

## **7.2 Kortti 1. Hälyttäminen**

Viestinnän valmiusryhmän töihin hälyttäminen tapahtuu yleisjohtajan tai Johto1:n päätöksellä Oulun johtokeskuksesta. (Oulun poliisilaitos 2017a.) Hälytysprosessi on käyty tarkemmin läpi Oulun johtokeskuksen sisäisessä ohjeistuksessa.

Ryhmälle on luotu oma hälytysryhmä, jota käytetään erillisen ohjelmatietojärjestelmän kautta. (Oulun poliisilaitos 2017a.) Ryhmän tarkempi toiminta hälytystilanteessa on kerrottu tehtäväkortissa numero 1.

## **7.3 Kortti 2. OVVR:n liittyminen osaksi johtokeskustoimintaa**

Operatiivisen tilanteen viestinnästä vastaa yleisjohtaja tai tilanteeseen määrätty Johto1. Viestintä ilmoittautuu johtokeskuksessa ja saa ohjeet tilanteessa toimimiseen. OVVR:n liittymisestä osaksi tilanneorganisaatiota on kerrottu tarkemmin tehtäväkortissa numero 2.

## **7.4 Kortti 3. Toiminta johtokeskuksessa**

Yleisjohtajalta saadun tilannekatsauksen jälkeen viestintähenkilön tehtävänä on suunnitella tilanteen viestintä siten, että se on mahdollisimman nopeaa, tehokasta, ymmärrettävää ja oikea-aikaista. Viestintä ei voi julkaista mitään tietoja ilman yleisjohtajan lupaa, joten kaikki tieto on varmistettava. OVVR:n toiminnasta johtokeskuksessa on kerrottu tarkemmin tehtäväkortissa numero 3.

## **7.5 Kortti 4. Viestintäpäiväkirja**

Vaativien tilanteiden viestinnän toimenpiteet kirjataan viestintäpäiväkirjaan. Viestintäpäiväkirjasta on kerrottu tehtäväkortissa 4.

## **7.6 Kortti 5. Twiittimallit**

Operatiivisen tilanteen ensitiedottamisessa on tärkeää, että tilanteesta pystytään viestimään nopeasti. Tehtäväkortista neljä löytyy valmiita Twitter-viestimalleja Oulun johtokeskuksen ja OVVR:n käyttöön.

## **7.7 Kortti 6. Tiedotustilaisuus**

Vaativan poliisitoiminnallisen tilanteen tai onnettomuuden tapahduttua voi olla tarve järjestää tiedotustilaisuus. Tarkemmat ohjeet ja tiedotustilaisuuden järjestämiseen liittyvät seikat on kerrottu tehtäväkortissa numero 5.

## **7.8 Kortti 7. Mediapuhelin**

Vaativassa operatiivisessa tilanteessa on hyvin todennäköistä, että johtokeskuksen mediapuhelin soi lähes taukoamatta. Tehtäväkortista kuusi löytyy ohjeistus, kuinka johtokeskuksen mediapuhelimesta voidaan tehdä soitonsiirto matkapuhelimeen.

## **7.9 Kortti 8. Mediaseuranta**

Mediaseurannan merkitys korostuu vaativissa viestintätilanteissa. Mediaseurantaa mahdollistavat sovellukset ja järjestelmät on lueteltu tehtäväkortissa numero 7.

## **7.10 Kortti 9. Poliisiasemien esimiesten yhteystiedot**

Oulun poliisilaitoksen alue on laaja, ja joskus voi tulla tarve järjestää tiedotustilaisuus tai saada yhteys paikalliseen viranhaltijaan. Tähän voi käyttää apuna poliisiasemien esimiehiä, heillä on yleensä hyvä paikallistuntemus ja -tietämys. Tehtäväkortista numero 8 löytyy asemien esimiesten yhteystiedot.

## **7.11 Kortti 10. Sidosryhmäkumppaneiden yhteystiedot**

Oulun poliisilaitoksen alueen poliisille tärkeimmät sidosryhmäkumppanit on kartoitettu, ja nämä yhteystiedot löytyvät tehtäväkortista numero 9.

## **7.12 Kortti 11. Käännösapu**

Poliisilla on velvollisuus viestiä myös muilla kuin suomen kielellä. Aina ei englannin tai ruotsin kielen osaaminen riitä, vaan tarvitaan avuksi tulkkia. Tehtäväkortista 10. löytyvät tulkkipalvelun yhteystiedot. Kortista löytyvät myös yhteystiedot Oulun poliisilaitoksen kielitaitoisesta henkilöstöstä, jotka ovat lupautuneet olemaan viestinnän valmiusryhmän käytössä tarvittaessa.

