

Timo Järvinen

Kriisiviestintä oppilaitosympäristössä

Case: Koulutuskeskus Sedu

Opinnäytetyö

Kevät 2015

Tekniikan yksikkö

Teknologiaosaamisen johtamisen koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Koulutusohjelma: Teknologiaosaamisen johtamisen koulutusohjelma

Tekijä: Timo Järvinen

Työn nimi: Kriisiviestintä oppilaitosympäristössä, Case: Koulutuskeskus Sedu

Ohjaaja: Jukka Aarnio

Vuosi: 2015

Sivumäärä: 61

Liitteiden lukumäärä: 14

Tässä tutkimuksessa kartoitetaan kriisiviestintä ja esitetään sen kehittämismahdollisuuksia oppilaitosympäristössä. Tutkimuksessa tarkasteltiin kriisitilanteisiin luotuja oppilaitoksen organisaation sisäisiä valmiuksia sekä niiden kehittämistä ja ylläpitämistä.

Tutkimuksen case-tapauksena on Koulutuskeskus Sedu, jota kosketti syksyn 2008 Kauhajoen kouluampuminen. Kauhajoen kouluampumisen viranomaisyhteistyö oli avainasemassa. Tutkimuksen teoreettisessa osassa käsitellään yleisesti kriisihallintaa ja -viestintää. Kriisiviestintää käsitellään organisaation näkökulmasta eli tarkastellaan, millaisia viestintäkeinoja ja -menetelmiä käytetään poikkeus- ja vaaratilanteissa. Myös tunteiden merkitys poikkeus- ja vaaratilanteissa on merkittävä. Tuvallisuusjohtaminen on avainasemassa kriisiviestinnässä, jossa organisaatio sitoutuu yhteisiin tavoitteisiin. Riskienhallinta on prosessi, joka nivoutuu toimintoihin, joiden pohjalta arviointityötä helpotetaan. Koulutuskeskus Sedussa on käytössä riskienhallintaan ja turvallisuuden johtamiseen tarkoitettu Granite ERSM-riskienhallintajärjestelmä.

Tutkimuksen empiirinen osuus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena. Tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua, joka tehtiin vuoden 2014 aikana. Teemahaastateltavat olivat kriisiviestinnän avainhenkilöitä traagisessa Kauhajoen kouluampumistapauksessa. Haastateltavat mainitsivat kaikista eniten käyttävänsä tiedon vastaanottamiseen puhelinta, radiota ja internetiä. Tiedon jakamiseen haastateltavat käyttivät eniten puhelinta ja internetiä. Sosiaalinen media ei ole vielä yhtä suosittu kuin perinteinen matkapuhelimella soittaminen. Oppilaitosympäristössä ryhmätekstiviestittäminen mobiililaitteilla on nopein tapa tavoittaa kerralla suuri joukko. Tulevaisuudessa täytyy kehittää uudenlaisia keinoja oppilaitosympäristössä tapahtuvaan sosiaalisen median parempaan hyödyntämiseen kriisiviestinnässä. Oppilaitoksen opiskelijat ja henkilökunta ovat yleensä niitä henkilöitä, jotka ovat ensimmäisenä paikalla, kun jotain traagista tapahtuu. Tämän vuoksi oppilaitoksen organisaation ja viranomaisten tulisi ottaa teknologian käyttömahdollisuus paremmin huomioon kriisiviestintää suunniteltaessa.

Avainsanat: kriisiviestintä, turvallisuuskulttuuri, riskienhallinta ja sosiaalinen media

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Technology

Degree programme: Master's Degree Programme in Technology Competence Management

Author: Timo Järvinen

Title of thesis: Crisis Communication in a School Environment
Case: Vocational Education Centre Sedu

Supervisor: Jukka Aarnio

Year: 2015 Number of pages: 61 Number of appendices: 14

In this study the crisis communication is surveyed and its possibilities of developing are presented in a school milieu. In the research the inner readinesses of the school organization' s situations of crisis were studied and how to develop and maintain them.

As a case of the research is Vocational Education Centre where a school shooting occurred in Kauhajoki in autumn 2008. The co-operation between the authorities in the Kauhajoki school shooting had a key position. In the theoretical part of the research the crisis management and communication are dealt with in a general way. The crisis communication is dealt with from the standpoint of the organization, in other words one studies which means and methods of communication are used in situations of emergency and danger. Also the importance of the feelings are essential in the situations of emergency and danger. The security management has a key position in the crisis communication where the organization engages itself to the common aims. The risk management is a process which is linked with the functions and they as their part are the basis for easing the evaluation work. Vocational Education Centre uses the Granite ERSM system for managing the risks and the security management.

The empiric part of the thesis was carried out as a qualitative research. A theme interview was used as a research method. It was completed in 2014. The theme interviewees were the persons who played essential roles in the crisis communication in the tragic school shooting at Kauhajoki. The interviewees mentioned that mainly they used mobile phones, radios and the internet to get information. Based on the research results the technological solutions are used at school in the crisis communication. The social media is not yet as popular as the traditional mobile phone calling. The group communication by a mobile device in a school milieu is the fastest way and reaches a great number of people at the same time. In the future one has to develop new means for how to make better use of the social media in a school milieu in the crisis communication. Usually the students and the staff are the first to meet with a tragedy in their school. Therefore the school organization and the authorities should pay better attention to the range of use of technology when they plan the crisis communication.

Keywords: crisis communication, safety culture, risk management and social media

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvio- ja taulukkuuettelo	6
1 JOHDANTO	7
1.1 Työn tausta	7
1.2 Työn tavoite	10
1.3 Työn rakenne	11
1.4 TurvaPeda-hanke.....	12
2 TUTKIMUSMENETELMÄT	13
3 KRIISIVIESTINTÄ.....	15
3.1 Kriisi	15
3.2 Tunteiden merkitys kriiseissä	16
3.3 Yleisesti kriisihallinnasta ja -viestinnästä.....	17
3.4 Kriisiviestinnän keinot.....	20
3.5 Kriisiviestinnän toiminta	21
3.6 Kriisiuutisen mediatoiminta	22
3.7 Sosiaalisessa mediassa vastaaminen kriisiviestinnässä.....	24
3.8 Oppilaitoksen kriisitoimintasuunnitelma	26
4 TURVALLISUUSKULTTUURI	27
4.1 Turvallisuuskulttuuri	27
4.2 Turvallisuusjohtaminen	30
5 RISKIENHALLINTA KRIISIVIESTINNÄSSÄ.....	32
5.1 Riskienhallinta.....	32
5.2 Mitä on riskiviestintä?.....	34
5.3 Riskienarviointi Koulutuskeskus Sedussa	36
5.4 Koulutuskeskus Sedun käyttämä 3T riskinarviointi™	37
6 KAUAHOEN KOULUSURMAN KRIISIVIESTINTÄ.....	38
6.1 Kauhajoen koulusurman kriisiviestinnän teemahaastattelut.....	38
6.2 Kauhajoen kouluampumisen kriisiviestintä	38
6.3 Kauhajoki-hanke	40

	5
6.4 Pelastuslaitoksen toiminta kriisiviestinnässä	41
6.5 Viranomaisten sekä kaupungin toiminta.....	41
6.6 Opetusministeriön lausunto.....	41
6.7 Mitä Kauhajoen koulusurman kriisiviestinnästä voidaan oppia?	42
7 KOULUTUSKESKUS SEDUN KRIISIVIESTINNÄN NYKYTILANNE KARTOITUKSEN PERUSTEELLA.....	43
7.1 Sähköinen turvallisuuden johtamisjärjestelmä	44
7.2 Turvallisuuden tilannekuva.....	45
7.3 Kriisitilanteet ja kriisiviestinnän käsite	48
7.4 Kriisiviestinnän periaatteet	50
7.5 Johtaminen ja tiedottamisvastuu Koulutuskeskus Sedussa	50
8 KEHITTÄMISEHDOTUKSET	51
8.1 Turvallisuuden parantaminen kriisiviestinnässä	52
8.2 Koulutuskeskus Sedun turvallisuustoiminnan kehittäminen	53
9 YHTEENVETO JA POHDINTA	55
LÄHTEET	58
LIITTEET	62

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Kriisivalmiuden luominen	18
Kuvio 2. Kriisiorganisaatio.....	20
Kuvio 3. Viestinnän eri kanavat.....	23
Kuvio 4. Proaktiivinen kriisiviestintä	35
Kuvio 5. Granite-järjestelmän raportteja	45
Kuvio 6. Riskienarvioinnin sähköinen lomake Granite-järjestelmässä	47
Kuvio 7. Turvallisuuden osa-alueet oppilaitoksessa.....	69
Kuvio 8. Toimintamallit läheltä piti -tilanteisiin ja nopeaa reagointia	70
Kuvio 9. Seinäjoen koulutuskuntayhtymän turvallisuus- ja työsuojaorganisaatio 1.8.2014 alkaen	71
Kuvio 10. 3T riskinarviointi™-lomake.....	72
Kuvio 11. 3T riskinarviointi™-lomake paloturvallisuus	73
Kuvio 12. 3T riskinarviointi™ lisäohjeet paloturvallisuus.....	74
Kuvio 13. 3T riskinarviointi™-lomake turvallisuus- ja toimintakulttuuri	75
Kuvio 14. 3T riskinarviointi™ lisäohjeet turvallisuus- ja toimintakulttuuri.....	76

1 JOHDANTO

1.1 Työn tausta

Tässä opinnäytetyön kvalitatiivisessa tutkimuksessa analysoidaan kriisiviestintää oppilaitosympäristössä. Sosiaalinen media on muuttanut viestintää poikkeus- ja vaaratilanteissa. Tämän johdosta yhä useammin käytetään päivittäiseen viestintään erilaisia sosiaalisen median sovellutuksia, kuten Twitteriä, Facebookia, blogeja, Instagramia, WhatsAppia ja keskustelupalstoja. Älypuhelimien ja mobiilisovellusten ansioista sosiaalisen median käyttö on mahdollista missä tahansa. Tämän ansiosta ihmiset pystyvät omalla älypuhelimellaan jakamaan informaatiota ympärillään tapahtuvista asioista kenelle tahansa. Sosiaalisessa mediassa käydään yrityksiä ja niiden tuotteita sekä palveluita koskevaa keskustelua lähes jatkuvasti, riippumatta siitä, miten vahvasti yritys itse on läsnä sosiaalisen median palveluissa.

Myös oppilaitosympäristössä sosiaalista mediaa voidaan hyödyntää mainonnassa ja kriisiviestinnässä (Utz, Schultz & Glocka 2013, 40). Uusia mobiilisovellutuksia tulee koko ajan lisää. Näitä voidaan hyödyntää yhä erilaisemmissa kriisiviestintä tilanteissa.

Poikkeus- ja vaaratilanteet ovat mielenkiintoinen tutkimuskohde, koska kriisiviestintään liittyy lähes aina viranomainen. Poikkeus- ja vaaratilanteen aikana on erityisen tärkeää, mitä viranomainen tekee. Ihmiset voivat ajatella, että viranomainen salailee poikkeus- ja vaaratilannetta tai antaa puutteellisia tai harhanjohtaviksi tulkittavia tietoja. Väärä tieto yleensä pahentaa vaaratilanteita. Viranomaisten vaikeaminen ruokkii helposti ihmisten pelkoja ja epäluuloja sekä heikentää ihmisten luottamusta viranomaisten kykyyn hoitaa asia. (Lehtonen 2009, 88.)

Poikkeus- ja vaaratilanne voi johtaa kriisiin, mikäli toimintaa ei ole suunniteltu etukäteen tai tilanteessa toimitaan väärin. Nykymedian avulla tieto kriiseistä leviää aiempaa nopeammin ja suuremmalle ihmismäärälle. Kriisien ymmärtämien on tärkeää tutkijoille ja kriisiviestinnän asiantuntijoille, jotta he osaavat varautua niihin ja ehkäistä niiden seuraamukset mahdollisimman hyvin. (Seeger ym. 2003,3.)

Kriisitilanteeseen liittyy virhetiedon ja huhujen uhkakuvia, joten julkisuuteen tulee kertoa aktiivisesti ja vastuullisesti oikea kuva tilanteesta ja ottaa huomioon oppilaitosympäristö. Kriisin salailu ja vastuun välttely pahentavat kriisiä ja heikentävät oppilaitoksen mainetta. Toimiva viestintä auttaa kriisien ennaltaehkäisemisessä ja syntyneen kriisin rajaamisessa. Kriisiviestintä on sitä onnistuneempaa, mitä paremmin riskejä on kartoitettu ja mitä huolellisemmin kriiseihin ja erilaisiin viestintätilanteisiin on ennalta varauduttu. (Jyväskylän yliopiston viestinnän linjaukset, [viitattu 17.9.2014].)

Kriisiviestinnällä tarkoitetaan tehostettua ja nopeaa viestintää odottamattomissa tilanteissa esimerkiksi silloin, kun koulun tai oppilaitoksen toiminta on uhattuna. Kriisiviestinnän kulmakivenä voidaan pitää oikean tiedon välittämistä oikealle kohderyhmälle. Kriisiviestintä edellyttää ennakointia, harkintaa ja suunnittelua. (Opetustoimen turvallisuusopas-Kriisiviestintä [Viitattu 17.9.2014].)

Kriisiviestintä oppilaitosympäristössä tapahtuu tilanteessa, jossa jokin ennakoimaton, usein yhtäkkinen tapahtuma synnyttää oppilaitosyhteisön sisällä voimakkaan tiedon tarpeen. Teknologinen turvallisuusviestintä tukee turvallisuustyötä ehkäisemällä kriisin syvenemistä asiallisen, rehellisen, ajantasaisen ja riittävän viestinnän avulla. Turvallisuusviestinnän periaatteena on riittävän, nopean ja oikea-aikaisen tiedon antaminen lainsäädäntöjä ja eettisiä periaatteita noudattaen. (Hämeen ammattikorkeakoulu-turvallisuus-kriisiviestintä [Viitattu 5.2.2015].)

Kriisiviestinnän keskeiset periaatteet ovat tiedottaminen, keskittäminen, suunnitelmallisuus, vastuutus, luotettavuus, rehellisyys, avoimuus, nopeus, tehokkuus, monikanavaisuus ja tasapuolisuus (Opetustoimen turvallisuusopas-Kriisiviestintä, [viitattu 17.9.2014]).

Kriisiviestinnän suunnittelu alkaa uhkien ja vaarojen tunnistamisella sekä mahdollisten kriisitilanteiden kartoittamisella. Jokainen kriisitilanne on yksilöllinen ja edellyttää tapauskohtaista toimintatapojen arvioimista. Kriisi saa aikaan inhimillisen tarpeen tietää tapahtumasta ja sen seurauksista. Etukäteen on hyvä miettiä, kenen tapahtunut vaikuttaa, kenen pitää saada tietoa tehtävien hoidon näkökulmasta ja keitä muita olisi hyvä informoida asiasta. Yhteystietojen päivittämisen yhteydessä on tärkeää arvioida uudelleen, keitä erilaiset kriisitilanteet koskettavat. Hyvä ja onnistunut viestintä kriisitilanteessa ehkäisee myös turhia pelkoja ja huhuja. (Opetustoimen turvallisuusopas-Kriisiviestintä, [viitattu 17.9.2014].)

Tutkimuksen case-tapauksena on Koulutuskeskus Sedu. Koulutuskeskus Sedua kosketti Kauhajoen kouluampuminen syksyllä 2008. Tämän johdosta tässä työssä käsitellään osittain Kauhajoen kouluampumista ja sen kriisiviestintää.

Koulutuskeskus Sedu on toisen asteen ammatillinen oppilaitos, joka toimii Etelä-Pohjanmaalla. Toimintaa on Seinäjoella, Ilmajoella, Jurvassa, Kauhajoella, Kurikassa, Lappajärvellä, Lapualla ja Ähtärissä. Koulutuskeskus Sedu on yksi Suomen suurimmista toisen asteen ammatillisista oppilaitoksista, joka toimii seitsemän eri kunnan alueella Etelä-Pohjanmaalla. Koulutuskeskus Sedussa opiskelee yli 4000 opiskelijaa ja henkilökuntaa on noin 500. (Koulutuskeskus Sedu-intra [23.9.2014].)

Koulutuskeskus Sedussa oli entuudestaan olemassa kriisitoimintamalli, joka oli päivitetty Koulutuskeskus Sedun johtoryhmässä 17.6.2014. Myös viestintä- ja markkinointiohjelmassa 2014-2016 on tarkkaan kerrottu kriisiviestinnän tehtävät, periaatteet, johtaminen, tiedottamisvastuu, kohderyhmät ja viestintäkanavat. (Koulutuskeskus Sedu-intra [23.9.2014].)

Seinäjoen koulutuskuntayhtymän uudessa turvallisuus- ja työsuojeluorganisaatiossa on vuoden 2014 alussa perustettu Koulutuskeskus Sedun eri yksiköihin turvallisuusryhmät. Koulutuskeskus Sedun yksikköjen turvallisuusryhmän päivittäistoiminnasta vastaa yksikön koulutuspäällikkö. Turvallisuusryhmä muodostuu opettajista, opiskelijoista ja asiantuntijoista. Ryhmän suurin koko on kahdeksan henkilöä (liite 9). Kokouksia pidetään kerran kuukaudessa. Niissä käsitellään opiskelijoiden ja henkilöstön poikkeus- ja vaaratilanteita, turvallisia oppimisympäristöjä sekä uusia kehittämisideoita ja työsuojelua.

Oppilaitosmaailmassa on hyvä muistaa, että opiskelijalla on oikeus turvalliseen oppimisympäristöön sekä lakisääteiseen työsuojeluun. Tämän pohjalta yritetään parantaa ja välttää uhkaavia kriisi- ja vaaratilanteita.

Opinnäytetyössä selvitetään myös sitä, miten kriiseihin voidaan ennakolta varautua teknologiaa hyödyntäen. Samalla tutkimuksessa kerrotaan, miten tulee toimia organisaation mahdollisissa kriisitilanteissa. Oppilaitosympäristössä tapahtuvan kriisiviestinnän teknologian päätarkoituksena on antaa oikeita toimintaohjeita ja -tapoja sekä tarkoin johdettua turvallisuusjohtamista.

1.2 Työn tavoite

Tämän opinnäytetyön päämääränä ja tavoitteena on selvittää ja kartoittaa kriisiviestinnän malleja ja toimintaa oppilaitosympäristössä ja tehdä kehittämissuhteita. Kriisiviestinnässä on tänä päivänä käytössä erilaisia sosiaalisen median sovelluksia, jotka viestittävät nopeasti ja tarkasti informaatiota ympäri maailmaa. Kriisiviestinnässä oppilaitoksen organisaation sisäisten valmiuksien kehittäminen ja ylläpitäminen on osa strategista johtamista.

Oppilaitosympäristössä viestintätoiminta on tiiviissä yhteydessä turvallisuusjohtamiseen, ja sen kautta tiedottaminen tapahtuu oikeassa ”marssijärjestyksessä”. Vain oikealla tiedottamisella ja viestinnällä organisaation sisällä saadaan rauhallinen sekä todenmukainen kuva tapahtumasta.

Tutkimuksessa selvitettiin riskienhallinnan käyttöä oppilaitosympäristössä ja sitä, kuinka riskienhallintaa sovelletaan moduuleihin. Riskienhallinta on prosessi, joka nivoutuu toimintoihin, joiden pohjalta riskien arviointityötä helpotetaan.

Tutkimuksen teoreettisen osassa käsitellään yleisesti kriisihallintaa ja -viestintää. Kriisiviestintää käsitellään organisaation näkökulmasta eli tarkastellaan, millaista viestintää poikkeus- ja vaaratilanteissa voidaan hyödyntää. Myös tunteiden merkitys poikkeus- ja vaaratilanteissa on merkittävä.

Turvallisuuskulttuuri on avainasemassa kriisiviestinnässä, jossa oppilaitoksen organisaatio sitoutuu yhteisiin tavoitteisiin ja päämääriin. Kriisiviestinnän tavoitteita ja päämääriä säätelevät ammatillisen koulutuksen lait, normit ja ohjeet.

1.3 Työn rakenne

Tämä työ koostuu yhdeksästä luvusta. Työssä on tietojen keräämiseen käytetty kirjallisuutta, henkilöhaastatteluja, puhelinkeskusteluja ja sähköpostiviestintää.

Luvussa 2 käsitellään tutkimusmenetelmiä, joiden avulla saatiin kerättyä tutkimusmateriaalia. Havainnointitutkimuksena käytettiin asiantuntijahaastatteluja sekä tutkittavan oppilaitosympäristön, Koulutuskeskus Sedun case-tapausta.

Luvussa 3 käsitellään kriisiä tai tilannetta, joka poikkeaa normaalista toiminnasta organisaatiossa. Myös kollektiivisten tunteiden merkitys tulee näkyvästi esiin kriiseissä. Poikkeustilanteissa kriisihallinnalla on suora yhteys tiedottamiseen eli kriisiviestintään. Kriisiviestinnässä käytetään nykyisin hyvin paljon sosiaalisen median sovelluksia, mikä on muuttanut viestintää esimerkiksi oppilaitosympäristössä. Sosiaalisen median käytöstä on oltava määritelty strategia.

