

# MAANPUOLUSTUSKORKEAKOULU

## KRIISIVIESTINTÄ KAAKKOIS-SUOMEN RAJAVARTIOSTOSSA

Kandidaatintutkielma

Kadetti  
Lasse Tarvainen

Kadettikurssi 96  
Rajavartiolinja

Huhtikuu 2012

# MAANPUOLUSTUSKORKEAKOULU

Kurssi Kadettikurssi 96	Opintosuunta Rajavartiolinja
Tekijä Kadetti Lasse Tarvainen	
Opinnäytetyön nimi <b>Kriisiviestintä Kaakkois-Suomen rajavartiostossa</b>	
Oppiaine, johon työ liittyy Johtaminen	Säilytyspaikka Maanpuolustuskorkeakoulun kurssikirjasto
Aika Huhtikuu 2012	<b>Tekstisivuja 26</b> <b>Liitesivuja 3</b>
<b>TIIVISTELMÄ</b> <p>Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, kuinka kenttäjohtaja toteuttaa kriisiviestintää Kaakkois-Suomen rajavartiostossa ja mitkä ovat toiminnan mahdolliset kehittämistarpeet. Tutkielmassa tarkastellaan rajanylityspaikkojen turvallisuusuhkien kriisiviestintää Kaakkois-Suomen rajavartiostossa. Tutkimus selvittää, miten tieto välittyy rajanylityspaikalla tapahtuvasta kriisitilanteesta kansalaisille.</p> <p>Tutkielma oli otteeltaan kvalitatiivinen. Tutkimusmenetelmänä käytettiin sisällönanalyysiiä. Tutkimusaineisto koostui suomalaisesta viestintäkirjallisuudesta, asiakirjoista, lehtiartikkeleista ja teetetystä kyselystä. Kirjallisuuden ja asiakirjojen pohjalta pyrittiin löytämään kriisiviestinnän toimintamalli, jota verrattiin kyselyn vastauksia analyoimalla muodostettuun kriisiviestinnän toteutukseen Kaakkois-Suomen rajavartiostossa. Kysely lähetettiin seitsemälle Kaakkois-Suomen rajavartiolaitoksen johtohenkilölle, joista neljä keskeisintä henkilöä vastasivat kyselyyn.</p> <p>Aineiston perusteella päädytään siihen tulokseen, että kriisitilanteessa kenttäjohtaja viestii oman organisaation sisällä sekä pitää yleisjohtajan tietoisena tilanteesta ja omista toimenpiteistä. Todennäköisimmät tilanteet rajanylityspaikoilla, joissa kriisiviestintää tarvitaan, ovat suuremmat onnettomuudet ja ase- tai pommiuhkatilanne. Tieto kriisitilanteesta tulee kenttäjohtajalle rajanylityspaikan partion toimesta. Kenttäjohtaja välittää tarvittavat tiedot tilanteesta yleisjohtajalle, jonka kautta tieto välittyy rajavartioston apulaiskomentajalle ja sidosryhmille. Apulaiskomentaja vastaa tiedottamisesta organisaation ulkopuolelle. Käytettävät viestintäkanavat ovat hätä- ja viranomaistiedotteet, muut median kautta välitettävät tiedotteet, Rajavartiolaitoksen esikunnan kautta valtioonhallintoon välitettävät tiedotteet sekä raja.fi, rajaliikenne.fi ja sosiaalisen median internet-sivustoilla julkaistavat tiedotteet.</p> <p>Kenttäjohtajan kriisiviestinnän toteuttaminen on hyvällä pohjalla Kaakkois-Suomen rajavartiolaitoksessa. Tämä johtuu kenttäjohtajan sisäisen viestinnän ammattitaidosta, joka on kehittynyt päivittäistä kenttätoimintaa johtamalla. Jotta kenttäjohtajan kriisiviestintää voitaisiin kehittää, tulisi Kaakkois-Suomen rajavartiostossa järjestää kenttätoiminnan johtamisen harjoituksia, joissa kuvattaisiin laajempaa kriisitilannetta. Jokaisessa vartioston yksikössä tulisi olla saatavilla selkeä ja yksityiskohtainen kriisiviestintäohje, johon voi tarvittaessa tukeutua tapahtumapaikalla.</p>	
<b>AVAINSANAT</b> Rajavartiolaitos, Kaakkois-Suomen rajavartiosto, kriisiviestintä, kenttäjohtaja, rajanylityspaikka, rajatarkastusasema	

# SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO .....	1
2	TUTKIMUKSEN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT .....	2
2.1	Viestintä .....	2
2.2	Viestinnän johtaminen .....	3
2.3	Kriisiviestintä .....	4
2.4	Rajavartiolaitoksen viestintää ohjaavat säädökset .....	5
3	TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUSMENETELMÄN KUVAAMINEN .....	11
3.1	Tutkimusongelmat .....	11
3.2	Kvalitatiivinen tutkimus .....	12
3.3	Tiedonhankinnan menetelmät .....	12
4	KRIISIVIESTINNÄN TOTEUTTAMINEN .....	13
4.1	Peruseriaatteet .....	13
4.2	Kriisiviestinnän vaiheet .....	14
4.3	Kriisiviestintäohjeiden yleisimmät virheet .....	17
4.4	Viestinnän keinot .....	18
4.5	Sidosryhmien kartoitus .....	19
4.6	Kaakkois-Suomen rajavartioston kriisiviestintä .....	20
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	24
5.1	Kriisiviestintä kenttäjohtajan näkökulmasta .....	24
5.2	Kaakkois-Suomen rajavartioston kriisiviestinnän kehittämiskohteet .....	25
5.3	Lopuksi .....	26
	LÄHTEET .....	27
	LIITTEET .....	30