### **7.13 Kortti 12. Tiedotejakelu**

Mediatiedote on yksi poliisin viestinnän tärkeä perustyökalu. Tiedotteet tehdään ja välitetään eteenpäin julkaisujärjestelmän (Prime) kautta. Jos Prime ei toimi, on käytettävä sähköpostijakelua.

## **8 TYÖN ARVIOINTI**

Viestinnän valmiusryhmän koulutuspäivänä kävimme läpi tehtäväkorttien sisällöt. Pidin tärkeänä, että ennen opinnäytetyön palauttamista saan siitä kommentit nimenomaan työn tulevalta käyttäjäryhmältä. Ryhmän jäsenten ehdotuksesta tein kortteihin jonkin verran muutoksia ja lisäyksiä. Esimerkiksi viestintäpäiväkirjan toteuttamisen uudistimme kokonaan.

Tehtäväkorttien tarkoituksena on helpottaa viestinnän valmiusryhmän työtä. Siksi onkin ensiarvoisen tärkeää, että ryhmän jäsenet tietävät mitä kortit sisältävät, ja että he osaavat etsiä tietoa oikeasta paikasta. Paikalla olleet ryhmän jäsenet pitivät tehtäväkortteja hyvänä ja tehtävän hoitamista helpottavana työkaluna.

Mielestäni korttien läpi käymisen lisäksi oli tärkeää, että pystyimme keskustelemaan yhteisistä toimintatavoista ja käytänteistä. Kaikilla ryhmän jäsenillä pitää olla yhteinen näky vaativasta viestintätyöstä, käytännön toimintatavoista sekä viestinnän suunnasta tulevaisuudessa.

Tehtäväkorttien siirtäminen Microsoft Sharepoint työtilaan toteutetaan loppuvuoden 2018 aikana. Sen jälkeen esittelen tehtäväkortit myös Oulun johtokeskuksen henkilöstölle, sillä toivon että kortit ovat avuksi myös johtokeskustyöskentelyyn liittyvässä ulkoisessa viestinnässä.

## 9 POHDINTA

Miettiessäni opinnäytetyön aihetta ajattelin, että viestinnän valmiusryhmä tarvitsee toiminnan tueksi kirjallista materiaalia. Ryhmän toiminta on käynnistymisvaiheessa, eli asioita sovitaan ja menetelmiä hiotaan koko ajan. Työn aiheen päättämisen ja itse opinnäytetyön valmistumisen välillä ehti tapahtua paljon hyviä asioita, jotka liittyivät Oulun poliisilaitoksen viestinnän valmiusryhmän toimintaan. Toiminta tilanneorganisaatiossa on kuitenkin perusta, joka ei tässä välissä muuttunut miksikään, joten tehtäväkortit ovat edelleen yhtä tarpeelliset kuin työn alkuvaiheessakin.

### 9.1 Prosessi

Työn tekeminen oli mielenkiintoista. Viestinnästä löytyy paljon materiaalia ja välillä tuntui vaikealta rajata, mitä kannattaa huomioida ja mitä jättää pois. Katsoin, että Wiion lait ovat viestinnän kannalta niin merkitykselliset, että ne päätin ottaa mukaan työhön. Olen joskus ollut mediatutkija Lilly Korpiolan luennolla ja hän on vaikuttava persoona. Hänen Kriisiviestintä-kirjansa tuntui heti ensivilkaisulla olevan täynnä hyviä ja huomioon otettavia asioita.

Muunto-opintojen projektityössä tutustuin Valtiokonttorin Ratkaistaan yhdessä – julkaisuun. Siinä läpi käyty ratkaisukeskeinen ajattelutapa miellytti minua, sillä ratkaisukeskeisyydessä ei juututa ongelmiin, vaan suunnataan katse vahvuuksiin ja niiden avulla kehitetään toimintaa. Vaikka Wiion lait lähtevät siitä, että viestintä epäonnistuu aina, pidän itse tärkeänä, että näemme mahdollisuuden kehittymiseen ja onnistumiseen. Sitä kautta syntyy uusia onnistumisia.

Poliisin viestinnälle on asetettu paljon vaatimuksia. Niitä löytyy monesta lähteestä, merkittävimmät näistä olen käynyt työssäni läpi. Luotettavuus, ymmärrettävyys, oikea-aikaisuus ja rehellisyys ovat seikkoja, jotka tulee pitää mielessä niin operatiivisessa kuin ihan jokapäiväisessäkin viestinnässä.