Luvussa 4 keskitytään turvallisuuskulttuuriin ja -johtamisen toimintaan. Turvallisuuskulttuurilla tarkoitetaan työyhteisön määrittelemää perustehtävää ja tapaa, jolla yhteisö pyrkii sitä toteuttamaan. Turvallisuuskulttuuri on osaamista, ohjeistusta, ohjeiden ja toimintamallien omaksumista. Turvallisuusjohtamisella tarkoitetaan taas johdon ja esimiesten toimintaa työpaikan prosessien, toimintatapojen, työolosuhteiden, henkilöstön ammattitaidon, työyhteisön ja työilmapiirin kehittämiseksi. Tämän tavoitteena on turvallisuustason ja työpaikan kilpailukyvyn parantaminen. Turvallisuusjohtamisen kehittäminen on kulttuurin muutosta. Tämä edellyttää esimerkillisen johtamisen lisäksi riittävän pitkäaikaista sitoutumista tavoitteisiin ja päämääriin.

Luvussa 5 keskitytään riskienhallintaan. Riskienhallinnassa arvioidaan jatkuvasti toimintaympäristöä. Tämä vaikuttaa organisaatiota koskeviin riskeihin sekä niiden hallintaan.

Luvussa 6 käsitellään Kauhajoen kouluampumista, joka tapahtui syksyllä 2008. Kyseinen tragedia kosketti myös Koulutuskeskus Sedua. Luvussa on käsitelty Kauhajoen koulusurman tapahtumaa, kriisiviestintää ja viranomaistoimintaa.

Luvussa 7 käsitellään Koulutuskeskus Sedun kriisiviestinnän nykytilannetta kartoituksen perusteella.

Luvussa 8 esitellään kehittämissuositukset turvallisuuden parantamiseen kriisiviestinnässä ja Koulutuskeskus Sedun turvallisuustoimintaan.

Luvussa 9 esitellään yhteenveto ja pohditaan kriisiviestinnän kehittämistä ja turvallisuusryhmien toimivuutta.

1.4 TurvaPeda-hanke

Tämän tutkimuksen toimeksiantajana on Koulutuskeskus Sedun TurvaPeda-hanke, joka toteutettiin 28.5.2012 – 31.12.2013. Hankkeen kehittämisspäälikkönä toimi Juhani Kurjenluoma sekä projektiassistenttina Jaakko Rinne. Heidän toimeksiannostaan tämä opinnäytetyö tehtiin.

TurvaPeda-hankkeen päätavoite oli edistää työturvallisuutta työssäoppimispaikoilla sekä oppilaitosympäristössä (liite 7) ja (liite 8). Hanke toimi verkostohankkeena, ja siihen osallistui Koulutuskeskus Sedun lisäksi yhdeksän muuta koulutuksen järjestäjää. Päärahoittajana toimi opetushallitus. Hankkeen tavoitteisiin kuului myös työturvallisuuteen liittyvien linjausten aikaansaaminen yhteistyössä viranomaisten kanssa, yhtenäisen työturvallisuusohjeistuksen kehittäminen sekä työturvallisuusohjeistuksen kokoaminen organisaatiossa yhteen sähköiseen paikkaan. Hankkeeseen kuuluivat myös verkostotapaamiset ja alakohtaiset, vähintään kahden oppilaitoksen väliset vertaiskeskustelut. (TurvaPeda-hanke 2013a [17.9.2014].)

Opinnäytetyössä esitellään case-tapauksena Koulutuskeskus Sedun kriisiviestintää, kriisitilanteisiin luotuja oppilaitoksen organisaation sisäisiä valmiuksia, niiden kehittämistä ja ylläpitämistä, sosiaalisen median hyödyntämistä kriisiviestinnässä sekä viranomaisyhteistyötä.

2 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tässä luvussa käsitellään tutkimusmenetelmiä, joiden avulla saatiin kerättyä tutkimusmateriaalia. Tutkimuksen empiirinen osuus toteutettiin tapahtuman havainnointitutkimuksen sekä asiantuntijahaastatteluista saatujen materiaalien avulla. Kerättyjen asiantuntijahaastattelujen sekä tutkimusmateriaalien avulla on tarkoitus selvittää kriisiviestinnän teknologian hyväksikäyttöä oppilaitosympäristössä.

Opinnäytetyön tutkimusote on kvalitatiivinen eli laadullinen. Laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan erilaisia tutkimuskäytäntöjä. Kvalitatiivinen tutkimus sopii, kun tutkitaan jotain määrättyä tapahtumaa tai esimerkiksi halutaan selvittää jonkin tapahtuman syy-seuraussuhteita. (Metsämuuronen 2001, 9.)

Opinnäytetyön metodi oli tapaustutkimus eli case-tapaus. Tässä tutkitaan ja analysoidaan oppilaitosympäristön kriisiviestinnän etenemistä ja raportoidaan sitä. Tätä voidaan kutsua myös empiiriseksi tutkimukseksi, jossa analysoidaan ja jalostetaan eri keinoin hankittuja tietoja. Tarkoituksena oli tutkia kerättyä tietoa ja haastatella asiantuntijoita, jotta tieto olisi laajaa ja monipuolista. (Metsämuuronen 2001, 9, 14, 18.)

Kriisiviestinnän tarkoituksena on selvittää oppilaitosympäristön toimintatavat, käytänteet ja viranomaistoiminta. Tämä asettaa oppilaitoksen organisaation sisäisen valmiuksien kehittämisen ja ylläpitämistä kriisitilanteita varten. Yleensä laadullisessa tutkimuksessa aineiston analysointi ja kerääminen tapahtuu samaan aikaan. Tämä asettaakin tutkijalle erityisen haasteen; miten rajataan tutkimusaineisto sekä analysointi.

Aineiston keräämisessä metodina käytetään teemahaastattelua. Teemahaastattelu on lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelussa on tyypillistä, että haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Kyseistä haastattelulajia käytetään paljon kasvatus- ja yhteiskuntatieteellisissä tutkimuksissa, koska se vastaa monia kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 208.)

Haastattelun toteutus tehtiin yksilöhaastatteluna. Ennen haastattelua on tehty haastateltaville avoimia kysymyksiä sähköpostiin, jolloin haastateltavilla on aikaa

mieltä ja paneutua aiheeseen. Tämä antaa tilaa keskustella ja esittää jopa itsekkin omia kysymyksiä. Keskustelunomainen haastattelutyö antaa erinomaisen mahdollisuuden haastattelijalle oppia uutta sekä ohjailla haastateltavan keskustelua. (Metsämuuronen 2001, 38-39, 42-43.)

Haastatteluiden etuna pidetään yleensä sitä, että niiden avulla voidaan kerätä laajaa tutkimusaineistoa. Tutkimukseen voidaan saada paljon henkilöitä ja voidaan kysyä monia asioita. Kyselymenetelmä on tehokas, koska se säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195.)

Haastattelun haittana on esimerkiksi epäselvyys siitä, miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen. Hyvä lomakkeen laatiminen vie aikaa ja vaatii myös tutkijalta monenlaista tietoa ja taitoa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195.)

Teemahaastattelut tehtiin kuudelle henkilölle. Kaikki haastateltavat henkilöt olivat vastuussa kriisiviestinnästä Kauhajoen kouluampumisen yhteydessä syksyllä 2008. Haastattelun toteutus oli yksilöhaastattelu. Haastateltavat henkilöt olivat Seinäjoen ammattikorkeakoulusta, Koulutuskeskus Sedusta, Kauhajoki-hankkeesta ja Seinäjoen pelastuslaitoksesta.

Oppilaitokseksi otin case-tapauksena Koulutuskeskus Sedun, koska olen kyseisessä oppilaitoksessa virkasuhteessa. Toinen merkittävä kokonaisuus Seinäjoen koulutuskuntayhtymässä oli turvallisuus- ja työsuojeluorganisaation uudistaminen vuoden 2014 alussa. Uudistus tarkoitti, että Koulutuskeskus Sedun eri yksiköihin perustettiin omat turvallisuusryhmät, jotka muodostuivat opettajista, opiskelijoista ja asiantuntijoista (liite 9). Turvallisuusryhmän tarkoituksena on ennaltaehkäistä oman yksikön poikkeus- ja vaaratilanteita, kehittää kriisiviestinnän teknologisia toimintoja sekä välttää kriisitilanteiden syntymistä oppilaitosympäristössä.

3 KRIISIVIESTINTÄ

3.1 Kriisi

Kriisillä tarkoitetaan yllättävää ja tavallisuudesta poikkeavaa tapahtumaa, joka vaikuttaa voimakkaasti ja negatiivisesti. Kriisi vaikuttaa yksittäisiin ihmisiin tai organisaation henkilöstöön ja vaatii toimia tilanteen ratkaisemiseksi. Kriisejä ovat sekä toteutuneet kriisit että niiden uhka, toisin sanoen läheltä piti -tilanteet. Yksittäiset henkilöt tai koko organisaation henkilöstö ovat kokeneet olonsa uhatuksi tai vaarantuneeksi. (Kykyri, Paloranta & Tammela, 2008, 6.)

Viranomaisteksteissä käytetään kriisin sijasta usein sanaa poikkeustilanne. Esimerkiksi Ruotsin laki poikkeustilanteista (202:8331) määrittelee poikkeustilanteen/-tapahtuman (extraordinär händelse) tapahtumaksi, joka poikkeaa normaalista. Tähän sisältyy vakava tapahtuma tai akuutti häiriintymisen riski, joka vaatii nopeita toimenpiteitä. (Lehtonen 2009, 43.)

Poikkeustilanne johtaa kriisiin

- jos ei tehdä mitään asian eteen
- jos tehdään niin kuin on aina ennenkin tehty
- jos toimintaa ei ole suunniteltu sekä toimitaan väärin. (Lehtonen 2009, 43.)

Kaikki vakavat onnettomuudet tai yllättävät tapahtumat eivät johda kriisiin. Kriisi kehittyy, jos organisaatio antaa ongelman kasvaa ryhtymättä minkäänlaisiin toimenpiteisiin. Organisaatio voi käynnistää kriisintorjuntatoimet, mutta toiminta on liian myöhäistä, kun vahinko on jo syntynyt. Tavallisimpia syitä siihen, että kielteinen tapahtuma kasvaa kriisiksi, on puutteellinen valmentautumien poikkeustilanteiden varalle. Organisaation johto tekee vääriä ratkaisuja välittämättä kriisistä tai sillä ei ole valmiuksia hoitaa kriisitilannetta. Kriisi on organisaation näkökulmasta ennakoimaton organisaation toimintaa uhkaava tilanne, joka edellyttää nopeita toimenpiteitä. Tähän liittyy myös äkillinen tiedottamisen tarve. Kriisi voi olla myös tapahtuma, joka vakavasti vaurioittaa organisaation imagoa ja mainetta, vähentää

sen uskottavuutta vastuullisena yhteiskunnallisena toimijana sekä murentaa työntekijöiden moraalialia ja lojaalisuutta. (Lehtonen 2009, 44.)

Kriisit ovat erilaisia ja ne voivat kohdistua esimerkiksi seuraavasti:

- yksittäiseen ihmisen (sairastuminen, kuolemantapaus, häirinnän kohteeksi joutuminen, vakava kiusaamistilanne, tulipalo ja väkivaltatilanne oppilaitoksessa)
- yhteisöön (suuronnettomuudet, esim. kouluampuminen tai yhteisön sisäiset ristiriidat)
- toimintaprosesseihin yhteisössä (virheet päätöksenteossa). (Kykyri ym. 2008, 6.)

Kriisi on aina samalla uhka ja mahdollisuus. Se voi johtaa organisaation kielteisesti suhtautuvien joukon kasvamiseen ja entisten tukijoiden luopumiseen, mutta onnistuneesti johdettuna se lisää henkilöstön luottamusta ja yhteistyökumppaneiden sitoutumista organisaatioon. (Lehtonen 2009, 45.)

3.2 Tunteiden merkitys kriiseissä

Sosiaalinen media muokkaa tunteita, joiden kautta maailman tapahtumia koetaan, ymmärretään ja luokitellaan. Kollektiiviset tunteet tulevat näkyviksi erityisesti kriiseissä. Kollektiiviset tunteet eivät synny tyhjästä, vaan ne liikkuvat, muotoutuvat, tiivistyvät, vahvistuvat ja jopa yltyvät mediassa. Tunteiden ilmaisuun vaikuttaa kulttuuri – mikä on sopivaa ja toivottavaa kussakin kulttuurissa. Kriiseissä koetaan aina menetyksiä. Menetyksen hetkellä ihmiset kaipaavat myötätuntoa ja ymmärtämistä – organisaation johtajilta tämä vaatii taitoa olla läsnä kriisissä. Jos organisaatioviestintä sivuuttaa kriiseissä henkilöstön tunteet ja keskittyy vain tiukasti työhönsä, toimintatapa voi jättää pysyvän arven organisaatioon. Johtajalla tulisi olla tilannetajua sekä kykyä aistia organisaation ilmapiiriä: kylmä asiakeskeisyys tai kyvyttömyys tulkita kollektiivisia tunteita voi viedä johtajalta organisaation luottamuksen. Sosiaalisessa mediassa taistellaan tunteiden merkityksestä sekä ihmisten mielissä että sydämissä, ja tämän vuoksi tunteiden merkitys viestinnässä on yhä tärkeämpää. (Korpiola, 2011, 62.)

3.3 Yleisesti kriisihallinnasta ja -viestinnästä

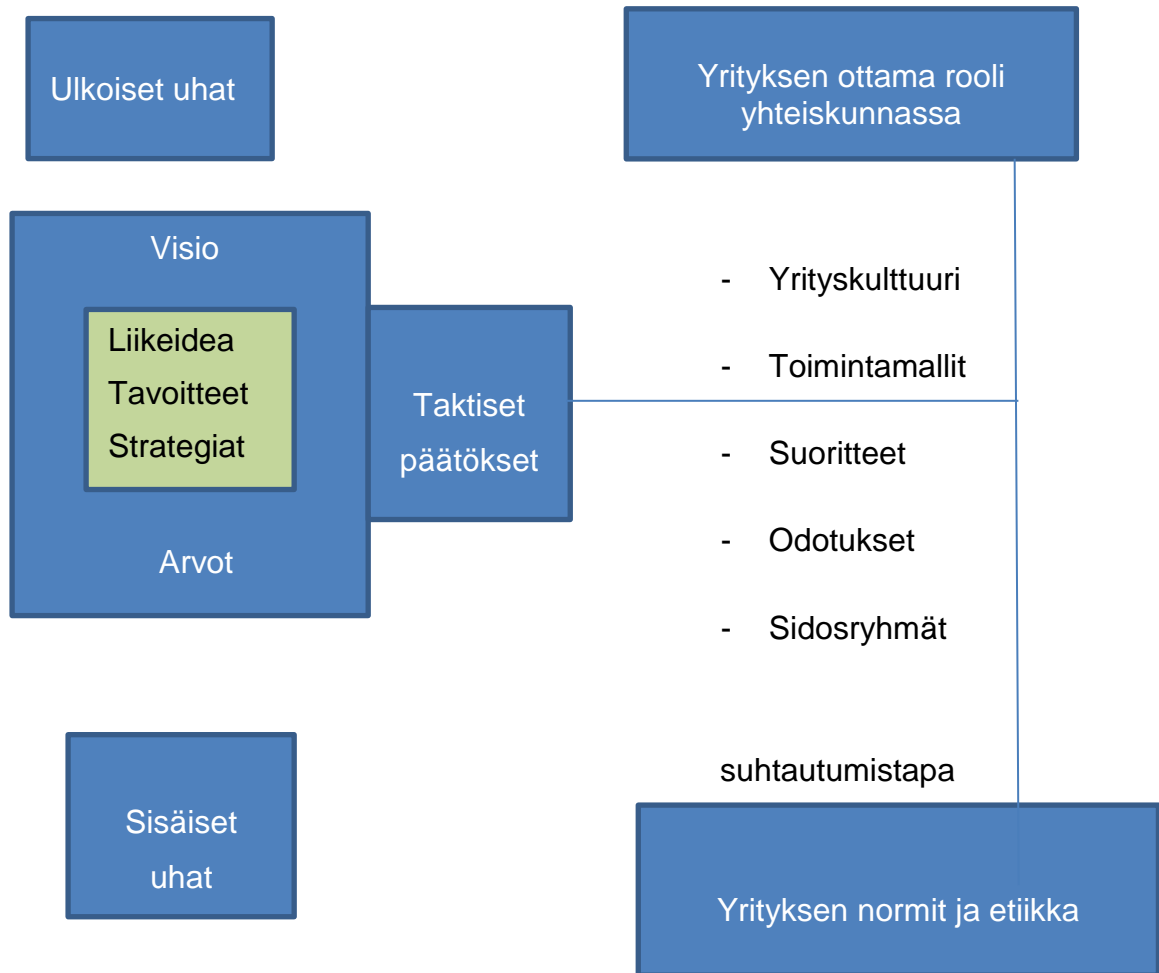
Organisaation suunniteltua toimintaa poikkeustilanteissa kutsutaan kriisinhallinnaksi (crisis management). Sen tarkoituksena on minimoida vahingot ja tapahtuman toiminnalle aiheuttamat menetykset. Keskeinen osa kriisinhallintaa on kriisitilanteeseen sisältyvä yhteystoiminta ja tiedottaminen eli kriisiviestintä. Kriisiviestintä on organisaation tiedotus- ja suhdetoimintaa koskevien viestintästrategisten ratkaisujen toimiminen tilanteessa, jossa jokin ennakoimaton, usein yhtäkkinen tapahtuma synnyttää ympäristössä tai työyhteisön sisällä voimakkaan informaatio-tarpeen. Kriisiviestinnän tavoitteena on organisaatiota koskevan tapahtuman kielteisten vaikutusten minimoiminen ja julkisen keskustelun vaikutusten ohjaaminen organisaatiolle myönteiseen suuntaan. Kriisiviestintä alkaa toimia sillä hetkellä, kun organisaatio ryhtyy ottamaan yhteyttä tapahtuman osapuoliin, aloittaa aktiivisen tiedottamisen sekä osallistuu julkiseen keskusteluun. (Lehtonen, 2009, 137.)

Kun kriisi on ajankohtainen, tarvitaan "crash managementia" eli reaktiivista kriisinhallintaa. Silloin on kyseessä "tulipalojen sammuttelua" ja aktiivista tiedottamista median avulla. Jokaisesta kriisitilanteesta tulisi kuitenkin oppia jotain, jotta voidaan varautua tilanteisiin paremmin seuraavalla kerralla. Vaikka kriisi olisikin tällä kertaa saatu taidokkaasti otettua haltuun ja hoidettua kuntoon, voisi seuraavalla kerralla tilanne olla vaarallisempi. Organisaation ei tulisi tyytyä uskomaan, että kriisihallinta on organisaatiossa erinomaisella tasolla, jos yksi kriisi on hoidettu onnistuneesti. Organisaatio voi siitäkin huolimatta olla haavoittuva ja altis uusille ongelmatilanteille. (Lehtonen 1999, 129-131.)

Kriisihallinta on negatiivisen tapahtuman vaikutuksien minimointia (Lehtonen 2002 7-8). Kriisinhallinta eroaa riskienhallinnasta siltä osin, että kriisinhallinnassa keskitytään saamaan hallintaan tapahtunut kriisitilanne ja sen vaikutukset.

Kuviossa 1 havainnollistetaan, kuinka organisaatio voi vahvistaa valmiuksiaan kriisitilanteen varalta toiminta-ajatuksillaan, tavoitteillaan ja strategioissaan. Vaikuttavia tekijöitä ovat myös organisaation arvot ja visio, jotka kuvaavat pitkän aikavälin tavoitetasoa ja ihannetilaa. Riskit jaetaan sen mukaan, onko niiden aiheuttajana sisäinen vai ulkoinen uhka. Taktisten päätösten tulisi olla tasapainossa vision, liikeidean, tavoitteiden, strategioiden ja arvojen kanssa. Näin luodaan kulttuuri, jonka kiinteät normit pitävät yllä tietynlaista toimintamallia organisaatiossa. Tämä toi-

mintamalli tuottaa suoritteita eri sidosryhmille. Sidosryhmät asettavat odotuksia organisaation toiminta-ajatuksessa luotujen lupauksen mukaan. Näihin odotuksiin vaikuttaa lisäksi kaksi muutakin tekijää: organisaation omaksuma rooli yhteiskunnassa sekä sen normit ja etiikka. Kaikki nämä luovat pohjaa sille, miten organisaation tulisi suhtautua sidosryhmiin kussakin tilanteessa. (Skoglund 2004, 12.)



Kuvio 1. Kriisivalmiuden luominen (Skoglund 2004, 12.)

Kriisihallintaan on erilaisia keinoja ja lähestymistapoja. Erilaisissa organisaatioissa hoidetaan eri tavalla tilanne, jossa toimintayksikön tiloissa riehuu esimerkiksi tulipalo. Kriisihallinnassa on kolme tehtäväaluetta, joista ensimmäinen on organisaation valmistautuminen kriisitilanteen haasteiden hallintaan. Toisena tehtävänä on varmistaa organisaatio ja sen henkilöstö toimintaan kriittisen ajanjakson aikana. Kolmantena tehtävänä on valmistautuminen kriisiaikaiseen kommunikointiin sidosryhmien kanssa. (Lehtonen 1999, 128.)

Kriisiviestinnän tehtävänä on lieventää kriisin kielteisiä vaikutuksia kommunikaation kautta. Useasti painotetaan ennalta ehkäisevän kriisiviestinnän merkitystä, mutta kuitenkin käsite on ristiriitainen: kriisistä ei haluta viestiä, jos se ei toteudu. (Lehtonen, 2009, 10.)