# KRIISIVIESTINTÄ KAAKKOIS-SUOMEN RAJAVARTIOSTOSSA

## 1 JOHDANTO

Rajavartiolaitos on sisäasiainministeriön alaisuudessa toimiva sisäisen turvallisuuden viranomaisen, jonka toiminnan päämääränä on turvallisten olojen säilyttäminen maamme rajojen sisäpuolella. Rajavartiolaissa on sille määritelty kuusi päätehtävää, jotka ovat rajojen valvonta, rajatarkastukset, rikostorjunta, merialueen turvallisuus, kansainvälinen yhteistyö ja maanpuolustus. Rajavartiolaitoksen organisaatio koostuu yhdeksästä hallintoyksiköstä: Rajavartiolaitoksen esikunta, Kaakkois-Suomen, Pohjois-Karjalan, Kainuun ja Lapin rajavartiostot, Suomenlahden ja Länsi-Suomen merivartiostot, Raja- ja merivartiokoulu sekä Vartiolentolaivue.<sup>1</sup>

Kiinnostukseni tutkittavaan aiheeseen on peräisin omasta halustani selvittää, kuinka rajavartiosto toteuttaa kriisiviestintää. Viimeaikaisten kriisien jälkihoitojen yhteydessä on herännyt myös julkista keskustelua viranomaisten kriisiviestinnän tasosta. Varsinkin Jokelan koulurman jälkeen Suomessa käynnistyi poikkeuksellisen laaja keskustelu viranomaisten kriisiviestintäosaamisesta ja tiedotusvälineiden toimintatavoista. Viranomaisten ja median edustajien välistä yhteistoimintaa tulisi tehostaa kriisitilanteissa. Hyvin toteutettu kriisiviestintä ja uutisointi auttavat myös uhreja selviytymään.<sup>2</sup> Esimerkiksi tietokirjailija Petteri Järvinen kritisoi Helsingin Sanomissa viranomaisten kriisitiedottamisen elävän menneisyydessä ja sitä, miten valtaosa viranomaisten kriisitiedottaminen perustuu Suomessa yhä radion ja television käyttöön. ”Kuinka moni tietää nämä kanavat ja osaa toimia oikein? Jos hälytys tulee arkipäivänä, kuinka monella edes on työpaikallaan radio, jota kuunnella? Todennäköisesti useimmat lähtevät etsimään tietoa netistä, jolloin tuloksena on joukko kaatuneita viranomaissivuja ja

---

<sup>1</sup> Laki rajavartiolaitoksen hallinnosta (577/2005), 2 luku 3§.

<sup>2</sup> Onnistunut kriisiviestintä ja uutisointi auttavat uhreja selviytymään 4.11.2009, <http://www.intermin.fi/home.nsf/Pages/31E6341E8274D7AAC225766400320A59>

täysi hämmennys.”<sup>3</sup> Tämän takia onkin hyvä tarkastella, millä tasolla Kaakkois-Suomen rajavartioston kriisiviestintä on tällä hetkellä.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, kuinka Kaakkois-Suomen rajavartiostossa toteutetaan kriisiviestintää ja mitkä ovat sen mahdolliset kehittämistarpeet. Tutkielmassa tarkastelen kriisiviestintää kenttäjohtajan näkökulmasta ja käsittelen rajanylityspaikkojen turvallisuusuhkien kriisiviestintää Kaakkois-Suomen rajavartiostossa.

Tutkimuksen aihe kehittyi Raja- ja Merivartiokoulun kadeteille antamista valmiista tutkimusaiheista. Alkuperäinen aihe oli ”Tiedottamisen mahdollisuudet parantaa Rajavartiolaitoksen tuottamaa turvallisuutta (Millaisilla keinoilla, voimavaroilla ja keille suunnattuna kyettäisiin tuottamaan suurempaa turvallisuutta kansalaisille tiedotuksen eri keinoin ydintehtävälajoilla sekä julkisuuskuvan parantamiseksi? Miten vaikutuksia kyetään arvioimaan?)”. Tutkimussuunnitelmani kehittyessä, esille nousi termi kriisiviestintä. Minulle heräsi kiinnostus selvittää, mitä sillä tarkemmin tarkoitetaan. Vähitellen tutkimukseni aihe alkoi hioutua nykyiseen muotoonsa: Kriisiviestintä Kaakkois-Suomen rajavartiostossa.

## 2 TUTKIMUKSEN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

Viestintäkirjallisuutta tarkasteltaessa tulee eteen paljon erilaisia käsitteitä. Tämän luvun tarkoitus on avata yleisimpiä viestinnän käsitteitä ja niiden merkityksiä. Lopuksi tarkastelen myös sitä, mitkä säädökset ohjaavat viestintää rajavartiolaitoksessa ja miten.