Sähköisten tehtäväkorttien toteuttaminen meinasi aluksi tuottaa vaikeuksia, sillä en osannut itse hahmottaa, mikä olisi paras paikka eli alusta toteuttaa kortit. Onneksi sain vihjeen, että kortit kannattaa tehdä Sharepoint ryhmätyötilaan, jossa niitä pystyy muokkaamaan ja tietoja lisäämään tarvittaessa. Työn onnistumisen kannalta itseäni jäi harmittamaan, että raportin palautusvaiheessa tehtäväkortit ovat vielä Word-muodossa, eikä niitä ole toteutettu



ryhmätyötilaan. Toisaalta, tärkeintä on että korttien asiat on kirjattu ylös, joten tehtäväksi jää korteissa olevien tietojen siirto Sharepoint ryhmätyötilaan.

## **9.2 Ratkaisukeskeisyydestä**

Niin kuin aikaisemmin raportissa kirjoitin, henkilökohtaisesti pidän ratkaisukeskeisestä ajattelutavasta, jossa keskitytään myönteisiin asioihin ja esiin nousseet haasteet käännetään tavoitteiksi. Myönteinen ajattelu auttaa keskittymään myönteisiin asioihin, ja näin saadaan aikaan myönteisiä muutoksia.

Oulun poliisilaitoksen viestinnän valmiudessa on vielä paljon kehitettävää, mutta muistamalla Wiion lait viestinnän ainaisesta epäonnistumisesta, meidän ei tarvitse nostaa vaatimustasoa liian korkealle. Riittää, kun teemme sen minkä osaamme ja jos emme osaa, harjoitteleme lisää.

## **9.3 Ammatillinen kasvu ja kehittyminen**

Opinnäytetyötä tehdessä sain itse perehtyä syvällisemmin viestintäasioihin. Tiesin paljon operatiiviseen viestintään liittyviä asioita jo aikaisemmin, mutta nyt tiedän enemmän. Työtä tehdessäni pääsin tutustumaan johtokeskusmaailmaan ja miettimään asioita yleisjohtajan näkökulmasta. Tästä opista on minulle varmasti hyötyä tulevissa YAMK-opinnoissa.

Mielestäni korteista tuli toimivat, vaikka niissä ei ihan kaikkia tietoja vielä olekaan. Korteja päivitetään jatkuvasti ja tietoja lisätään sitä mukaa kun niitä saadaan tai ne muuttuvat. Korttien avulla saan myös siirrettyä omaa, kokemuksen mukanaan tuomaa tietotaitoa muille viestintätoimijoille.

Raportin lukijan kannalta on harmittavaa, että itse tehtäväkortistoon ei pääse tutustumaan, vaan käyttöä on rajoitettu. Toisaalta se on suuri etu, koska kyseessä on salaiseksi luokiteltu tehtäväkortisto ja näin ollen se on sijoitettu paikkaan, jossa sen käyttöä on helppo kontrolloida.

Vaativien tilanteiden tehostetulla viestinnällä on merkittävä rooli tämän päivän poliisityössä. Uskon, että ulkoisen viestinnän merkitys kasvaa entisestään tulevaisuudessa, sillä vuorovaikutukseen perustuvat sosiaalisen median alustat ovat tulleet jäädäkseen. Ihmiset vaativat tietoa ja poliisin on pystyttävä sitä antamaan entistä nopeammin ja entistä reagoivammin.

Mielestäni tärkeintä työn tekemisessä oli toimintatapojen selvittäminen ja vakiinnuttaminen osaksi jokapäiväistä toimintaa. Viestinnän valmiusryhmän valmius toimia on hyvällä tasolla ja yhteistyö johtokeskuksen kanssa on kehittymässä paremmaksi.

Valtioneuvoston ohjeen mukaan pohja poikkeus- ja häiriötilanteiden toiminnalle, siis myös viestinnälle, luodaan normaalioloissa. Tämä on hyvä muistaa jokapäiväisessä toiminnassa, sillä esimerkiksi salasanojen on oltava voimassa silloin, kun järjestelmää tarvitaan. Nopeaa toimintaa vaativassa tilanteessa emme voi ruveta opettelemaan järjestelmän käyttöä, vaan se täytyy opetella jo etukäteen. Kun prosessit ja järjestelmät ovat käytössä joka päivä, niiden kanssa on helppo toimia myös poikkeusoloissa.

## LÄHTEET

Hakala, Juha T. 2004: Opinnäyteopas ammattikorkeakouluille. Helsinki. Gaudeamus.

Hakaniemi, Jussi 2012: Analyysitoiminta ja päätöksenteko paikallispoliisissa, tietojohdoisen poliisitoiminnan sovelluksia. Pro gradu – tutkielma. Tampereen yliopisto.

Harisalo, Risto & Keski-Petäjä, Timo & Talkkari, Antti 2003: Otin kynän kynsihini. Ohjeita tutkimuksen tekijöille. Tampere, Hallintotieteen laitos. Tampereen yliopisto.

