



Marko Pinola

KRIISIVIESTINNÄN VIILAAMINEN – MIELEKÄSTÄ VIRANOMAISELLE, MIELETÖNTÄ MEDIALLE?

Miten viranomaisten ja toimittajien edut saadaan kohtaamaan normaaliolojen kriisiviestintäharjoituksissa?

KRIISIVIESTINNÄN VIILAAMINEN – MIELEKÄSTÄ VIRANOMAILLE, MIELETÖNTÄ MEDIALLE?

Miten viranomaisten ja toimittajien edut saadaan kohtaamaan normaaliolojen kriisiviestintäharjoituksissa?

Marko Pinola
Opinnäytetyö
Kevät 2013
Viestinnän koulutusohjelma
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu

Tekijä: Marko Pinola

Opinnäytetyön nimi: Kriisiviestinnän viilaaminen – mielekästä viranomaiselle, mieleöntä medialle? Miten viranomaisten ja toimittajien edut saadaan kohtamaan normaaliolojen kriisiviestintäharjoituksissa?

Työn ohjaaja: Pertti Sillanpää

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2013 Sivumäärä: 57

Tutkielmassani analysoin viranomaisten ja median yhteistyössä tekemien normaaliolojen kriisiviestintäharjoitusten dynamiikkaa toimittajan näkökulmasta. Kysyn: ketä kriisiviestinnän harjoittelu palvelee ja miten eri tahot saadaan mielekkäällä tavalla mukaan harjoitteluun? Vastauksia näihin kysymyksiin etsin 1.-3.10.2012 järjestetystä JOKI12 -valmiusharjoituksesta. Tutkielman aineisto muodostuu harjoitukseen osallistuneiden toimittajakollegoiden ja viranomaisten haastatteluista sekä omista havainnoistani.

Tavoitteenani on tehdä kehitysehdotuksia, joilla mahdollisia puutteita pystyttäisiin paikkaamaan tulevaisuuden kriisiviestintäharjoituksissa. Esittelen myös tiivistelmät seikoista, joita tulee ottaa huomioon, kun media halutaan ottaa mukaan harjoitukseen sen ammattietikan ja toiminnan kannalta mielekkäällä tavalla.

Tutkimusmenetelminä käytän ladulliselle tutkimukselle tyypillistä teemahaastattelua sekä osallistuvaa havainnointia. Haastattelut toteutin kasvotusten ja videopuhelinpalvelun avulla.

Tietoperustassa määrittelen, mitä kriisiviestinnällä ja sen harjoittamisella tarkoitetaan sekä pyrin aukaisemaan lukijalle viranomaisten normaaliolojen kriisien viestintää ohjaavia lakeja. Samalla esittelen toimittajien yhteiskunnallisia tehtäviä, työtä ohjaavia eettisiä ohjeistuksia ja pohdin, miten ohjeiden noudattaminen onnistuu kriisiviestintää simuloidessa?

Tutkielmani keskeinen havainto on, JOKI 12 –valmiusharjoitus toimi viranomaisten kannalta hyvin, mutta pelkästään viranomaistiedon varassa olleet toimittajat eivät päässeet työskentelemään totuudenmukaisella tavalla eli kohtaamaan kriisin kokeneita kansalaisia. Kenttäolosuhteiden lavastaminen on haastavaa, mutta siihen voidaan pyrkiä järjestöjen, esimerkiksi SPR:n, ja harrastajanäyttelijöiden avulla. Median olisi syytä ottaa mukaan jo harjoituksen suunnitteluvaiheeseen.

Asiasanat:

kriisi, kriisiviestintä, normaaliolojen uhkatilanteet, harjoitus, viranomainen, toimittaja, aluehallintovirasto, JOKI12

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Communication, Option of Journalism

Author: Marko Pinola

Title of thesis: Practising Crisis Communications. Sane for officials, insane for media?

Supervisor: Pertti Sillanpää

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2013 Number of pages: 57

The aim of the thesis was to study the dynamics of the crisis communications simulations collaboratively organized cooperatively by officials and media from the journalists' point of view; who does it serve to practice crisis communications and how can all the participants be involved in the practice in a worthwhile way.

The study material for this thesis is based on the experiences of myself, journalist colleagues and city officials, who participated in JOKI12 preparedness simulations, held in 1 st-3 rd October 2012 in Oulu, Finland.

The research method for the thesis is a qualitative and interview based research carried out in the form of face - to - face conversations and via multimedia sessions. The interviews were based on semi-structured interview.

In the framework section it is defined what is meant by crisis communications and its practice generally. It is also pursued to clarify how the laws guide the officials' behavior at the time of crisis. It also introduces the social functions and ethical codes which work as the guidelines for the journalists as well as how do these ethical codes work at time of crisis communications simulations?

Keywords:

crisis, crisis communications, normal era threat situations, simulations, official, journalist, regional state administrative agency, JOKI12

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 KRIISIViestinnän Eri ulottuvuudet	8
2.1 Kriisiviestinnän keskeiset käsitteet ja toimijat	9
2.2 Miten viranomaiset ja toimittajat näkevät kriisiviestinnän?	12
2.2.1 Viranomaista ohjaa laki	13
2.2.2 Toimittajaa ohjaa etiikka	14
2.2.3 Viranomaisten kriisiviestinnän intressit	17
2.2.4 Median kriisiviestinnän tehtävät ja intressit	19
3 SIMULAATIO NIMELTÄ JOKI 12	24
3.1 Tutkimusmenetelmän esittely	24
3.2 JOKI12- valmiusharjoituksen esittely	27
3.3 Kokemuksista aineistoksi - haastateltujen tahojen esittelyt	30
3.4 Aineiston vahvuudet ja rajoitteet	32
4 TULOKSET	35
4.1 Tulokset teemoittain	35
4.1.1 Harjoituksen onnistuminen kokonaisuutena ja tarpeellisuus	35
4.1.2 Harjoituksen mielekkyys ja toteutus viranomaisten sekä toimittajien näkökulmasta	37
4.1.3 Harjoitustekniset ongelmat ja niiden vaikutukset uskottavuuteen	38
4.1.4 Kansalaisten näkökulma harjoituksessa	42
5 JOHTOPÄÄTÖKSET	44
6 POHDINTA	48
6.1 Vastauksia kysymyksiin	48
6.2 Miten lisätä mielekkyyttä median mukaan ottamiseen?	50
LÄHTEET	55

1 JOHDANTO

Rajut luonnonilmiöt, ympäristökatastrofit, talouden arvaamattomat vaihtelut ja kouluampumiset – muiden muassa näistä normaaliajan kriiseistä muistamme kuluneen vuosikymmenen ja voimme valitettavan painavin perustein olettaa, että vastaavanlaiset tragediat tulevat yleistymään myös tulevaisuudessa. Kriisien yleisyyden ja mittakaavan kasvaessa on ensiarvoisen tärkeää, että yhteiskunta harjoittelee kutakin kriiseihin liittyvää elementtiä asianmukaisesti ja mahdollisimman todenmukaisin menetelmin.

Eräs tärkeä ellei jopa olennaisin osa kriisitilanteisiin varautumisessa on viestinnän harjoittelu. Sujuvaa ja mahdollisimman todenmukaista viestinnän harjoittelua tarvitaan, jotta oikean kriisitilanteen sattuessa ihmisten turvallisuus, oikean tiedon saatavuus ja yhteisön toimintaedellytykset kriisin aikana ja sen jälkeen olisivat turvatut. Etenkin viranomaiset ja media ovat tärkeässä roolissa edellä mainittujen seikkojen varmistamisessa. Näiden yhteistyössä toteutuva kriisiviestinnän harjoittelu on tämän tutkielman aiheena. Pyrin tutkielmassani löytämään vastauksia muun muassa seuraaviin kysymyksiin: Muistuttavatko nykyiset viranomaisten ja toimittajien yhteistyössä tekemät kriisiviestintäharjoitukset tarpeeksi paljon todellisia kriisiviestintätilanteita? Miten media kokee harjoitteluun osallistumisen? Millä keinoin yhteisiä kriisiviestintäharjoituksia voitaisiin jatkossa parantaa?

Tutkielmani tietoperustassa pyrin avaamaan lukijalle, mitä kriisiviestinnällä ja sen harjoittamisella ylipäätään tarkoitetaan ja esittelen ne tekijät, jotka ohjaavat viranomaisten ja toimittajien toimintaa sekä tosi- että harjoittelutilanteissa. Taustatekijöihin kuuluvat muiden muassa viranomaisten toimintaa ohjaavat lait, journalismin yhteiskunnalliset tehtävät, toimittajien oikeudet tiedonsaantiin sekä journalistista työtä ohjaavat eettiset ohjeistukset. Esittelen valmiusharjoitusesimerkin kautta, millaisia viranomaisten ja toimittajien yhteiset kriisiviestintäharjoitukset ovat. Käsitteiden avaamisessa lähteenäni toimivat kriisiviestintää ja joukkoviestintää käsittelevät yleisteokset, valtioneuvoston asetukset, suositukset ja muistiot viestinnästä sekä Suomen laki ja Journalistin ohjeet, joihin journalistinen itsesääntely Suomessa perustuu.

Tutkielmani aihe syntyi, kun sain tilaisuuden osallistua Pohjois-Suomen aluehallintoviraston 1.-3.10.2012 järjestämään JOKI12 -valmiusharjoitukseen osana journalismin lehtorimme Pertti Sillanpään johtamaa toimittajaryhmää. Omat ja kollegoideni kokemukset valmiusharjoituksesta saivat minut vakuuttumaan siitä, että yhdessä viranomaisten ja toimittajien kanssa toteutetuissa kriisiviestintäharjoituksissa on vielä paljon parannettavaa tositilanteiden simuloimisen tehostamiseksi.

Kokemukseni mukaan valmiusharjoituksen uskottavuutta söi se tosiseikka, että me toimittajat emme missään vaiheessa harjoitusta lähteneet niin sanotusti "kentälle" tekemään juttuja, vaan kirjoitimme sisätiloissa tilannekuvauksia täysin kuvitteellisten, viranomaisten välittämien tietojen pohjalta. Oikeassa kriisitilanteessa media olisi onnettomuuspaikalla haalimassa ensikäden tietoja tapahtuneesta ja kartoittamassa kansalaisten tunnetiloja hädän hetkellä. Juuri tähän ongelmaan pureudun tutkielmassani ja pyrin myös tekemään rakentavia kehitysehdotuksia tulevien kriisiviestintäharjoitusten parantamiseksi.

Tutkielmani aineistona käytän JOKI12 -valmiusharjoitukseen osallistuneiden viranomaisten ja toimittajien haastatteluja. Keräämäni aineiston pohjalta tiivistän kriisiviestintäharjoitusten suurimmat huomiot ja mahdolliset ongelmat Tulokset ja Johtopäätökset -lukuihin ja esitän Pohdinta-luvussa konkreettisia kehitysehdotuksia, joilla toimittajien osallistumisesta kriisiviestintäharjoituksiin tehtäisiin mielekkäämpää ja joilla harjoituksista saataisiin todenmukaisempia.

2 KRIISIVIESTINNÄN ERI ULOTTUVUUDET

Sana kriisi toistuu nykyaikana aina vain useammin niin viranomaisten tiedotteissa, iltapäivälehtien otsikoissa kuin kansalaisten puheissakin. Kun kriisi-sanaa käytetään eri yhteyksissä, sitä määriteltäessä on samalla tärkeää kertoa, mistä näkökulmasta sitä katsotaan – katsotaanko sitä esimerkiksi yritysmaailman, politiikan, median vai tavallisen kansalaisen perspektiivistä?

Näkökulman esille tuominen helpottaa asettamaan kriisin käsitteen kussakin tapauksessa oikeisiin raameihin ja auttaa tunnistamaan kriisin, kun se todella tapahtuu. Erityisen tärkeää kriisin tunnistaminen on viestinnän kannalta. Kriisiviestinnän aloittaminen tai lopettaminen tilanteissa, joissa kriisiä ei ole tarkoin määriteltä, on hyvin vaarallista. (Juholin 2009, 299.) Kriisin tarkasta määritelmästä on ilman muuta apua myös kriisiviestinnän harjoittelutilanteissa, jotka ovat tutkielmani aiheena.

Tässä luvussa pyrin edellä mainitut seikat huomioon ottaen esittelemään, mitä tutkielmassani tarkoitan kriisillä, viestinnällä, kriisiviestinnällä ja kriisiviestinnän harjoittamisella tarkoitetaan. Tutkielmassani en käsittele kriisiviestintää ja sen harjoittamista yritysmaailman näkökulmasta, vaikka nykyään sana kriisi yhdistetään ensimmäisten joukossa juuri talouteen ja yrityksiin. Sen sijaan näkökulman tarjoavat viranomaiset ja toimittajat ja heidän toimintansa normaaliolojen kriisiviestintätilanteissa, joista etenkin jälkimmäisen näkövinkkelin on tärkeässä asemassa tutkielmassani. Viranomaisten ja toimittajien kriisiviestimisen periaatteet ovat myös osa tässä luvussa esiteltävää tietoperustaa.

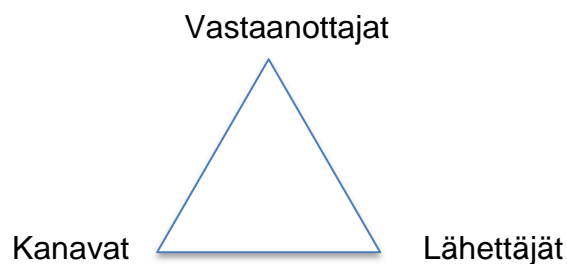
On paikallaan myös kertoa, mitä käsitteistöä olen rajannut tutkielmassani pois kriisiviestinnän laajasta termistöstä. Seuraavan otsikon alla esiteltävät käsitteet koskevat vain normaaliolojen uhka- ja häiriötilanteita poikkeusolojen uhkien asemesta.

2.1 Kriisiviestinnän keskeiset käsitteet ja toimijat

Kriisi (kreikan sanasta *krisis*: “päättös”, verbistä *kri*, ”päättää”) tarkoittaa tapahtumaa tai prosessia, joka uhkaa yhteisön aineellisia ja aineettomia arvoja, kuten ihmisiä, luontoa, kiinteistöjä, irtaimistoa tai mainetta.”Kriisi on normaalioloissa normaaliolojen häiriötilanteessa esiintyvä tehostettuja toimia edellyttävä tilanne.” (Valtioneuvoston kanslia 2007.)

Kriisiviestintä on viranomaisten, organisaatioiden, median ja kansalaisten tehostettua yhteisöllistä viestintää normaaliolojen uhka- ja häiriötilanteissa. Perinteiset kriisiviestinnän peruseriaatteen ovat nopeus, avoimuus, rehellisyys, aloitteellisuus, vastuullisuus ja inhimillisyys (Henriksson & Karhu 2008, 27.)

Kriisiviestinnän kolmiomalli on Nordlundin (1994) kehittämä pelkistetty malli kriisiviestintään osallistuvien osapuolten keskinäisestä vuorovaikutuksesta:



KUVIO1. *Kriisiviestinnän kolmiomalli (Nordlund 1994)*

Kolmiomallin perusteella syntyy kuva harmonisesta vuorovaikutuksesta, jossa osapuolten intressit ovat yhteiset. Todellisuudessa intressit ja asemat kriisiviestinnässä koetaan eri tavoin näkökulmasta riippuen. (Raittila 1996, 13.)