### 2.1 Viestintä

Aluksi tulee määritellä mitä termi viestintä tarkoittaa. Viestintä eli kommunikaatio on lähettäjän ja vastaanottajan välillä tapahtuvaa sanomien välittämistä. Siitä voidaan käyttää myös termiä tiedonvälitys.<sup>4</sup> Tieto karttuu levitessään ja jalostuu. Tiedonvälittäjä saattaa pyrkiä nostamaan omaa statustaan säätelemällä jaettavan tiedon määrää, koska tieto on valtaa.<sup>5</sup>

<sup>3</sup> Petteri Järvinen: Suomen kriisiviestintä elää menneisyydessä 14.3.2011, <http://www.hs.fi/ulkomaat/artikkeli/Petteri+J%C3%A4rvinen+Suomen+kriisiviestint%C3%A4+el%C3%A4%C3%A4+menneisyydess%C3%A4/1135264554901>

<sup>4</sup> Ojanen Soila: Tiedota tehokkaasti – opas mediasuhteisiin. Helsinki 2003, 17. ks. Åberg Leif: Viestintä – tuloksen tekijä. Tampere 1989, 14.

<sup>5</sup> Ikävalko Elisa: Käytännön tiedottaminen – yhteisviestinnän käsikirja. Jyväskylä 1995, 11.

”Laajassa mielessä viestintä on kaikkea merkityksellistä informaation vaihtoa ihmisten eläinten ja koneiden välillä eli viestin välityksellä tapahtuvaa sosiaalista vuorovaikutusta, joka toimii koodien ja merkkien varassa. Viestintä on kaksisuuntaista.”<sup>6</sup>

Tiedonvälitys on monimutkainen vuorovaikutustapahtuma, johon vaikuttavat monet erilaiset tekijät, kuten viestijöiden taustat ja aikaisemmat kokemukset, viestintätilanne sekä viestintäympäristö. Tärkeää tiedonvälityksessä on myös sanomien määrä sekä niiden ymmärrettävyys. Mitä paremmin viestinvälittäjä tuntee vastaanottajan, sitä paremmat mahdollisuudet on viesti saada perille halutulla tavalla.

Sanoma eli se mitä halutaan viestittää, on tärkein tekijä tiedonvälityksessä. Sanoman välitykseen tarvitaan kanava tai väline, jolla se saavuttaa vastaanottajan. Kanavan tai välineen valinnalla pystytään vaikuttamaan tiedonvälityksen tehokkuuteen, oikea-aikaisuuteen ja sen ymmärrettävyyteen. Tiedonvälitykseen kuuluu olennaisesti myös sitä haittaavat häiriötekijät, joita ei pystytä täysin eliminoimaan, mutta niitä pystytään vähentämään huolellisella viestinnän suunnittelulla.<sup>7</sup>

Kun sama tieto pitää välittää suurelle joukolle, voidaan apuna käyttää joukkoviestintää. ”Joukkoviestinnällä tarkoitetaan sanoman välittämistä teknisin menetelmin monistettuna melko samanaikaisesti suurelle etukäteen rajaamattomalle yleisölle. Se on julkista ja vapaasti vastaanotettavaa. Joukkoviestintä vaatii teknistä välinettä. Sanomien siirron eli joukkoviestinnän prosessin osasia ovat väline, kanava, lähetin ja palaute.”<sup>8</sup>

## 2.2 Viestinnän johtaminen

Viestinnän johtaminen on toimintaa, jolla ohjataan, koordinoidaan ja hallitaan organisaation viestintäjärjestelmää. Viestintäjärjestelmän tulee pystyä jakamaan oikeamuotoista tietoa organisaation sisällä ihmisille ja myös ulkopuolelle esimerkiksi mediaan. Näistä käytetään termejä sisäinen ja ulkoinen viestintä. Daftin ja Lengel (1984) jakoivat viestinnän kanavat rikkaisiin ja köyhiin sen perusteella, kuinka hyvin viestin merkitys välittyy. Rikkain kanava on keskustelu kasvokkain. Rikkaita kanavia ovat puhelin, videoneuvottelut ja vuorovaikutteiset internet-sivustot. Köyhät kanavat ovat sähköposti ja yksisuuntaiset internet-sivustot. Köyhimmät kanavat ovat tiedotteet ja yksittäiset tietojärjestelmädokumentit. Sähköpostiviesti välittyy nope-

<sup>6</sup> Ojanen 2003, 18.

<sup>7</sup> Ikävalko 1995, 12.

<sup>8</sup> Ojanen 2003, 18.

asti ja monelle ihmiselle, mutta viestin sisällön ja merkityksen välittymisestä ei ole täyttä varmuutta. Usein kuitenkin käytettävän viestikanaavan valintaan vaikuttavat organisaation resurssit, jolloin ei välttämättä pystytä käyttämään kaikkein rikkainta kanavaa. Ulkoisessa viestinnässä tulee tarkasti miettiä, mille taholle viesti kohdennetaan.<sup>9</sup>

### 2.3 Kriisiviestintä

Jokaisen ihmisen elämässä tulee eteen eritasoisia kriisejä. Valtionhallinnon määritelmän mukaan, ”kriisi on normaalioloissa tai normaaliolojen häiriötilanteissa esiintyvä tehostettuja toimia edellyttävä tilanne”. Normaalioloissa esiintyvät kriisit voidaan hoitaa olemassa olevilla toimivaltuuksilla ja voimavaroilla. Normaaliolojen häiriötila on vastaavasti poikkeava, odottamaton tai äkillinen turvallisuustilan muutos normaalioloissa, jonka torjuminen tai hoitaminen edellyttää erityisiä toimia. Niitä voi olla muun muassa säädöksen erityistilanteisiin liittyvät toimivaltuudet, määrärahojen ja muiden resurssien kohdentaminen.<sup>10</sup>