Kriisiviestinnän tavoitteena on varjella organisaation mainetta ja turvata toiminnan jatkuvuus parhaalla mahdollisella tavalla. Useat organisaation kriisitilanteista eivät ole tapahtuneet äkillisesti tai arvaamatta. Pienet ongelmat ovat päässeet kumuloidumaan suuremmiksi ja sosiaalisen median välityksellä ne ovat levinneet nopeasti eteenpäin. (Tuominen 2013, 169.)

Kansainvälisissä organisaatioissa on käytössä kolmitasoinen kriisihallinnan johtamisjärjestelmä. Poikkeustilanteissa siirrytään kriisiorganisaatioon, jossa toiminta on jaettu kolmeen eri tasoon: strategiseen, taktiseen ja operatiiviseen (kuvio 2). Kriisiviestintäorganisaatiossa olisi hyvä huomioida skenaariot ja riskimallit. Suurkriisissä on hyvä ja järkevää eriyttää viestinnän eri tasot ja funktiot, jolloin nopea resursointi ja työnjako sujuvat. Varahenkilöiden perehdyttämien tehtäviin on tällöin helpompaa. Jos kriisiorganisaation viestintätehtävät on jaettu selkeisiin osatehtäviin ja vastuualueisiin, jokainen kykenee keskittymään oleellisempaan osaamiseensa ja yksilöille ei synny liian suurta kuormitusta. (Korpiola, 2011, 94.)



Kuvio 2. Kriisiorganisaatio (Korpiola, 2011, 94.)

3.4 Kriisiviestinnän keinot

Lehtonen (2009) on teoksessaan viitannut David Sturgesin (1994) esittämään neljän kriisin ”sipulimalliin”. Neljä kriisin vaihetta ovat laukaiseva, laajentuminen, kuo-hunta ja vaimeneminen. Siinä vaiheessa, kun esimerkiksi onnettomuus on tapah-tunut, on tärkeintä, että asianosaiset ja yhteisö saavat informaatiota ja ohjeita siitä, miten heidän tulee toimia. Seuraavassa vaiheessa on tärkeintä rauhoittaa yleisöä sekä antaa sellaista informaatiota, joka auttaa kestämään tilanteen ja selviyty-mään siitä henkisesti. Kun akuutti tilanne on hoidettu sekä julkinen keskustelu ta-pahtumasta vaimenee, organisaatio voi tarjota yleisölle sellaista informaatiota, jota käyttämällä se voi muokata mielikuvaa tapahtumasta. Lopullisena tavoitteena on yleisön luottamuksen palauttaminen sekä myönteisen tapahtuman vahvistaminen. Varsinaisen imagomainnan aika seuraa vasta sitten, kun kriisitapahtuman syn-nyttämät tunnekuohut ovat vaimenneet. (Lehtonen, 2009, 98.)

3.5 Kriisiviestinnän toiminta

Tietoyhteiskunnassa viestintä ei ole ainoastaan organisaation tukitoiminto – se on keskeinen osa strategiaa ja johtamista. Nykyinen viestintäkulttuuri edellyttää avoimuutta, nopeutta, tiedon saatavuutta ja läpinäkyvyyttä. Tiedon jakaminen ja tiedottaminen organisaation sisällä sekä organisaation ulkopuolelle, on ensiarvoinen asia luottamuksen rakentumisessa. Avoimuudessa on aina omat riskinsä: haitallisen tiedon vuotaminen julkisuuteen, sidosryhmäsuhteiden häiriintyminen ja median odottamattomat reaktiot. (Korpiola, 2011,13.)

Toiminta alkaa heti kriisitapahtuman jälkeen. Ensimmäiseksi on määriteltävä, mikä on kriisi ja miten se poikkeaa normaalista toiminnasta. On yhtä haitallista käynnistää kriisiviestintä turhaan kuin jättää kriisi kokonaan huomioimatta ja siitä viestimättä. Kriisistä on tiedotettava oma-aloitteellisesti, nopeasti ja riittävästi. Kriisiviestintä on syytä saada toimimaan nopeasti onnettomuuden havaitsemisesta. Kuitenkin on syytä miettiä, millä tavalla ja kuka kriisistä viestittää. Mikäli pienemmästä kriisistä tiedotetaan innokkaasti, saattaa kriisi muodostua julkisuudessa laajemmaksi kuin oikeasti onkaan. (Juholin 2004, 227, 233; Siukosaari, 1999, 200.)

Toivottavaa on, että ennalta on määrätty henkilö, joka tiedottaa kriisitilanteesta organisaation ulkopuolelle. Jonkun on myös hyvä ottaa tilanteesta johtava asema, jotta ulospäin menevä tieto on sisällöltään yhtenäistä ja totuuden mukaista. Tiedon on tärkeää olla varmistettua, ja sen täytyy mennä ensimmäisenä asianomaisille ja viranomaisille. Kun joukkoviestimet kiinnostuvat kriisitilanteesta, kilpaillaan ajan kanssa. On tärkeää ottaa kontakti joukkoviestimiin heti kriisitilanteen alussa. Ellei tietoja ole tai niitä ei haluta vielä julkistaa, spekuloinnin sijasta voidaan luvata medialle tietoa heti, kun sitä saadaan. (Juholin, 2004, 233-235.)

Asioiden nopea kertominen, saavutettavuus ja avoin tiedon jakaminen ovat hyvää viestintää. Suurimman virheen organisaatiot tekevät yleensä siinä, että tietoa tulee julkisuuteen tipoitain tai että se alkaa tihkua ja vuotaa muita reittejä esimerkiksi sosiaalisen median kautta. Johto voi epävarmuudessaan myös pantata tietoa. Jälkikäteen korjailu ja selittely voivat olla maineen kannalta katastrofaalista, sillä avoimuus ja luottamus kulkevat yhdessä. (Korpiola, 2011, 31.)

Taito on kertoa medialle, että organisaatio ei voi sanoa asiasta nyt mitään tai että toistaiseksi asiasta ei ole mitään kerrottavaa. Vaikka tilanteen tutkinta tai tulkinta olisi kesken, medialle on osattava kertoa asiat siten, että se palaa takaisin ja vakuuttuu siitä, että organisaatio antaa reilusti tarvittaessa kaikki faktat median käyttöön. Medialle pitäisi voida kertoa, että ”tässä vaiheessa tai tähän asti on selvinnyt seuraavat faktat”. (Korpiola, 2011, 31.)

3.6 Kriisiuutisen mediatoiminta

Kriisiuutisissa median päätarkoituksena on palvella lukijoitaan, kuuntelijoitaan ja katselijoitaan. Media pyrkii tekemään kriisiuutisistaan sellaisen, että se parhaiten auttaa yleisöä ymmärtämään kriisin laajuuden ja merkityksen. Lisäksi kriisiuutinen täytyy muotoilla sellaiseen muotoon, että se herättää yleisön huomion eli menee kaupaksi mahdollisemman hyvin. Parhaiten kriisiviestinnässä onnistuu, jos pääsee hyvään yhteistyöhön median kanssa. Mediatoimittaja hyötyy yhteistyöstä kriisitiedottajan kanssa, jos hän saa tasapainoisen, virheettömän sekä monipuolisen jutun riittävän nopeasti katselijoilleen, lukijoilleen ja kuuntelijoilleen. Tästä lopputuloksesta hyötyvät mediatiedottaja, kriisitiedottaja ja työyhteisön organisaatio. (Karhu & Henriksson 2008, 76-77.)

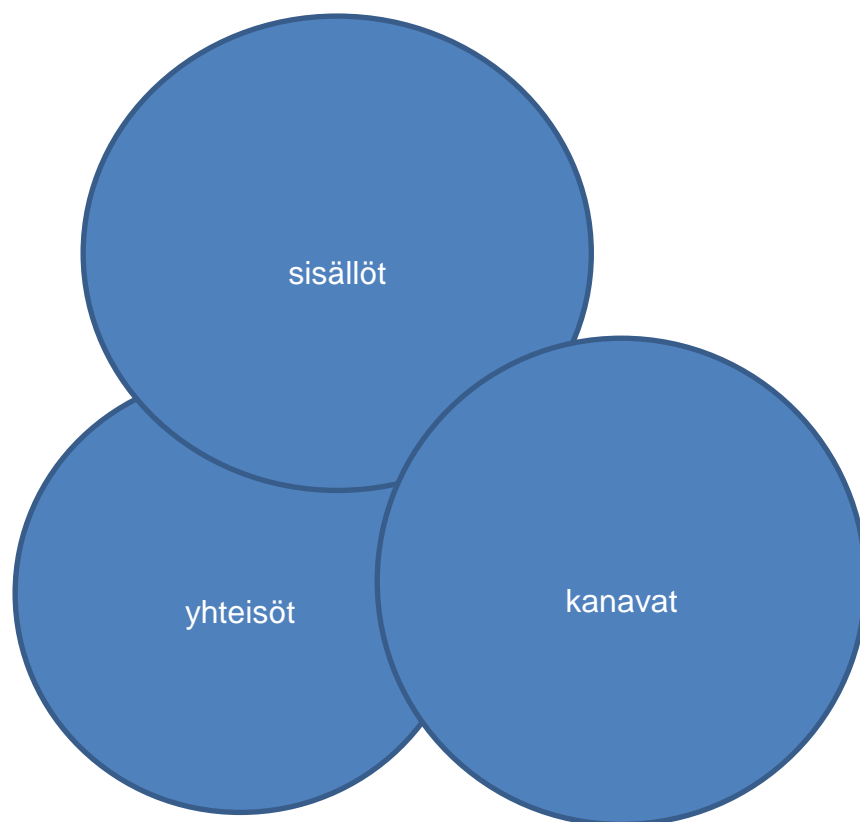
Mediatoiminnan avulla arvioidaan organisaation näkyvyyttä mediassa, luodaan toimintaympäristöä ja pidetään ajan tasalla henkilöstön tietämys organisaation julkisuuskuvasta ja -tavoitteista. Mediaseurannan ja -analyysin tehtävä on antaa organisaatiolle tietoa, mitä media kirjoittaa tai jättää kirjoittamatta organisaatiosta. Jotta mediaa voitaisiin analysoida pitkällä aikavälillä, mediaseurannan avulla kerätty aineisto tulee arkistoida. (Huhtala ym. 2007, 154.)

Sähköinen median, lehdistön, internetin ja puhelimen yhteiskäyttö ja niiden tuottaman tiedon nopea analysoiminen jatkuvasti muuttuvan tilanteen hahmottamiseksi näyttää olevan tapa, jolla viranomaiset voivat selviytyä julkisuusviidakosta. Medialla on tärkeä tehtävä kriisiviestinnässä, se on yhteisöllisyyden luominen. Media luo kuvaa ja auttaa käsittelemään katastrofisia kokemuksia ja antaa kasvot yhteiselle surulle ja muille tunteille. (Huhtala ym. 2007, 173-174.)

Kriisiviestintä tapahtuu nykyisin reaaliaikaisesti mediajulkisuuden rajapinnalla: valtavirtamedian, verkkoviestinnän ja sosiaalisen median välityksellä. Kriisiviestintä

on poikkeusolosuhteissa jatkuvasti viestintää muuttuvassa mediamaisemassa. Organisaatioviestinnälle tämä on todellinen haaste. (Korpiola, 2011, 14.)

Merkittävä muutos on se, että viestinnän eri kanavat sisällöt ja yhteisöt ovat yhä tiiviimmin vuorovaikutuksessa sekä niiden rajat ovat yhä häilyvämmät (kuvio 3). Perinteisen joukkotiedotuksen malli, jossa oli selkeästi määritellyt roolit viestijän ja vastaanottajan välillä on lopullisesti murtunut, koska yhteiskunta kommentoi, muokkaa ja tuottaa itse uutisia sekä luo omia kanaviaan. Tämän kautta aktiivinen yhteiskunta tavoittaa omia verkostojaan sekä luo uusia yhteisöjä. (Korpiola, 2011, 15.)



Kuvio 3. Viestinnän eri kanavat (Korpiola, 2011, 15.)

Sosiaalisen median verkkoviestintäympäristöjen avulla jokaisella käyttäjällä tai käyttäjäryhmällä on mahdollisuus olla aktiivinen viestijä ja sisällöntuottaja. Tällöin jokainen voi luoda oman mediansa. Aktiivinen kansalaisjournalisti voi esimerkiksi

kerätä suuria yleisöjä omalla YouTube-kanavallaan, joka esittää vaihtoehtoisen näkökulman kriisiin. Viime vuosien suuret yhteiskunnalliset kriisit sekä mainekriisit toivat kansalaisjournalisteille miljoonayleisöt. Yhteiskunta tai organisaation jäsenet eivät ole enää vain tiedon vastaanottajia, vaan he ovat aktiivisia toimijoita. Kriisiviestintään sosiaalinen media ei ole ratkaisu, mutta sen kautta tulee tarjota lisäarvoa sekä vaihtoehtoisia kanavia perinteiselle viestinnälle. (Korpiola, 2011, 16, 40.)

Sosiaalisen median tuoma lisäarvo on tiheässä viestintäyhteydessä, reaaliaikaisuudessa ja tyyliässä. Tämä mahdollistaa lyhyet sanomat ja valokuvat. Riski sosiaalisessa mediassa on julkisuuden hallinnassa, koska viha ja turhautumista voidaan ilmaista vapaasti verrattuna ammattimaiseen mediaan, jossa toimitukselliset käytännöt ohjaavat sisällöntuotannon laatua. Tästä johtuen kriisiviestinnän suunnittelussa tulisi olla nimetty sosiaalisen median vastuuhenkilö, jolla on sekä medialle ominainen relevantti viestinnän tyyli, kyky käyttää teknologiaa sujuvasti ja verkostot valmiiksi rakennettuna. (Korpiola, 2011, 40.)

3.7 Sosiaalisessa mediassa vastaaminen kriisiviestinnässä

Monet yritykset vastaavat kielteiseen julkisuuteen sosiaalisessa mediassa ainoastaan silloin, kun valtavirtamediat vaativat kommenttia asiaan. Esimerkiksi jos lähete mukaan sosiaalisen median blogijulkisuuteen, siihen täytyy panostaa viestinnän resursseja. Sosiaalisessa mediassa pitää olla strategia, ja viestintäjohdon pitää päättää selkeästi, miten siellä toimitaan. Sosiaalisessa mediassa pitää olla koko ajan luotaamassa sitä, kuinka suureksi ja merkittäväksi keskustelun teema on kasvamassa. Kriisiviestinnässä kielteisen julkisuuteen pitää vastata välittömästi – nopeus ratkaisee kriisiviestinnän jalkautuksen sosiaalisessa mediassa. (Korpiola, 2011, 46.)

Oppilaitosympäristössä sosiaalisessa mediassa keskusteluun osallistutaan omalla tai organisaation nimellä. Argumentoinnin pitää olla täsmällistä ja johdonmukaista. Kriisin syistä tulee kertoa ytimekkäästi ja olla unohtamatta sitä, miten organisaatio aikoo ratkaista kriisin tai on jo ratkaissut osan siitä. Sosiaalisessa mediassa ei voi dominoida keskustelua vaan pitää kuunnella yleisöä ja olla läsnä sidosryhmille. Joskus pitää olla hiljaakin, jos kyseessä on esimerkiksi häirikkötapaus. (Korpiola, 2011, 47.)

Kriisiviestinnän akuuttivaiheessa kuvamateriaalia yleensä on hyvin niukalti tarjolla. Organisaation tulisi tarjota jatkuvasti vaihtuvaa ja tuoretta kuvamateriaalia kriisi-alueelta ja päivittää kriisin hoidon etenemisestä. Kriisin jälkikäsittelyssä voidaan ottaa käyttöön tueksi esimerkiksi Facebookissa kysymys ja vastaus -sivusto. Kriisibloggauksen lisäksi myös asiapohjaista keskustelua sosiaalisessa mediassa kannattaa oikeasti miettiä. Kyse on avoimen keskustelun käymisestä eri sidosryhmien kanssa, mikä vaatii hyvin paljon taitoa sekä asiantuntemusta viestintätiimiltä. (Korpiola, 2011, 91.)

Organisaation tulisi huolehtia siitä, että oma verkkoprofiili on kunnossa. Koti-, intrasivut ja muut julkiset sosiaaliset median sivustot pitäisi suunnitella ennakolta ja päivittää jatkuvasti kriiseissä. Asianmukainen tieto ja hyvin merkityt lähteet on löydettävä. Kuva-aineiston saatavuus tulee varmistaa verkon hakukoneella. Julkisuu-den hallintaa on perusfaktojen hallintaa sekä hakukoneoptimointi, jota jokainen organisaatio voi tehdä. (Korpiola, 2011, 91.)

3.8 Oppilaitoksen kriisitoimintasuunnitelma

Ammatillisen koulutuksessa kriisitoimintasuunnitelmaa säätelevät lait, normit ja ohjeet, joista tärkeimpiä ovat laki ammatillisesta koulutuksesta (630/1998), työturvallisuuslaki (738/2002) sekä pelastuslaki (468/2003). Oppilaitoksen kriisitoimintasuunnitelman on oltava selkeä suunnitelma kriisissä toimimiseen. Suunnitelman on oltava riittävän konkreettinen, jotta sen perusteella jokainen tietää oikean toimintatavan ja oman roolinsa tilanteessa. Jokaisen oppilaitoksen sisällä on tärkeää tietää suunnitelman sijainti ja sisältö. Opiskelijat pitävät erittäin tärkeänä, että he tietävät hätätilanteen tullen oikeat toimintatavat. Kerran vuodessa tiedottaminen asiasta ei riitä, vaan tietoisuutta on tärkeää pitää yllä säännöllisesti esimerkiksi poistumis- tai paloharjoitusten yhteydessä. (Kykyri ym. 2008, 7.)

Oppilaitoksen turvallisuus- sekä kriisisuunnitelman tulee sisältää seuraavat asiat:

- vaarojen ja riskien kartoitus
- riskien varautumisen toimet
- kaikkien tiedossa
- helposti saatavilla ja nähtävillä
- mahdollisuus henkilöstön ensiaputaitojen kehittämiseen. (Kykyri ym. 2008, 7.)

Oppilaitosten kriisiviestintäsuunnitelma aloitetaan mahdollisten kriisitilanteiden kartoituksella. Kriisiviestintäsuunnitelmassa selvitetään alueet, joilla kriisiviestinnän tarvetta voi olla enemmän tai vähemmän. On hyvä varautua kriiseihin, jotka näyttävät epätodennäköisiltä. Kriisiviestintäsuunnitelma on hyvä sijoittaa sellaiseen paikkaan, josta se on helposti saatavilla kriisitilanteissa, vaikkakin siihen on erittäin hyvä perehtyä jo etukäteen. (Kykyri ym. 2008, 7.)

4. TURVALLISUUSKULTTUURI

4.1 Turvallisuuskulttuuri

Turvallisuuskulttuurin johtamisella tarkoitetaan selkeitä toimintatapoja ja ohjeistusta, monipuolista viestintää sekä eri osapuolien välistä kattavaa yhteydenpitoa turvallisuusasioista. Hyvän turvallisuuskulttuurin edellytyksenä on johdon sekä henkilöstön sitoutuminen. Tämän kautta toimintatapa välittyy myös eri sidosryhmille ja asiakkaille. Turvallisuuskulttuurin ymmärtäminen on erittäin tärkeä osa turvallisuusjohtamista. Turvallisuuskulttuurin avulla voidaan jäsentää organisaation päivittäistä turvallisuustoimintaa. Ihmiset oppivat työssään uusia asioita ja näin turvallisuuskulttuuri on oppimiskokemusten tulos ja samalla uuden oppimisen perusta. Turvallisuuskulttuuri muodostaa turvallisuusasenteiden ja turvallisen toiminnan lähtökohdan, mikä puolestaan vaikuttaa turvallisuusjohtamisen hallintaan. Turvallisuuskulttuuri on eräänlainen toiminnallinen kehys, jonka sisällä ihmisten oletetaan pysyvän. (Paasonen, 2012, 96.)

Turvallisuuskulttuurin luomisessa ja muuttamisessa tärkein rooli on oppilaitoksen johtajalla. Johtaja voi omalla esimerkillään muokata turvallisuuskulttuuria haluamaansa suuntaan, vaikkakin hitaasti. Tämän vaikutuksesta syntyy erilaisia toisistaan poikkeavia alakulttuureita. Vastustavat voimat voittavat liian helposti, jos turvallisuuskulttuurin muuttamiseen ei ole sitouduttu täysillä. Johtajan tulee kyseenalaistaa turvallisuuskulttuurissa vallitsevia itsestäänselvyksiä ja ymmärtää organisaation ydintoiminnan turvalliselle toiminnalle asettamat vaatimukset. Tehokkaampia keinoja tähän on osallistuminen organisaation kehittämiseen sitten, että luodaan erilaisia toimintamalleja, jotka tukevat tarkoituksenmukaisia riskitietoisia työtapoja. Johtajan tehtäviin kuuluu olla turvallisuusjohtamisessa keulakuva, jolloin hän ohjaa omalla toiminnallaan muiden kehittymistä. (Paasonen, 2012, 97.)