Viranomaiset ovat julkisen organisaation toimielimiä, jotka toimivat itsenäisesti, käyttäen itsenäistä harkintavaltaa. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) määrittelee viranomaisiin kuuluviksi muiden muassa seuraavat tahot:

- valtion hallintoviranomaiset sekä muut valtion virastot ja laitokset
- kunnalliset viranomaiset

Media, (monikkomuoto latinan sanasta *medium*: ”keskiväli, keskikohta, julkisuus”) on viestinnän kanava, jolla kuitenkin arkikielessä tarkoitetaan joukkoviestintää kollektiivisena ilmiönä. (Juholin 2006, 381.)

Tilannekuva on tilannetietojen kokonaisuus, joka antaa kokonaiskuvan nopeasti muuttuvasta ympäristöstä esimerkiksi onnettomuus- tai muissa erityistilanteissa.

Tilannekuvan muodostamisella ja sen välittämisellä pyritään välittämään kokonaisnäkemys toimintaympäristöstä, siinä tapahtuneista ja ennustettavissa olevista muutoksista, omista ja muiden toimijoiden toimenpiteistä toimijoiden kesken. (Korhonen 2010,39.)

Viranomaisten näkökulmasta katsoen tilannekuva muodostetaan ”aina johtamisen ja päätöksenteon tarpeita varten ja nämä tarpeet huomioon ottaen” (sama, 39).

Mediaseuranta on toimintaa, jossa pyritään tunnistamaan ja luotaamaan organisaation toimintaympäristössä tapahtuvaa viestintää. Nykyaikana etenkin verkko-, ja sosiaalisen median seuranta kriisitilanteissa on ensiarvoisen tärkeää. Mediaseuranta on oleellinen osa kriisien hoitamista;

Varhaisella puuttumisella voidaan pyrkiä vaikuttamaan keskustelun teemoihin ja asianmukaisen tiedon tuottamiseen jo ennen kuin organisaation maineelle haitallinen agenda syntyy verkossa tai julkisessa keskustelussa - - Mikään organisaatio ei voi laiminlyödä tänä päivänä mediaseurantaa. (Korpiola 2011, 83.)

Uutiskriteeri ovat toimittajan arviointityökalu, jonka avulla hän päättää julkaisetaanko uutinen vai ei. Mitä useampi uutiskriteeri täyttyy, sitä varmempaa jutun julkaiseminen on. Toisaalta uutiskriteerit ovat sellaisenaan ristiriidassa keskenään ja yksittäisen jutun uutisarvo koostuu uutiskriteerien yhdistelmästä. Kaikkien uutiskriteerien ei tarvitse täyttyä, jotta uutinen julkaistaisiin.

Alkuperäiset uutiskriteerit määrittivät Johan Galtung ja Mari Holmboe Ruge vuonna 1965. Pääpiirteissään uutiskriteerit ovat: negatiivisuus, toistuvuus, voi-

makkuus, yksiselitteisyys, kulttuurinen merkittävyys, odotettavuus, yllätyksellisyys, jatkuvuus, päivän valikoima, eliittihenkilöt, henkilöitävyys ja positiivisuus. Uutiskriteerit muuttuvat jatkuvasti median kehityksen mukana. Nykyajalle tyypillinen uutinen painottaa human interest -näkökulmaa eli inhimillistä mielenkiintoa ja pehmeyttä. Juttujen yksityiskohtien värikkyys, empatia ja elämyksellisyys saavat yhä enemmän tilaa journalismissa. (Juholin 2006, 234.)

Normaaliolojen uhkatilanteet ovat tilanteita, joiden ehkäiseminen, torjuminen ja hoito onnistuvat voimassaolevilla säädöksillä ja voimavaroilla. (Valtion ympäristöhallinnon verkkopalvelu 2008.)

Normaaliolojen häiriötilanteet poikkeavat uhkatilanteista siinä, että ne vaativat selvästi tehostetumpia toimia, kuten määrärahojen kohdentamista, henkilöstön määräämistä palvelukseen tai muiden lisäresurssien saamista. (Sama.)

Valmiusharjoitus on harjoitustilanne, jossa testataan valmiussuunnitelmia ja organisaatioiden toimintaa mahdollisissa erityistilanteissa ja eri turvallisuustiloissa. ”Yhteiskunnan kykyä turvata **yhteiskunnan elintärkeät toiminnot** testataan valmiusharjoituksilla, joita järjestetään hallinnonaloittain, suppeina erityistilanneharjoituksina ja laaja-alaisina valtakunnallisina valmiusharjoituksina.” (Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö 2007.)

Yhteiskunnan elintärkeät toiminnot ovat asioita, jotka pyritään turvaamaan niin normaali- kuin kriisitilanteissa. Yhteiskunnan turvallisuusstrategiassa elintärkeiden toimintojen turvaaminen on varautumistyön lähtökohta. Toimintoihin kuuluvat seuraavat asiat:

- Valtion johtaminen
- Kansainvälinen toiminta
- Suomen puolustuskyky
- Sisäinen turvallisuus
- Talouden ja infrastruktuurin toimivuus
- Väestön toimeentuloturva ja toimintakyky
- Henkinen kriisinkestävyys

(Yhteiskunnan turvallisuus 2013.)

Aluehallintovirastot ovat Valtion 1.1.2010 voimaan astuneen aluehallinnon uudistuksen myötä syntyneitä virastoja, joita on Suomessa kuusi kappaletta. Virastot hoitavat lääninhallitusten, ympäristölupavirastojen, alueellisten ympäristönkeskusten sekä työsuojelupiirin tehtäviä.

Aluehallintovirasto on viisi vastuualuetta:

- peruspalvelu, oikeusturva ja luvat
- **pelastustoimi ja varautuminen**
- poliisi
- työsuojelu
- ympäristöluvut

(Aluehallintovirasto 2013.)

Pelastustoimi ja varautuminen ovat aluehallintovirastojen vastuualuetta, jossa pyritään yhteen sovittamaan varautuminen ja valmiussuunnittelu muun aluehallinnon ja paikallishallinnon viranomaisten kanssa. ”Valmiutta seurataan ja kehitetään säännöllisillä harjoituksilla.” (Sama.)

2.2 Miten viranomaiset ja toimittajat näkevät kriisiviestinnän?

Normaaliolojen uhka- ja häiriötilanteiden aikaista viestintää harjoitetaan niin viranomaisten, median kuin kansalaisten taholta aina kriisin alusta sen loppuun ja vielä sen jälkeen. Jokainen taho tulkitsee, harjoittaa ja arvioi kriisiviestintää lain heille määrittämien puitteiden, omien intressien sekä etiikan asettamissa raameissa. Näin ollen kriisiviestinnän soveltamistapoja on väistämättä yhtä monta kuin on soveltajakin.

Kriisiviestinnän erilaiset lähestymiskulmat näkyvät myös normaaliolojen uhka- ja häiriötilanteiden harjoitustilanteissa, kuten aluehallintojen järjestämässä valmiusharjoituksissa. Tämän kaltaisissa kriisisimulaatioissa viestintää pyritään har-

joittamaan samoin periaattein kuin oikeissa kriiseissä. Seuraavissa alaotsikoissa selitän, mitä nuo periaatteet ja lait viranomaisten ja toimittajien kohdalla ovat. Lisäksi selvitän, millaiset intressit ovat kyseisten tahojen toiminnan taustalla.

2.2.1 Viranomaista ohjaa laki

Tässä tutkielmassa viranomaisilla tarkoitetaan ennen muuta aluehallintovirastoja, kuntien paikallishallintoa, palo- ja pelastusviranomaisia sekä terveys- ja sosiaalialan viranomaisia, joilla merkittävä rooli normaaliolojen uhka- sekä häiriötilanteisiin varautumisesta ja niiden harjoittelemisesta. Esimerkiksi aluehallintovirastojen uhka- ja häiriötilanteisiin varautuminen ja harjoittelu perustuvat pelastuslakiin sekä valtionhallinnon sille antamiin pelastustointa ja varautumista koskeviin asetuksiin.

Pelastuslain (29.4.2011/379) neljännen luvun 23§:n mukaan aluehallintovirastoille kuuluu pelastustoimi, palveluiden saatavuuden ja niiden tason valvonta toimialueellaan. Sen lisäksi mitä pelastuslaki aluehallintovirastoille määrää, kuuluu valtioneuvoston asetuksen mukaan pelastustoimen ja varautumisen vastuualue aluehallintovirastolle (Valtioneuvoston asetus aluehallintovirastoista 20.11.2009/906).

Pelastustoimen ja varautumisen -vastuualueeseen kuuluu varautumisen ja valmiussuunnitelmien yhteensovittaminen muun aluehallinnon sekä paikallisten tahojen kanssa (Aluehallintovirasto 2013). Valmiutta seurataan ja kehitetään säännöllisillä harjoituksilla, joihin tutkielman tietoperustana ja aineistona toimiva JOKI12 -valmiusharjoituskin voidaan laskea.

Valmiusharjoitukseen liittyy oleellisena osana kriisiviestinnän harjoittelu, jota viranomaisten osalta ohjaavat lukuisat eri lait. Viranomaisviestinnän periaatteiden ja lakien ollessa häiriö- ja uhkatilanteissa samat kuin normaalioloissa-kin (Puolustusvoimat 2013), saadaan tiedonkulun ja viestinnän näkökulmasta keskeisimmiksi laeiksi ja suosituksiksi (Huhtala & Hakala 2007, 187) seuraavat kohdat:

- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Perustuslaki (731/1999)
- Hallintolaki (434/2003)
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Valmiuslaki (1080/1991)
- Puolustustilalaki (1083/1991)

Viestintää koskevien lakien lisäksi valtioneuvoston antamat asetukset ohjaavat viranomaisten toimintaa viestinnällisissä kysymyksissä. Asetukset viranomaisen toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (12.11.1999/1030)

1030/1999 sekä Valtioneuvoston asetus viranomaisen toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta annetun asetuksen muuttamisesta (23.5.2002/380) käsittävät kohdat viranomaisten hyvän tiedonhallintatavan toteutuksesta, tiedonsaantioikeuksien toteuttamisesta ja edistämisestä sekä valtionhallintoon kuuluvien viranomaisten viestinnän tarkoituksesta, suunnittelusta ja järjestämisestä.

2.2.2 Toimittajaa ohjaa etiikka

Tässä tutkielmassa toimittajilla tarkoitetaan kaikkia joukkoviestimissä työskenteleviä journalisteja sekä journalistisiin työtehtäviin opiskelevia henkilöitä, joilla on kykyä sekä halua tehdä uutis- ja ajankohtaisjuttuja heitä ohjaavien lakien ja eettisten ohjeistusten alaisuudessa ja mukaan. Toimittajat ovat ensisijaisesti henkilöitä, jotka tuovat kansalle julki ajankohtaista tietoa uusista asioista eli kirjoittavat uutisia. Tutkielmasta on rajattu pois toimittajan työnkuvaa lähellä olevat tiedottamisen sekä muiden markkinointiviestintään painottuvien ammattien työnkuvat.

Vaikka toimittajien ammatilliseen asemaan liitetään yleensä ensimmäisenä eettiset ohjeistukset, sitovat heitä myös lukuisat eri lait. Tärkeimmät toimittajaa koskevat lait ovat sananvapauslaki, televisio- ja radiotoiminnasta annettu laki

sekä rikoslain säännökset muiden muassa rikoslain kunniaa ja yksityisyyden suojaa koskevat kohdat.

Suomen perustuslain (731/1999) 12§ kuuluu:”Jokaisella on sananvapaus. Sananvapauteen sisältyy oikeus ilmaista, julkistaa ja vastaanottaa tietoja, mielipiteitä ja muita viestejä kenenkään ennakolta estämättä”. Sananvapauslaki käytännössä takaa niin sanotun lehdistönvapauden Suomessa. Itse lehdistönvapaus määritellään tarkemmin laissa sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä (13.6.2003/460), joka sisältää myös muiden muassa säännökset toimittajan vastuusta, vastine- ja oikaisuoikeuksista sekä lähdesuojasta.

Toimittajan ja viranomaisten välistä asiointia sekä tiedonsaantia koskevia lakeja ovat muiden muassa laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (21.5.1999/621) sekä kuntalaki, joihin toimittaja voi vedota hankkiessaan tietoa (17.3.1995/365). Edeltävä laki määrittelee tarkoin viranomaisten hallussa olevan asiakirjan julkisuuden, muiden muassa kertoen, että jokaisella on oikeus saada tieto viranomaisen asiakirjasta, joka on määrätty julkiseksi. Jälkimmäisen lain 29§:lä sen sijaan määrittelee kunnan velvollisuudet tiedottamisen osalta. Sen mukaan kunnan tehtäviin kuuluu asukkaille tiedottaminen vireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelyistä, tehdyistä ratkaisuista ja niiden vaikutuksista.

Toimittajan arkielämää lähimpänä ovat kuitenkin Suomen Journalistiliiton hyväksymät *Journalistin ohjeet*, jotka käytännössä antavat toimittajille eettiset ohjenuorat työn tekemiseen. Vuonna 2011 uusittuun ohjeeseen kuuluu kaiken kaikkiaan 35 eri kohtaa, jotka käsittelevät ammatillista asemaa, tietojen hankkimista ja julkaisemista, haastateltavan ja haastattelijan oikeuksia, virheen korjausta ja omaa kannanottoa sekä yksityisen ja julkisen eroa. Ohjeita tulkitsee Julkisen sanan neuvosto, JSN, joka antaa asiantuntija-arvioita sekä tuomioita ohjeiden noudattamisesta ja rikkomisesta. Ohjeiden pääkohtia ovat:

- Journalisti on vastuussa lukijoillensa ja kuulijoillensa, joiden katsotaan olevan oikeutettuja tietämään mitä yhteiskunnassa tapahtuu

- Tiedonvälityksen sisältö päätetään journalistisin perustein, päätösvaltaa ei missään oloissa luovuteta toimituksen ulkopuolisille
- Journalistilla on oikeus painostus ja houkuttelu jolla pyritään muokkaamaan tiedonvälitystä
- Journalisti ei saa käyttää asemaansa esimerkiksi hyödyn tavoitteluun tai ottaa vastaan etuja, jotka vaarantavat hänen riippumattomuutensa
- Journalisti saa kieltäytyä tehtävästä joka on lain tai etiikan vastainen
- Toisen työtä käyttäessä lähde tulee mainita
- Journalistin tulee pitäytyä totuudenmukaisuudessa
- Tiedot tulee hankkia avoimesti ja journalistin on suositeltavaa ilmoittaa ammattinsa
- Tiedot on tarkistettava mahdollisimman hyvin – myös silloin kun ne ovat jo julkaistuista lähteistä
- Lukijan on voitava erottaa tosiasiat sepitteellisestä aineistosta
- Lähteisiin tulee suhtautua kriittisesti
- Uutisen voi julkaista vajaillakin tiedoilla, raporttia tulee täydentää heti kun uutta tietoa on saatavissa
- Journalistilla on oikeus pitää lähde salassa jos käsitellään arkaluontoisia asioita
- Otsikoille, ingresseille, kansi- ja kuvateksteille ja myyntijulisteille on löydyttävä sisällöstä kate
- Haastateltavan tulee saada tarkistaa aineisto ennen julkaisua ja hänellä on oikeus kieltää sen käyttö, mikäli tilanne sen jälkeen on muuttunut olennaisesti
- Toimituksellinen aineisto tulee pitää erossa ilmoitusmateriaalista
- Olennaiset virheet tulee korjata välittömästi
- Mikäli jutusta on tunnistettavissa henkilö, on hänen annettava esittää oma kantansa
- Henkilöihin liittyvissä asioissa tulee huolehtia hienotunteisuudesta

Journalistin ohjeet ovat joukkoviestinnän itsesääntelyn perusta. Niihin on kiteytetty journalistien ja julkaisijoiden näkemys siitä, millaisten eettisten

periaatteiden mukaan he haluavat suomalaisen joukkoviestinnän toimivan. (Suomen Journalistiliitto 2013.)