Kriisi on poikkeustila, joka syntyy organisaation itsensä tai sen ulkopuolisen tekijän aiheuttamana. Kriisi uhkaa organisaation toimintaa tai sen imagoa. Kriisiviestintä ei eroa merkittävästi normaalista organisaation viestinnästä. Samat viestinnän keinot toimivat ”rauhan aikana” ja kriisitilanteissa. Merkittävin ero on se, että kriisiviestinnän tulee olla tehokasta ja nopeaa. Kriisiviestintä on suunniteltua, tehostettua viestintää äkillisissä tilanteissa, joissa yhteisön toimintaedellytykset tai muu etu on uhattuna.<sup>11</sup> Nopeus, avoimuus ja rehellisyys ovat kriisiviestinnän peruseriä. Aloitteen pitää tulla organisaation puolelta. Sillä estetään perättömien huhujen leviäminen. Kriisiviestinnän tulee olla olennaisten asioiden aktiivista ja avointa tiedonvälitystä organisaatiosta ulospäin. Vastaanottajille pitää saada muodostettua oikea mielikuva vallitsevasta tilanteesta. Heille tulee välittää tiedot mahdollisimman selkeästi avattuna.<sup>12</sup>

Kriisiviestinnän toteuttaminen vaikuttaa organisaation imagoon joko positiivisesti tai negatiivisesti. Kriisiviestintään tulee aina valmistautua kriisiviestintäsuunnitelmalla.<sup>13</sup> Organisaation jokaisesta yksiköstä pitää löytyä viestintä- tai tiedotussuunnitelma, johon sisältyvät erilliset ohjeet tiedottamisesta poikkeustilanteissa. Niihin sisältyvät kriisinhallinnon organisaatiokaa-

<sup>9</sup> Kiuru Jukka (toim.): Johdatus johtamiseen. Ajatuksia Johtamisen perusteet –opintojaksosta ja rakennusaineita tulevaan. Helsinki 2009, 63–70.

<sup>10</sup> Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa 2007, 8.

<sup>11</sup> Henriksson Arto & Karhu Matti: Kriisit ja viestintä. Tampere 2002, 20.

<sup>12</sup> Henriksson & Karhu 2002, 18.

<sup>13</sup> Henriksson & Karhu 2002, 20, 21.

vio, josta selviää ketä hälytetään, henkilöiden vastuualueet ja velvollisuudet sekä täydelliset yhteystiedot. Ohjeisiin sisältyy myös sisäisen ja ulkoisen tiedottamisen ohjeistus. Organisaation tiedottamisen ja suhdetoiminnan yleiset periaatteet ja tavoitteet ovat aina tiedotussuunnitelman ja kriisiviestinnän ohjeiden pohjana.<sup>14</sup>

Mikä on imagon ja maineen ero? Imago on kuva tai vaikutelma, jonka organisaatio haluaa antaa itsestään ulkopuolisille.<sup>15</sup> Imagon synonyyminä on pidetty sanaparia julkinen kuva. Usein kuuleekin, että jokin yritys on uusinut imagonsa eli ulospäin näyttävän ilmeen. Mainella vastaavasti tarkoitetaan organisaatiota ulkopuolelta havainnoivien ihmisten tai yhteisöjen muodostamaa kuvaa organisaatiosta. Maine perustuu mielikuviin ja tulkintoihin.<sup>16</sup> Termeillä on siis selkeä ero, vaikka ne saattavat puhekielessä helposti sekoittua.

## 2.4 Rajavartiolaitoksen viestintää ohjaavat säädökset

Rajavartiolaitoksen toimintaa ohjaavat useat eri säädökset. Myös viestintää koskevia säädöksiä on olemassa useita, mutta suoranaisesti kriisiviestintää käsittäviä säädöksiä on vain muutamia. Kyseiset säädökset ovat viestintäohje valtionhallinnon viestinnästä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa 2007, sisäasianministeriön viestintäkäytännöt ja -linjaukset 2011 sekä raportti tehostetusta viestinnästä sisäasianhallinnossa 2006. Totesin aikaisemmin luvussa 2.4 sen, että kriisi on normaalioloissa esiintyvä tilanne. Kriisiviestintää koskevat siis samat lait, asetukset, suositukset ja ohjeet kuin normaaliolojenkin viestintää. Jaottelen tässä luvussa viestintää ohjaavat säädökset kahdeksi kokonaisuudeksi. Ensimmäisessä kokonaisuudessa ovat viranomaistoimintaa yleisellä tasolla ohjaavat ja toisessa yksilöidysti Rajavartiolaitosta koskevat säädökset.

Viranomaisen viestintää säätelee Suomen perustuslaki, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta, valtion virkamieslaki, esitutkintalaki, asetus viranomaisen toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta, asetus esitutkinnasta ja pakkokeinoista, valtionhallinnon viestintäsuositus sekä viestintäohje valtionhallinnon viestinnästä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa.

Suomen perustuslain mukaan viranomaisen hallussa olevat asiakirjat ja muut tallenteet ovat julkisia, jollei niiden julkisuutta ole välttämättömien syiden vuoksi lailla erikseen rajoitettu.

<sup>14</sup> Lehtonen Jaakko: Kriisiviestintä. Vaasa 1999, 134.