Henkilöstö tuntee ja tietää parhaiten työympäristönsä. Tämän takia juuri on tärkeää, että henkilöstön havaitsemiin epäkohtiin ja puutteisiin pystytään reagoimaan. Turvallisuuskulttuurin kehittäminen vaatii siten konkreettisia toimenpiteitä ja työkaluja. Turvallisuuskulttuurin arvioimiseksi on kehitetty monenlaisia menetelmiä ja ohjelmia. Monissa menetelmissä painotetaan ihmisten asenteiden mittaamista. Toisissa lähestymistavoissa puolestaan tarkastellaan organisaation prosesseja, jolloin oletetaan, että organisaatio pystyy ja haluaa toimia virallisesti määritellyllä tavalla. Tällöin erilaisilla palkkio- tai rangaistusmenetelmin pyritään vaikuttamaan käyttäytymiseen halutulla tavalla. Turvallisuuskulttuurin arvioinnissa käytetään myös erilaisia indikaattoreita, kuten tapaturmia tai henkilöstön osallistumista turvallisuuskoulutukseen. Indikaattoreiden ongelmana on, että niistä on vaikea päätellä, minkälaiset tulokset kertovat hyvästä ja minkälaiset huonosta turvallisuuskulttuurista. Toisena ongelma liittyy, että indikaattorit kertovat yleensä enemmän organisaation menneisyydestä kuin tulevaisuudesta. Siten niiden avulla on vaikea ennakoida organisaation turvallisuustasoa tulevaisuudessa. Tämän takia on tärkeää, että huomiota kiinnitetäisiin objektiivisten indikaattoreiden lisäksi myös henkilöstön subjektiivisiin käsityksiin, motivaatioon ja oletuksiin. Näiden perusteella voidaan tehdä oikein tulkitsemalla johtopäätöksiä myös siitä, kuinka turvallinen organisaatio on tulevaisuudessa. (Paasonen, 2012, 98.)

Oppilaitoksissa turvallisuuskulttuurin kehittämisessä tulee hyödyntää kokonaisvaltaisen turvallisuuden viitekehystä analysoimalla järjestelmiä, kulttuuria ja rakenteita. Kehittämisessä korostuu se, kuinka hyvin osataan hyödyntää organisaation olemassa olevia vahvuuksia. Kehittämisen onnistuminen ja vaikuttavuus ovat riippuvaisia henkilöstön yhteistyökyvystä sekä halusta muuttaa ja kehittää toimintatapoja. Oppilaitoksissa tarvitaan turvallisuustoiminnan ja riskienhallinnan työkaluja, jotka mahdollistavat systemaattisen turvallisuusajattelun kehittämisen kulttuurin keinoin. Kulttuurin kehittämisellä saadaan henkilöstö sitoutumaan yhteisiin turvallisuustavoitteisiin, ja tämän kautta toiminta kehittyy kohti haluttua strategiaa. (Paasonen, 2012, 99.)

Turvallisuuskulttuuria voidaan pitää hyvänä silloin, kun turvallisuusasioita arvostetaan, vaaratilanteet tiedostetaan ja niihin pyritään vastaamaan ennaltaehkäisevästi. (Reiman, Pietikäinen & Oedewald 2008, 49.)

Oppilaitoksen henkilöstön riskitietous ja taito toimia oikein hätätilanteissa on välttämätön osa työpaikan turvallisuuskulttuuria. Yleisesti hyvän turvallisuuskulttuurin oppilaitoksissa yhdistyvät turvallisuusasioiden arvostus, riittävä tietämys ja käytännön turvallisuusteot ja -toimet. Jos jokin näistä osatekijöistä puuttuu, ei turvallisuuskulttuurikaan ole sillä tasolla, millä sen pitäisi olla. On tärkeää, että oppilaitoksessa kirjataan tapahtuneet onnettomuudet ja läheltä piti-tilanteet. Toimintatapojen muuttaminen vallitsevan turvallisuusympäristön todellisuuden mukaan on omiaan parantamaan työturvallisuutta oppilaitoksessa. (Waitinen & Ripatti 2011, 5.)

Oppilaitoksen korkeatasoisesta turvallisuuskulttuurista voidaan puhua silloin, kun jokainen oppilaitoksen henkilöstön kuuluva ilman erillisiä velvoitteita pyrkii omilla teoillaan ja valinnoillaan edistämään turvallisuutta. (Waitinen ym. 2011, 6.)

Hyvän turvallisuuskulttuurin perusta on turvallisuutta uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisyyn tähtäävän toiminnan harjoittaminen ja asioiden ennakoiminen. On muistettava, että hyvä turvallisuuskulttuuri ei kuitenkaan ole suoraan yhteydessä turvallisuuteen, tapaturmien tai onnettomuuksien esiintyvyyteen. Tämä tarkoittaa, että hyvänkin turvallisuuskulttuurin omaavassa yhteisössä onnettomuudet ovat mahdollisia. Esimerkiksi oppilaitoksissa, jossa turvallisuuskulttuuri on heikko, ei välttämättä ilmene niitä lainkaan. (Reiman ym. 2008, 82-85.)

4.2 Turvallisuusjohtaminen

Turvallisuusjohtamisella tarkoitetaan johdon ja esimiesten toimintaa työpaikan prosessien, toimintatapojen, työolosuhteiden, henkilöstön ammattitaidon, työyhteisön ja työilmapiirin kehittämiseksi. Sen tavoitteena on turvallisuustason ja työpaikan kilpailukyvyyn jatkuva parantaminen. Turvallisuusjohtamisen ydintehtävä on vahinkoriskien hallinta. Sillä tarkoitetaan toimintaa, jolla pyritään estämään vahinkojen syntyminen, rajoittamaan niiden suuruutta ja vaikuttamaan niiden varalta. Tämän suojaavan tehtävän lisäksi turvallisuusjohtamisella on myös kehitystehtävä: tavoitteena on kehittää oppilaitoksen toimintaa, sen prosesseja, toimintatapoja, työolosuhteita, henkilöstön ammattitaitoa, yhteistyötä ja työilmapiiriä. Tällä toiminnalla saadaan oppilaitokseen laajemmat vaikutukset tuottavuuteen, laatuun ja kilpailukykyyn. (Laitinen, Vuorinen Simola 2013, 31)

Turvallisuusjohtamisen lähtökohtana on organisaation sitoutuminen turvallisuusajatteluun. Turvallisuusajattelu ja sen kautta tulevat toiminnot kehittävät turvallisuuskulttuuria. Turvallisuusjohtamisen yksi keskeisin tekijä on riskienarviointi. Riskienarvioinnilla selvitetään työolojen kehittämistarpeet sekä työympäristötekijöiden vaikutukset. Turvallisuusjohtamisen tarkoitus on myös varmistaa henkilöstön osaaminen ja motivointi järjestämällä perehdyttämistä, koulutusta sekä turvallisuusharjoituksia. (Turvallisuusjohtaminen 2008, 8.)

Turvallisuusjohtaminen tulisi käsittää kokonaisvaltaisena toimintana organisaation turvallisuuden hallitsemiseksi. Tällä tarkoitetaan kaikkia johdon toimenpiteitä, joilla pyritään organisaation kehittämiseen. Turvallisuusjohtaminen nivoutuu organisaation normaaliin johtamisprosessiin. Siinä yhdistyvät menetelmien, toimintatapojen ja ihmisten johtaminen. Se on jatkuva prosessi, joka käsittää sekä ennakoivan että korjaavan toiminnan työympäristön jatkuvaksi parantamiseksi. (Paasonen, 2012, 80.)

Turvallisuustavoitteiden saavuttaminen vaatii ensisijaisesti sitoutumista turvallisuusajatteluun, missä organisaation johto ja henkilöstö ovat sitoutuneet toteuttamaan turvallisuuteen liittyviä päämääriä ja tavoitteita. Henkilöstön sitoutuminen uusiin asioihin on yleensä hidasta ja ne opitaan vähitellen saavutettujen myönteisten tulosten perusteella. Yleensä henkilöstö saadaan innostumaan

turvallisuusasioiden kehittämistä niin, että jokaiselle tulee tarjota riittävästi tietoa asiasta sekä tarjota mahdollisuus olla päätöksenteossa mukana. (Hämäläinen & Anttila 2008, 12. Kuusisto 2000,38.)

Koulutuksella voidaan merkittävästi vaikuttaa organisaation turvallisuuskulttuuriin sekä syventää organisaation sitoutumista turvallisuusajattelun siirtämiseen käytännön toimiin. Koulutuksen toteuttamiseen sopivat parhaiten oppilaitosympäristössä turvallisuudesta vastaavat henkilöt, joilla on luotettavin tieto työympäristöön liittyvistä vaara- ja uhkatekijöistä. (Lanne 2001, 79.)

Turvallisuusjohtamisen kehittämisessä on kysymys kulttuurin muutoksesta. Tämä edellyttää esimerkillisen johtamisen lisäksi riittävän pitkäaikaista sitoutumista asiaan. (Paasonen 2012, 98.)

5 RISKIENHALLINTA KRIISIVIESTINNÄSSÄ

5.1 Riskienhallinta

Riskienhallinnalla tarkoitetaan dynaamista toimintaa, jonka avulla organisaatiot pyrkivät ehkäisemään ennalta niihin kohdistuvia riskejä sekä varautumaan niihin. Sen avulla voidaan luoda erilaisia toimintamalleja merkittävimpiä riskejä varten ja tätä kautta luoda turvallinen sekä tehokas toimintaympäristö. (Riskien hallinta Suomessa 2002, 12-13.)

Riskienhallinnasta on muodostunut kiinteä osa nykyaikaisen toimintaympäristön strategiaa. Organisaation varautuessa pahimpaan tai kun toimintaympäristössä ilmenee epävarmuutta, otetaan avuksi riskienhallinta. Riskienhallintaan on vakiintunut erilaisia menetelmiä ja työkaluja, joiden avulla riskejä pyritään hallitsemaan. Riskienhallinnan ongelmakohtana on ollut jo vuosien ajan se, että kaikissa organisaatioissa ei tunnisteta sen tärkeyttä. (Flink ym. 2007,10.)

Ihmisten ja yrityselämään kuuluu epävarmuus. Epävarmuus kumpuaa siitä, kun tulevaisuutta ei voida ennustaa. Tulevaisuuden tapahtumilla voi olla positiivisia tai negatiivisia vaikutuksia. Arkipäiväisiäkin toimintoja voivat uhata organisaatiota uhkaavat markkinoiden muutokset, onnettomuudet ja virhearvioinnin seuraukset. Jotta organisaatio menestyy kovassa kilpailussa, on riskien ottaminen joskus välttämätöntä. Riskejä tulisi ennakoida tekemällä mahdollisemman tarkasti riskien arviointi. Analyysin avulla voidaan parantaa tulevaisuuden näkymiä. Organisaation yksi riski on kriisin mahdollisuus. Riskejä analysoitaessa otetaan usein huomioon riskin suuruus, kohdentuvuus, hyväksyttävyyys ja riskikokemuksen ongelmallisuus. (Kuusela & Ollikainen 2005, 16.)

Riskienhallinta on lähes jokapäiväistä organisaatioiden johtamista, ja se on yhteydessä muuhun johtamiseen, kuten talousasioihin, henkilöstöjohtamiseen ja laatuun sekä toimintaan sidosryhmien kanssa. Riskienhallintaa voidaan pitää laaja-alaisena organisaation strategisena perustana. Esimerkiksi riskien arviointi perustuu todennäköisyyslaskentaan. Siinä mitataan erään tapahtuman esiintymisen todennäköisyyttä ja toteutumisesta aiheutuvan haitan suuruutta.

Riskien todennäköisyyden arviointia voidaan tehdä prosentuaalisesti myös tiettyä mittayksikköä, kuten työtunteja kohden. Taloudellisen vaikutuksen mittaaminen on myös riskin toteutumisesta tapahtuma laskelma, jossa arvioidaan, kuinka suuren vahingon tapahtuma aiheuttaa taloudellisesti. (Paasonen, 2012, 81.)

Perinteisesti turvallisuusmittareiden heikkous on niiden staattisuus. Mittarit eivät ota huomioon tarpeeksi hyvin esimerkiksi organisaation toiminnassa tapahtuneita muutoksia, jotka vaikuttavat riskeihin. (Paasonen, 2012, 82.)

Organisaatioiden toiminnan muuttuessa yhä monimutkaisemmaksi riskienhallinta on kehittynyt yhä haastavammaksi. Riskienhallinnassa tarvitaan organisaatioiden kaikkien prosessien tarkastelua. Riskienhallinta kytketään osaksi ydinprosesseja. Johtamisen näkökulmasta on olennaista, että riskienhallinta on osa organisaation muita suunnitteluprosesseja. Muuten riskienhallinta jää irralliseksi muusta toiminnasta. Riskienhallinnassa on olennaista määritellä tarkoitus, tavoitteet, roolit ja vastuut, koska se tapahtuu osana jokapäiväistä toimintaa. Organisaation johdolla on aina vastuu riskienhallinnassa. Tämän takia on tärkeää, että organisaatiossa on toimivat työkalut riskienhallintaan, jotta toimintaa voidaan mitata ja valvoa. (Paasonen, 2012, 82-83.)

Systemaattiselle riskienhallinnalle on tehty erilaisia malleja ja teorioita, jotka koskevat organisaation turvallisuutta ja eri riskejä. Perinteisiä riskien analyysimenetelmiä ovat esimerkiksi potentiaalisten ongelmien analyysi, poikkeamatarkastelu, toimintavirheanalyysi, reaktiomatriisi sekä vika- ja vaikutusanalyysi. (Paasonen, 2012, 83.)

Oppilaitosten ja julkisen sektorin uudistukset ovat lähentäneet riskienhallinnan vaatimuksia kohti yksityisen sektorin toimintoihin. Oppilaitokset ovat kiinnittäneet yhä enemmän huomiota riskienhallinnan oikeudellisiin ulottuvuuksiin. Esimerkiksi kilpailuoikeudelliset riskit ovat nousseet yhä enemmän esille. Oikeudellisesti riskeihin on varauduttu vakuutusten avulla. Myös vahingonkorvauslainsäädäntö varmistaa kattavasti mahdollisista vahingoista aiheutuvien menetysten korvaamisen. Vahingonkorvausvastuu voidaan jakaa sopimusperusteiseen ja sopimuksenulkoiseen vastuuseen. (Paasonen, 2012, 84.)

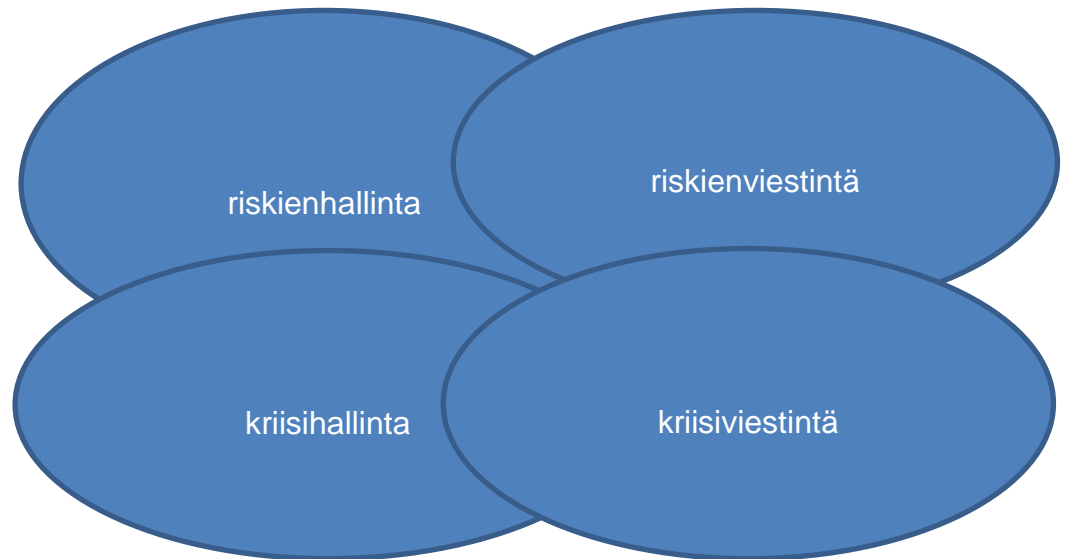
Hankintatoimintaan liittyvät riskit ovat oppilaitosten kannalta erittäin olennaisia, koska julkisoikeudellisina organisaationa oppilaitoksiin kohdistuu kilpailutuspakko kynnyksarvot ylittävissä hankinnoissa. Hankintatoimintaan liittyviä riskiluokkia ovat esimerkiksi keskeytysriskit, hintariskit, varasto- ja aikatauluriskit, teknologiariskit ja laaturiskit. Keskeytysriskeihin kuuluvat riskit, jotka liittyvät muun muassa toimittajan konkurssiin tai lakkoon. Hintariskeissä on olennaista miettiä hankinnan todellista kustannusta eikä vain pelkästään hintaa. Varasto- ja aikatauluriskeissä on tärkeää, että toimittaja toimittaa oikeaan paikkaan oikean määrän oikeita tuotteita tai palveluja. Laaturiskit liittyvät toimittajan kykyyn tarjota riittävän laadukkaita tuotteita tai palveluja. Hankintaprosessiin liittyy monia riskejä, jotka saattavat tulla oppilaitokselle erittäin kalliiksi. Kynnyksarvot ylittävissä hankinnoissa tulisikin käyttää asiantuntijoita hankintaprosessin läpiviemiseksi. (Paasonen, 2012, 84.)

Oppilaitoksen riskienhallinnan menettelytapoja on kehitettävä, ja niiden ylläpidon tulee olla järjestelmällistä. Ylläpidolla pyritään varmistamaan, että kaikki uudet ja olennaiset sekä tunnistamattomat riskit tulevat riskienhallinnan pariin. (Paasonen, 2012, 85.)

5.2 Mitä on riskiviestintä?

Riskienhallinta määritellään yleiseksi toiminnaksi, johon kuuluu riskien tunnistamista, arvioimista ja suunnitelman laatimista niiden hallitsemiseksi (kuvio 4). Yksinkertaisesti sanottuna riskiviestintä on organisaation informoimista riskeistä ja niiden kohtaamisesta. Se käsittää kaiken sen kommunikoinnin, joka palvelee riskien arviointia, niistä tiedottamista, niiden tulkintaa ja sopimista riskien edellyttämistä toimenpiteistä eri osapuolten kesken. Aikaisemmin riskiviestintä jäi usein kriisitiedottamisen käsitteen varjoon, mutta nykyään sen tärkeys on laajalti tunnustettu osaksi sekä julkisen alan että yritysten ja organisaatioiden tiedotus- ja suhdetoimintaa. Riskiviestinnän keskeinen tehtävä on opastaa organisaatiota erottamaan toisistaan luotettava ja epäluotettava informaatio. (Lehtonen 2009, 31.)

”Riskiviestintä on interaktiivista informaation ja mielipiteiden vaihtoa vaaroista, uhkista, riskitekijöistä sekä riskien tunnistamisesta ja torjumisesta riskianalyytikkojen, organisaation tai koko yhteiskunnan johtohenkilöiden, vastuuhenkilöiden, kuluttajien ja kaikkien asianosaisten välillä”. (Lehtonen, 2009, 31.)



Kuvio 4. Riskienhallinta ja kriisihallinta leikkaavat toimintana sekä käsitteenä toisiaan. Riskiviestintää vastaa kriisihallinnan käsiteistä lähinnä ennakoiva eli proaktiivinen kriisiviestintä. (Lehtonen, 2009, 32.)

5.3 Riskienarviointi Koulutuskeskus Sedussa

Riskinarvioinnilla tarkoitetaan työssä tai oppilaitosympäristössä esiintyvien vaarojen tunnistamista, vaarojen aiheuttamien riskien suuruuden määrittämistä ja riskien merkityksen arviointia. Tavoitteena riskinarvioinnissa on työturvallisuuden parantaminen ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy. Riskienarviointiin voidaan käyttää oppilaitoksen koosta ja toiminnan luonteesta riippuen erilaisia keinoja ja menetelmiä. Riskien arviointi on tehtävä tarkasti ja järjestelmällisesti. (Koulutuskeskus Sedu pelastussuunnitelma-intra, Törnäväntie 24, 2013, 45.)

Riskienarvioinnin toteutus tapahtuu oppilaitoksen toimesta. Sen tekemiseen on osoitettava riittävät resurssit sekä annettava riittävä perehdytys onnistumisen varmistamiseksi. Riskienarvioinnin tarkoitus on nimenomaan olla osa ennaltaehkäisevää työsuojelua, joten sen toteuttaminen vähentää työperäisiä riskejä ja tapaturmista aiheutuvia aineellisia sekä henkisiä vahinkoja. (Koulutuskeskus Sedu pelastussuunnitelma-intra, Törnäväntie 24, 2013, 45.)

Työturvallisuuslaissa on asetettu selkeät tavoitteet työpaikan tai oppilaitoksen turvallisuusjohtamiselle. Riskienarviointi voidaan suorittaa henkilöstön voimin tai käyttäen ulkopuolisia asiantuntijoita. Yhteistyö henkilöstön edustajien kanssa on kuitenkin aivan välttämätöntä ja tuo riskienarviointiin useita näkökulmia. Arvioitavaa työtä tekevä on paras työnsä vaarojen asiantuntija. Yhteistyössä toteutettua riskienarviointia on mahdollisuus käyttää myös osallistumisjärjestelmänä. Johdon tehtävänä on määrittää turvallisuuden hallinnan periaatteet ja tavoitteet. Johdon sitoutuminen ja avoin tiedonkulku luo samalla henkilöstölle vaikutelman, että heitä kuunnellaan. Avoin viestintä on avaintekijä onnistuneessa vaarojen tunnistamisessa ja riskienarvioinnissa. (Koulutuskeskus Sedu pelastussuunnitelma-intra, Törnäväntie 24, 2013, 45.)