Ohjeiden tavoitteena on ennen muuta tukea sananvapauden vastuullista käyttämistä joukkoviestimissä ja edistää ammattieettistä keskustelua. Toimittajaa ohjaavista journalistinohjeista ja muista eettisistä linjauksista käytetään arkikielessä nimitystä hyvä lehtimiestapa.

2.2.3 Viranomaisten kriisiviestinnän intressit

Viranomaisten kriisiviestinnän intressit ovat pääpiirteissään pääteltävissä Valtioneuvoston asettaman työryhmän 12.2.2013 ilmestyneestä *Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa* -muistiosta. Vuoden 2007 vastaavaan verrattuna uudessa muistiossa korostetaan johtamisen, tilannekuvatoiminnan ja viestinnän tiivistä kokonaisuutta sekä toimivaa tiedonkulkua hallinnonalojen sisällä ja niiden välillä. Myös viestinnän suunnittelua, häiriötilanteiden jälkeisiä toimenpiteitä, viestinnän järjestelmällistä seuranta ja arviointia sekä eri viestintäkanavien ja -välineiden tehokasta, monipuolista ja joustavaa käyttöä korostetaan. (Valtioneuvoston kanslia 2013, 9.)

Muistion korostetuista kohdista ilmenee, että ensimmäinen intressi viranomaisten kriisiviestinnässä on selvästi viranomaisten keskinäisen viestinnän sujuvuus – viestintää toteutetaan etenkin toimivaltaisen viranomaisen tarpeita silmällä pitäen. Viestintä liittyy olennaisesti johtamiseen ja toimivaltainen viranomainen ottaakin vastuun viestinnästä muiden viranomaisten antaessa säännösten mukaista virka-apua toimintaan ja viestintään. Myös kriisin tilannekuva pyritään antamaan ennen muuta niille, jotka ovat vastuussa viestinnästä.

”Jo varhaisessa vaiheessa on varmistettava, että tieto kulkee häiriöttömästi tilanteessa mukana olevien toimijoiden välillä operatiiviselta tasolta valtionjohdon saakka. Viestinnästä vastaavien on saatava tilannekuva käyttöönsä.” (Sama, 13.)

Toisaalta kansalaisten, median ja muiden sidosryhmien etuja ei ole unohdettu, mutta ne otetaan huomioon vasta, kun viranomaisten oma viestintä on yhtenäistetty.

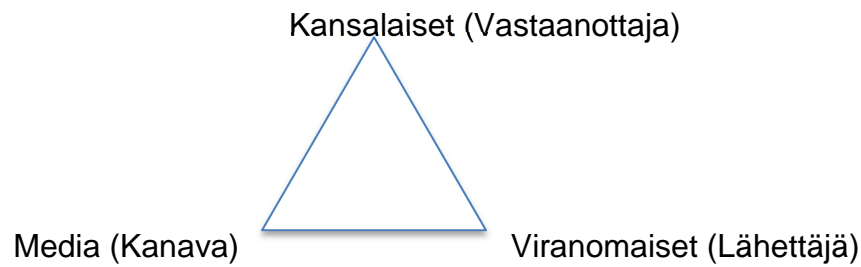
”Häiriötilannetta johtavan viranomaisen on varmistettava viestinnän yhdenmukaisuus ensin sisäisesti ja sitten hyvässä yhteistyössä eri toimijoiden kanssa” (Sama, 14.)

Kriisin akuutissa vaiheessa etenkin kansalaisten edunvalvonta korostuu. Viestintä on tässä vaiheessa ohjeistavaa, jolloin toimintaohjeita toistetaan ja niiden perille meno pyritään varmistamaan. Tarkoituksena on ehkäistä lisävahinkojen syntyminen ja pistää vireille kriisin toipumisprosessi. Kansalaisten kriisiin liittyvän ymmärryksen lisääminen ja heille myötätunnon osoittaminen korostuvat tässä vaiheessa kriisiä.

Kun viranomaisten kriisiviestinnän intressejä tarkastellaan vuorovaikutuksen näkökulmasta, voidaan tarkasteluun soveltaa Nordlundin kriisiviestinnän kolmiomallia. Kolmiomallin vuorovaikutuksessa olevat tahot, eli vastaanottajat, lähettäjät ja kanavat, voidaan ajatella samassa järjestyksessä kansalaisiksi, viranomaisiksi ja medioiksi.

Kolmiomalli antaa aluksi tahojen välisestä vuorovaikutuksesta harmonisen kuvan, jossa kaikkien osapuolten intressit ovat jotakuinkin yhteiset. Raittilan (1996) tutkimuksen mukaan harmonia ei kuitenkaan toteudu läheskään aina tosielämässä ja kolmiomalli näyttäytyy näkökulmasta riippuen osapuolille eri tavoin. Tahojen erilaiset intressit muovaavat väistämättä tapaa, joilla he näkevät kriisiviestinnän ja asemansa keskinäisessä vuorovaikutuksessa.

Raittilan päätelmiä sovellettaessa Nordlundin kriisiviestinnän kolmiomalliin huomataan, että lähettäjät, eli viranomaiset, mieltävät medioiden olevan ennen muuta tiedonvälityskanavia, jotka taas tuottavat sisältöä vastaanottajille, eli kansalaisille. (Sama,13.)



KUVIO 2. *Kriisiviestinnän kolmiomalli Raittilan mukaan (1996)*

2.2.4 Median kriisiviestinnän tehtävät ja intressit

Jotta median kriisiviestinnän intresseihin voidaan tarkemmin perehtyä, on syytä ensin määritellä laajemmin, mitä tehtäviä medialla on, kun sen ajatellaan olevan osa yhteiskuntaa ja sen toimintoja. Median tehtävät sen sijaan saadaan esille määrittelemällä, mitä "yhteiskunnalla" tarkoitetaan. Määrittelyn tavat ja lopputulokset johtavat kussakin tapauksessa hyvin erilaisiin mediaa koskeviin kysymyksiin, tutkimustuloksiin ja tulkintoihin. Eräs yhteiskuntatieteellinen lähestymistapa yhteiskunnan määrittelyyn löytyy funktionalismin piiristä. Sen mukaan yhteiskunta voidaan nähdä kokonaisuutena, jolla on tarpeet ja joiden täyttäminen vaatii ihmisiltä pysyvää työnjakoa. Näin ollen yhteiskunta nähdään: "Ihmisten keskinäisen organisoitumisen luonnollisena muotona (jolloin yhteiskunta on jokseenkin orgaaninen kokonaisuus tai itseohjautuva olio) - - ." (Kunelius 2003, 180-181.)

Tehtävät

Metafora yhteiskunnan orgaanisesta olemuksesta synnyttää kysymyksen, mitä ovat tarpeet, joiden täyttäminen pitää yhteiskunnan "elossa"? Funktionalistisen

sosiologian klassikon Talcott Parsonsin (1951) mukaan yhteiskunnan tulee huolehtia ainakin seuraavista seikoista tasapainon säilyttämiseksi:

- resurssien kerääminen ja koordinointi
- päämäärien saavuttaminen ja niitä koskeva päätöksenteko
- kiinteyden ylläpitäminen
- jatkuvuuden säilyttäminen ja jännitystilanteiden laukaiseminen

(Kunelius 2003, 183.)

Tarpeiden tyydyttämisen ympärille on yhteiskunnassa syntynyt erilaisia instituutioita, joihin mediankin voidaan ajatella kuuluvan. Median yhteiskunnalliset tehtävät tarkentuvat, kun sen toimintaa peilataan yllä mainittuihin tarpeisiin. Yhteiskunnan jäsenille on tärkeää tuntea kuuluvansa ”meihin”. Kunelius (2003, 184) toteaaakin, että monien tutkijoiden mielestä median tärkein yhteiskunnallinen funktio on juuri kiinteyden eli ”me –hengen” ylläpitäminen. Joukkoviestimien tuottamat uutiset ja niiden suurentelu luovat kuvan historiallisista tapahtumista, joiden kokeminen kansalaisten taholta tapahtuu kollektiivisen näkökulman kautta.

Samaan aikaan, kun joukkoviestimet luovat kuvaa suomalaisten yhteisestä todellisuudesta, ne myös määrittävät identiteettejämme. Yhteisön identiteettien muovaaminen tapahtuu esimerkiksi mytologisoimalla julkisuuden henkilöitä nostamalla heidät sankareiden asemaan. Toinen tärkeä identiteetin muovauskeino on kuvata ”meidän” vastakohtaa, eli ”niitä”. Esimerkiksi televisiosarjat ovat täynnä viittauksia, joissa roistot ja onnettomat hahmot mielletään eri rotuihin tai kulttuureihin kuuluviksi. Media on tärkeä instituutio myös jatkuvuuden säilyttämisen tarpeen tyydyttämisessä. Säilyttäminen on kaksisuuntaista: samaan aikaan, kun sen ylläpitää ja uusintaa uutiskriteerien avulla yhteiskunnan vallitsevia arvoja ja normeja, se myös tyrkyttää omaa normijärjestelmäänsä esimerkiksi mainosten tai televisiosarjojen muodossa. (Sama, 188-189,192.)

Päämäärien saavuttamisen ja päätöksenteon tarpeen kohdalla median ja erityisesti journalismin tärkeimmiksi tehtäviksi nousee päätöksentekojärjestelmän valvominen. Vallan kolmijako-oppiin viitaten joukkoviestinnän ajatellaan useasti

olevan neljäs valtiomahti lainsäädäntö-, tuomio-, ja toimeenpanovallan rinnalla. Kuneliuksen (2003, 193-194.) mukaan journalismi on järjestelmän toimivuuden kannalta elintärkeä koneisto, joka auttaa päätöksentekijöitä pysymään kartalla kollegoidensa aikeista ja tekemisistä, pitää kansalaiset mukana yhteiskunnallisessa keskustelussa ja antaa ajankohtaista tietoa kansalaisille jo tehdyistä tai tulossa olevista ratkaisuksista. Journalismilla on myös tärkeä rooli järjestelmän uskottavuuden ylläpitämisessä. Luottamus lehdistön valvovaa roolia kohtaan tuo uskottavuutta koko järjestelmälle, jonka osa se on.

Resurssien keräämisen ja koordinoinnin tarpeen tyydyttämistä media harjoittaa kierrättämällä ja uusintamalla tiedollisia resursseja. Joukkoviestinä sekä välittää muiden tahojen tuottamaa tietoa, että tuottaa sitä itsekin. Muiden tuottaman tiedon välittäminen tapahtuu usein tiedon dramatisoinnilla tai kansantajuistamisella, kääntämällä sitä yleisemmin ymmärrettävään muotoon.

Intressit

Toimittajien kriisinaikaiset intressit ovat pääpiirteissään yksiselitteiset. Olivatpa kyseessä normaaliolot, sen häiriö- tai uhkatilanteet tai poikkeusolot, on Journalistin ohjeiden ammatillista asemaa käsittelevän luvun ensimmäiseen kohtaan kirjattu, kenen etua toimittajien tulisi aina työtä tehdessään ajatella: ”Journalisti on vastuussa ennen kaikkea lukijoilleen, kuulijoilleen ja katselijoilleen. Heillä on oikeus saada tietää, mitä yhteiskunnassa tapahtuu.” (Suomen Journalistiliitto 2013.)

Kansalaisten tiedonsaannin turvaaminen tulee olla sananvapautta ja journalistisia ihanteita vaalivan toimittajan työn tärkein tehtävä – myös kriisien aikana. Näin ollen toimittajan tulee aina kertoa kansalle totuus yhteiskunnassa tapahtuvista ilmiöistä ja tapahtumista jopa silläkin uhalla, että hänen työtään häiritään tai se pyritään estämään kokonaan: ”Journalistilla on oikeus ja velvollisuus torjua painostus tai houkuttelu, jolla yritetään ohjata, estää tai rajoittaa tiedonvälitystä” (Sama.)

Edellä mainitusta ohjeesta johtuen kaikki tiedonkulun vaikeuttaminen, tiedon pimittäminen, painostus tai valehteleminen, jota tapahtuu kriisiviestintätilanteissa todennäköisemmin kuin normaaliolojen aikana, koetaan toimittajien piirissä hyökkäykseksi sananvapautta vastaan tai sen halventamiseksi. Mikäli tieto ei syystä tai toisesta kulje esimerkiksi viranomaisilta toimittajille tai kyseinen tieto koetaan epäluotettavaksi, kuuluu toimittajan työn kuvaan hakea tieto jostain muualta.

Toimittajan tiedonjanon päämääränä on tuottaa ajankohtaista, uutta ja ymmärrettävää tietoa yhteiskunnasta kansalaisille. Uutinen on toimittajan työn tulos, journalististen ihanteiden ruumiillistuma sekä sananvapauslaissa kansalaisille oikeutettu hyödyke. Uutisen määritelmät ovat vaihtuneet ajasta toiseen, mutta yksi on varmaa – kriisit, kuten normaaliolojen uhka- ja häiriötilanteet, ovat mitä suurimmassa määrin uutisia. Uutiskriteerien valossa kriisit, kuten esimerkiksi syysmyrskyt tai tehdasonnettomuudet, ylittävät niin sanotun uutiskynnyksen useammassa kuin yhdessä kohdassa. Karhun ja Henrikssonin (2008, 89–92) mukaan toimittajat miettivät kriisiä muiden muassa seuraavien kriteerien pohjalta:

- Koskeeko asia meitä?
- Onko asia ajankohtainen?
- Onko asia ainutkertainen tai epätavallinen?
- Onko ihmisiä osallisena?
- Onko mukana tunnetta?
- Kiinnostaako se yleisöä?
- Onko se tärkeää ihmisille?

Tiedotusvälineiden nettisivut ovat tietoteknistyneessä maailmassa kriisiuutisoinnin pääkanavia. Julkaisemissa on täten kysymys minuuteista, kun ennen tapahtumahetken ja uutisen julkitulon väliin mahtui tunteja tai jopa puoli vuorokautta (Karhu & Henriksson 2008, 79.) Minuuttijournalismista johtuen erääksi kriisiajan viestinnän intressiksi median näkökantilta on noussut näin ollen nopeus.

Kriisit ovat toimittajille mitä mainiointa työmaata myös niihin liittyvien ihmiskoh- taloiden sekä vahvojen tunnelatausten vuoksi. Niin kutsuttu human interest – näkökulma korostuu eritoten iltapäivälehdistön kriisiuutisoinnissa, mutta ilmiö on levinnyt myös laajemmin eri medioihin (Juholin 2006, 234.)