Huhtela, Jussi 2018: Ylikomisario, Eteläisen johtokeskuksen johtaja. Sähköposti 2.10.2018.

Karisto, Antti & Seppälä, Ullamaija 2004: Maukas gradu: valmistusvihjeitä tutkielman tekijöille. Tampere. Vastapaino.

Korhonen, Tuomo 2018: Ylikomisario, Poliisihallitus. Sähköposti 19.10.2018.

Koskela, Merja & Sihvonen, Tarja 2018: #Hastagin funktiot Twitterissä. Twitter viestintä. Vastapaino. Tampere.

Kuutti, Heikki 2012: Mediasanasto, Media Doc Oy. <https://issuu.com/harriwickstrand/docs/ediasanasto/118> Luettu 11.9.2018.

Leinonen Janne 2013: Sosiaalisen median käsikirja. Poliisihallinnon intranet Sinetti. Luettavissa: <https://sinetti.poliisi.fi/o/lapp/halek/viestinta/Lapin%20viestint/Viestinnän%20ohjeita/Sosiaalisen%20median%20käsikirja.pdf> Luettu 10.10.2018

Metsälä, Juuso, 2018: Helsingin poliisin operatiivisten tilanteiden viestinnän kehittäminen. Opinnäytetyö. Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Oulun poliisilaitos 2017a: Oulun poliisilaitoksen operatiivinen toimintasuunnitelma. Toimintasuunnitelma. POL-2017-41217.

Oulun poliisilaitos 2017b: Oulun poliisilaitoksen viestintäryhmä, toiminta sosiaalisessa mediassa, nettipoliisitoiminta ja viestinnän valmius. Määräys. POL-2017-28314.

Oulun poliisilaitos 2018b: Viranomaisten valmius ja operatiivinen toimintasuunnitelma Oulun poliisilaitoksen alueella. Toimintasuunnitelma. POL-2018-18089.

Oulun poliisilaitos 2018. Oulun poliisilaitoksen esittely: Poliisihallinnon intranet Sinetti. Sisäinen lähde. Luettavissa <https://sinetti.poliisi.fi/o/oupo/halek/viestinta/Sivut/Esityspohja-Oulun-poliisilaitos-2014.aspx> . Luettu 1.10.2018

Piha, Kirsi 2015. Rytmihäiriö - Tartu mahdollisuuksiin tai kuole. Talentum Pro. Helsinki.

Poliisihallitus 2014: Poliisin viestinnän valmius. Määräys. POL-2014-9913.

Poliisihallitus 2015: Poliisin viestintä. Nykytila, strategia ja kehittämisalueet 2015-2018. Poliisihallituksen julkaisusarja 2/2015.

Poliisihallitus 2017: Poliisin operatiivisen kenttätöiminnan perusteet. Ohje POL-2017-13344.

Savela, Petri 2018: Komisario, Oulun johtokeskus. Haastattelu 8.10.2018.

Sisäministeriö 2017. Hyvä elämä – turvallinen arki. Valtioneuvoston periaatepäätös sisäisen turvallisuuden strategia 5.10.2017. Sisäministeriön julkaisu 15/2017. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/80782> Luettu 4.10.2018.

Swedish Civil Contingencies Agency 2018. Krisinformation.se. <https://www.krisinformation.se/>. Luettu 4.10.2018.

Valtiokonttori 2005: Ratkaistaan yhdessä: Kehittämishanke valinnasta arviointiin. Kaiku. Luettavissa <http://www.valtiokonttori.fi/download/noname/%7Bfc0dd52e-2461-4ebb-bd9e-c01105c371eb%7D/63146> . Luettu 1.9.2018

Valtioneuvoston kanslia 2018: Sosiaaliturvan ilmiöitä ja käsitteitä. Resilienssi voimavarana. Luettavissa: <https://vnk.fi/toimi/ilmiot/resilienssi-voimavarana> . Luettu 4.10.2018.

Valtioneuvoston kanslia 2013: Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Ohje. Valtioneuvoston kanslian määräykset, ohjeet ja suositukset 1/2013.

Viestinnän valtakunnallinen valmiusryhmä 2015: SharePoint työtila. Sisäinen lähde. Luettavissa: [https://neukkari.poliisi.fi/sivustohakemisto/viestinnan\\_valmiusryhma/SitePages/Ajattelumaalit.aspx](https://neukkari.poliisi.fi/sivustohakemisto/viestinnan_valmiusryhma/SitePages/Ajattelumaalit.aspx) . Luettu 28.9.2018

Vilkkä, Hanna & Airaksinen, Tiina 2004: Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki, Tammi.

Wiio, Osmo A. 2009: Viestintä yleensä epäonnistuu – paitsi sattumalta. Espoo, Deltakirja