5.4 Koulutuskeskus Sedun käyttämä 3T riskinarviointi™

Koulutuskeskus Sedussa otettiin käyttöön 2007 3T riskinarviointi™ -kaavake, joka oli työturvallisuuslain edellyttämän riskien arvioinnin toteuttamiseen kehitetty menetelmä (liitteet 10-14). Kaavaketta testattiin Koulutuskeskus Sedun hotelli-, ravintola- ja cateringalan ammattikeittiöissä. Se koostui moduuleista, jotka kattoivat työsuojelun lisäksi ympäristö-, liikenne-, ja paloturvallisuuden. Itse käyttäjä valitsi arviointikohteeseen soveltuvat moduulit. Arviointi toteutettiin arviointilomakkeiden avulla kunnossa/korjattavaa-periaatteella ja tunnistetut vaarat arvioitiin riskipisteiden avulla. Arvioinnin tuloksena saatiin myös turvallisuusindeksi, jonka avulla voitiin seurata toimenpiteiden vaikutusta turvallisuustasoon. Menetelmä sisälsi tietoa työympäristön perusteista ja ohjeita riskienarvioinnin toteuttamiseen työpaikalla/ oppilaitoksella. Koulutusta sekä asiantuntija-apua oli saatavilla menetelmän käyttöön. 3T riskinarvioinnista™ oli olemassa erillinen ATK- sovellus. (Koulutuskeskus Sedu pelastussuunnitelma-intra, Törnäväntie 24, 2013, 44–46.)

3 T riskinarvioinnin™ periaatteet olivat:

- modulaarisuus: käyttäjä valitsi pelkästään kohdetta koskevat moduulit
- lyhyet ja helposti täytettävät lomakkeet, yksiselitteiset kysymykset
- tietokonesovelluksen saatavuus.

Riskipisteet 0 - 5 määriteltiin kullekin vaaralle tai ongelmalle taulukon avulla. Vaaratekijää tarkasteltiin sen seurausten potentiaalisen vakavuuden ja vaaran hallinnan ja ongelmien esiintymisen perusteella. Turvallisuusindeksi voitiin laskea riskipisteistä, mikä kertoi turvallisuuden tasosta. (Koulutuskeskus Sedu pelastussuunnitelma-intra, Törnäväntie 24, 2013, 44–46.)

6 KAUAHOEN KOULUSURMAN KRIISIVIESTINTÄ

Kauhajoen kouluampuminen tapahtui syksyllä 2008 Seinäjoen ammattikorkeakoulun liiketalouden-, yrittäjyyden- ja ravitsemusalan toimipisteessä. Samoissa tiloissa toimivat myös Koulutuskeskus Sedu sekä Sedu aikuiskoulutuksen opiskelijat. Kouluampuja oli 22-vuotias ammattikorkeakoulun opiskelija, joka ampui yhdeksän oman opiskelijaryhmänsä opiskelijaa, opettajan ja lopuksi itsensä. Kauhajoen kouluampuja oli hiljainen ja lahjakas opiskelija, jolla oli ollut jo pitkään mielenterveysongelmia. Tekijällä oli mukanaan polttoainetta, jonka avulla hän sytytti oppilaitosrakennuksessa useita tulipaloja. (Oikeusministeriö, 2008, 17.)

6.1. Kauhajoen koulusurman kriisiviestinnän teemahaastattelut

Kauhajoen koulusurman kriisiviestinnän teemahaastattelut suoritettiin vuoden 2014 aikana seuraaville henkilöille: Seinäjoen ammattikorkeakoulun rehtorille Tapio Varmolalle, Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin, lasten- ja nuorisopsykiatrian psykologille, psykoterapeutille Tuija Turuselle, Etelä-Pohjanmaan pelastuslaitoksen, Seinäjoen palolaitoksen, palomestarille Veli - Matti Hakalalle, Koulutuskeskus Sedun opiskelijoiden hyvinvoinnin kehittämispäällikölle Anu Hietarinnalle, Koulutuskeskus Sedun turvallisuus- ja työsuojelupäällikölle Juhani Kurjenluomalle ja Koulutuskeskus Sedun viestintä- ja markkinointipäällikölle Anna-Kaisa Koitolle.

6.2. Kauhajoen kouluampumisen kriisiviestintä

Seinäjoen ammattikorkeakoulun rehtorin, Koulutuskeskus Sedun viestintä- ja markkinointipäällikön ja Koulutuskeskus Sedun opiskelijoiden hyvinvoinnin kehittämispäällikön haastattelujen tuotokset kertoivat hyvin toimivasta kriisiviestinnästä sekä kiitettävästä viranomaisyhteistyöstä. Kauhajoen kouluampumisen tapahtuman jälkeen noin 200 opiskelijaa evakuoitiin naapurissa olevaan Kauhajoen kauppaoppilaitoksen pihaan. Median kiinnostus oli valtava. Ensimmäinen Suomen valtakunnallinen tiedotustilaisuus järjestettiin tunti kouluampumisen jälkeen ja kansainvälinen tiedotustilaisuus kaksi tuntia myöhemmin. Tiedotustilaisuuteen osallistuivat Koulutuskeskus Sedun johtaja, Seinäjoen ammattikorkeakoulun rehtori, Etelä-Pohjanmaan pelastuslaitoksen puolesta pelastusjohtaja sekä pelastuspäällikkö. Median kiinnostus kansainvälisesti oli valtava, jopa Uutta-Seelantia myöten. Vi-

ranomaiset suojasivat ja eristivät koko alueen. Yhteisiin tiloihin ei otettu toimittajia sisään, vaan pelkästään lähimaisia. Tällä tavalla saatiin hallintaan tilanne, jossa oli selkeä suunnitelma ja ohjeistus: tieto meni kaikille oikeaoppisesti perille. Seinäjoen ammattikorkeakoulun liiketalouden-, yrittäjyyden- ja ravitsemusalan Kauhajoen yksikössä oli käytössä pelastussuunnitelma, jota oli harjoiteltu keväällä 2008.

Seinäjoen ammattikorkeakoulun rehtorilta meni Kauhajoen kouluampumisen sisäiseen ja ulkoisen viestintään työaikaa kahden viikon aikana yli 40 %. Tämä kertoo, miten valtavan paljon ylimääräistä työaikaa ja vaivaa kriisiviestintä teettää.

Ampumistapauksen jälkeen oli pelkona, että muissa Seinäjoen ammattikorkeakoulun sekä Koulutuskeskus Sedun yksiköissä tapahtuu kriisitilanne tai pommiuhka. Näin ei onneksi käynyt. Seinäjoen koulutuskuntayhtymän johto ymmärsi kriisitilanteen merkityksen, mutta opetushenkilöstön oli vaikea käsittää katastrofia sekä epävarmuutta. Tämä lisäsi pelkoa ja epätoivon tunnetta. Tämän takia perustettiin Seinäjoen koulutuskuntayhtymän intraan heti sisäinen ja valvottu keskustelupalsta.

Haastatteluissa ilmeni myös, että oppilaitosympäristössä yhdellä taholla on oltava sisäinen ja ulkoinen kriisiviestintävastuu, jota johtaa oppilaitoksen rehtori. Hän vastaa toiminnan ja viestinnän laajuudesta.

Seinäjoen ammattikorkeakoulun rehtori oli vuonna 2009 terveydenhoitohenkilökunnan seminaarissa. Seminaarissa tuli ilmi, että internetistä ja sosiaalisesta mediasta Kauhajoen kouluampumista syksyllä 2008 seurasi ympäri maailmaa lähes miljardi ihmistä vuorokauden aikana. Tämäntyyppisen ampujan motiivina on valtava julkisuuden haku ja tarve. Tämänkaltaisessa traagisen kriisiviestinnän tiedottamisessa on oltava tarkkana kansainvälisten massiivisten sosiaalisten medioiden viestinnässä.

6.3. Kauhajoki-hanke

Kauhajoki-hanke perustettiin Etelä-Pohjanmaan alueelle heti Kauhajoen kouluampumisen jälkeen kouluampumistragedian jälkitoimia varten. Hankkeen päätavoitteena oli tragediassa psyykkisesti traumatisoituneiden ja stressireaktioista kärsivien henkilöiden toipuminen, jotta he voisivat jatkaa normaalia ja jokapäiväistä elämäänsä. Tavoitteena oli myös turvata ihmisten toimintakyky ja selviytyminen kriisistä sekä antaa kokonaisvaltaista psykososiaalista tukea. (Ala-Aho, & Turunen, 2011, 16–17.)

Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin, lasten- ja nuorisopsykiatrian psykologin, psykoterapeutin ja Koulutuskeskus Sedun opiskelijoiden hyvinvoinnin kehittämispäällikön haastatteluissa ilmeni, että kouluampumisen jälkeen perustettiin heti kriisituki.fi-palvelu. Kauhajoki-hankkeen kriisipalvelukeskukseen tulleisiin keskusteluihin ja purkuryhmäpyyntöihin vastattiin mahdollisimman ripeästi. Kauhajoki-hankkeessa laadittiin oma tiedotussuunnitelma medialle. Tavoitteena oli tosiasioihin perustuva, informatiivinen, reaaliaikainen tiedon jakaminen. Myös internetissä tiedotettiin osoitteessa www.kauhajokihanke.fi. Luottamuksen palauttamiseen tähtäävää tiedottamista painotettiin sekä korostettiin yhteisöllisyyttä.

Tiedotusta jaettiin valtakunta-, ministeriö-, kunta-, sairaanhoitopiiri-, toimija-, yhteisö- ja yksilötasolla. Jokainen osapuoli kantoi vastuuta sisäisestä tiedottamisesta omassa organisaatiossaan. Suurena haasteena tiedottamisessa oli oikean tiedon välittäminen suurelle yleisölle. (Ala-Aho & Turunen, 2011, 33.)

Kauhajoki-hankkeen kesto oli kaksi vuotta, jonka jälkeen vastuu siirtyi kunnille. Hanketyöntekijöiden sitoutuminen hankkeeseen oli kaikin puolin hyvä, vaikka kriisityö henkisesti vaati paljon mukautumista, epävarmuuden kestämistä ja joustavaa työntekoa. (Ala-Aho, & Turunen, 2011, 38-39.)

6.4. Pelastuslaitoksen toiminta kriisiviestinnässä

Etelä-Pohjanmaan pelastuslaitoksen haastattelussa selvisi, että Kauhajoen kouluampumisen jälkeen perustettiin heti kolme toimintakeskusta: operatiivinen-, media- ja kriisikeskus. Kaikissa kolmessa toimintakeskuksessa hoidettiin annetut toiminnot vuorokauden ympäri. Tämä onnistui Etelä-Pohjanmaan pelastuslaitokselta kiitettävästi, koska Jokelan kouluampumisen kokemuksista 2007 oli opittu hyvin ja siitä oli saatu hyviä kehittämisen kohteita kriisiviestinnän toiminnalle. Pelastuslaitoksen henkilökunta sai omassa organisaatiossaan riittävästi psykososiaalista tukea, joka rauhoitti ja tasaannutti kriisitoimintaa.

6.5. Viranomaisten sekä kaupungin toiminta

Ensimmäisen soiton Pohjanmaan hätäkeskukseen teki yksi tapahtumaluokassa olleista opiskelijoista. Pohjanmaan hätäkeskuksenpäivystäjä hälyytti heti poliisin, kaksi ambulanssia, pelastushelikopterin sekä Etelä-Pohjanmaan pelastuslaitoksen yksiköitä Kauhajoen traagiselle kouluampumispaikalle. Kauhajoen kriisiviestintää ylläpiti koko ajan Pohjanmaan hätäkeskus, jolloin vähennettiin huhujen ja muiden virheellisten tietojen leviämistä. (Oikeusministeriö, 2008, 22-23.)

Kauhajoen kaupunginjohtaja toimi aktiivisesti yhteistyössä poliisin kanssa. Poliisi oli johtovastuussa Kauhajoen kouluampumisesta ja tämän takia poliisi huolehti tiedottamisesta tiedotusvälineille ensimmäisenä. Kaupungintalosta tuli keskeinen paikka kriisinhallinnan ja tiedottamisen keskuksena. Ensimmäinen julkinen tiedotustilaisuus järjestettiin Kauhajoen kaupungintalolla reilu tunti tapahtumasta. Kriisiviestinnän mediajulkisuutta leimasivat uutisointi, analysointi sekä yhteiskunnallinen pohdinta. (Oikeusministeriö, 2008, 22–25.)

6.6. Opetusministeriön lausunto

Opetusministeriö, sisäasiainministeriö ja sidosryhmien yhteinen työryhmä ehdotti 19.1.2010 oppilaitosten turvallisuusoppaan laatimista. Kyseisessä oppaassa olisi laadittu oppilaitosten riskienarviointi ja pelastussuunnitelma. Pelastussuunnitelma tulee laatia rakennukseen tai muuhun kohteeseen, joka on poistumisturvallisuuden tai pelastustoiminnan kannalta vaarallinen. Pelastussuunnitelma sisältää oppilaitoksen omatoimista varautumista. (Oikeusministeriö, 2008, 176.)

Työryhmä esitti myös, että oppilaitosten tulisi kerätä kaikki turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat turvallisuuskansioon, josta ne olisivat helposti saatavilla. Turvallisuussuunnitelmien tulisi pohjautua riskienarviointiin, joka tehdään oppilaitoskohtaisesti koulun ja viranomaisten yhteistyönä. Myös sidosryhmät ovat aktiivisesti mukana. Oppilaitoksella on oltava valmis turvallisuusorganisaatio, jossa on selkeästi jaettu vastuu turvallisuusasioissa. (Oikeusministeriö, 2008, 176.)

Kauhajoen kouluampumisen tutkintalautakunnan turvallisuussuunnittelussa painotetaan teknistä suunnittelua ja ohjeistusta. Kokonaisvaltaiseen turvallisuussuunnitteluun kuuluu myös ihmisten välinen vuorovaikutus ja luottamus, jota tekniset välineet ja ohjeet eivät korvaa. Avoin ja luottamuksellinen vuorovaikutus sekä yleinen ilmapiiri voivat paremmin luoda toimintaympäristön, jossa hälytysviestit menevät heti perille. (Oikeusministeriö, 2008, 176.)

6.7. Mitä Kauhajoen koulusurman kriisiviestinnästä voidaan oppia?

Kauhajoen koulusurma veti valtavirtamedian, kansalaiset sekä lopulta myös viranomaiset sosiaalisen median ääreen. Jättämällä vihaviestin kenen tahansa löydettäväksi, välitettäväksi ja jaettavaksi kouluampuja nousi julkisen keskustelun keskiöön sekä uhrien tarinoiden että viranomaisviestinnän kustannuksella. Sosiaalinen media osoittautui tehokkaasti tavaksi levittää viestejä kriisissä. Viestinnällä verkossa etsittiin ja luotiin ennen kaikkea yhteyttä. Tunteiden jakaminen ja esittäminen verkossa sai uusia muotoja, näistä on tullut osa viestintäkulttuuria. Kriisitapah- tumassa kenelläkään ei ole enää varaa olla pois sosiaalisesta mediasta. (Korpiola, 2011, 120.)

Kauhajoen koulusurmassa uutena ilmiönä nousivat jälkihoidossa internetpoliisi ja verkkojuttelu toiminnat. Kriisi avasi viranomaiset ja kansalaiset näkemään, että verkossa on yhteisöllisyyttä, josta viranomaisilla ei ollut riittävää ymmärrystä. (Korpiola, 2011, 120.)

7 KOULUTUSKESKUS SEDUN KRIISIVIESTINNÄN NYKYTILANNE KARTOITUKSEN PERUSTEELLA

Kauhajoen koulusurman kriisiviestinnän haastattelussa tuli hyvin julki, että opettajat ovat oman ammattialansa asiantuntijoita, joskaan eivät välttämättä kriisitilanteiden ja työturvallisuuden asiantuntijoita. Tämä tuli myös hyvin esille Sari Tappuran verkkojulkaisussa 2012. (Tappura, 2012a, 2012b.)

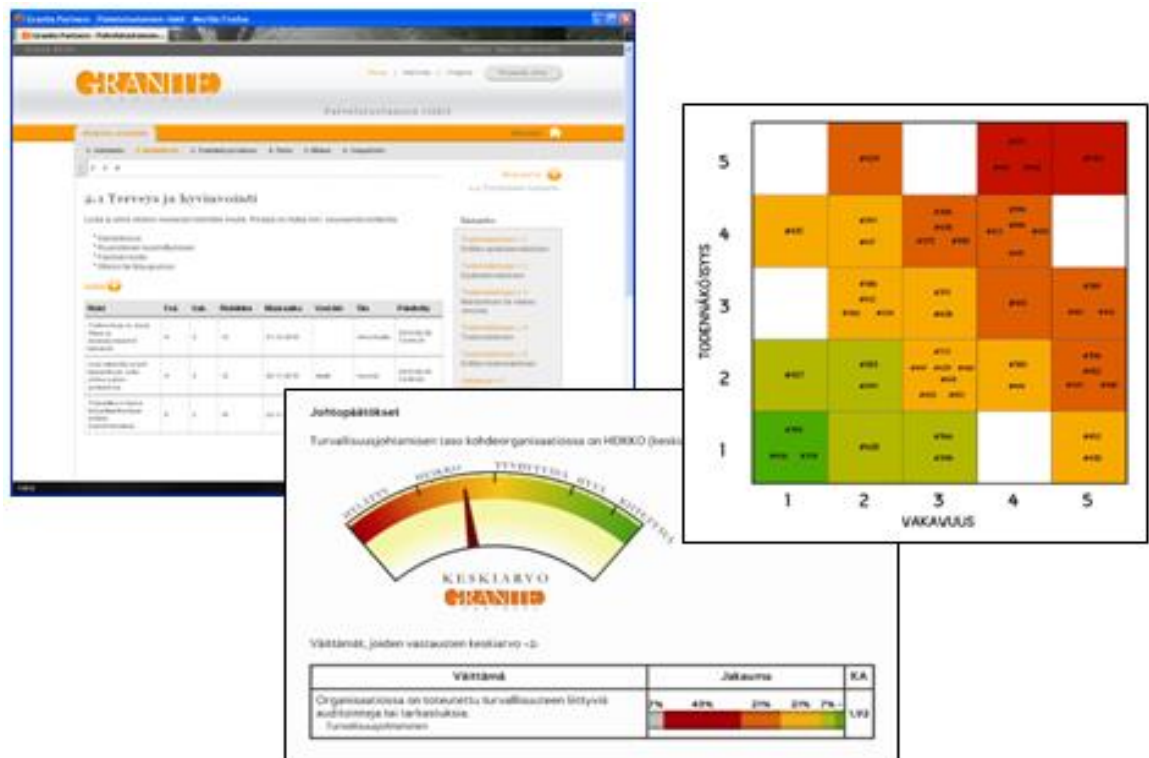
Koulutuskeskus Sedun turvallisuus- ja työsuojelupäällikön haastattelussa ilmeni, että Koulutuskeskus Sedussa tarvitaan henkilökunnalle ja opiskelijoille tarkkoja ja selväpiirteisiä ohjeita. Koulutuskeskus Sedun eri yksiköiden välillä olevat käytännöt poikkeavat merkittävästi toisistaan. Yhteismitallista ja kattavaa raporttia ei näin voida tehdä, vaan tulokset ovat yksikkökohtaisia. Turvallisuustilanteesta ei myöskään ole helppo muodostaa kehitystrendejä ja kuvaa turvallisuudessa tapahtuvista muutoksista. Tästä syystä Koulutuskeskus Sedun kriisiviestinnässä ollaan nyt selvittämässä sähköisen turvallisuuden teknologisia järjestelmiä.

Koulutuskeskus Sedun viestintä- ja markkinointipäällikön haastattelussa selvisi, että Koulutuskeskus Sedulla on jo tällä hetkellä käytössä teknologisia järjestelmiä kriisiviestintään. Esimerkkeiksi voidaan mainita valvontakamerat, puhelimet (kännykät), ovikoodit, kuvalliset henkilökortit eli ID-kortit, työajanseurantajärjestelmä, sähkölukot, tietokoneissa sähköiset loki-tietojärjestelmät. Koulutuskeskus Sedun yksiköiden teknologisten järjestelmien valvonta- ja katseluoikeus on vain nimetyillä henkilöillä, joilla ovat salasanat käytössä. Poliisilla on myös valvonta- ja katseluoikeus teknologisiin järjestelmiin.

7.1 Sähköinen turvallisuuden johtamisjärjestelmä

Vuonna 2012 TurvaPeda-hanke aloitti Koulutuskeskus Sedun Törnäväntien yksikössä sähköisen turvallisuuden johtamisjärjestelmän pilotoinnin. Kyseiseen tarkoitukseen hankittiin riskienhallintaan ja turvallisuuden johtamiseen tarkoitettu Granite ERSM (Enterprise Risk and Security Management)-riskienhallintajärjestelmän käyttölisenssi (kuvio 5). Ohjelman toimintapohja on selainpohjainen. Järjestelmä koostuu seuraavista moduuleista: riski- ja turvallisuuskartoitukset, riskien arviointi ja seuranta, vaatimustenmukaisuuden arviointi, poikkeamatilanteiden raportointi ja seuranta sekä verkkokoulutukset ja jalkautukset. Moduuleihin voidaan luoda kartoituksia, arviointeja, kyselyjä, auditointikriteeristöjä, testejä ja koulutussisältöjä. (Turvallisuuden tilannekuva ja turvallisuustilinpäätös käytänteet Sedussa [viitattu 17.9.2014].)