<sup>15</sup> Aula Pekka & Heinonen Jouni: Maine – menestystekijä. Porvoo 2002, 61.

<sup>16</sup> Aula Pekka & Mantere Saku: Hyvä yritys – strateginen maineenhallinta. Juva 2005, 32.



Jokaisella on oikeus saada tietoa julkisesta asiakirjasta ja tallenteesta.<sup>17</sup> Myös laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta on säädetty, että kaikki viranomaisten asiakirjat ovat julkisia, ellei laissa erikseen toisin säädetä.<sup>18</sup> Lain 5 luvun mukaan viranomainen on velvollinen huolehtimaan, että tietojen saamista viranomaisen toiminnasta ei rajoiteta ilman asiallista ja laissa säädettyä perustetta. Tietoa ei saa antaa enempää kuin suojattavan edun vuoksi on tarpeellista ja tiedon pyytäjiä on kohdeltava tasapuolisesti. Viranomaisen on tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa. Viranomaisen on huolehdittava siitä, että yleisön tiedonsaannin kannalta keskeiset asiakirjat ovat saatavissa yleisölle helposti käytettävissä olevilla keinoilla.<sup>19</sup> Viranomaisen asiakirja on pidettävä salassa, jos se on laissa säädetty salassa pidettäväksi tai viranomainen on määrännyt sen salassa pidettäväksi lain perusteella. Salassa pidettävää asiakirjaa ei saa näyttää, paljastaa eikä luovuttaa sivulliselle.<sup>20</sup> Valtion virkamieslaissa säädetään, että virkamiehen vaitiolovelvollisuudesta on voimassa mitä viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa ja muissa laissa säädetään.<sup>21</sup>

Valtioneuvoston asetus viranomaisen toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta 2a luvun mukaan valtion laitosten tiedotuksen ja julkaisutoiminnan ja muun viestinnän tarkoituksena on toteuttaa avoimuutta sekä tuottaa ja jakaa tietoa, joka luo yksilöille ja yhteisöille edellytyksiä muodostaa mahdollisimman totuudenmukainen kuva viranomaisten toiminnasta. ”Valtiohallinnon viranomaisten viestintää suunniteltaessa ja toteuttaessa on otettava huomioon viestinnän merkitys viranomaiselle säädettyjen tehtävien tehokkaassa hoitamisessa sekä viranomaisen ja kansalais- ja etujärjestöjen välisessä yhteistyössä.”<sup>22</sup> ”Viestintäsuunnitelmaa laadittaessa on otettava erityisesti huomioon, miten: 1) voidaan turvata yksilöiden ja yhteisöjen mahdollisuudet saada tietoja vireillä olevista yleisesti merkittävistä asioista sekä esittää käsityksensä niistä asian käsittelyn eri vaiheissa; 2) viranomaisen antamiin palveluihin ja käsittelemiin asioihin liittyvä yleinen neuvonta voidaan toteuttaa siten, että sillä saavutetaan mahdollisimman hyvin palveluihin oikeutetut ja muut tiedon tarvitsijat; 3) huolehditaan ruotsinkielisen väestön tiedon saannista yksilön henkeä, terveyttä ja turvallisuutta koskevissa asioissa sekä oikeuksien toteuttamiseksi; 4) eri väestöryhmien, kansalaisjärjestöjen, yhteisöjen ja tiedotusvälineiden viranomaisen toimintaan kohdistuvista erityisistä tiedontarpeista huolehditaan; 5) viestintää voidaan toteuttaa yhteistyössä muiden viranomaisten ja yksityisten yhteisöjen kanssa; 6) viestinnän seuranta järjestetään. Viestintäsuunnitelma on tarkistettava riittävän

<sup>17</sup> Suomen perustuslaki (731/1999), 2 luku 13 §.

<sup>18</sup> Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999), 1 luku 1 §.

<sup>19</sup> Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999), 5 luku 17 §, 20 §.

<sup>20</sup> Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999), 6 luku 22 §, 23 §.

<sup>21</sup> Valtio virkamieslaki (750/1994), 4 luku 17 §.

<sup>22</sup> Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999), 2 a luku 8 a §.

usein.”<sup>23</sup> ”Viranomaisen on huolehdittava siitä, että viestinnän edellytykset on turvattu avoimuuden toteuttamiseksi viranomaisen toiminnassa. Tässä tarkoituksessa on erityisesti pidettävä huolta siitä, että: 1) tiedotusta hoitavien tiedonsaanti vireille tulevista ja ratkaistavista sekä muista viestintää edellyttävistä asioista riittävän aikaisessa vaiheessa on turvattu; 2) viestintätehtäviä hoitavien välinen yhteistoiminta on asianmukaisesti järjestetty; 3) esittely- ja valmistelutehtävissä toimiville virkamiehille on annettu tarpeellista koulutusta ja ohjeita viestinnän suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistumisesta.”<sup>24</sup>

Esitutkintalain mukaan esitutkinnasta on tiedotettava siten, ettei ketään aiheuttomasti saateta epäluulon alaiseksi ja ettei kenellekään aiheuteta tarpeettomasti vahinkoa tai haittaa. ”Esitutkintaa koskevien tietojen antamisesta julkisuuteen säädetään asetuksella.”<sup>25</sup> Asetuksessa esitutkinnasta ja pakkokeinoista säädetään, että ”rikoksesta epäillyn nimen tai hänen kuvansa saa antaa julkisuuteen vain, jos se on välttämätöntä rikoksen selvittämiseksi, epäillyn kiinni saamiseksi tai muusta erityisen painavasta syystä.” Tutkinnanjohtajalla ja hänen esimiehellään sekä esimiehen määräämällä muulla virkamiehellä on oikeus antaa tietoja esitutkinnasta julkisuuteen.<sup>26</sup>