Human interest –näkökulman toteutuminen näkyy toimittajien kriisiajan intres- seissä hakeutumisena kriisiin tapahtumapaikalle ja lähelle kriisiin osallisena ole- via henkilöitä. Tapahtumapaikan tunnelatauksen ja kohtaloiden dokumentointi tekstein ja kuvin on toimittajien työ kannalta mielekkäämpää, kuin juttujen jul- kaiseminen pelkkien viranomaistiedotteiden pohjalta. Media on myös kehittynyt voimakkaasti kohti visuaalisempaa suuntaa, jolloin kuvien merkitys on lisäänty- nyt. Mediat tarvitsevat kriiseistä paljon näyttäviä, dramaattisia ja mielenkiintoisia kuvia ja usein kamera pyritään tuomaan hyvin lähelle kriisiin osallisena olevia ihmisiä. (Karhu & Henriksson 2008, 87.)

Nopeuteen, human interest -näkökulmaan sekä visuaalisuuteen panostaminen ovat eittämättä myös hyvää bisnestä medioille. Tekstiltään tunteikas, dramaatti- sia kuvia sisältävä ja nopeasti julkaistu uutinen on valtti medioiden keskinäises- sä kilpailussa uutisvoitosta. Kriisin aikana kilpailu kovenee siinä määrin, että toimittajille kelpaavat jo pelkät huhut, juorut ja arvailut uutisten pohjatiedoiksi. Esimerkiksi niin sanotusta kahden lähteen periaatteesta on paljolti luovuttu uu- tisoinnin sensaatiohakuisuuden takia. (Sama.)

3 SIMULAATIO NIMELTÄ JOKI12

Tässä luvussa esittelen sekä tutkielmani aineiston sekä sen hankkimiseen ja analysointiin käytetyt tutkimusmenetelmät. Aineistooni liittyy oleellisena osana JOKI12 -valmiusharjoitus, jonka tarkka kuvaus viranomaisten ja median rooleineen on esitelty tämän luvun toisessa alaotsikossa. Valmiusharjoitukseen osallistuneiden viranomaisten sekä toimittajien haastattelut ja omat kokemukseni muodostavat kokonaisuudessaan aineiston rungon. Haastateltujen tahojen tarkemmat esittelyt sekä kytkökset JOKI12 -valmiusharjoitukseen löytyvät pääluvun keskivaiheilta. Aineiston esittelyn jälkeen pohdin sen vahvuuksia ja rajoitteita omassa alaluvussaan.

Tutkimusmenetelmän esittely -luvun alussa kerron tarkemmin tutkimuskysymyksen sekä tutkielman aiheen muotoutumisesta ja rajauksesta sekä esittelen hypoteesin, joka syntyi tutkimuskysymyksen myötä. Samassa luvussa perustelen myös valitsemani tutkimusmenetelmän ja punnitsen sen etuja suhteessa muihin tutkimushaastattelun muotoihin.

3.1 Tutkimusmenetelmän esittely

Lähtölaukaus tutkielmani aiheeseen tapahtui jo ennen JOKI12 -valmiusharjoituksen alkamista. Kuultuani tulevasta valmiusharjoituksesta ajattelin, että kriisiviestintä olisi hedelmällinen tutkimuskohde kaltaiselleni journalistiopiskelijalle, jota kiinnostaa myös tiedottaminen. Esittelin alustavan tutkielma-aiheen yliopettaja Pertti Sillanpäälle. Tässä varhaisessa vaiheessa aihe koski kriisiviestintää ylipäätään ja tutkielmani otsikko oli ”Kriisiviestinnän synergia – miten toimittajien ja viranomaisten edut kohtaavat kriisiviestinnässä?”.

JOKI12 -valmiusharjoitukseen osallistumiseni jälkeen olin tehnyt opinnäytetyötäni silmällä pitäen huomioita sekä omista että toimittajakollegoideni kokemuksista liittyen harjoituksen kulkuun ja toteutukseen. Kokemusten pohjalta mielesäni alkoivat muotoutua kuva harjoituksen toteutukseen liittyvistä ongelmista, jotka tekivät nimenomaan median roolista siinä määrin laihan ja joiden koettiin syövän koko harjoituksen uskottavuutta. Samaan aikaan, kun tunnistin harjoi-

tustekniset ongelmat, tapahtui myös tutkielmani aiheen lopullinen rajausta sekä tutkimuskysymyksen syntyminen – enää en keskittynyt ylipäättään kriisiviestinnän onnistumiseen viranomaisten ja toimittajien välisen vuorovaikutuksen näkökulmasta, vaan rajasin aiheen koskemaan **kriisiviestintäharjoituksen** ongelmia toimittajan näkökulmasta. Aiheenrajauksen myötä syntyi myös lopullinen tutkimuskysymys; ”**Miten viranomaisten ja toimittajien edut saadaan kohtaamaan normaaliolojen kriisiviestintäharjoituksissa?**”. Tutkielmani päätaivoite on hakea kysymykseen uskottavia vastauksia, joista olisi hyötyä myös käytännön tasolla.

Tutkimuskysymyksen syntymisen sekä lähinnä omien kokemuksieni myötä rakentui mielessäni myös lähtöoletus, jota tutkielmani pyrkii testaamaan. Lähtöoletuksenani on, että nykyisen muotoiset kriisiviestintäharjoitukset, kuten esimerkiksi JOKI12:n kaltaiset valmiusharjoitukset, eivät ole mielekkäitä toimittajien kannalta. Hypoteesi on sisäistetty kysymyksen muodossa myös tutkielman otsikkoon; ”**Kriisiviestinnän viilaaminen – mielekästä viranomaiselle, mielettöntä medialle?**”.

Hypoteesi ja sitä myöten otsikkokin ovat ilman muuta kärkeviä, ehkä hieman provosoivia, mutta kärkevyydelle on olemassa mielestäni pätevät perusteet. Ensinnäkin, JOKI12 -valmiusharjoitus oli viestinnällisestä näkökulmasta katsoen pisimmälle viety ja näin ollen edistyksellisin sekä viranomaisia että mediaa koskettanut kriisiviestintäharjoitus valtakunnassamme pitkään aikaan. Kun jopa ensimmäisen ja neljännen vuoden toimittajaopiskelijat huomasivat silti puutteita harjoituksen kulussa ja toteutuksessa, on tutkielman otsikon kärkevyyttä perusteltu.

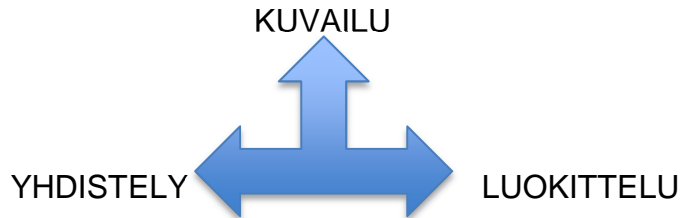
Toisekseen, koen toteuttavani ammatillista tehtävää suhtautuessani JOKI12 -harjoitukseen kriittisesti ja tämä suhtautuminen näkyy näin ollen myös tutkielmani otsikossa. Tutkielman tarkoituksena ei ole sen hyökkäävästä otsikosta huolimatta kuitenkaan teillata JOKI12 -valmiusharjoitusta tai muita viranomaisten ja toimittajien yhteisiä kriisiviestintäharjoituksia, vaan esittää rakentavaa kritiikkiä ja tuoda ilmi kehitysehdotuksia, jotka tekisivät median mukaan ottamisesta mielekkään jatkoo ajatellen.

Tutkimuskysymyksen vastauksen etsiminen sekä hypoteesini testaaminen lähtivät JOKI12 -valmiusharjoitukseen osallistuneiden keskeisten viranomaisten sekä toimittajien kokemusten keräämisestä. Valitsemani tapa kokemusten haalimiseen on kvalitatiivinen tutkimushaastattelu, jonka toteutin teemahaastattelun käytäntöjä mukaillen. Teemahaastattelun etu muihin tutkimushaastattelun muotoihin on sen puolistruktuurisessa luonteessa, mikä mahdollistaa kysymysten esittämisen yhteisten teemojen kautta yksityiskohtiin takertumisen sijasta. Teemahaastattelu sopi tämän tutkielman tutkimusmenetelmäksi myös sen takia, että haastattelujen ja haastattelukertojen määrä ei ole suuri. Määrällisillä seikoilla on tämänkaltaisessa tutkimushaastattelussa pienempi arvo ja haastateltujen henkilöiden kokemukset puhuvat puolestaan. Teemahaastattelu myös pääosin vapauttaa haastattelututkijan näkökulmista ja tuo tutkittavien äänet paremmin kuuluviin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47-48.) Tutkittavien näkökulman korostaminen teemahaastattelun mahdollistamiseksi on tärkeää, sillä ne toimivat omien kokemusten vastapainona tuoden uskottavuutta tutkimukselle. Teemahaastattelu turvaa haastateltujen kokemusten tasavertaisen esilletuonnin suhteessa kokemuksiini.

Haastattelujen lisäksi toinen tärkeä tutkimusmenetelmä aineiston keräämisessä oli omakohtainen havainnointi, jota harjoitin JOKI12 -valmiusharjoituksen aikana. Vaikka observointi tutkimusmenetelmänä liitetään yleensä kvantitatiivisten seikkojen tutkimiseen, voidaan sitä menestyksellisesti käyttää myös kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Koska tutkielmani aineistoon ei kuulu esimerkiksi numeerista tietoa tai muuta määrällistä dataa, on havainnoinnin käyttäminen tutkielmassa perusteltua erityisesti täydentävässä haastatteluissa (Sama, 37-40.)

Tapa, jolla observointia tein harjoituksen aikana oli hyvin informaalista. En käyttänyt mitään systemaattista keinoa havainnointini tekemiseen, vaan kuuntelin ja katselin ympärilläni Kriisiuutisten toimitukselle varatussa tilassa sekä harjoituksessa pidetyissä lehdistötilaisuuksissa, ja tein muistiinpanoja aina, kun havaitsin joitain mielenkiintoisia seikkoja. Muistiinpanoja kertyi myös yhteisistä pohdintatuokioista, joita harjoitimme toimituksessa päivän päätteeksi.

Aineiston purkamisen ja tulkinnan perustan löyhästi Ian Deyn (1993) kuvaukseen kvalitatiivisen aineiston kolmivaiheisesta prosessista. Kyseisen prosessin oleelliset osat ovat:



KUVIO 3. *Kvalitatiivisen aineiston analyysi Ian Deyn mukaan (1993)*

Kolmivaiheinen prosessi alkaa aineiston kuvailulla, joka on analyysin perusta. Samalla on tärkeää tuoda ilmi asiayhteyttä kuvaava tieto eli kontekstietieto (Hirsjärvi & Hurme 2008, 146.) Aineiston kuvailu löytyy kokonaisuudessaan seuraavan alaotsikon alta. Sen sijaan Deyn kolmivaiheiseen analyysiprosessiin kuuluvat luokittelu ja yhdistely konkretisoituvat tutkielman pääluvussa 4 ja 5, jotka käsittelevät tuloksia ja johtopäätöksiä.

3.2 JOKI12 –valmiusharjoituksen esittely

JOKI12 -valmiusharjoitus oli Pohjois-Suomen aluehallintoviraston ja Pelastusopiston 1.-3.10.2012 järjestämä harjoitus, jossa reagoitiin simuloituun Jokilaaksojen pelastustoimen alueelle iskeneeseen poikkeuksellisen voimakkaaseen syysmyrskyyn. Harjoituksen päätavoitteena oli testata ja harjaannuttaa aluehallintoviranomaisia ja paikallishallinnon organisaatioita yhteiskunnan häiriötilanteissa etenkin tilannekuvan, yhteistoiminnan ja kriisiviestinnän kantilta.

Valmiusharjoitukseen osallistuivat Jokilaaksojen pelastuslaitoksen alueen 18 kuntaa, neljä kuntayhtymää sekä viranomaisia muiden muassa Pohjois-Suomen aluehallintovirastosta, Pohjois-Pohjanmaan ELY -keskuksesta ja Suomen metsäkeskuksen Pohjois-Pohjanmaan alueyksiköstä. Harjoitusta johti Pohjois-Suomen aluehallintoviraston ylijohdaja Terttu Savolainen. (Pohjois-Suomen aluehallintovirasto 2013.)

Valmiusharjoitukseen valittu skenaario oli syysmyrsky, joka kehittyi Pohjois-Atlantilla riehuneen hirmumyrskyn rippeistä. Syysmyrsky kulkeutui Norjan ja Ruotsin ylitse ja iski maanantain ja tiistain aikana Suomeen Oulun ja Vaasan väliselle alueelle aiheuttaen laajoja sähkökatkoja, paikallisia vesien saastumisia ja suurimpana yksittäisenä onnettomuutena Siikalatvan kunnassa sijaitsevan Uljuan tekojärven padon sortumisen.

Viranomaisten rooli JOKI12 -valmiusharjoituksessa

JOKI12 -valmiusharjoitukseen osallistui kaikkineen noin 400 viranomaista sekä aluehallintovirastosta että paikallishallintoa laajasti Jokilaaksojen pelastustoimen alueen kunnista. Harjoitusta johti Pohjois-Suomen aluehallintovirasto lain sille määräämän pelastustoimen ja varautumisen vastuualueen mukaan. Aluehallintovirastojen tehtävänä on muun muassa sovittaa yhteen alueensa toimijoiden varautumista, järjestää koulutusta ja valmiusharjoituksia. (Yhteiskunnan turvallisuus, 2013.)

Itse harjoitustilanteessa viranomaiset harjoittivat jatkuvaa mediaseurantaa luotaamalla tiedotteita ja journalistiopiskelijoiden ylläpitämää Kriisiuutiset-mediablogia reagoiden uutisointiin kommentoimalla mediablogin kommenttikenttään. Pohjois-Suomen aluehallintoviraston tilannekeskus laati tilannekuvaa eri viranomaisten käyttöön koko harjoituksen ajan. Lisäksi viranomaiset järjestivät kaksi tiedotustilaisuutta harjoituksen aikana: Peruspalvelukuntayhtymä Kallion organisoiman tilaisuuden Ylivieskassa sekä Pohjois-Suomen aluehallintoviraston organisoiman valmiustoimikunnan tiedotustilaisuuden, johon harjoitus päättyi.



KUVA 1. Pohjois-Suomen aluehallintoviraston valmiustoimikunta kokoontuu pitämään tiedotustilaisuutta medialle. Kuva: Pertti Sillanpää

Median rooli JOKI12 –valmiusharjoituksessa

Median virkaa JOKI12 -harjoituksessa hoitivat Oulun seudun ammattikorkeakoulun journalismin suuntautumisvaihtoehdon ensimmäisen ja neljännen vuoden opiskelijat, heidän yliopettajansa Pertti Sillanpää sekä Yle Oulun toimittaja Arto Veräjänkorva. Keskeisimmissä toimittajantehtävissä työskentelivät edellä mainitun journalismin suuntautumisvaihtoehdon neljännen vuoden opiskelijoista koostettu nelihenkinen toimitus. Toimitukseen kuuluivat toimittajaopiskelijat Tommi Forsman, Salla Hekkala, Milka Krogerus sekä Marko Pinola.