Granite-järjestelmää pilotoitaessa se räätälöidään Koulutuskeskus Sedun oman johtamismallin ja halutun viitekehyksen mukaiseksi. Järjestelmä tukee kansainvälisiä (esimerkiksi ISO, COSO-ERM, BS ja OHSAS) sekä kansallisia (esimerkiksi VAHTI, KATAKRI, STM ja VTT) viitekehyksiä. Turvallisuusjohtamisessa voidaan tällöin käyttää OHSAS 18001 -mallia, tietoturvallisuuden johtamisessa ISO 27001 -mallia ja näiden rinnalla jotain riskienhallinnan mallia, kuten ISO 31000. Koulutuskeskus Sedun Granite-järjestelmän pilotointi on juuri menossa. Tähän ollaan parhaillaan luomassa tarpeiden mukaista sisältöä, muun muassa eri sisältökohtia on kirjoitettu auki arviointityön helpottamiseksi. (Turvallisuuden tilannekuva ja turvallisuustilinpäätös käytänteet Sedussa [viitattu 17.9.2014].)



Kuvio 5. Esimerkkejä Granite-järjestelmästä saatavista raporteista. (Turvallisuuden tilannekuva ja turvallisuustilinpäätös käytänteet Sedussa [viitattu 17.9.2014].)

7.2. Turvallisuuden tilannekuva

Pilotoitavassa Granite-järjestelmässä turvallisuustilanteen arviointi aloitetaan vaarojen kartoituksella ja riskien tunnistamisella ja arvioinnilla, jolloin täytetään sähköinen lomake (kuvio 6) ja tiedot tallennetaan järjestelmään. (Turvallisuuden tilannekuva ja turvallisuustilinpäätös käytänteet Sedussa [viitattu 17.9.2014].)

Riski työpaikat

Tarkastelukohde Epedu > SEINÄJOEN KOULUTUSKUNTAYHTYMÄ > KOULUTUSKESKUS SEDU > SEDU TÖRNÄVÄNTIE 24 > Hallinto > Hallinnon riskirekisteri

Riskialue Fyysiset kuormitustekijät

**Sisäalue / sisäl-
tösivu**

Riski*

▲

□

▼

◀

▶

Tarkennus

▲

□

▼

◀

▶

Todennäköisyys

1 2 3

Vakavuus

1 2 3

Hallintatoimet

#	Hallintatoimi	Määräpäivä	Vastuuhenkilö	Tila

Muistiinpanot

Vastuuhenkilö

Tila

Vaaraa aiheuttava tekijä A1 Näyttöpääte-ergonomia: Monitori on sopivalla korkeudella eikä sillä ole häiritseviä heijastuksia. Näppäimistöä ja hiirtä voi käyttää ranne/käsi tuettuna luonnollisessa asennossa.

Omat liitteet Liitä tiedosto

Luotu 16.04.2013 Automaattisesti luotu lomake

Päivitetty 16.04.2013 Juhani Kurjenluoma

* = Pakollinen kenttä

Kuvio 6. Riskinarvioinnin sähköinen lomake Granite-järjestelmä. (Turvallisuuden tilannekuva ja turvallisuustilinpäätös käytänteet Sedussa [viitattu 17.9.2014].)

Vaarojen kartoitus ja riskien arviointi on jaettu riskialueisiin seuraavasti:

1. fyysiset kuormitustekijät
2. psyykkiset ja sosiaaliset kuormitustekijät
3. fysikaaliset ympäristötekijät
4. kemialliset ja biologiset tekijät
5. tapaturmavaarat
6. sisäiset kuljetukset ja siirrot

7. ajaminen yleisessä liikenteessä
8. koneet ja käsityövälineet
9. paloturvallisuus
10. ympäristöasiat
11. turvallisuus- ja toimintakulttuuri
12. kiinteistöt ja toimitilat
13. asennus- ja huoltotyöt.

Arviointilomakkeessa tarkastelukohteesta määritetään riskialueen sisältö, joka tarvittaessa tarkennetaan, riskin todennäköisyyttä ja vakavuutta. Lomakkeelle määritetään hallintoalue, johon riski kuuluu, määräpäivä ja vastuuhenkilö. Lomakkeeseen määritellään myös, onko toimet arvioitu, meneillään vai valmiina. Vastuuhenkilöllä on mahdollisuus nähdä lomake tallennettuna. Kirjatut tapahtumat tulee käsitellä Koulutuskeskus Sedun yksiköiden turvallisuusryhmän kokouksissa. Näin sattuneet tilanteet tulevat yksiköiden johdon tietoon. Tapaturmista aiheutuneita sairauspoissaoloja dokumentoidaan vuosittain henkilöstötilinpäätöksessä. (Turvallisuuden tilannekuva ja turvallisuustilinpäätös käytänteet Sedussa [viitattu 17.9.2014].)

7.3 Kriisitilanteet ja kriisiviestinnän käsite

Koulutuskeskus Sedussa on tarkasti kirjattu Sedun sisäiseen intraan kriisitilanteiden ja kriisiviestinnän toimintaohjeet. Tämä helpottaa median, internetin sekä sosiaalisen median toimintaa. Muutamassa minuutissa vääristä/valheellisesta kriisiviestinnästä voi seurata hyvinkin tuhoisia seurauksia, jotka voivat kestää vuosikymmeniä. Tämän takia on aivan erityisen vakavasti otettava huomioon kaikki äkilliset, yllättävät tapahtumat oppilaitosympäristössä. (Koulutuskeskus Sedu-intra [23.9.2014].)

Kriisitilanteet voivat oppilaitosympäristössä olla esimerkiksi

- äkillisiä, yllättäviä tapahtumia, jotka herättävät huomiota
- pitkäaikaisia kehityskulkuja, joiden käännteentekevä luonne ilmenee vasta, kun peruuttamaton vahinko on jo tapahtunut
- huonoja uutisia, jotka paisuvat julkisuuskriisiksi taitamattomasti hoidetun viestinnän vuoksi.

Kriisi vaikuttaa yhteisön imagoon ja muihinkin tärkeisiin etuihin. Ainakin imagovaurioita voidaan välttää oikeanlaisella ja oikea-aikaisella viestinnällä. Se edellyttää hyvää suunnittelua, avainhenkilöiden valmentamista, hyvää turvallisuusjohtamista sekä tilanteiden harjoittelua. Kriisiviestinnässä toimivat samat periaatteet, viestinnän keinot ja lainalaisuudet kuin muussakin viestinnässä. Oikeassa kriisiviestinnässä tehokkuus, nopeus ja oivalluskyky merkitsevät paljon. Kriisiviestintä on tehostettua viestintää äkillisissä tilanteissa, joissa esimerkiksi oppilaitoksen yhteisön toimintaedellytykset tai muu etu ovat uhattuina. (Koulutuskeskus Sedu-intra [23.9.2014].)

Koulutuskeskus Sedun kriisiviestinnän tehtäväkentät ovat seuraavat: välittää oikeaa tietoa ja vastata tiedon tarpeisiin, tukea johtamista, antaa toimintaohjeita, huolehtia henkilöstön ja opiskelijoiden turvallisuudesta, puolustaa oppilaitoksen etuja ja mainetta sekä lieventää kriisin negatiivisia vaikutuksia. (Koulutuskeskus Sedu-intra [23.9.2014].)

7.4 Kriisiviestinnän periaatteet

Koulutuskeskus Sedun kriisiviestinnän periaate on avoimuus, eli asiat kerrotaan ymmärrettävässä muodossa avoimesti, syineen ja seurauksineen. Samalla varaudutaan väärin tietojen ja huhujen oikaisuun. Kriisitilanteissa erityisiä paineita kohdistuu sisäisen ja ulkoisen tiedottamisen nopeuteen. Ei sorruta hohumiseen, nopea tiedottaminen vähentää huhujen ja muiden virheellisten tietojen leviämistä. Huhujen syntymistä pyritään ehkäisemään suunnitelmallisella ja oikein ajoitetulla viestinnällä. Toimimalla aloitteellisesti ja aktiivisesti ehkäistään toimittajien tarvetta hankkia tietoa epävirallisista lähteistä. Kriisitiedottamisessa käytetään luotettavaa tietoa. Tunnustetaan tiedon puutteet ja ilmaistaan pyrkimys hankkia koko ajan päivitettyä tietoa. Tiedottamista hoidetaan kuunnellen eri kohderyhmien palautetta ja pyritään tunnistamaan myös heikot signaalit. Taitavalla ja empaattisella viestinnällä johto voi saada toimittajat ja asianosaiset vakuuttuneeksi, että kriisitilanteesta huolimatta asiat ovat hallinnassa. (Koulutuskeskus Sedu-intra [23.9.2014].)

7.5 Johtaminen ja tiedottamisvastuu Koulutuskeskus Sedussa

Päävastuu mediatiedottamisessa on Koulutuskeskus Sedun johtajalla/rehtorilla, jolle kaikki kyselyt ohjataan. Yksiköiden sisäisestä viestinnästä vastaavat koulutuspäälliköt. Viestintää medialle ja Koulutuskeskus Sedun henkilökunnalle hoitaa johtajan/rehtorin alaisuudessa viestintä- ja markkinointipäällikkö ja yhteistyössä ryhmä, johon tilanteesta riippuen kuuluvat esimerkiksi kansainvälisten asioiden päällikkö, opiskelijahyvinvoinnin kehittämispäällikkö ja Koulutuskeskus Sedun Aikuiskoulutuksen markkinointipäällikkö. Tarpeen mukaan tehdään yhteistyötä Seinäjoen ammattikorkeakoulun ja kaupunkien/kuntien viestinnän kanssa. (Koulutuskeskus Sedu-intra [23.9.2014].)

8 KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Tässä opinnäytetyössä käsiteltiin kriisiviestintää ja kriisitilanteisiin varautumista oppilaitosympäristössä sekä oppilaitoksen organisaation sisäisten valmiuksien kehittämistä ja ylläpitämistä. Oppilaitosympäristössä ryhmätekstiviestittäminen mobiililaitteilla on nopein tapa tavoittaa kerralla suuri joukko. Tämä takaa turvallisuuden oppilaitosympäristössä ja samalla antaa vankan ja toimivan pohjan viranomaisyhteistyöhön. Turvallisuusjohtaminen on tärkeä, kun uutta teknologiaa otetaan käyttöön ja vastuuta sitoutetaan oppilaitoksien esimiehille. Asioiden tärkeyden esille tuominen vaatii oppilaitoksen esimiehiltä joustavuutta ja pitkäjänteisyyttä. Oppilaitoksen esimiehen sekä turvallisuus- ja työsuojelupäällikön resurssit eivät välttämättä riitä korjattaviin toimenpiteisiin. Tällöin oppilaitoksen johdon on mietittävä uudelleen, miten resursoidaan ja organisoidaan toimintaa? Välttämättä ei riitä, että oppilaitoksen johto ja esimiehet ovat sitoutuneet asiaan, vaan ajatus turvallisesta sekä hyvinvoivasta oppilaitosympäristöstä pitää saada jokaisen henkilöstön edustajan ja opiskelijan ajatusmaailmaan (liite 7). Tulevaisuudessa toimenpiteiden vastuujako on tarpeellista riskienarvioinnin eri vaiheissa, jotta toiminta pystytään toteuttamaan. Riskienkartoituksia tulisi tarkastella oppilaitoksen yksikössä osastoittain sekä aloittain ja tehdä vaadittavat korjaustoimenpiteet. Onnistuneessa vaarojen tunnistamisessa ja riskienarvioinnissa tiedottaminen ja avoin viestittäminen ovat avaintekijöitä. Myös oppilaitoksen sidosryhmien edustajien on aktiivisesti oltava toiminnassa mukana. He antavat hyviä näkökulmia kriisiviestinnän ja riskienarvioinnin ratkaisuihin. Kaikki nämä seikat huomioon ottaen kriisiviestinnän organisointiratkaisut oppilaitosympäristössä ovat todella haasteellisia.

8.1 Turvallisuuden parantaminen kriisiviestinnässä

Kriisiviestinnän selkeä tiedottaminen on päivittäistä tehtävää, ja siihen varautuminen on osa oppilaitoksen perusstrategiaa. Voimassaolevien lainsäädäntöjen noudattaminen sekä sidosryhmien ja viranomaisyhteistyön asettamien velvoitteiden täyttäminen edellyttävät toimintamallia, jota noudattamalla saadaan toimiva kokonaisuus kriisiviestinnän kehittämiseen oppilaitosympäristössä. Kriisiviestinnässä teknologiajärjestelmiä ovat erilaiset mobiililaitteet, jotka mahdollistavat internetin käytön ajasta ja paikasta riippumatta. Ihmiset voivat seurata esimerkiksi kriisin tapahtumia reaaliajassa omasta älypuhelimestaan ja tietokoneelta. Tällöin tieto kriisitilanteesta leviää nopeasti oppilaitoksen organisaatiossa sekä sen ulkopuolelle. Ihmisten kokemukset kriisiviestinnän onnistumisesta ovat erityisen merkittäviä sosiaalisen median aikakaudella, kun kokemusten levittäminen on helpompaa, nopeampaa ja spontaanimpaa kuin ennen. Myös negatiivissävyisiä huhuja liikkuu kriisitilanteissa ja niihin on aina suhtauduttava vakavasti. Tämän tyyppisiin tapauksiin kannattaisi tehdä selvä toimintaohjeistus, ettei ”kärpäsestä” tule ”härkänen”. Näin vältytään oppilaitoksen imagovaurioilta sekä negatiivissävyisiltä huhuilta, jotka voivat kestää vuosikymmeniä.

Oppilaitosympäristössä turvallisuuden parantamista pyritään kehittämään teknologisilla ratkaisuilla. Uudet sosiaalisen median tuomat ratkaisut antavat loistavan pohjan poikkeus- ja vaaratilanteissa toimimiseen. Yhä useammin päivittäiseen viestintään käytetään erilaisia sosiaalisen median sovellutuksia, kuten Twitteriä, Facebookia, Instagramia, Somea, WhatsAppia sekä keskustelupalstoja. Tärkeintä on kuitenkin, että kriisiviestintä on suunnitelmallista, reaaliaikaista, nopeaa, tehokasta, luotettavaa ja tasapuolista.

8.2 Koulutuskeskus Sedun turvallisuustoiminnan kehittäminen

Koulutuskeskus Sedun yksikköjen turvallisuusryhmän toimintamallia käyttäen saadaan varmasti yksikköjen organisaatiossa kriisitilanteiden määrää ja vaaraa pienemmäksi, mitkä vaikuttavat turvallisuuteen ja työhyvinvointiin ja sitä kautta kustannussäästöihin. Tätä kautta kehitystä tapahtuu Koulutuskeskus Sedun organisaation sisäisessä ja ulkoisessa tiedottamisessa. Esimerkiksi turvallisuuden johtamisjärjestelmän pilottina on otettu käyttöön uusi riskienhallinnan ja turvallisuuden johtamiseen tarkoitettu Granite ERSM (Enterprise Risk and Security Management) -riskienhallintajärjestelmä. Sähköiseen järjestelmään tallennettujen tietojen pohjalta voitaisiin laatia erilaisia yhteenvetoja kuukausittain vuoden ajan. Näin voitaisiin seurata esimerkiksi ympäristö-, liikenne- ja paloturvallisuutta Koulutuskeskus Sedun yksiköissä. Koulutuskeskus Sedu säästäisi myös työturvallisuuden käsittelyyn käytettyä aikaa ja resursseja sekä tehostaisi läheltä piti- ja vaaratilanneilmoitusten käsittelyä.

Kauhajoen kouluampumisen jälkeen Kauhajoelle perustettiin kolme toimintakeskusta: operatiivinen, media- ja kriisikeskus. Tämän johdosta Koulutuskeskus Sedun yksiköissä olisi erittäin tärkeää suunnitella ja jopa nimetä fyysiset paikat kolmelle toimintakeskukselle. Yksikköjen turvallisuusryhmän tulisi yhteistyössä viranomaisen kanssa nimetä nämä kolme toimintakeskusta valmiiksi, jolloin kriisitilanteen tai poikkeus- ja vaaratilanteen sattuessa viranomaisen olisi helppo ottaa tilanne haltuun ja mediallyä olisi tiedottamiseen ympäri vuorokauden paikka valmiina. Kriisikeskuksessa pitäisi toimia oma kriisiryhmä. Näin rauhoitettaisiin jokaisen viranomaisen sekä yksittäisen toimijan toimintaa kriisialueella. Yksiköiden turvallisuusryhmän sisällä pitäisi olla oma sosiaalisen median kriisisuunnitteluryhmänsä, Ryhmä sitouttaisi ehdottomasti mukaan vähintään yhden henkilön, jolla olisi päätösvaltaa eli henkilön, joka kriisitilanteissa pystyy tekemään nopeita ratkaisuja joutumatta hyväksyttämään jokaista yksityiskohtaa ylemmillä tahoilla. Jos tällaista henkilöä ei turvallisuusryhmässä ole ja ryhmä joutuu hyväksyttämään tekemisiään pahimmassa tapauksessa useilla eri tahoilla, ollaan sosiaalisen median nopeassa kriisiviestintärytmissä auttamattomasti myöhässä. Turvallisuusryhmän tehtävänä Koulutuskeskus Sedun yksiköissä voisi myös olla koulutustehtävä riskienhallintajärjestelmän käyttöönottoon sekä raportointiin. Näin tulisi kustannussäästöjä sekä substanssiosaamista omassa organisaatiossa.

Koulutuskeskus Sedun ja viranomaisten kanssa tehtävään yhteistyöhön kannattaisi viranomaisten nimetä oppilaitoskohtainen pelastushenkilö sekä koulupoliisi. He yhdessä vierailisivat vähintään kerran vuodessa Koulutuskeskus Sedun yksiköissä puhumassa oppilaitosturvallisuudesta sekä yleisesti toiminnastaan. He myös seuraisivat resurssiensa puitteissa Koulutuskeskus Sedun poistumisharjoituksia ja antaisivat tästä palautetta. Näiden toimintojen käynnistämällä saataisiin varmasti oppilaitokseen koulurauha, ja sitä myötä suurimmalla osalla opiskelijoita ja henkilökuntaa olisi turvallinen olo. Näin toimien Koulutuskeskus Sedun ja viranomaisten yhteistyö olisi huomattavasti paremmalla tasolla. Myös vuosittaiset poistumis- tai paloharjoitukset muuttuvat helposti rutiineiksi. Tämän johdosta toiminta saattaa hiipua, ellei siihen kiinnitetä riittävästi huomiota. Viranomaisten läsnäolo harjoituksissa olisi tärkeä. Silloin hyvä yhteistyö toimisi ja saataisiin kehittämisideoita oikeiden kriisitilanteiden varalle. On muistettava kuitenkin, että onnettomuustilanteissa tiedotusvastuu on pelastustöitä johtavalla viranomaisella.

9 YHTEENVETO JA POHDINTA

Tämän työn aihe oli kokonaisuudessaan haastava. Aineistoa kerättiin kirjallisuuden, teemahaastatteluiden ja sähköpostien avulla. Teemahaastattelut kohdentuivat pelkästään Kauhajoen koulusurman kriisitoimintaan sekä kriisiviestinnän viranomaistoimintaan. Haastateltavat henkilöt olivat Kauhajoen kouluampumisen kriisiviestinnän asiantuntijoita, joilla oli hyvin muistissa kyseiset tapahtumat ja kokemukset. Sähköpostikeskusteluissa tuli selville, että tämä tutkimustyön aihe oli hyvin ajankohtainen sekä kiinnostusta herättävä.

Kriisiviestintäsuunnittelun todellinen haaste löytyy oppilaitoksen organisaation sisältä. Organisaation sisällä on vallittava tahtotila, jossa kriisivalmiuden kehittäminen nähdään yhteisenä tavoitteena, jonka eteen ollaan halukkaita panostamaan. Organisaatiolla on kaikki edellytykset säilyttää toimintakykynsä ja saada viestinsä kuuluville kriisitilanteissa, huolimatta siitä kuinka vaarallisesta asiasta kulloinkin on kyse. Tällöin nousee esille entistä voimakkaammin oppilaitoksen organisaation johtamistapa, jonka pitää olla näkyvästi esillä. Lisäksi on laadittava kunnolliset ja päivitettyt suunnitelmat kriisiviestinnästä. Viestinnän teknisiin edellytyksiin kuuluu myös varmistaa oppilaitoksen henkilöstön ja opiskelijoiden tavoittaminen. Kriisitilanteissa on tärkeää saada kiinni kaikki asianosaiset. Ryhmäviestittäminen on nopein ja kätevin tapa saada tieto mahdollisimman suurelle osalle oppilaitoksen henkilöstöä ja opiskelijoita. Ilman kunnollista suunnitelmaa kriisiviestintä jää olosuhteiden armoille.

Kriisiviestinnässä selkeä tiedottaminen kuuluu oppilaitoksen johdon järjestelmälliseen toimintaan. Voimassaolevan lainsäädännön huomioon ottaminen sekä sidosryhmien asettamien velvoitteiden täyttäminen edellyttävät toimintamallia, jota noudattamalla saadaan rakennettua toimiva ja turvallinen ylläpidettävä järjestelmä. Kokonaisvaltaisen kriisiviestintäkäsityksen mukaan rakennetun järjestelmän pitää pystyä reagoimaan nopeasti ja tehokkaasti oppilaitosympäristössä tapahtuviin turvallisuuspoikkeamiin. Oppilaitoksessa tulisi kartoittaa eri järjestelmien sisältämät tiedot ja arvioida oppilaitoksen toiminnan kannalta kriittiset kohdat. Kriittisimmille kohdille tulisi luoda varajärjestelmä mahdollisten kriisitilanteiden varalle.