Valtionhallinnon viestintäsuosituksen 2010 mukaan jokaisen viranomaisen on huolehdittava asianmukaisesta viestinnästä toimialallaan. Viestintä ei ole vain velvollisuus, vaan myös mahdollisuus viranomaiselle toteuttaa tehtäviään tehokkaasti. Viestintää on suunniteltava ja arvioitava riittävän usein kehittämistarpeiden havaitsemiseksi ja ennakoimiseksi. Kukin viranomaislainen määrittelee itse viestintänsä painopisteet ja viestinnän kohderyhmät. Viestintää suunniteltaessa, varaudutaan myös odottamattomiin ja laajempiin tilanteisiin, joissa viestintää tarvitaan.<sup>27</sup> Eli tulisi siis varautua myös kriisiviestintään. Tietoa tulee tarjota siellä, missä kansalaiset asioivat. Valtionhallinnon viestinnän pääperiaatteet ovat avoimuus, luotettavuus, tasapuolisuus, nopeus, vuorovaikutteisuus, riippumattomuus ja puolueettomuus. Nämä ovat oppaiden mukaan myös kriisiviestinnän peruseriaatteita. Viestinnän eri näkökohdat tulee ottaa tasapuolisesti huomioon. Myös viestinnän alueelliseen ja kielelliseen tasapuolisuuteen on kiinnitettävä huomiota. Keskeinen viranomaisen tuottama aineisto on oltava saatavilla suomen sekä ruotsin kielillä ja eräissä tapauksissa myös saamen kielellä. Muilla kielillä aineistoa on hyvä tuottaa tarvittaessa. Valtionhallinnossa käytetään monipuolisesti eri viestinnän keinoja, joista kasvavin on verkkoviestintä.<sup>28</sup> Organisaatioviestinnän asianmukaisuudesta vastaa

<sup>23</sup> Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999), 2 a luku 8 b §.

<sup>24</sup> Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999), 2 a luku 8 c §.

<sup>25</sup> Esitutkintalaki (449/1987), 49 §.

<sup>26</sup> Asetus esitutkinnasta ja pakkokeinoista (575/1988), 8 §, 9 §.

<sup>27</sup> Valtionhallinnon viestintäsuositus 2010, 9 – 13.

<sup>28</sup> Valtionhallinnon viestintäsuositus 2010, 14 – 15.

ylin johtaja. Suunnittelusta, toteuttamisesta, koordinoinnista ja seurannasta vastaa viestintäyksikkö. Viestinnästä vastaavan tulee olla viraston johtoryhmän jäsen. Informointi tulee olla jatkuvaa virkamiesten ja viestintäyksikön välillä. Virkamiehet huolehtivat omalta osaltaan viestinnästä tehtävissään. Asiakaspalvelussa työskentelevien on tunnettava julkisuuslainsäädäntö ja viranomaisen viestintää koskeva lainsäädäntö. Tämä varmistetaan sisäisellä koulutuksella ja ohjeilla.<sup>29</sup> Valtionhallinnon viestintäsuosituksessa perehdytään myös mm. mediaviestintään, sidosryhmäviestintään, maineenhallintaan ja sosiaaliseen mediaan, mutta siinä ei anneta konkreettisia ohjeita kuinka tulisi toimia. Lähestymistapa aiheisiin on pikemminkin esittelevä.

Viestintäohje valtionhallinnon viestinnästä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa käsittelee kriisien edellyttämää tehostettua viestintää ja viranomaisten viestinnällistä yhteistoimintaa. Siinä tulee esille valtion hallinnon kriisiviestinnän periaatteet ja vaiheet. Käsitellen näitä tarkemmin luvussa 4.2 kriisiviestinnän toteuttaminen. Valtionhallinnon viestintäohje kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa määrittää myös, että paikallinen toiminnasta vastaava viranomainen johtaa ja vastaa viestinnästä normaalioloissa ihmisten henkeä, terveyttä, turvallisuutta, omaisuutta tai ympäristöä vaarantavissa tilanteissa. Toiminnasta vastaava viranomainen vastaa myös muiden viranomaisten ja sidosryhmien informoinnista. Jos tilanne on alueellisesti laaja, voi johtovastuu tai eri viranomaisten koordinoituvastuu olla aluehallintoviranomaisella tai jopa ministeriöllä. Tällöin viranomaiset jatkavat kriisiviestinnän toteuttamista koordinoinnista vastaavan ohjeiden mukaisesti.<sup>30</sup> Viranomaisen tuottama keskeinen aineisto tulee olla saatavilla molemmilla kotimaisilla kielillä sekä englanniksi. Erityisasemassa olevien ryhmien viestintä tulee ottaa huomioon kuten saamenkieliset, maahanmuuttajat ja Suomessa matkailevat ulkomaalaiset. Kriisitilanteissa viranomaisen on huolehdittava, että joukkoviestimien toimintaedellytykset turvataan, koska joukkoviestimet ovat keskeinen viranomaistiedon välittäjä. Median tiedonsaanti on turvattava sekä on kyettävä välittämään tiedotustilaisuuksia suorien lähetysten välityksellä. Viranomaisten on jo normaalioloissa luotava toimivat ja tiiviit yhteydet toimintansa kannalta keskeisiin sidosryhmiin. Sisäisen viestinnän aktiivisuudesta ja tehokkuudesta vastaa kriisitilanteen hoitoon osallistuva virkamies osaltaan.<sup>31</sup>