Yliopettaja Pertti Sillanpään johdolla nelihenkinen opiskelijaryhmä perusti suljetun toimituksen, joka kirjoitti uutissähkeitä ja -juttuja etenevästä myrskystä ja sen tuhoista uutisointia varten luotuun suljettuun Kriisiuutiset -mediablogiin. Kyseinen blogi oli harjoituksen ainut journalistinen väline, joka oli jatkuvassa viiranomaisten mediaseurannassa.

Sähkeet ja jutut kirjoitettiin oman tiedonhankinnan viranomaistiedotteiden sekä Peruspalvelukuntayhtymä Kallion ja Pohjois-Suomen aluehallintoviraston järjestämien tiedotustilaisuuksien pohjalta. Kriisiuutisten toimittajat hankkivat tietonsa puhelimitse, netin kautta ja sähköpostitse. Kaiken kaikkiaan juttuja kirjoitettiin harjoituksen aikana, eli kahdessa päivässä, noin viisikymmentä kappaletta.



KUVA 1. Kriisiuutiset –toimitus työn touhussa. Kuva: Pertti Sillanpää

3.3 Kokemuksista aineistoksi - haastateltujen tahojen esittelyt

Haastattelin aineistoani varten kolmea henkilöä, jotka olivat keskeisissä asemissa JOKI12 -valmiusharjoituksen suunnittelussa ja sen toteutusvaiheessa. Henkilöistä Pohjois-Suomen aluehallintoviraston viestintäpäällikkö Ulla Karppinen sekä Kuopiossa toimivan Pelastusopiston yliopettaja Johanna Franzen tuovat ilmi viranomaisten näkökulman kyseiseen harjoitukseen.

Median näkökulman tuo sen sijaan ilmi Oulun seudun ammattikorkeakoulun journalismin suuntautumisvaihtoehdon yliopettaja Pertti Sillanpää, joka toimi harjoituksen ajaksi luodun Kriisiuutiset -mediablogin toimituksen esimiehenä. Mediablogissa työskennelleitä opiskelijoita edustaa allekirjoittanut, joten kokemukseni toimivat myös tutkielman aineistona. Samat median näkökulmaa valottaneet kysymykset, jotka esitettiin Sillanpäälle, koskivat näin ollen myös minua. Toimittajien kokemuksista puhuttaessa täytyy myös korostaa muiden Kriisiuutisten toimittajaopiskelijoiden merkitystä kollektiivisten kokemusten muovautumisessa. Monet huomiot, joita Sillanpää ja minä harjoituksessa teimme, syntyivät yhteiseltä pohjalta muiden toimittajaopiskelijoiden kanssa.

Pohjois-Suomen aluehallintoviraston viestintäpäällikkö Ulla Karppinen ja Pelastusopiston yliopettaja Johanna Franzen vastasivat pitkälti JOKI12 -harjoituksen viestinnästä ja käytännön toteutuksesta. Karppisella oli suuri rooli median maaliryhmän mukaan ottamisessa valmiusharjoitukseen sekä viestinnän roolin korostamisessa harjoituksen valmistelussa ja toteutusvaiheessa. Hän toimi myös yhteyshenkilönä Oulun seudun ammattikorkeakouluun ja Kriisiuutisten toimitukseen. Franzenin mukaan juuri Karppisen ansiosta Pohjois-Suomen aluehallintovirasto on erottumassa muista aluehallintovirastoista viestintään erityisesti panostavana virastona.

Franzenilla oli tärkeä rooli etenkin valmiusharjoituksen toteutuksessa ja harjoitusteknisten seikkojen laatimisessa. Hän otti osaa muiden muassa harjoituksen sähköpostiviestinnän toimivuuden tarkkailuun ja lukuisten yksityiskohtien syöttämiseen ”peliin”, joksi harjoitussimulaatioita voidaan myös kutsua. Harjoituksen ollessa käynnissä Franzen myös toimi kansalaisen roolissa levittäen huhuja, joiden tarkoituksena oli herättää reaktioita sekä median maaliryhmässä että kriisiharjoituksen johtokeskuksessa.

3.4 Aineiston vahvuudet ja rajoitteet

JOKI12 -valmiusharjoitus on mitä hedelmällisin tutkimuskohde, kun tarkasteltavana on kriisiviestinnän yhteistoiminnassa toteutettu harjoittelu. Karppisen sekä Franzenin mukaan harjoitus oli ensimmäinen laatuaan, jossa median maailiryhmän mukanaolo sekä viestinnän rooli olivat niinkin suuria kuin ne olivat. Vastaavanlaista yhteistoimintaa ei ollut ennen JOKI12:ta esiintynyt muiden aluehallintovirastojen vetämissä valmiusharjoituksissa. JOKI12:n pioneerimainen luonne tekee siitä merkittävän esimerkitapauksen suomalaisen kriisiviestintäharjoittelun historiassa ja perustellun tutkimuskohteen.

Kriisiviestinnästä on olemassa lukuisia yleisteoksia sekä tutkimuksia mutta kriisiviestinnän harjoittamisesta ei juuri lainkaan. JOKI12:n käyttäminen tutkimusaineistona on uusi avaus kriisiviestinnän tutkimiseen. Franzenin mukaan harjoittelun tutkimiselle on myös olemassa selkeä tarve ja tilaus valtakunnallisella tasollakin.

Aineisto nojaa vahvasti myös teemahaastattelun ilmituomiin kokemuksiin ja huomioihin, joita harjoituksessa mukana olleet henkilöt tekivät sen aikana ja jälkeen. Haastateltujen henkilöiden vuosien kokemus viestinnällisistä tehtävistä, keskeiset asemat ja tiivis mukanaolo harjoituksessa tuovat uskottavuutta harjoituksesta syntyneille kokemuksille.

Eräs aineiston vahvuus on eittämättä myös kokemuksieni liittäminen osaksi tutkittavaa materiaalia. Koen olevani valmiusharjoituksessa toimineen opiskelijaryhmän edustaja, sillä merkittävä osa huomioistani on syntynyt yhteisten pohdintojen ja keskustelujen kautta. Näin ollen myös opiskelijoiden näkökulma aiheeseen tulee väistämättä ilmi. Minä ja muut opiskelijat olimme harjoituksessa ennen muuta oppimassa, miten viranomaisten ja toimittajien tulee toimia kriisin sattuessa.

Oppimisenäkökulma ja valmiusharjoituksen tiivis tunnelma mahdollistivat terävien huomioiden tekemisen. Tuoreessa muistissa olevat journalismin opit sekä uutuvienviejätys aihetta kohtaan saivat opiskelijat pitämään korvamme ja sil-

mämme auki. Huomioista näkee, että Kriisiuutisten toimitus on ollut valveilla koko harjoituksen ajan ja pienimmätkin harjoitustiedotteet on käyty läpi perusteellisesti uutiskriteereitä punniten. Itse seurasin harjoitusta erityisen tarkkaan, koska tiesin huomioideni olevan oleellinen osa tutkielmani aineistoa.

Koska tutkielman aineiston keräämisessä on käytetty useampaa menetelmää, tekee se tutkielmasta luotettavamman sekä näkökulmiltaan laajemman. Tämä niin sanottu monimetodinen lähestymistapa vähentää perusteetonta varmuutta, joka saattaa tehdä tutkimuksesta luonteeltaan kapean ja heikon. Jos tutkija käyttäisi vain yhtä menetelmää tutkimuksessaan, luo se harhan siitä, että tutkija on löytänyt tutkimuskysymykseen ”oikean” vastauksen. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 39.)

Aineistoni rajoitteet ovat sen pienuudessa sekä sen keräämiseen käytetyn ajan lyhydessä. Aineistoni koostuu kolmen haastatellun henkilön kokemuksista ja omista havainnoistani ja on siten pieni, minkä vuoksi sekä viranomaisten että toimittajien näkökulmat jäivät eittämättä suppeiksi. Esimerkiksi viranomaisten kohdalla olisi ollut mielenkiintoista haastatella valmiusharjoitukseen osallistuneiden kuntien paikallishallintoa ja viranomaisia. Toimittajista puhuttaessa olisi ollut paikallaan kysellä tarkemmin toimitusten suhtautumista kriisiviestinnän harjoittamisen tarpeellisuuteen esimerkiksi sähköpostilla lähetetyllä kysymyspatterilla. Ajan ja resurssien puutteen vuoksi haastattelut ja kyselylomakkeen laatiminen jäivät kuitenkin tekemättä.

Aineisto on mahdollisesti rajallinen myös harjoituksen kestosta johtuen. Kaksipäiväinen harjoitus on kerta kaikkiaan niin tiivis ja lyhyt tapahtuma, että jotkin oleelliset kokonaisuudet tai yksityiskohdat ovat voineet jäädä kiireessä huomaamatta ja näin ne ovat rajautuneet aineistosta pois. Ajan niukkuus on ongelmallinen etenkin havainnoinnin kannalta, sillä se on vaativa ja aikaa vievä menetelmä. Karppinen ja Franzeninkin myöntävät, että kaksi päivää on liian lyhyt aika, jotta esimerkiksi viranomaisten toiminta kriisiviestinnässä tulisi läpinäkyväksi kokonaisuudessaan. Monia mielenkiintoisia näkökulmia ja seikkoja on saattanut jäädä huomaamatta.

Seuraavat rajoitteet, jolla voi olla vaikutuksensa tutkielman aineistoon, löytyvät allekirjoittaneen toimituksellisen sekä tutkijan roolin kokemuksen vähyydestä. Takanani on hyvin lyhyt toimittajanura. Vaikka nuoruus ja kokemattomuus eivät periaatteessa ole este terävien havaintojen tekemiselle, olisi vuosien kokemuksella kerrytetystä tietotaidosta ollut hyötyä aineiston keräämisessä ja analysoimisessa. Olen eläessäni ensimmäistä kertaa tutkijan roolissa. Tällä seikalla saattaa olla vaikutuksensa esimerkiksi havainnointitarkkuuteen, joka vaatii tekijältään koulutusta ja kokemusta.

4 TULOKSET

Tässä luvussa luokittelen tutkimushaastatteluista saadut tulokset selkeisiin kategorioihin. Luokittelun runkona toimivat teemaparit, joiden ympärille myös tutkimushaastattelun kysymykset muodostuivat. Teemoja ovat muiden muassa harjoituksen mielekkyys ja toteutus viranomaisten sekä toimittajien näkökulmasta, harjoitustekniset ongelmat ja niiden vaikutukset uskottavuuteen sekä harjoituksen onnistuminen kokonaisuutena ja tarpeellisuus.

4.1. Tulokset teemoittain

4.1.1 Harjoituksen onnistuminen kokonaisuutena ja tarpeellisuus

Sekä viranomaisten näkökulmaa edustavat Ulla Karppinen ja Johanna Franzen, että toimittajien näkökantoja esitelleet Pertti Sillanpää ja minä pidimme JOKI12 -valmiusharjoitusta kokonaisuudessaan onnistuneena. Harjoitus täytti etenkin viranomaisten yhteistoiminnan osalta tehtävänsä ja onnistui simuloimaan kriisinaikaisten viranomaistoimintojen elementtejä, kuten tiedotteiden kirjoittamista ja tilannekuvan muodostamista.

Karppinen mainitsee harjoituksen konkreettisuuden olleen eräs sen parhaista anneista. Hänen mukaansa konkreettisuus ja todellisen kriisin simulointi onnistuivat hyvin, koska harjoitukseen oli valikoitu skenaariksi rajuudesta huolimatta melko tavallinen kriisi, joita on tapahtunut ja tulee tapahtumaan Suomessa jatkossakin. Syysmyrskyn simulointi oli Karppisen mukaan paljon mielekkäämpi valinta harjoiteltavaksi tilanteeksi, kuin esimerkiksi jokin todella harvinaisen kriisi, kuten ydinvoimalaonnettomuus.

Franzenin mukaan JOKI12 vietiin läpi ilman mitään suurempia ongelmia, mikä on merkki harjoituksen onnistumisesta kokonaisuutta ajatellen. Harjoituksen aikainen tilannekuvausten tekeminen ja niiden jakaminen sähköpostitse oli seikka, jota Franzen erityisesti kiitteli, vaikka myöntää, että juuri tilannekuvausten jakaminen ja siihen liittyvät ongelmat ovat eräs suurin yksittäinen ongelmakohta kussakin kriisiviestintäharjoituksessa.

Sillanpää yhtyy viranomaisten näkemykseen harjoituksen onnistumisesta. Hänen mukaansa harjoitus oli siihen osallistuneille toimittajille ainutlaatuinen tilaisuus harjoitella vuorovaikutusta viranomaisten kanssa ja luoda verkostoja viranomaisiin päin. Hänen mukaansa harjoitus onnistui tehtävässään, kun ajatellaan hänen johtamansa toimittajaopiskelijaryhmän oppimisintressin täyttämistä. Muutamista ongelmiksi miellettyistä seikoista huolimatta harjoitus näytti onnistuneesti opiskelijoille, miten viranomaisviestintä järjestetään kriisin sattuessa.

Sillanpään mukaan journalistiopiskelijat pääsivät myös uutiskriteerien osalta tekemään tietojen arvottamista, joka kuuluu ammattitoimittajan jokapäiväiseen työnkuvaan. Arvottamista tapahtui etenkin harjoituksessa julkaistujen viranomaistiedotteiden kohdalla, joista valittiin uutiskriteereitä käyttäen tärkeimmät tiedotteet uutisiksi muokattaviksi.

Sillanpää uskoo yhteisten harjoitusten olevan myös mitä suurimmassa määrin tarpeellisia juuri oppimisnäkökulman ja koulutuksellisen ulottuvuuden kannalta. Viranomaisten kanssa harjoittelemisen on hyvä keino käytännön kokemusten kerryttämisessä ja viranomaisten toiminnan tutuksi tekemisessä toimittajaopiskelijoille. Hänen mukaansa on eri asia, kuinka tarpeelliseksi ammattitoimittajat kokevat kriisiviestinnän harjoittelemisen. Koulumaailmassa vastaavanlaisille kriisiviestintäharjoituksille on kuitenkin olemassa hänen mukaansa selkeä tilaus.

Omasta mielestäni harjoitus oli pääpiirteissään onnistunut ja muutamista ongelmistaan huolimatta erittäin hyvä tapa oppia viranomaisten kriisiviestinnän toimintamalleja. Erityisesti harjoituksen aikana tehdyt puhelinhaastattelut sekä järjestetyt tiedotustilaisuudet olivat antoisia oppimisen paikkoja, sillä minulla ei ollut ennen harjoitusta kokemusta kuin yhdestä tiedotustilanteesta ja puhelinhaastattelutekniikassa on aina parannettavaa. Harjoituksen loputtua koin saaneeni hyödyllistä tietoa viranomaisten ja toimittajien vuorovaikutuksesta. Uskon tuosta tiedosta olevan hyötyä tulevaisuudessa, toiminpa sitten missä tahansa välineessä toimittajana.