Oppilaitoksen koko henkilöstön tulee tutustua pelastus- ja kriisisuunnitelman sisältöihin ja koulutautua toimimaan oikeaoppisesti onnettomuustilanteissa. Perehdytetty oppilaitoksen henkilöstö selviytyy huomattavasti helpommin ja vaivattavammin uhka-, vaara- ja kriisitilanteista. Pelastus- ja kriisisuunnitelmassa tulee olla yhteen sähköiseen asiakirjaan koottuna kaikki oppilaitoksen pelastus- ja turvallisuusasiat. Tämä olisi tärkeää, koska onnettomuuden sattuessa kaikki oleellinen tieto olisi löydyttävä yhdestä sähköisestä asiakirjasta helposti ja nopeasti.

Toimiva ja oikein suunniteltu kriisiviestintä teknologiaa hyödyntäen on avain siihen, että oppilaitoksen organisaatio onnistuu hyvin kriisitilanteessa. Epäonnistunut kriisiviestintä teknologiaa hyödyntäen voi viedä yhteisön entistä syvemmälle kriisiin ja moninkertaistaa sen vaikutukset oppilaitoksen organisaation maineelle. Toimiva, nopea ja oikein johdettu viestintä kriisitilanteissa puolestaan voi olla juuri se tekijä, jonka avulla oppilaitoksen organisaatio säilyttää maineensa mahdollisimman tahrottomana kriisitilanteesta huolimatta.

Granite-riskienhallintajärjestelmän käyttöönotto on Koulutuskeskus Sedulle suuri haaste sekä mahdollisuus. Granite-riskienhallinnasta saadaan ajantasainen ja hyvä kokonaisuus, joka tuo Koulutuskeskus Sedun organisaatiolle sekä strategista että toiminnallista hyötyä. Koulutuskeskus Sedussa kriisiviestinnässä riskienarviointi nähdään turvallisuustoiminnan perusasiiana, ja seurannan perusteella voidaan tehdä parannusehdotuksia.

Toimintamallin rakennetta tulisi tarkastella säännöllisesti, ja esille tulevat puutteet ja ongelmat olisi kirjattava sähköiseen turvallisuustietojen järjestelmään, jolloin puutteiden korjaaminen tulee hoidettua järjestelmällisesti ja mahdollisimman pian. Haasteellisuutta aiheuttavat myös toiminnan teknologiset järjestelmät sekä raportointi, jotka toimivat selainpohjaisesti.

Kriisiviestintäohje on elävä kokonaisuus, jota on päivitettävä ja täydennettävä sitä mukaa, kun organisaatio muuttuu ja kasvaa. Kriisiviestintäohje jää auttamatta vanhanaikaiseksi ja siten hyödyttömäksi, jos sitä ei päivitetä organisaation muutoksissa tai henkilövaihdoksissa. Pienellä päivittämistyöllä saadaan suuria parannuksia tulevaisuuden varalle.

Opinnäytetyön tekeminen sekä haastattelut nostivat aihealueesta uusia kehittämisen kohteita ja tutkimuksen aiheita. Kriisiviestinnän merkitys oppilaitosympäristössä vaativat useita käytännön toteutuksia, jotka saattavat jäädä helposti tekemättä. Oppilaitoksen johtoryhmältä vaaditaan tällöin aktiivista seuranta ja vastuuta. Kriisiviestintämallin rakennetta tulee käytännössä testata, jotta saadaan selville sen toimivuus oppilaitoksen organisaatiossa. Kehittämistä vaativat oppilaitoksen turvallisuusryhmien toimivuus sekä tiedonsiirto, joiden avulla mitattaisiin riskienhallintaa vertailemalla niitä muiden oppilaitoksien toimintamalleihin. Lisäksi olisi mielenkiintoista tutkia muiden ammatillisten oppilaitoksien poikkeus- ja vaaratilanteisiin suunnittelemlia kriisiviestinnän teknologisia ratkaisuja sekä toimintamallien toimivuutta.

LÄHTEET

- Ala-Aho, S. & Turunen, T. 2011. Kauhajoki-hankkeen loppuraportti, Psykososiaalisen tuen organisointi ja toteutus Kauhajoen koulusurmien jälkeen. Julkaisusarja B: Raportit.
- Flink, A-L., Reiman, T & Hiltunen, M 2007. Heikoin lenkki? Riskienhallinnan inhimilliset tekijät. Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita.15. painos. Jyväskylä: Gummerus.
- Huhtala, H. & Hakala, S. 2007. Kriisi ja viestintä. Helsinki: Gaudeamus
- Hämeen ammattikorkeakoulu kriisiviestintä. 2013. [Verkkosivu].[Viitattu 5.2.2015]. Saatavissa: <http://www.hamk.fi/tietoa-hamkista/turvallisuus/kriisiviestinta/Sivut/default.aspx>
- Hämäläinen, P. & Anttila, S. 2008. Työsuojelujulkaisuja 85. Onnistuneen työterveys- ja työturvallisuusjohtamisen sisältö ja käytännöt. Seurantatutkimus. Työsuojeluhallinto. Tampere.
- Juholin, E. 2004. Communicaré. Viestintä strategiasta käytäntöön. Helsinki: Inforviestintä.
- Jyväskylän yliopiston viestinnän linjaukset. Kriisiviestintä (Liite 2), 2012. [Verkkajulkaisu]. Jyväskylän yliopisto [Viitattu 17.9.2014]. Saatavissa: <https://www.jyu.fi/yliopistopalvelut/intra/henkilostolle/oppaat/kriisiviestinta>. Vaatii käyttöoikeuden.
- Karhu, M. & Henriksson, A. 2008. Skandaalit & Katastrofit käytännön kriisiviestintäopas. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Korpiola, L. 2011. Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa. Kuopio: Suomen Graafiset Palvelut Oy.
- Koulutuskeskus Sedu-intra. 2013. Viestintä- ja markkinointiohjelma 2014-2016. [Verkkolähde]. Koulutuskeskus Sedu. [Viitattu 23.9.2014]. Saatavissa: <http://intra.epedu.fi/loader.aspx?id=3a55e2ed-501d-40d7-912e-589ff69c4a1a>
- Koulutuskeskus Sedu pelastussuunnitelma-intra, Seinäjoen koulutuskuntayhtymä, Koulutuskeskus Sedu, Törnäväntie, normaaliolojen ja poikkeusolojen onnettomuuksia sekä uhkatilanteita varten. 2013. [Verkkosivu].[Viitattu 23.9.2014]. Saatavissa: <http://intra.epedu.fi/Henkilokunta-Sedu/Opetuspisteet/Seinajoki/Tornavantie-24>

- Kuusela, H. & Ollikainen, R. 2005. Riskit ja riskien hallinta. Tampere: Tampere University Press.
- Kuusisto, A. 2000. Safety Management Systems. Audit tools and reliability of auditing. Publications 428. Espoo: Valtion teknillinen tutkimuskeskus VTT.
- Kykyri, V-L., Paloranta, S. & Tammela, F. 2008. Opiskelijalähtöinen kriisiviestinnän kehittäminen oppilaitoksessa. Opettajakoulutuksen kehittämishanke, Tampereen ammatillinen opettajakorkeakoulu.
- Laitinen, H., Vuorinen, M. & Simola, A. 2013. Työturvallisuuden ja -terveyden johtaminen.2., uudistettu laitos, Helsinki: Tietosanoma.
- Laki ammatillisesta koulutuksesta 21.8.1998/630. [Verkkosivusto].[Viitattu 23.9.2014]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980630>
- Lanne, M. 2001. Yliopistojen ja korkeakoulujen turvallisuusjohtaminen. Diplomityö. Tampere: Tampereen teknillinen korkeakoulu. Ympäristötekniikan osasto.
- Lehtonen, J. 2002. Julkisuuden riskit. Helsinki: Mainostajien Liitto.
- Lehtonen, J. 2009. Ettei pahin tapahtuisi, riski- ja kriisiviestinnän perusteet. Helsinki: Mainostajien Liitto.
- Metsämuuronen, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen perusteet, Metodologia -sarja 4., 2. tarkistettu painos. Helsinki: International Methelp.
- Oikeusministeriö, Kauhajoen koulusurmien tutkintalautakunta, Selvityksiä ja ohjeita, Julkaisu 11/2010. Helsinki: Onnettomuustutkintakeskus.
- Opas kunnan viestintään kriisi- ja erityistilanteissa. 2009. Kuntaliitto. Helsinki: Kuntatalon paino.
- Opetustoimen turvallisuusopas–Kriisiviestintä. 20.8.2012. [Verkkosivu]. [Viitattu 17.9.2014]. Saatavissa: http://www.oph.fi/opetustoimen_turvallisuusopas/turvallisuuden_edistaminen/viestinta/kriisiviestinta
- Paasonen, J. 2012. Oppilaitoksen turvallisuusjohtaminen, Helsinki: Tietosanomat
- Pelastuslaki 468/2003. [Verkkosivusto].[Viitattu 23.9.2014]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030468>

- Raittila, P. Haara, P., Kangasluoma, L., Koljonen K., Kumpu, V. & Välvirronen, J. 2009. Kauhajoen koulusurmat mediassa, Journalismin tutkimusyksikkö, Tiedotusopinlaitos, Tampereen yliopisto.
- Reiman, T., Pietikäinen, E. & Oedewald, P. 2008 Turvallisuuskulttuuri. Teoria ja Arviointi. VTT Publications 700. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Riskien hallinta Suomessa. Esiselvitys. 2002. Sitran raportteja 23. Helsinki: Sitra.
- Seeger, M. W., Sellnow, T. L. & Ulmer, R. P. 2003. Communication and organizational crisis. Lontoo: Praeger Publishers.
- Siukosaari, A.1999. Yhteisöviestinnän opas. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Skoglund, T. 2004. Yrityksen kriisihallinta johtajuus ja viestintä. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Sturges, D. 1994. Communicating through crisis. Management Communication Quarterly 7,3: 279-316.
- Tappura, S. 2012a. Promoting Occupational Safety Awareness in Vocational Education. Proceedings of the 10th International Conference on Occupational Risk Prevention ORP2012, May 23-25, 2012, [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 18.9.2014], Bilbao, Spain. Saatavana: TUT Arkisto – Konferenssijulkaisut.
- Tappura, S. 2012b. Occupational safety development in vocational education. In: Antonsson, A.- B. & Hägg, G.M. (eds.) Proceedings of the 44th Annual International Conference of the Nordic Ergonomics Society NES 2012. Ergonomics for sustainability and growth. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 19.9.2014] KTH Royal Institute of Technology, Stockholm, Sweden. Saatavana: TUT Arkisto – Konferenssijulkaisut.
- Turvallisuuden tilannekuva ja turvallisuustilinpäätös käytänteet Sedussa. 2013. [Verkkajulkaisu].[Viitattu 23.9.2014]. Saatavissa: <http://toppatteri.wikispaces.com/file/detail/Turvallisuuden%20tilannekuva%20ja%20turvallisuustilinp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s%20Sedu.doc>
- Työturvallisuuslaki 738/2002. [Verkkosivusto].[Viitattu 23.9.2014]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2002/20020738>
- Tuominen, P. 2013. Virtuaalimaine. Helsinki: Talentum.
- TurvaPeda-hanke. 2013a. [Verkkosivusto].[Viitattu 17.9.2014]. Saatavissa: <http://www.sedu.fi/Koulutuskeskus-Sedu/Tietoa-Koulutuskeskus-Sedusta/Hanketoiminta/Paattyneet-projektit/TurvaPeda>

TurvaPeda-hanke. 2013b. Projektikoordinaattori Jaakko Rinne [Verkkosivusto]. [Viitattu 18.9.2014]. Saatavissa:
<http://www.slideshare.net/Nappiparisto/turva-peda-pecha-kucha-1292013>

Turvallisuushankkeet Sedussa 2012-2013. Kehittämispäällikkö Juhani Kurjenluoma. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 18.9.2014]. Saatavissa:
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:FMDrX5VuAVMJ:www.sedu.fi/loader.aspx%3Fid%3D10512016-1546-43cf-bb0c-b81046fcd19b+&cd=2&hl=fi&ct=clnk&gl=fi>

Turvallisuuden tilannekuva ja turvallisuustilinpäätös käytänteet Sedussa. 2013. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 17.9.2014]. Saatavissa:
<http://top-patteri.wikispaces.com/Ty%C3%B6turvallisuus>

Turvallisuusjohtaminen. 2008. [Verkkajulkaisu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 23.9.2014]. Saatavissa:
http://tyosuojelujulkaisut.wshop.fi/documents/2010/08/TSO_35.pdf

Utz, S. Schultz, F. & Glocka, S. 2013. Crisis communication online. How medium, crisis type and emotions affected public reactions in the Fukushima Daiichi nuclear disaster. Public relations review 39. 40-46.

Waitinen, M. & Ripatti, E. 2011. Oppilaitoksen turvallisuusopas, Kolmas painos. Helsinki: Suomen palopäällystöliitto.

Liite 1

Koulutuskeskus Sedun haastattelulomake (viestintä- ja markkinointipäällikkö Anna-Kaisa Koitto.)

1. Miten Koulutuskeskus Sedussa tiedotetaan kriisiviestinnästä?

2. Kuka tai ketkä tiedottavat sisäisesti ja ulkoisesti kriisiviestinnästä Koulutuskeskus Sedussa?

3. Minkälaista teknologiaa Koulutuskeskus Sedussa on käytössä kriisiviestintään?

4. Onko Koulutuskeskus Sedussa mitään toimintamallia kriisiviestinnästä?

5. Onko ohjeistusta ja perehdytystä kriisiviestintään?

6. Onko Koulutuskeskus Sedussa toimintaohjesääntöä esim. ohjekansiota Sedun intrassa?

7. Kuka tai ketkä Koulutuskeskus Sedussa hoitavat päivitykset ajan tasalle?

8. Kuka tai ketkä ja miten hoidetaan poistumisharjoitukset Koulutuskeskus Sedun yksiköissä? Kuinka usein?

9. Miten tapahtuu palaute ja parannusehdotukset?

10. Miten toimii virantoimitusyhteistyö (poliisi, pelastuslaitos)?

Liite 2.

Koulutuskeskus Sedun haastattelulomake (opiskelijoiden hyvinvoinnin kehittämispäällikkö Anu Hietarinta)

1. Kuinka Kauhajoki-projekti toimi?

2. Kuinka onnistuttiin kriisiviestinnässä ja missä olisi ollut kehittämistä?

3. Kuinka hoidettiin Kauhajoen kouluampumisen kriisiviestinnän jälkihoito?

4. Oliko Kauhajoki-projektissa riittävän määrä henkilöitä?

5. Miten taloudellisesti katsottuna Kauhajoki-projekti onnistui/kehitettävää?

Liite 3.

Koulutuskeskus Sedun haastattelulomake (turvallisuus- ja työsuojelupäällikköä Juhani Kurjenluoma)

1. Mikä on Granite-riskienhallintajärjestelmä?

2. Käytetäänkö Granite-riskienhallintajärjestelmää kriisiviestinnässä?

3. Millaisia vaarojen ja riskien arviointikartoituksia käytetään Koulutuskeskus Sedussa?

Liite 4.

Seinäjoen ammattikorkeakoulun haastattelulomake (Seinäjoen ammattikorkeakoulu, rehtori Tapio Varmola)

1. Kuinka Kauhajoen koulusurman kriisiviestintä toimi?

2. Miten Kauhajoen koulusurman jälkihoito on toteutunut?

Liite 5.

Etelä-Pohjanmaan pelastuslaitos, Seinäjoen palolaitos (palomestari Veli-Matti Hakala)

1. Miten toimi viranomaisyhteistyö Koulutuskeskus Sedun kanssa?

2. Miten pelastuslaitos toimi Kauhajoen kouluampumisessa?

3. Millaisia pelastuslaitoksen kehittämisajatuksia olisi oppilaitosyhteistyöhön?

Liite 6.

Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri, lasten- ja nuorisopsykiatria (psykologi, psykoterapeutti Tuija Turunen)

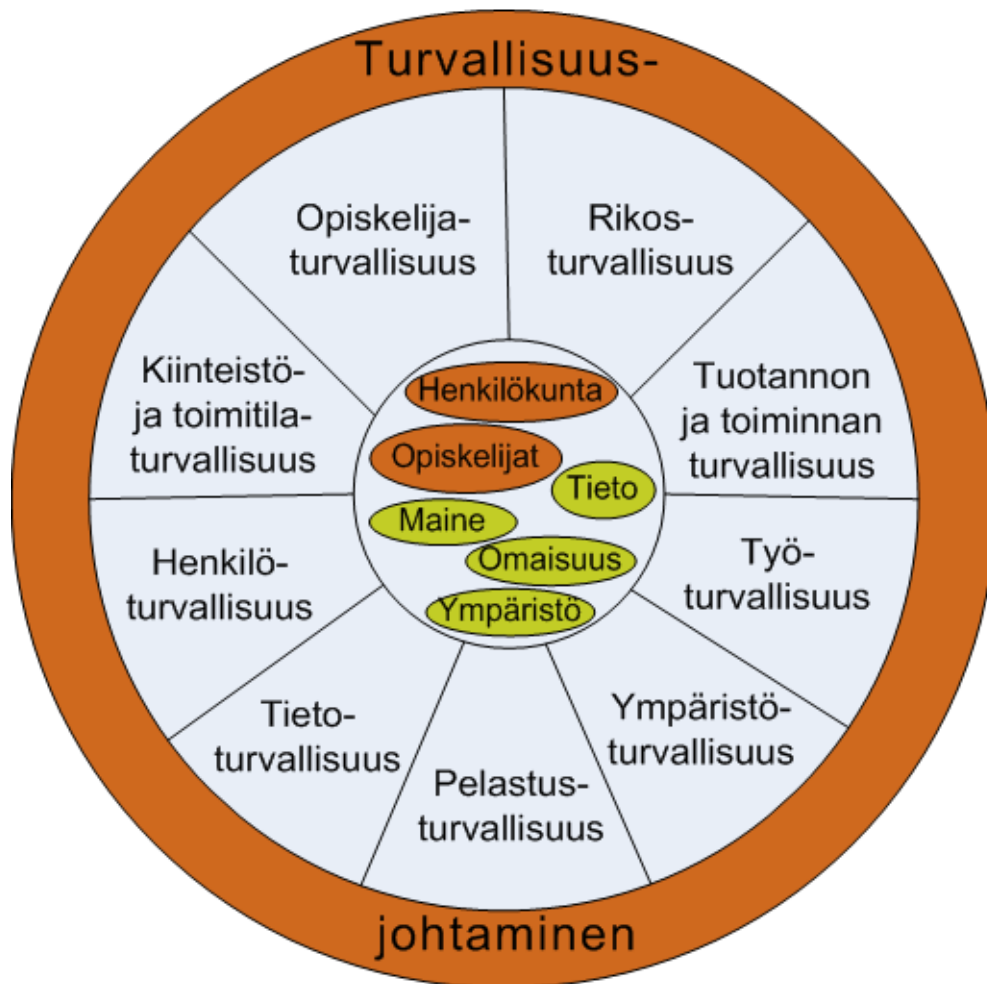
1. Miten Kauhajoen kouluampumisen kriisiviestintä sekä kriisipalvelu toimi?