Rajavartiolaitoksen viestintää yksilöidysti käsitellään laissa rajavartiolaitoksen hallinnosta, sisäasianministeriön viestintäohjeissa, rajavartiolaitoksen viestintästrategiassa, viestintäsuunnitelmissa ja pysyväisasiakirjoissa. Laissa rajavartiolaitoksen hallinnosta on säädetty, että rajavartiolaitoksen virkamies on velvollinen ilmoittamaan esimiehelleen tietoonsa tulleesta,

<sup>29</sup> Valtionhallinnon viestintäsuositus 2010, 16 – 17.

<sup>30</sup> Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa 2007, 11.

<sup>31</sup> Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa 2007, 13 – 15.

rajavartiolaitoksen tehtäviä koskevasta tärkeästä asiasta. Rajavartiolaitoksen palveluksessa olevaa koskee vaitiolovelvollisuus ja siihen liittyvä tietojen hyväksikäyttökielto, mitä viranomaisen toiminnasta julkisuudessa annetussa laissa säädetään. Vaitiolovelvollisuus ja tietojen hyväksikäyttökielto on voimassa myös palvelussuhteen tai tehtävän päätyttyä. Vaitiolovelvollisuus ei estä asian ilmaisemista taholle, jolla tehtävänsä vuoksi on oikeus saada tieto. Myös yksittäistapauksissa voidaan asia ilmaista, jos sillä edistetään hengelle tai terveydelle vaarallisen tapahtuman, vapautteen kohdistuvan rikoksen taikka huomattavan ympäristö-, omaisuus-, varallisuusvahingon välttämiseksi taikka valtion turvallisuuden varmistamiseksi.<sup>32</sup>

Sisäasianministeriön viestintäkäytännöt ja -linjaukset julkaisussa on määritetty, että häiriötilanteissa viestintää hoidetaan samojen peruseriaatteiden mukaan kuin normaalioloissa. Toimintaa johtava viranomainen vastaa viestinnästä. Rajavartiolaitoksen on ilmoitettava sisäasianministeriölle johtovastuulla olevista sisäisen turvallisuuden tai maahanmuuttoasioihin merkittävästi vaikuttavista häiriötilanteista, viranomaista koskevista tiedoista sekä muista tapahtumista ja uhkista, jotka vaikuttavat väestön turvallisuuteen tai viranomaistoimintaan, herättävät julkista mielenkiintoa tai edellyttävät valtioneuvoston toimenpiteitä. Laajoissa useita viranomaisia koskehtavissa häiriötilanteissa sisäasianministeriön viestintäyksikkö koordinoi viestintää.<sup>33</sup>

Sisäasianhallinnon valmiusviestintäryhmän raportin mukaan rajavartiolaitoksessa pidetään yllä valmiutta, joka mahdollistaa lakisääteisten tehtävien suorittamisen ja johtamisen ympäri-vuorokautisesti. Valmiusjärjestelyiden on taattava tietojen ilmoittaminen viivytyksettä tärkeimmistä rajatapahtumista ja muista merkittävistä havainnoista. Hallintoyksiköt vastaavat pääsääntöisesti tiedottamisesta ilman eri ohjausta. Rajavartiolaitoksen esikunnan valmiuspäivystäjä selvittää tiedottamisvastuun virka-ajan ulkopuolella asianomaisen hallintoyksikön ja rajavartiolaitoksen viestintäpäällikön kanssa, jos tapahtuma on valtakunnallisesti merkittävä tai koskee useampaa hallintoyksikköä. Tiedottamisvastuu on pääsääntöisesti sillä, joka johtaa kokonaistoimintaa. Tarvittaessa rajavartiolaitoksen esikunnan valmiuspäivystäjä voi huolehtia tiedottamisesta. Hallintoyksiköiden viestinnästä vastaavat apulaiskomentajat.<sup>34</sup>

Rajavartiolaitoksen viestintästrategiassa on määritelty, kuinka viestinnällä tuetaan rajavartiolaitoksen tavoitteita. Rajavartiolaitoksen tiedottamisen tulee olla luotettavaa ja avointa myös epäedullisista asioista. Tapauskohtaisesti pohditaan kohderyhmien tiedon tarve, pääsääntönä kuitenkin se, että tiedotetaan ennemmin liikaa kuin liian vähän. Oman henkilöstön tiedontarve

<sup>32</sup> Laki rajavartiolaitoksen hallinnosta (577/2005), 2 luku 16 §, 17 §.

<sup>33</sup> Sisäasianministeriön viestintäkäytännöt ja -linjaukset 2011, 26–27.