Koin JOKI12:n olleen tarpeellinen syistä, jotka osaksi esittelin jo tutkielman johdannossa. Kokemukseni mukaan syysmyrskyt ja muut rajut sääilmiöt ovat lisääntyneet huomattavasti ja perustellusti voidaan olettaa, että myrskyt lisääntyvät tulevaisuudessakin. Syysmyrskyn vaikutusten harjoittelu Jokilaaksojen pelastusalueella on mitä suurimmassa määrin tarpeellista, sillä juuri tällä alueella syysmyrsky on mielestäni ehkä kaikkein todennäköisin kuntarajat ylittävä uhka, jolla on potentiaali vaarantaa tavallisten kansalaisten terveys ja omaisuus. Esimerkiksi Uljuan padon murtumisen vaikutusten simuloiminen oli hieno osoitus viranomaisten paikallisten vaarojen tuntemuksesta ja halusta harjoitella pahimpienkin skenaarioiden yksityiskohtia.

Tutkimukseni myötä olen tullut myös yhä vakuuttuneemmaksi median roolin tärkeydestä viranomaisten kriisiviestintäharjoituksissa. Kriisit ja niihin varautuminen harjoitusten muodossa ovat tilanteita, jotka tarvitsevat vuorovaikutusta viranomaisten, toimittajien ja kansalaisten välillä. Toimittajien rooli on oleellinen, jotta viranomaistieto välittyisi kansalaisten tulkittavaksi ja kontekstoitavaksi ja että tieto kansalaisten ongelmista välittyisi kriisin sattuessa viranomaisille.

4.1.2 Harjoituksen mielekkyys ja toteutus viranomaisten sekä toimittajien näkökulmasta

Viranomaisten näkökulmasta JOKI12 oli mielekkäällä tavalla toteutettu kriisin aikaisen yhteistoiminnan, johtamisen, tilannekuvan ja viestinnän simulaatio. Ulla Karppisen mukaan juuri median maaliryhmän mukanaolo ja Kriisiuutisten toimitus toivat harjoitukseen todellisuuden tuntua, joka on ollut vähäistä aikaisemmissa kriisiviestintäharjoituksissa. Karppinen sekä Franzen mainitsevat JOKI12:sta olleen kautta aikain ensimmäinen valmiusharjoitus, jossa viestintään ja median mukana oloon on panostettu näin paljon.

Koska media oli yksi harjoituksen osapuolista, joutuivat viranomaiset Karppisen mukaan sekä aluehallintovirastossa että Jokilaakson pelastusalueen kunnissa todella miettimään, millä tavoin ja kenelle he tiedotteitaan kirjoittavat. Hänen mukaansa vuorovaikutus ja viestintä korostuivat, koska toisin kuin aikaisemmis-

sa harjoituksissa, JOKI12:n tiedotteita lukivat ihmiset, ja vieläpä viestinnän ammattilaiset tai kohta ammattilaisiksi valmistuvat henkilöt.

Franzenin mukaan harjoituksessa onnistuttiin mielekkäällä tavalla tarjoamaan viranomaisille työkalut kriisinaikaisen viestinnän harjoittamiseen. Hänen mielestään sähköpostitse ja viranomaisten intraverkolla toteutettu tiedotteiden ja uutisyötöiden lähettäminen sekä tiedonhankinta puhelimitse olivat harjoittelemisen kannalta toimivia ratkaisuja. Ulkopuolisen uutistoimituksen mukana olo antoi hänen mielestään myös kaivattua lisäarvoa harjoitukseen. Uutisointi mahdollisti konkreettisesti viranomaisten harjoittaman mediaseurannan, mikä on hänen mukaansa erityisen tärkeää nykyajan kriisien hoitamisen kannalta.

”Pelin” toteutus onnistui muilta osin hänen mukaansa myös sikäli, että harjoituksen välineet harjoituttivat viranomaisten organisaatiota toivotulla tavalla. Merkki välineiden onnistumisesta ilmeni, kun tarkasteltiin viranomaisten reaktioita suhteessa ”pelin” syötteisiin. Viranomaisille tulleet syötteen, kuten tiedotteet kunnista, sähköpostit viranomaisten välillä ja edellä mainittu mediaseuranta käynnistivät normaaliolojen häiriötilanteiden mukaisia toimenpiteitä, kuten johto- ja tilannekeskusten asianmukaisen perustamisen. Harjoituksen pääfokus oli Franzenin mukaan juuri viranomaisorganisaation toiminnan herättämisessä kriisiajan vaatimukseen ja viestinnän yksityiskohtaisessa harjoittelemisessa.

Sillanpään mukaan JOKI12:ssa oli kuitenkin lukuisia harjoitusteknisiä seikkoja, jotka toimittajan näkökulmasta katsottuna madalsivat harjoituksen mielekkyyttä ja uskottavuutta. Sillanpään esittämät huomiot harjoituksen ongelmista ovat pitkälti samoja, jotka itse havaitsin observoidessani harjoitusta. Meidän toimittajien tekemät huomiot sekä viranomaisten näkemys asiaan löytyvät seuraavan alaotsikon alta.

4.1.3 Harjoitustekniset ongelmat ja niiden vaikutukset uskottavuuteen

JOKI12:n toimittajan asemaan vaikuttavat ongelmat paljastuvat, kun tarkastelemaan otetaan harjoituksen tekniset seikat, kuten aikaskaala, kenttäolosuhteet, resurssit ja harjoituksen laajuus. Kaikki tutkielmaan haastatellut tahot löysivät

puutteita, joihin toivottiin puututtavan tulevaisuudessa vastaavia harjoituksia suunniteltaessa ja joiden korjaamiseen haastatellut kertoivat kehitysehdotuksiin. Kehitysehdotuksia esitellään tutkielman pohdinta-luvussa.

Suurin yksittäinen ongelma, joka vaikutti monella eri tasolla toimittajien kriisiviestinnän harjoitteluun, oli kenttäolosuhteiden vähäisyys. Sillanpään mukaan kentälle simuloitujen onnettomuustapahtumien puute ja kansalaisnäkökulman vähäisyys pakottivat toimittajat nojautumaan suurimmaksi osaksi viranomaistietoon, mikä oikeassa elämässä on kuitenkin vain yksi lähde muiden joukossa. Sillanpää muistuttaa, että viranomaistieto on medialle toki arvokasta ensikäden tietoa, mutta monesti siinä määrin hitaasti julkitulevaa, että internetajassa elävät toimittajat lähtevät kriisin sattuessa saman tien paikan päälle hakemaan lisätietoja ja kiinnostavia tarinoita, joista nopeasti muokataan uutisia kansalle.

Sillanpään mukaan klassisista uutiskriteereistä juuri kiinnostavuus oli ominaisuus, jota ei voitu harjoituksessa käyttää juuri ollenkaan. Se on kuitenkin hänen mukaansa myös kriisiajan uutisoinnin kannalta hyvin tärkeä kriteeri. Sillanpään näkemyksen mukaan viranomaistiedotteiden pohjalta ei kerta kaikkiaan pysty kirjoittamaan kiinnostavuuden kriteeriä täyttävää uutisjuttua, tarvitaan silminnäkiävähavaintoja ja tietoja kriisin uhreiksi joutuneilta. Uutisten kiinnostavuutta koettiin lisätä haalimalla puhelimitse lisätietoja harjoitukseen osallistuneilta viranomaisilta, mutta siitäkin huolimatta tulokset jäivät journalistisesta näkökulmasta laihoiksi. Sillanpään mukaan toimittajat eivät päässeet harjoituksessa näin ollen tekemään sitä työtä, mitä he oikeassa elämässä vastaavassa tilanteessa olisivat tehneet.

Sillanpää koki itse uutiskriteerien harjoituksen aikaisen arvottamisen myös luonteeltaan harjoitustekniseksi ongelmakohdaksi. JOKI12:een ei nimittäin ollut simuloitu muun maailman uutistapahtumia, jotka todellisuudessa vaativat toimittajien huomion - myös kriisin aikana ja siitä huolimatta. Hänen mukaansa paikalliset kriisit arvotetaan suhteessa muun maailman tapahtumiin sekä kilpailevien toimitusten uutisiin ja tämän arvottamisen pohjalta kriisiuutisointiin kohdennetaan tarpeelliseksi katsottu määrä toimituksen resursseja. Sillanpää arvelee, että kyseinen ongelma on mitä suurimmassa määrin resurssikysymys. Toimituk-

sen pienestä koosta johtuen nyt Kriisiuutisten toimitus keskittyi vain Joki12-harjoitukseen.

Myös minun kokemuksieni mukaan kenttäolosuhteiden vähäisyys leimasi JO-KI12 -harjoitusta siinä määrin, että harjoitus jäi meille toimittajille lähinnä viranomaistoiminnan oppitunniksi ja kirjoituspöytäharjoitteluksi – journalistista osaa mista pääsimme harjoittamaan vain punnitessamme tiedotteiden uutisarvoja, soitellessamme tietoja viranomaisilta ja osallistuessamme harjoituksessa järjestettyihin kahteen tiedotustilaisuuteen. Viranomaistoiminnan ja tiedotustilaisuuksien näkeminen olivat minulle henkilökohtaisesti opettavaisinta antia harjoituksessa, mutta ymmärsin jo varhaisessa vaiheessa, että toimittajien rooli journalistisin arvoin tarkasteltuna tulisi jäämään harjoituksessa vähäiseksi.

Haastatellut viranomaiset kokivat kenttäolosuhteiden vähyyden myös ongelmalliseksi toimittajien kannalta. Karppisen ja Franzenin mukaan kenttätapahtumien vähyyys johtui yksinomaan harjoitusteknisistä ja resurssillisista ongelmista, kuten:

- harjoitusalueen välimatkoista
- kenttätapahtumien johtamisesta ja hallinnoimisesta
- vapaaehtoisuuden problematiikasta
- logistiikasta
- välittömän palautteen antamisesta.

Sekä Karppisen että Franzenin mukaan 18 kuntaa käsittänyt Jokilaakson pelastusalue on niin laaja, että lavastettuihin kenttäolosuhteisiin matkustaminen olisi vienyt leijonanosan harjoitukseen käytössä olleesta ajasta. Kenttäolosuhteiden rakentaminen olisi ollut myös logistisesti hyvin vaikea pulma välimatkojen pituudesta johtuen.

Kenttäolosuhteisiin vaadittavan ryhmän koostaminen, johtaminen ja ryhmälle palautteen antaminen olivat Franzenin mielestä ongelmia, jotka olisivat vieneet turhan paljon aikaa itse harjoitukselta ja jotka olisivat aiheuttaneet riskin kenttäharjoitustilanteen epäonnistumisesta. Hänen mukaansa riski olisi syntynyt, jos

onnettomuustilanne olisi koostettu esimerkiksi vapaaehtoisista kansalaisista ja vapaapalokuntalaisista. Tilanne olisi voinut olla esimerkiksi sellainen, että jonkin onnettomuuden simulointiin olisi tarvittu 20 ihmistä, mutta vain kolme olisi lopulta ilmaantunut paikalle. Franzenin mukaan kenttäolosuhteiden rakentaminen ”peliin” vaatii todella hyvää johtamista ja hallinnointia, ja sellaiseen ei JOKI12:ssa ollut kohdennettu aikaa eikä resursseja. Toinen Franzenin tärkeäksi kokema seikka, joka hänen mukaansa tulisi ehdottomasti huomioida kenttäolosuhteita simuloidessa, on palautteen antaminen välittömästi kenttäsimulaatioon osallistuneille tahoille. Palautetta antamaan tarvitaan koulutettuja henkilöitä, joiden kerääminen ja kускаaminen simuloituihin onnettomuuspaikkoihin olisi ollut niin suuri ongelma, että se olisi syönyt pohjaa koko harjoitukselta.

Kenttäolosuhteiden vähyyden ohella toinen suuri ongelma, joka vaikeutti sekä toimittajien että viranomaisten toimintaa, oli harjoituksen lyhyt aikaskaala – kaksi päivää kestänyt harjoitus oli siinä määrin nopeatempoinen, että osapuolilla oli vaikeuksia pysyä tapahtumissa mukana. Sillanpään mukaan aikaskaalasta aiheutunut, jopa sumaksi kehkeytynyt kuntien tiedotetulva sai aikaan sen, että jälleen kiinnostavuuden kriteeriä ei juurikaan pystytty käyttämään selvitetessä tiedotteiden välisiä arvoja. Hänen mukaansa tämä johti lopulta siihen, että uutisten kirjoittamisen periaatteeksi muotoutui liiaksi asetelma ”kädestä suuhun” – viranomaisilta tuli tiedote, josta paukutettiin kiireellä uutinen mediablogiin, sen kummemmin arvioimatta tiedotteen tärkeyttä tai kiinnostavuutta.

Harjoituksen aikaskaala ei Sillanpään ja Karppisen mukaan kuvastanut myöskään todellisen kriisin aikajännettä. Sillanpään muistuttaa, että JOKI12 kaltaisen kriisin jälkihoito sekä kriisin syiden etsiminen kestäisivät todellisuudessa viikko-kausia ja että edellä mainitut seikat kiinnostavat toimittajia, koska he pyrkivät hakemaan vastausta kysymykseen: miksi? Karppinen sen sijaan koki aikaskaalan aiheuttavan epätoden tuntua harjoitukseen, koska ”peliin” upotetut yksityiskohdat, kuten puiden kaatumiset, sähköverkkojen pettämiset ja vesien tulviminen yli äyräidensä olivat pakotetut tapahtumaan lähestulkoon yhtä aikaa. Todellisuudessa JOKI12:ssa simuloitun syysmyrskyn aiheuttamat tuhot aiheutuisivat eri aikoihin ja hetkillä, joita ei etukäteen voitaisi odottaa.

Karppinen koki aikaskaalan siinäkin suhteessa ongelmalliseksi, että viranomais-toiminnan koko laajuus ei välttämättä tullut tutuksi tavalla, joka olisi suotavaa viranomaisten kriisiviestintää tarkasteltaessa. Hänen mukaansa pidempikestoinen valmiusharjoitus antaisi viranomaisille paremmat eväät näyttää, kuinka viranomaisorganisaatiot toimisivat kriisin sattuessa. Läpinäkyvyyden lisääminen ja viranomaistoiminnan tutuksi tekeminen ovat hänestä tärkeitä luottamusta lisääviä tekijöitä.

4.1.4 Kansalaisten näkökulma harjoituksessa

Kansalaisten näkökulman vähäisyys tai suoranainen puute oli Franzenin mukaan seikka, joka aiheutti selkeän uskottavuusongelman harjoitukseen. Itse päädyin samaan. Franzenin ”peliin” syöttämät huhut, jotka simuloivat kansalaisten reaktioita kriisiin, olivat virkistävä, mutta yksinään riittämätön lisä harjoituksessa. Omien kokemusteni mukaan kansalaisnäkökulman vähäisyys tuntui tyhjiönä, joka aiheutti sen, että viranomaisten näkökulma oli vallitseva koko harjoituksen ajan. Sillanpään mukaan viranomaisnäkökulma ja toiminta olivat myös yllättävän ristiriidatonta kautta harjoituksen. Hänen mukaansa tilanne ei tositilanteessa olisi näin kiiltokuvamainen. Uskon, että kansalaisten näkökulman mukana olo olisi tuonut ”rosoisuutta” viranomaisten näkemykseen ja toimintaan.