2. Miten sosiaalinen media toimi Kauhajoen kouluampumisessa?

3. Miten Kauhajoen kouluampumisen kriisipalvelun jälkihoito toimi?

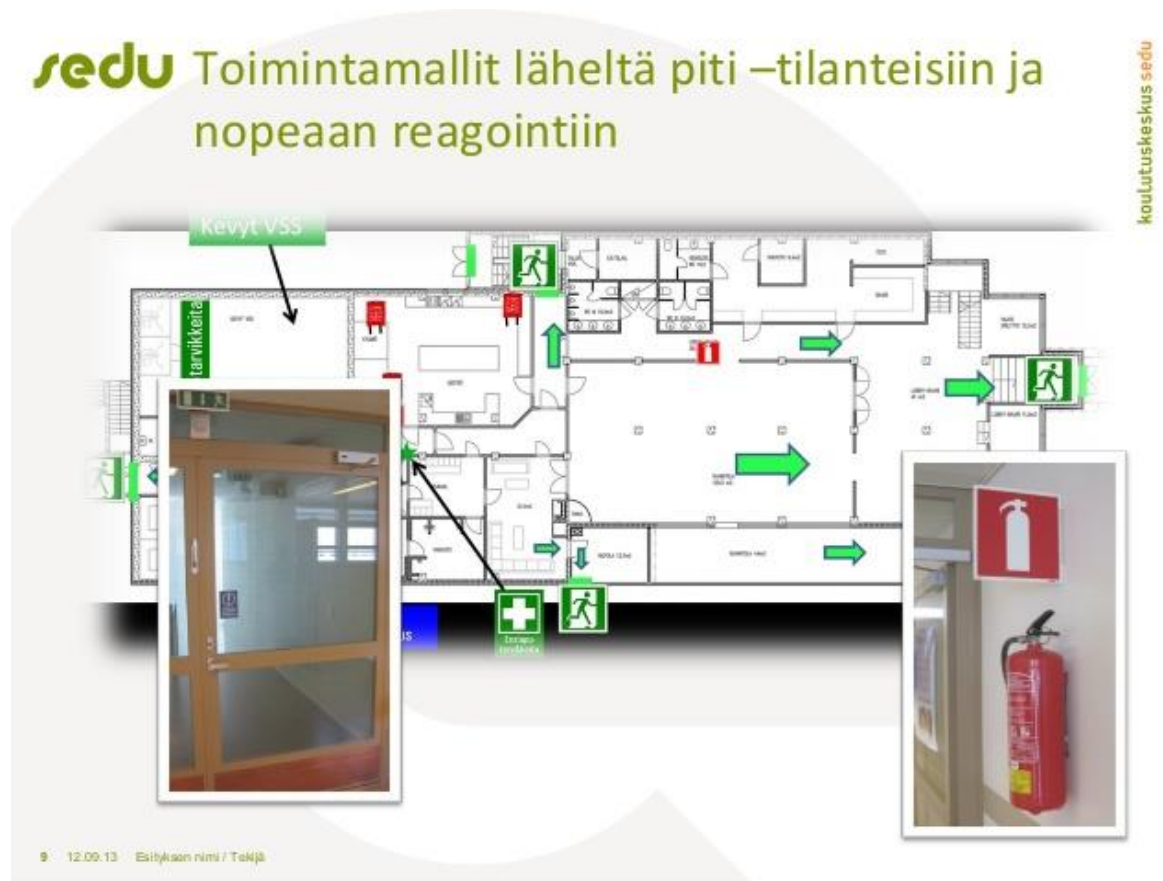
Liite 7

Turvallisuudenosa-alueet oppilaitoksessa



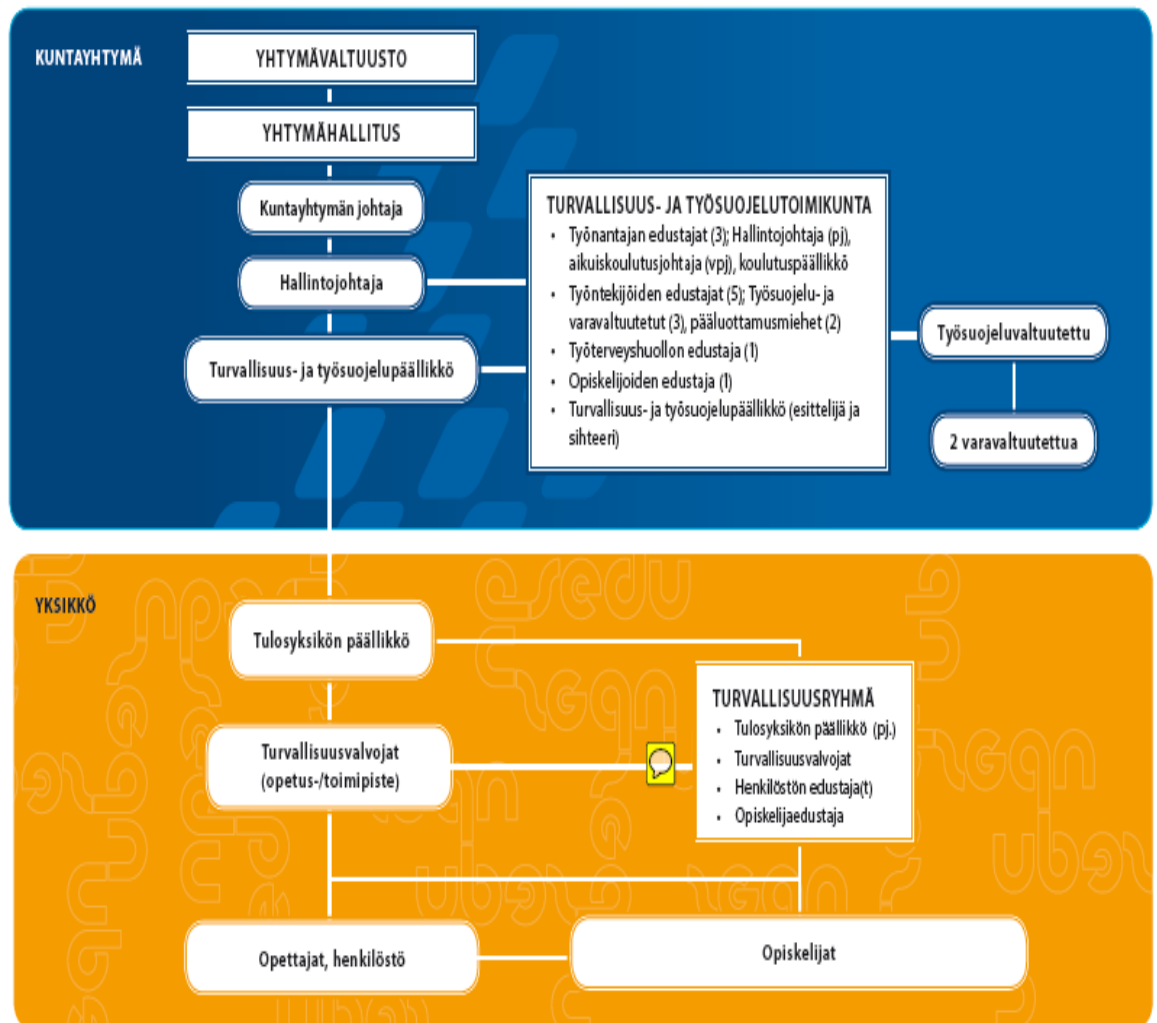
Kuvio 7. Turvallisuuden osa-alueet oppilaitoksessa. (Turvallisuushankkeet Sedussa 2012 - 2013. [viitattu 17.9.2014].)

Liite 8



Kuvio 8. Toimintamallit läheltä piti -tilanteisiin ja nopeaa reagointia. (TurvaPedahanke 2013b [viitattu 18.9.2014].)

Liite 9



Kuvio 9. Seinäjoen koulutuskuntayhtymän turvallisuus- ja työsuojeluorganisaatio 1.8.2014. (Koulutuskeskus Sedu-intra [23.9.2014].)

Liite 10



3T Ratkaisut

3T Riskinarviointi™

VER 2.2

Työpaikka/osasto: _____ Pvm: _____

Arvioinnin tekijät: _____

Arvioinnin kohde: _____

Edellinen arviointi: _____ Seuraava arviointi: _____

TARKASTELTAVIEN MODUULIEN/LOMAKKEIDEN VALINTA

Valitse tarkasteltavat lomakkeet siten, että ne koskettavat arvioitavaa kohdetta (työtä). Kaikissa kohteissa tarkastellaan yleensä ainakin perusosioiden kuluvat asiat. Kaikille moduuleille on olemassa tarkemmat arviointikriteerit erillisenä lomakkeistona. 3T Riskinarviointi saatavana myös sähköisenä.

PERUSOSIOT

- A. Työn fyysiset kuormitustekijät
- B. Työn psyykkiset ja sosiaaliset kuormitustekijät
- C. Fysikaaliset työympäristötekijät
- D. Kemialliset ja biologiset tekijät
- E. Tapaturmavaarat

Koskettaa Ei kosketa

Koskettaa	Ei kosketa

ERITYISOSIOT

- F. Sisäiset kuljetukset ja siirrot
- G. Ajaminen yleisessä liikenteessä
- H. Koneet ja käsityövälineet
- I. Paloturvallisuus
- J. Ympäristöasiat
- K. Turvallisuus- ja toimintakulttuuri
- L. Kiinteistöt ja toimitilat
- M. Asennus- ja huoltotyöt
- N. Kohteen erityispiirteet

Koskettaa Ei kosketa

Koskettaa	Ei kosketa

Kuvio 10. 3T riskinarviointi™-lomake

Liite 11



3T Riskinarviointi™

VER 2.2

I. Paloturvallisuus

		Ei arvioida	Kunnossa	Korjattavaa
I1	Palokuorma: Tiloissa oleva palokuorma on huomioitu rakenne- ja käyttösuunnitelmissa. Palo-ovet ovat kiinni, eikä ylimääräisiä tavarakasoja ole			
I2	Syttymisvaara ja tulityöt: Palovaarallisissa tiloissa ei tupakoida eikä käsitellä avotulta. Tulitöissä noudatetaan tulityöohjeita			
I3	Sähkölaitteiden kunto: Sähkölaitteet ja -johdot ovat kunnossa			
I4	Alkusammutusvälineistö: Alkusammutusvälineistö on kohteen paloriskien mukainen ja henkilöstö osaa sitä käyttää			
I5	Poistumistiet: Poistumistiet ovat asianmukaisesti merkityt ja esteettömät			
I6	Ensiapu- ja pelastusvalmius: Työpaikalla on riittävä määrä ensiaputaitoisia henkilöitä sekä ajan tasalla oleva pelastussuunnitelma ja -organisaatio			
I7	Palohälytys- ja sammutusjärjestelmät ym.: Työtiloissa on toimivat palohälyttimet. Tarvittavissa kohteissa on automaattinen sammutusjärjestelmä			
I8				

Ongelman ja nykyisten hallintakeinojen kuvaus	Riskipisteet 0-5

Toimenpiteet

--

© 3T Ratkaisut Oy 6/2012

Kuvio 11. 3T riskinarviointi™-lomake paloturvallisuus

Lisäohjeet I: Paloturvallisuus**11 PALOKUORMA**

Paloturvallisuus ja tiloissa oleva palokuorma (palavien aineiden määrä) on huomioitu rakennesuunnitelmissa (esim. sprinklerit, palo-osastot ja -muurit). Erityistä huomiota on kiinnitetty paloa edistävien aineiden tai materiaalien varastointiin. Tällaisia ovat esim. palavat nesteet ja kaasut, pakkausmateriaalit, tyhjt lavat, palavat jätteet, trukkien latauspisteet jne. Ulkona olevat (lava)varastot sekä jätekatokset ovat vähintään 10 m etäisyydellä rakennuksista, mikäli rakennuksissa ei ole asianmukaisia palomuureja. Palo-ovia ei ole kiilattu auki, eikä niiden sulkeutumisalueella ole sulkeutumista estäviä tavaroita tms. Savu- ja ilmanvaihtohormit nuohotetaan säännöllisesti, läpiviennit on suojattu.

12 SYTTYMISVAARA JA TULITYÖT

Lähtökohtana syttymisen mahdollistavan tulen, lämmön tai kipinän tms. estäminen. Tupakointi, avotulen tekeminen sekä kipinointi (staattinen sähkö, muu kipinointi) on palo- ja räjähdysvaarallisissa tiloissa estettävä. Kieltoa on valvottava ja asiattomien pääsy vaara-alueelle estettävä. Itsesytyvät aineet ja materiaalit on varastoitu asianmukaisesti.

Tulitöitä ovat kaikenlainen syttymisvaarallinen työskentely, esim. kipinöivä työ, kuumailmapuhaltimen käyttö sekä hitsaaminen. Näitä töitä saa tehdä vain henkilö, jolla on voimassa oleva tulityökortti.

Tulitöissä on huolehdittava suojauksesta, alkusammutusvalmiudesta ja jälkivartiointista.

13 SÄHKÖLAITTEIDEN KUNTO

Sähkölaitteiden, -keskusten ja -johtojen tulee olla kunnossa ja oikein mitoitettut. Väliaikaisia "korjauksia" tai teippivirityksiä ei saa olla. Valaisimien on oltava olosuhteisiin soveltuvat, esim. toimistoihin soveltuvat kohdevalaisimet eivät välttämättä sovellu tehdassaliin. Sähkökytkentöjä saa tehdä vain ammattitaitoisen asentajan toimesta tai valvonnassa. Pölynpoistoon (huom. taukotuvan jääkaappi) ja tuuletukseen on kiinnitetty huomiota. Räjähdysvaarallisissa tiloissa olevien sähkölaitteiden on oltava ATEX-luokiteltuja.

14 ALKUSAMMUTUSVÄLINEISTÖ

Alkusammutusvälineet on hyvin merkattu ja niille on esteetön pääsy. Perustilanteessa vaaditaan yksi 6 kg:n sammutin alkavaa 300 m² kohden. Suositus on, että sammuttimelle ei ole 30 m pidempää matkaa. Mahdollisia pikapaloposteja käytetään säännöllisesti esim. pesemisessä, jotta tiivisteet pysyvät ehjinä, niitä osataan käyttää ja laitteet tulee testattua säännöllisesti. Mikäli työpaikalla on kohonnut paloriski tai käsitellään esim. palavia nesteitä, tulee sammutintihyettä kasvattaa ja/tai valita aineisiin soveltuva sammutintyyppi, esim. CO₂ tai vaahto. Keittiö- tai taukotiloissa on vähintään riittävän iso sammutuspeite, esim. 120 x 150 cm.

15 POISTUMISTIET

Hätäpoistumisen on oltava mahdollista kaikista tiloista ilman avaimia, eivätkä poistumistiet saa olla edes väliaikaisesti tukossa. Poistumistiemerkintöjen on näytävä kaikille työalueille, myös pimeässä ja sähkökatkon aikana. Huom. poistumisteitä ei voi merkitä liian hyvin.

16 ENSIAPU- JA PELASTUSVALMIUS

Työpaikalla on oltava työpaikan vaaroihin ja kokoon nähden riittävästi ensiapuvälineitä ja ensiapukoulutuksen saaneita. Ensiavun saapuminen onnettomuudessa tai sairauskohtauksessa ei saisi kestää muutamaa minuuttia kauempaa. Toiminta palo- ym. poikkeustilanteessa on etukäteen suunniteltua ja ohjeistettua, sitä myös harjoitellaan.

17 PALOHÄLYTYS- JA SAMMUTUSJÄRJESTELMÄT YM.

Pienillä työpaikoilla riittää usein paristolla toimivat ja savuun reagoivat palohälyttimet. Tarvittaessa tulee olla esim. lämpöön tai häkään reagoivia hälyttimiä. Hälyttimien toiminta testataan säännöllisesti, esim. kerran kuukaudessa, paristolla toimivat vähintään 2 kertaa vuodessa. Paristolla toimivien hälyttimien maksimi-ikä on usein n. 5-10 vuotta.

Automaattiset sammutuslaitteet (esim. sprinklerit, moottoreiden sammutusjärjestelmät) huolletaan säännöllisesti. Sammutusjärjestelmä on suunniteltu palokuorman mukaan (huom. ajantasaisuus) eikä siinä ole vuotoja. Ilmanvaihdon hätäkatkaisu- ja savunpoistojärjestelmät on kunnossa.

Liite 13



3T Riskinarviointi™

VER 2.2

K. Turvallisuus- ja toimintakulttuuri		Ei arvioida	Kunnossa	Korjattavaa
K1	Siisteyden ja järjestyksen ylläpito: Työpaikalla on olemassa siisteyttä, järjestystä ja kunnossapitoa varten ohjeet, menettelytavat sekä riittävät resurssit			
K2	Työntekijöiden perehdyttäminen: Työpaikalla on perehdytykseen systemaattinen menetelmä			
K3	Riskien kartoittaminen: Työpaikan riskien kartoittaminen on säännöllistä ja suunnitelmallista ja johtaa toimenpiteisiin			
K4	Oppaat, toimintaohjeet. Saatavuus, ajantasaisuus ym.: Työpaikalla olevat työ-, turvallisuus- ja toimintaohjeet ym. ovat ajan tasalla ja kaikkien asianomaisten saatavilla			
K5	Vaaralliset työt ja työluvut: Vaarallisia töitä tekevät vain asianmukaisesti koulutetut ja pätevät henkilöt ja niitä varten on kirjalliset työohjeet. Tarvittaessa työpaikalla on vaarallisia töitä koskeva toimiva työluopakäytäntö.			
K6	Työympäristön ja työtapojen valvonta: Työympäristön tilaa ja työtapoja valvotaan ja seurataan jatkuvasti. Palautetta annetaan ja saadaan			
K7	Työyhteisön tilan tarkkailu: Työyhteisön tilaa tarkkaillaan säännöllisesti. Käytettävän menetelmän antamaan palautteeseen reagoidaan			
K8	Yhteinen työpaikka: Pääasiallista määräysvaltaa käyttävä taho on selvillä. Kaikki tahot tietävät velvollisuutensa ja toimivat niiden mukaisesti			
K9				

Ongelman ja nykyisten hallintakeinojen kuvaus	Riskipisteet 0-5

Toimenpiteet

© 3T Ratkaisut Oy 6/2012

Kuvio 13. 3T riskinarviointi™-lomake turvallisuus- ja toimintakulttuuri

Lisäohjeet K: Turvallisuus- ja toimintakulttuuri

K1 SIISTEYDEN JA JÄRJESTYKSEN YLLÄPITO

Järjestyksen ja siisteyden ylläpitäminen sekä kunnossapito on vastuutettu ja ohjeistettu niin sisä- kuin ulkoalueillakin selkeästi. Kaikille tavaroille ja työvälineille on olemassa omat paikkansa, minne ne myös vietään käytön jälkeen. Tarpeettomat ja/tai vanhentuneet tavarat poistetaan säännöllisesti. Erityyppisille jätteille on tarvittavilla paikoilla asianmukaiset jäteastiat ja niiden tyhjennys on asianmukaisesti organisoitu. Korjaamista tai huoltamista vaativat paikat korjataan sovitun vasteajan kuluessa. Toimintaa valvotaan.

K2 TYÖNTEKIJÖIDEN PEREHDYTTÄMINEN

Uudet työntekijät perehdytetään työpaikan käytäntöihin ja olosuhteisiin ja opastetaan omiin työtehtäviinsä asianmukaisesti. Työnopastus hoidetaan myös henkilön saadessa uusia tehtäviä ja kun käyttöön otetaan uusia välineitä ja menetelmiä. Opastukseen nivelletään myös työturvallisuudesta ja -terveydestä huolehtiminen.

Työpaikalla on olemassa organisaatio ja/tai menetelmä kuinka työntekijät perehdytetään oikeuksiinsa ja velvollisuuksiinsa sekä työhön ja sen vaaroihin. Käydyt kurssit on rekisteröity ja taitoja ylläpidetään. Myös kokeneet työntekijät saavat koulutusta.

Työntekijöiden saatavilla on vähintään voimassaolevat työehtosopimukset, työturvallisuus-, työsopimus- ja työterveyshoitola sekä mahdollinen alaan liittyvä erikoislainsäädäntö. Vähintään 10 henkilön työpaikoilla on työsuojeluvaltuutettu sekä hänelle kaksi varavaltuutettua.

K3 RISKIEN KARTOITTAMINEN

Riskien kartoittaminen ei ole vain kerran tapahtuva projekti, vaan systemaattista toimintaa. Riskit kartoitetaan säännöllisesti tai olosuhteiden muuttuessa, esim. investoinnin yhteydessä, kun on sattunut paljon tai vakavia tapaturmia.

K4 OPPAAT, TOIMINTAOHJEET. SAATAVUUS, AJANTASAISUUS YM.

Oppaita päivitetään säännöllisesti ja kaikki tietävät oppaiden ja ohjeiden säilytyspaikan tai sijainnin. Ohjeita ovat esimerkiksi työohjeet, toimintaohjeet tulipalossa, käyttöturvaviedotteet jne.

K5 VAARALLISET TYÖT JA TYÖLUVAT:

Vaarallisia töitä tekevät opastetaan huolellisesti ja heille annetaan kirjalliset työohjeet. Tällaisia töitä ovat esimerkiksi korkealla työskentely, telineen pystytys ja purku, henkilönostimen käyttö, trukin käyttö, ja muiden vaarallisten koneiden ja aineiden käyttö. Joidenkin töiden tekemiseen vaaditaan erityinen pätevyttävä koulutus ja lupakirja, esimerkiksi sähkötyöt ja räjähdysaineiden panostus. Työpaikalla voidaan vaatia tilannekohtaisia työluvia esimerkiksi tulitöihin, sähkötöihin ja säiliötöihin.

K6 TYÖYMPÄRISTÖN JA TYÖTAPOJEN VALVONTA

Työympäristön tilaa ja työtapoja seurataan systemaattisesti, esimerkiksi poikkeamanhallintaohjelmiston avulla. Väärä toiminta tai epäkunnossa oleva kone tai rakenne korjataan ensi tilassa, niitä ei katsota läpi sormien. Palautetta annetaan ja saadaan. Työntekijöiden saama palaute on rakentavaa, vastaavasti heidän antamaansa palautteeseen reagoidaan ja se aiheuttaa tarvittaessa toimenpiteitä. Palautteen antaja tietää koko prosessin ajan, missä mennään.

K7 TYÖYHTEISÖN TILAN TARKKAILU

Työyhteisön henkistä tilaa voidaan tarkkailla esim. kehityskeskusteluilla, seuraamalla sairauspoissaolojen kehitystä ja/tai kyselyillä (esim. ilmapiirikysely). Menetelmän tai mittarin antiin tuloksiin reagoidaan, eikä mahdollisia ongelmia lakaista maton alle. Yrityksen TYKY –toimintaa varten on riittävästi resursseja. TYKY on suunnitelmallista ja jatkuvaa.

K8 YHTEINEN TYÖPAIKKA

Yhteinen työpaikka tarkoittaa työpaikkaa, missä on useita työnantaja samalla alueella, mutta missä voidaan osoittaa yksi vastuullinen työnantaja. Esim. tehdas, jossa kunnossapito tms. on ulkoistettu on tyypillinen yhteinen työpaikka.

Pääasiallista määräysvaltaa käyttävän työnantajan vastuulla on huolehtia, että muut tahot ovat saaneet kaikki tarpeelliset tiedot ja ohjeet työpaikan vaaroista. Samoin he myös huolehtivat mm. siisteydestä ja järjestyksestä, yleisestä turvallisuudesta, liikenteen ja liikkumisympäristön turvallisuudesta ja kunnossapidosta, palontorjunta-, evakuointi- ja ensiapuratkaisuista, eri työnantajien töiden yhteensovittamisesta (huom. erityisesti vuosihuollot ym.) sekä työpaikan ja –olojen yleissuunnittelusta. Muut yritykset ovat velvollisia noudattamaan yhteisen työpaikan sääntöjä sekä tiedottamaan omasta työstään muille mahdollisesti aiheutuvista haitta- ja vaaratekijöistä.