Tyhjiö näkyi mielestäni myös suoraan toimittajien harjoituksen aikaisten juttujen luonteessa. Muiden muassa Karppinen pisti merkille, että harjoituksen aikana kirjoitetut jutut olivat tosielämän kokemuksiin verrattuna hyvin asiallisia ja jutuisia ei revitelty lööppijournalismin tavoin. Tämän seikan arvioin johtuvan yksinomaan kansalaisten näkökulman puuttumisena harjoituksesta.

Franzen toteaa kansalaisnäkökulman tilannekuvan muodostamisessa ja ns. kaksisuuntaisen viestinnän viranomaisten ja kansalaisten välillä olevan kuitenkin eräitä tämän hetken ns. kuumimpia osa-alueita kriisiviestintäharjoituksissa. Hänen mukaansa tätä tutkielmaa kirjoittaessa Suomessa on käynnissä useampia projekteja, jotka tähtäävät kansalaisten näkökulman esilletuomiseen harjoituksessa esimerkiksi sosiaalisen median välinein. Hän kuitenkin toteaa, että aiheeseen liittyvää tutkimustietoa tarvitaan vielä paljon, ennen kuin kansalaisia

voidaan mielekkäällä tavalla ottaa mukaan viranomaisten ja toimittajien yhteisiin kriisiviestintäharjoituksiin.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimusaineiston edellisessä luvussa tehdyn luokittelun jälkeen on vuorossa luokitellun aineiston yhdistely, kertyneen empirian peilaaminen tutkielman tietoperustaan sekä tutkimustehtävän lähtökohtiin. Esittelen yhdistelyn ja reflektoinnin tuloksena syntyneet johtopäätökset kokonaisuudessaan tässä luvussa. Esittän luvussa myös kuvion, joka perustuu tekemiini johtopäätöksiin ja jota tarkastelemalla voidaan arvioida toimittajien kriisiviestintäharjoitukseen mukaan ottamisen mielekkyyttä.

Tutkimushaastattelun tuloksia tarkasteltaessa syntyy selkeä kuva niistä ongelmista, jotka tekivät toimittajien työnkuvasta JOKI12:ssa puolivillaisen ja journalismin käsitteisiin peilattuna laihahkon esityksen. Toimittajien roolin heikkoudesta johtuen voidaan mielestäni myös perustellusti väittää, että viranomaisten toiminta jäi JOKI12:ssa myös joiltain osin epäuskottavaksi, kun toimintaa peilataan todellisuuteen. Kriisiviestintä on viestintää siinä missä muutkin viestinnän osa-alueet ja viestintä perustuu aina vuorovaikuttamiselle. Kun toimittajien vuorovaikuttamiseen ei ole käytössä kaikkia tarvittavia elementtejä, on sillä vaikutuksensa viranomaistenkin toimintaan, olipa kyseessä JOKI12 tai jokin muu kriisiviestintäharjoitus.

Tutkimushaastatteluni mukaan toimittajien työnkuvaan JOKI12:ssa oleellisesti vaikuttaneet ongelmat tiivistyvät viiteen kohtaan. Huomionarvoista ja hieman yllättävää on, että kaikki ongelmakohtat ovat johdettavissa harjoitustekniikkaan, eli siihen, kuinka JOKI12 oli käytännössä rakennettu. Viisi harjoituksen ongelmakohtaa ovat:

- kenttäolosuhteiden vähyyys
- muun maailman tapahtumien poissaolo
- muiden toimitusten poissaolo
- aikaskaalan pienuus
- kansalaisten näkökulman puute.

Vaikka harjoitusteknisten seikkojen laajuus ja laatu ovat eittämättä oleellisia tekijöitä myös viranomaisten toiminnan näkökulmasta, uskallan tutkimustuloksiini vedoten väittää, että toimittajat ovat viranomaisia enemmän riippuvaisia harjoitustekniikan onnistumisesta, mikäli harjoituksessa on tarkoituksena mallintaa toimittajan työnkuva ja työympäristö koko laajuudessaan.

Kun tutkimushaastattelusta ilmi käyneitä, toimittajan näkökulmaa valottavia tuloksia verrataan tutkielmassa esitettyyn tietoperustaan, huomataan, että toimittajan yhteiskunnalliset tehtävät ja kriisiviestinnän intressit eivät kaikilta osin täytyneet JOKI12-valmiusharjoituksessa. Varsinkin kansalaisnäkökulman puute harjoituksessa johti siihen, että toimittajat eivät päässeet kirjoittamaan juttuja, jotka olisivat:

- lisänneet yhteiskunnan ”me” -henkeä
- valvoneet viranomaisten toimintaa
- kierrättäneet ja uusintaneet tiedollisia resursseja kansalaisille.

Kirjoitetut jutut eivät lisänneet kansalaisten yhteenkuuluvuuden tunnetta, koska kansalaisia tai heidän toimintaansa simuloivaa ryhmää ei ollut tarpeeksi laajalla kokoonpanolla ja panostuksella mukana harjoituksessa. Juttuihin ei myöskään saatu sisällytettyä kritiikkiä viranomaisten kriisiajan toimintaa kohtaan, koska harjoituksessa ei ollut kenttäolosuhteita, kuten onnettomuuspaikkoja, joiden pohjalta kansalaiset tai heidän asemaansa näyttelevät henkilöt olisivat voineet ”huutaa hätänsä” ja ilmoittaa kritiikkinsä viranomaisia kohtaan. Tiedolliset resurssit eivät sen sijaan päässeet harjoituksessa todelliseen kiertoon, koska viranomaisten tiedotteiden pohjalta kirjoitettuja juttuja eivät lukeneet kansalaiset, vaan vain harjoituksen kaksi osapuolta eli viranomaiset ja toimittajat.

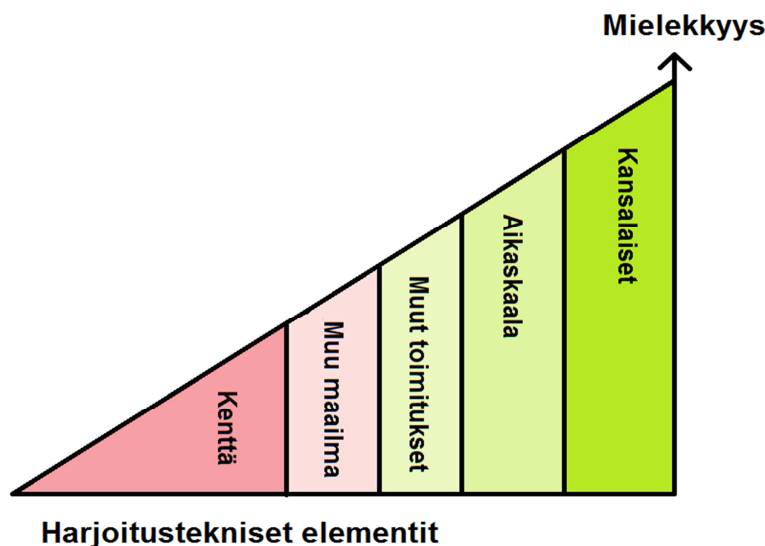
Tutkielmani tietoperustassa esitellyistä toimittajan kriisiviestinnän intresseistä juuri mitkään kohdat eivät tulleet tyydytetyiksi kansalaisten näkökulman vähyyden sekä muiden toimitusten ja ulkomaailman tapahtumien poissaolon vuoksi. Ongelmallisimmiksi kohdiksi nousivat seuraavat intressit:

- kansalaisten tiedonsaannin palveleminen

- human interest -näkökulma (koskettavat tarinat ja kuvat).

Toimittajan kansalaisten tiedonsaantia palveleva jutuntekoprosessi lähtee usein liikkeelle siitä, että toimittaja saa juttuvinkin kansalaiselta tai kuule tältä huhun, johon hän lähtee hakemaan varmistusta haastatteluin ja omin havainnoin. JO-KI12:ssa kansalaisten näkökulmaa edustivat Franzenin toimitukselle tarjoamat huhut, joiden pohjalta toimittajat lähtivät selvittämään faktoja, mutta joihin ei voitu sen enempää lisätä kansalaisnäkökulmaa.

Nykyajan journalismille leimalliseen human interest -näkökulmaan liittyviä koskettavia tarinoita ja kuvia ei myöskään pystytty juuri lisäämään Kriisiuutiset -mediablogin juttuihin kenttäolosuhteiden ja kansalaisten näkökulman puutteen vuoksi – harjoituksessa ei ollut onnettomuustilanteita, joista olisi saanut draamaattista kuvamateriaalia eikä henkilöitä, jotka olisivat näyttelleet hätääntyneen kansalaisen osaa suurine tunteineen ja koskettavine kertomuksineen ja joista toimittajat olisivat saaneet ainesta juttuihinsa.



KUVIO 4. Kriisiviestintäharjoituksen mielekkyys median kannalta

Kehittelemäni kuvio (kuvio 4) toimii kriisiviestintää suunnittelevan tahon työkaluna, kun puntarissa on median harjoitukseen mukaan ottamisen mielekkyys. Oletuksena on, että kriisiviestintäharjoittelun suunnitteleva taho on aina viranomainen. Kuvaajan pystyakseli osoittaa median kriisiviestintäharjoitukseen mukaan ottamisen mielekkyyden kasvun. Harjoitus muovautuu aina vain mielekkäämmäksi median kannalta, mitä useampi tutkielman osoittamista harjoitusteknisistä elementeistä on huomioitu ja otettu mukaan harjoitukseen. Kuvaajan värisävyn vaihtuminen punaisesta kohti vihreää symboloi mielekkyyden kasvua.

Elementtejä on viisi ja ne perustuvat tutkielmassa esitettyihin johtopäätöksiin. Elementit sijoittuvat kuvaajan vaaka-akselille satunnaisessa järjestyksessä, mutta kuitenkin niin, että *kenttä ja kansalaiset* ovat kuvaajan ääripäissä. *Kenttä*-elementin sijoittuminen kuvaajan alkuun tähdentää kyseisen elementin roolia median kriisiviestintäharjoitusta kohtaan tunteman kiinnostuksen herättäjänä, kun taas *kansalaiset*-elementin sijoittuminen kuvaajan loppuun korostaa kansalaisnäkökulman tärkeyttä median harjoitustoiminnan mielekkyyden varmistamisessa. Muut elementit voidaan sijoittaa kutakin kriisiviestintäharjoitusta parhaiten palvelevaan järjestykseen. Huomioitavaa on myös, että yhden, muutaman tai kaikkien elementtien puuttuminen ei estä toteuttamasta kriisiviestintäharjoitusta ja ottamasta mediaa mukaan siihen. Päätös mukaan ottamisesta on täysin tilannekohtaista.

6 POHDINTA

Aloittaessani kirjoittamaan tätä tutkielmaa lähdin hakemaan vastauksia muiden muassa kysymyksiin: Muistuttavatko nykyaikaiset viranomaisten ja toimittajien yhteistyössä tekemät kriisiviestintäharjoitukset todellisia kriisiviestintätilanteita? Miten media kokee harjoitteluun osallistumisen? Osallistuttuani valmiusharjoitukseen syntyivät myös tutkielman lopullinen otsikko ”Kriisiviestinnän viilaaminen – mielekästä viranomaisille, mielettöntä medialle?”, sekä hypoteesi ”nykyisen muotoiset valmiusharjoitukset eivät ole mielekkäitä medialle”. Tässä luvussa tarkastelen tutkimuksesta saamiani tuloksia ja pohdin, antavatko ne vastauksia asettamiini kysymyksiin sekä hypoteesiin.

Pohdin luvussa myös kysymystä, miten JOKI12:n kaltaisia viranomaisten ja toimittajien yhteistyössä tekemiä kriisiviestintäharjoituksia voitaisiin jatkossa parantaa? Johtopäätökset-luvussa esittelemäni viisi harjoitusteknistä ongelmakohtaa toimivat runkona, kun esitän rakentavia kehitysehdotuksia harjoitusten parantamiseen.

6.1. Vastauksia kysymyksiin

Mietittäessä JOKI12:n tai muun samalla tavoin toteutetun kriisiviestintäharjoituksen vastaavuutta todellisuuteen tutkimukseni osoittaa, että harjoitus simuloi onnistuneesti viranomaisorganisaation kriisinaikaisen järjestäytymisen ja toiminnan. Haastattelemieni viranomaistahojen kommenttien perusteella kaikki tarvittavat viranomaistoiminnan elementit, kuten esimerkiksi johtamis- ja tilannekeskusten organisoinnit toteutettiin asianmukaisesti. JOKI12 oli kokonaisuudessaan hieno osoitus Pohjois-Suomen aluehallintoviranomaisten, Pelastusopiston sekä Jokilaakson pelastusalueen kuntien paikallisviranomaisten kyvystä hoitaa kriisiajan viestintää. Harjoitus oli myös osoitus siitä, mitä viranomaisviestintä kriisin aikana voi parhaimmillaan olla - yksimielistä, nopeaa, tehokasta sekä täysin ristiriidatonta.

Kun harjoituksen vastaavuutta todellisuuteen mietitään median näkökulmasta, huomataan, että viranomaisten ristiriidattomuus ja heidän toimintaansa kohtaan

esitetyn kritiikin puuttuminen ovat seikkoja, jotka harvoin, jos koskaan, toteutuvat todellisessa kriisissä. Median koulutuksen näkökulmasta JOKI12 oli mitä parhain tilaisuus nähdä viranomaisorganisaation ja sen viestinnän teho täydessä voimassaan, mutta kriisien todellisuutta se ei kaikilta osin simuloinut. Jotakin median tosiasiallisen työnkuvaan kuuluvia seikkoja jäi puuttumaan harjoituksesta. Jos osat olisi simuloitu median kannalta mielekkäällä tavalla harjoitukseen, olisi luultavasti JOKI12:sta syntynyt kritiikkiä viranomaisten toimintaa kohtaan, jolla taas olisi ollut vaikutuksensa viranomaisten reaktioissa suhteessa mediaan.

Vastaus kysymykseen, miten media koki osallistumisen JOKI12:een, löytyy tarkasteltaessa simulaatiossa vähäiseksi jääneitä osia, eli kenttäolosuhteita ja kansalaisnäkökulmaa suhteessa median kriisinaikaisiin toimintatapoihin. Kyseisten elementtien suhteellisen pieni osuus johti siihen, että median mukana olemisen harjoituksessa ei ollut mielekäästä, mikäli arvostelukriteereinä käytetään koulutusnäkökulman sijasta mediaa ohjaavia eettisiä ohjeistuksia ja yhteiskunnallisia funktioita. Jotta media pääsisi toteuttamaan kriisiviestintäharjoituksessa todella sitä tehtävää, mitä se oikeassa kriisissäkin toteuttaisi, täytyy harjoituksiin myös simuloida sekä kenttäolosuhteet että kansalaisnäkökulma. JOKI12:sta löytyivät kummatkin elementit, mutta liian pienellä mittakaavalla toteutettuna, jotta median harjoitukseen osallistuminen olisi ollut mielekäästä.

Edellä mainittu johtopäätös antaa osittain myös vastauksen asettamalleni hypoteesille, ”nykyisen muotoiset kriisiviestintäharjoitukset eivät ole mielekkäitä medialle”. Hypoteesi on totta, mikäli kriisiviestintäharjoitus on toteutettu samalla tavalla kuin JOKI12 ja jos aikaisemmin mainitsemaani koulutusnäkökulma on merkitsevämpi harjoituksen onnistumisen mittari, kuin median tehtävät ja intressit.

Media toimi harjoituksessa viranomaisten ehdoilla ja palveli viranomaistoimintaa. Todellisuudessa viranomaisten ja median intressit poikkeavat toisistaan. Median tehtävänä on kertoa, mitä maailmassa tapahtuu ja toisaalta valvoa viranomaistoimintaa, ei auttaa viranomaisia työssään. Viranomaisten viestintävalmiuksien kehittämisen kannalta olisi hyödyksi, jos Joki12:n kaltaisissa krii-

sisimulaatioissa viranomaiset joutuisivat kohtaamaan todellisen kaltaista median toimintaa.

Onneksi jo tätä tutkielmaa kirjoittaessakin median yhteiskunnalliset tehtävät ja intressit ovat paremmin huomioon otetut. Franzenin mukaan esimerkiksi tulevaan KAINUU13 -valmiusharjoitukseen on sisällytetty useampi kuin yksi joukko- viestintäväline. Jo tällä saadaan nostettua paljon median harjoitukseen mukaan ottamisen mielekkyyttä.

6.2 Miten lisätä mielekkyyttä median mukaan ottamiseen?

Jotta median mukaan ottaminen erilaisiin kriisiviestintäharjoituksiin olisi mielekäästä, tulee mielekkyyden kriteereinä käyttää median yhteiskunnallisia tehtäviä, etiikka ja intressejä. Mitä syvemmin kyseiset seikat on otettu huomioon harjoitusta suunniteltaessa, sitä mielekkäämpää median on osallistua harjoitukseen. Vaikka viranomaiset ovat täysin kyvykkäitä pohtimaan sitä, kuinka median tarpeet huomioidaan ja miten media otetaan mukaan harjoituksen osapuoleksi, olisi median hyvä olla mukana jo harjoituksen suunnitteluvaiheessa. Median toimintaan syvällisesti perehtynyt ammattilainen, kuten vaikkapa uutispääällikkö alaisineen, olisi mitä parhain kriisiviestintäharjoituksen suunnittelija ja median näkökulman esiintuoja.

Tutkielmani mukaan median harjoitukseen mukaan ottamisen mielekkyys kasvaa myös, kun ratkaistaan Johtopäätökset-luvussa esittelemäni harjoitustekniset ongelmat. Ongelmia ovat kenttäolosuhteiden vähyyys, muun maailman tapahtumien poissaolo, muiden toimitusten poissaolo, harjoituksen aikaskaala-pienuus sekä kansalaisten näkökulman puute. Mikäli harjoitukseen käytetyt rahalliset ja ajalliset resurssit antavat myöten, on ongelmakohdista jokaisen ratkaiseminen suositeltavaa median mukaan ottamisen näkökulmasta.

Kenttäolosuhteet

Kenttäolosuhteiden luominen on luultavasti haastavin ongelmakohta ratkaistavaksi. Lavastettujen onnettomuustilanteiden sisällyttäminen kriisiviestintäharjoitukseen vaatii paljon sekä henkilöstö- että logistisia resursseja. Simuloidun onnettomuustilanteen mielekäs toiminta vaatii harjoituksen suunnittelijoilta tiukkaa hallinnoimista ja johtamista. Näin etenkin siinä tapauksessa, jos simuloidut tilanteet järjestetään vapaaehtoisvoimin, kuten esimerkiksi Franzenin ehdottaman VPK:n turvin.

VPK:n ohella muita kenttäolosuhteiden simulointiin mahdollisesti osallistuvia tahoja voisivat olla esimerkiksi ne oppi-, palo- ja pelastuslaitokset, jotka sijaitsevat kriisiviestintäharjoitukseen sisällytetyssä harjoitusalueessa. Organisaatiot, kuten sosiaali- ja terveysalan oppilaitokset, SPR, poliisikoulut sekä paikalliset tai naapurikuntien (riippuen harjoitusalueen koosta) palo- ja pelastuslaitokset, voisivat olla tahoja, joille voitaisiin ulkoistaa kenttäolosuhteiden rakentaminen aina, kun ulkoistaminen palvelisi sekä kriisiviestintäharjoituksen järjestäjiä että harjoitukseen osallistuvaa tahoakin. Mikäli JOKI12:een osallistuneen Oulun seudun ammattikorkeakoulun journalismikoulutuksen osallistumisinnokkuutta voidaan peilata muihin oppilaitoksiin, luulisi ainakin koulumaailman olevan innokas osallistumaan kenttäolosuhteiden rakentamiseen ja toteutukseen.

Kenttäolosuhteiden rakentamisessa auttaa varmasti myös se, että kriisiviestintäharjoituksen järjestäjät seuraisivat tulevia, pienempiä eri tahojen tekemiä onnettomuustilanneharjoituksia ja kysyisivät, voisiko harjoitukset liittää osaksi suurempaa kokonaisuutta? Erilaisten kriisiviestintäharjoitusten seuraamiseen voitaisiin perustaa nettikalenteri, johon harjoituksia suunnittelevat tahot voivat ilmoittaa tulevat harjoitukset ja jonka pohjalta harjoituksia voitaisiin sovittaa yhteen.

Muun maailman tapahtumat

Muun maailman tapahtumien mukaan ottaminen harjoitukseen pitäisi olla suhteellisen helppoa. Ainut vaatimus tämän seikan huomioon ottamisessa on, että kriisiviestintäharjoitukseen osallistuvasta median maaliryhmästä osa seuraa kriisin ohella myös muun maailman tapahtumia. Harjoitustoimituksessa voitaisiin esimerkiksi erikseen sopia, että toimituksesta yksi kolmasosa kirjoittaa vähintään yhden muun maailman tapahtumista kertovan uutisen harjoituspäivän aikana. Tällöin toimittajat pääsevät arvottamaan kriisiuutisointia suhteessa muun maailman kuulumisiin ja näin ollen harjoittavat ammattinsa luonnetta totuudenmukaisesti.

Muut toimitukset

Muiden toimitusten mukaan ottaminen harjoitukseen on resurssiseikka, joka toisi mielenkiintoista jännitettä ja kitkaa kriisiviestintäharjoitukseen. Kun harjoitukseen osallistuvan median kentällä on useampia toimijoita, syntyy heidän välilleen väistämättä kilpailua tuorempien näkökulmien haalimisesta, skuuppien metsästämisestä ja kiinnostavien juttujen kirjoittamisesta. Harjoituksen aikaisella median kilvoittelulla on luultavasti vaikutuksensa myös viranomaisten toimintaan, sillä harjoitukseen mahdollisesti liittyvä median hienotunteisuus saattaisi poistua ja tiedonhankintatavat, tiedotustilaisuudet ja muut haastattelut voisivat muuttua aggressiivisimmiksi. Näin ollen viranomaisten olisi harjoituksen uskottavuuden nimissä pakko reagoida asianmukaisesti median ärhäkkyyteen.

Paras keino muiden toimitusten harjoitukseen mukaan ottamiseen olisi sisällyttää kriisiviestintäharjoitukseen mahdollisimman monta joukkoviestintävälinettä toimituksineen. Kun harjoituksessa on mukana sekä printti, radio, tv että netti, toimisi media koko välinelaajuudessaan. Eri välineiden lukumäärällä on myös siinä mielessä merkitystä, että tällöin viranomaiset pystyisivät harjoittamaan kriisien hoidossa tuiki tärkeää mediaseurantaa laajemmin. Apuna välineiden harjoitukseen mukaan ottamisessa voisivat olla esimerkiksi harjoitusalueen toimitukset ja viestinnänalan oppilaitokset, jotka lainaisivat osaa kalustostaan ja henkilöresursseistaan ja saisivat vastineeksi arvokasta koulutusta kriisiviestinnästä.

Aikaskaala

Harjoituksen aikaskaalan tulisi olla niin suuri, että sekä kriisin alkaminen, akuutti vaihe, loppuminen ja jälkihoito tulisivat simuloitua mielekkäällä tavalla. Jokaisen vaiheen olisi hyvä kestää vähintään yhden päivän ajan, jotta sekä viranomais-ten että median toimintatapoihin ehtisi tulla toivotunlaista rutiinia. Harjoitukseen käytetyn ajan tulee olla myös niin pitkä, että Karppisen mainitsema viranomais-toiminnan läpinäkyvyys ja tutuksi tuleminen ulkopuolisille tahoille toteutuisivat. Karppisen mukaan tärkein tekijä viranomaisten ja median välillä on luottamus. Viranomaistoiminnan läpinäkyvyyden lisääminen on omiaan kasvattamaan luot-tamusta, sillä kun viranomaisten toiminta tulee tutuksi medialle, myös keskinäi-nen arvostus ja sitä myöten luottamus kasvavat.

Tapa aikaskaalan mielekkään laajuuden takaamiseksi voisi olla harjoitusten si-joittaminen kohtiin, jotka ovat suhteellisen kiireettömiä ajanjaksoja viranomais-ten ja toimittajien kalenterivuodessa. Eri asia on, löytyykö tällaisia ajanjaksoja kyseisten ammattien harjoittajilta ollenkaan. Mikäli kiireettömämpi ajanjakso löy-tyy, voidaan harjoittelu venyttää kestävämmän kaikki kriisin vaiheet. Toinen tapa aikaskaalaan riittävään laajuuden takaamiseen voisi olla harjoitusten liittäminen osaksi viranomaisten ja toimittajien työnkuvaan kuuluviin koulutuspäiviin, vaika-pa viikonloppuihin.

Kansalaiset

Kansalaisten toiminnan simulointi kriisiviestintäharjoituksissa on ensiarvoisen tärkeää, jotta viranomaiset sekä media pystyvät harjoittelemaan kaikkia niitä kriisinaikaisia toimintatapoja, joita heidän ammatteihinsa ja vastuihinsa kuuluu. Kansalaisten näkökulman mukana oleminen on tutkimukseni mukaan oleellista harjoituksen uskottavuuden takaamiseksi. Ilman kansalaisia viranomaisten ja median vuorovaikutus jää kriisiharjoituksessa vajaaksi, eikä vastaa kriisin todeli-suutta.

Kansalaisten osallistuminen kriisiviestintäharjoituksiin voisi tapahtua esimerkiksi SPR:n järjestämien ensiapukurssien kautta. Kursseihin osallistuville ihmisille

voitaisiin aina tilaisuuden tullen mainostaa tulevia kriisiviestintäharjoituksia, joihin on simuloitu kenttäolosuhteita, kuten yksittäisiä suuronnettomuuksia tai pienempiä tilanteita, kuten bussien kaatumisia. Kursseille osallistuvat voisivat olla harjoituksissa sekä uhrin että auttajajan rooleissa, saaden näin syvyyttä opittuihin ensiaputaitoihin sekä tuntua siitä, miltä tositilanteet voivat näyttää.

Toinen tutkimuksessa haastateltujen henkilöidenkin alustavasti liputtama idea kansalaisnäkökulman esille tuomiseen voisi olla teatterialoilla opiskelevien ja sitä ammatikseen tekevien henkilöiden osallistuminen kriisiviestintäharjoitusten suunnitteluun ja toteutukseen. Näyttelijät voisivat esimerkiksi osallistua harjoitukseen huolestuneiden kansalaisten roolissa, laskea liikkeelle huhuja, ottaa puhelimitse yhteyttä viranomaisiin ja pitäen keskustelua yllä suljetussa sosiaalisen median sovelluksessa, kuten esimerkiksi Yammerissa. Kenttäolosuhteissa näyttelijät voisivat myös esittää hätääntyneen kansalaisen sekä lisäksi kovia kokeneen uhrin roolia. Kenttätilanteiden intensiteetti, suuret tunteet ja ihmiskohtalot nousisivat uudella tavalla esiin tehden niistä aina vain totuudenmukaisempia.

LÄHTEET

Aluehallintovirastot. 2013 .Hakupäivä 3.4.2013.

<http://www.avi.fi/fi/virastot/Sivut/Etusivu.aspx>

Aluehallinnon viestintä. 2013. Puolustusvoimat. Hakupäivä 7.4.2013.

<http://www.puolustusvoimat.fi/wcm/Erikoissivustot/kokonaisturvallisuus/Suomeksi/12/12.3/>

Pelastustoimi ja varautuminen. 2013. Aluehallintovirastot. Hakupäivä 3.4.2013.

<http://www.avi.fi/fi/Pelastustoimijavarautuminen/Sivut/default.aspx>

JOKI12 –valmiusharjoitus testasi viranomaisten varautumista. 2013. Aluehallintovirastot. Hakupäivä 4.4.2013.

<http://www.avi.fi/fi/virastot/pohjoissuomenavi/Ajankohtaista/psaviuutiskirje/Sivut/JOKI12-valmiusharjoitustestasiviranomaistenvarautumista.aspx>

Dey, I. 1993. Qualitative data analysis. A user –friendly guide for social scientists. London: Routledge.

Henriksson, A & Karhu, M. 2008. Skandaalit & katastrofit – Käytännön kriisiviestintäopas. Helsinki: Infor.

Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Huhtala, H & Hakala, S. 2007. Kriisi ja viestintä. Helsinki: Gaudeamus

Journalistin ohjeet 2011. Suomen journalistiliitto. Hakupäivä 11.4. 2013.
<http://www.journalistiliitto.fi/pelisaannot/journalistinohteet/>

Juholin, E. 2006. Communicare! – Viestintä strategiasta käytäntöön. Porvoo: Infor.

Korhonen, J..2010. Kunnan kriisijohtaminen. 39. Hakupäivä 3.4.2013.
http://info.pelastusopisto.fi/kirjasto/Sarja_A/A1_2010.pdf

Korpiola, L. 2011. Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa. Helsinki: Infor.

Kunelius, R. 2003. Viestinnän vallassa – Johdatus joukkoviestinnän kysymyksiin. Porvoo: WSOY.

Raittila, P. 1996. Uutinen Estonia. Vammala: Tampere University Press.

Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö. 2007.Varautumisen ja väestönsuojelun sanasto.72.Hakupäivä.
3.4.2013.<http://www.leilankuja4.fi/turva%20www/sanastot/sv-sanasto-cdrom.pdf>

Valtionneuvoston kanslia. 2013. Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. .
<http://vnk.fi/julkaisukansio/2007/j15-kriisiviestintaohje/pdf/fi.pdf>.

Valtion ympäristöhallinnon verkkopalvelu. 2008. Häiriö, hätä vai kriisi?16. Hakupäivä
20.3.2013.
<http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=90085&lan=fi>

Yhteiskunnan turvallisuus 2013. Mitä ovat yhteiskunnan elintärkeät toiminnot? Turvallisuus- ja puolustusasiain komitean sihteeristö, Puolustuministeriö. Hakupäivä 3.4.2013, <http://www.yett.fi/fi/elintarkeat-toiminnot>

Lait

Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta 12.11.1999/1030.

Kuntalaki 17.3.1995/365.

Laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä 13.6.2003/460 .

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621.

Pelastuslaki 29.4.2011/379.

Sananvapaus ja julkisuus 11.6.1999/731.

Valtioneuvoston asetus aluehallintovirastoista 2009/906.

Valtioneuvoston asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta annetun asetuksen muuttamisesta 2002/3