<sup>34</sup> Tehostettu viestintä sisäasianhallinnossa 2006, 32–33.

on suurempi kuin ulkoisten tahojen. Rajavartiolaitoksen tulee osallistua julkiseen keskusteluun. Tiedottamisen tulee olla yhtenäisen linjan mukaista, vuorovaikutteista, ymmärrettävää, tasapuolista, asiallista, nopeaa ja helposti saatavilla. Nopeuteen ja saatavuuteen päästään valmistautumisella, ennakoimalla ja oikean viestintäkanavan valinnalla.<sup>35</sup> ”Rajavartiolaitoksen päällikkö ja apulaispäällikkö vastaavat Rajavartiolaitoksen viestinnästä. Komentajat vastaavat hallintoyksiköiden viestinnästä. Rajavartiolaitoksen esikunnan viestintäyksikkö vastaa Rajavartiolaitoksen yhteisien viestinnän ja tiedottamisen kehittämistoimenpiteiden suunnittelusta ja toteutuksesta. Apulaiskomentajat vastaavat hallintoyksiköiden yhteisien viestinnän ja tiedottamisen kehittämistoimenpiteiden suunnittelusta ja toteutuksesta apunaan koulutettu tiedottaja. Jokainen Rajavartiolaitoksen virkamies tai -nainen vastaa tarvittaessa omalta osaltaan Rajavartiolaitoksen ulkoisesta kuvasta omalla esiintymisellään, käytöksellään tai omilla lausunnoillaan.”<sup>36</sup> Rajavartiolaitoksen viestintästrategia tullaan päivittämään vuoden 2012 aikana.

Rajavartiolaitoksen viestintäsuunnitelmassa 2012 on määritetty kyseiselle vuodelle viestinnän painopisteet ja perehdytään viestintästrategiaa tarkemmin laitoksen viestintään. Painopisteistä tärkeimmät tutkielmani näkökulmasta ovat venäläismatkustajille suunnatun viestinnän parantaminen ja viestinnän taloudellinen suunnittelu. Ulkoisessa tiedottamisessa kehitetään raja.fi internetsivuston näkyvyyttä ja se uusiutuu alkuvuodesta 2012. Myös sähköisen viestinnän ja sosiaalisen median mahdollisuuksia tullaan hyödyntämään enemmän. Rajavartiolaitoksen uudelta internet-sivustolta pystyy jatkossa jakamaan tietoa suoraan sosiaaliseen mediaan. ”Sivuilta on muun muassa mahdollista tilata rss-feed sekä linkittää tietoa Facebookiin, Twitteriin tai blogiin.”<sup>37</sup> Vuoden 2013 aikana tullaan aloittamaan sosiaalisen median käyttöönotto omalla hankkeenaan. Sisäisessä viestinnässä tullaan kehittämään Rajavartiolaitoksen yhteistä intranet-sivustoa Kompassia. Sidosryhmäviestinnän tarpeet ja tavoitteet tulee hallintoyksiköiden selvittää sekä sidosryhmien toiveet viestinnän osalta.<sup>38</sup>

Rajavartiolaitoksen pysyväisasiakirja A.5 (Rikosasian käsittely rajavartiolaitoksessa) sisältää tutkinnasta tiedottamisen ohjeet, jotka pohjautuvat esitutkintalakiin sekä asetukseen esitutkinnasta ja pakkokeinoista. Rajavartiolaitoksen pysyväisasiakirja D.52 (RVL: tietoturvallisuusmääräys) sisältää Rajavartiolaitoksen viestintää koskevat tietoturvamääräykset. Raja- ja merivartiokoulun rajaturvallisuusopinnoissa tuli esille, että Rajavartiolaitoksen esikunnassa on valmisteilla rajavartiolaitoksen pysyväisasiakirja viestinnästä, jossa toivottavasti keskitytään

<sup>35</sup> Rajavartiolaitoksen viestintästrategia 2006, 13 – 15.

<sup>36</sup> Rajavartiolaitoksen viestintästrategia 2006, 19.

<sup>37</sup> Rajamme vartijat: Rajavartiolaitoksen uusi verkkosivusto valmiina julkaistavaksi 1/2012, 34.

<sup>38</sup> Rajavartiolaitoksen viestintä vuonna 2012.

laajemmin myös tehostettuun viestintään. Pysyväisasiakirjassa pitäisi olla ensimmäistä kertaa yhdessä asiakirjassa kaikki viestinnän osa-alueet kattava ohjeistus, kuten ohje hätä- ja viranomaistiedotteiden lähettämisestä. Erillisenä liiteasiakirjana tulee olemaan ainakin valmiusviestintäohje vaativia tilanteita ja erityistilanteita varten, mikä ei ole julkinen asiakirja. On myös olemassa yhteistoiminta sopimuksia eri viranomaisten kanssa, niin rajavartiolaitoksen kuin vartiosto tasolla, joissa on sovittu viestinnän toteuttamisesta eri tilanteissa, kuten Yhteistoimintasopimus Rajavartiolaitoksen ja Häätäkeskuslaitoksen välisestä yhteistoiminnasta 25.9.2009.

### **3 TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUSMENETELMÄN KUVAAMINEN**

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten kriisiviestintä toteutetaan Kaakkois-Suomen rajavartiostossa kenttäjohtajan näkökulmasta. Rajaan tämän tutkimuksen käsittelemään vartioston kriisiviestintää julkisten lähteiden pohjalta. Uhkamalleista tutkin niitä kriisejä, joita rajatarkastusasemien vastuualueilla voi tapahtua. Tässä tutkimuksessa tarkoitetaan rajatarkastusasemalla Kaakkois-Suomen rajavartioston yksikköä, joka vastaa rajatarkastuksien suorittamisesta kansainvälisellä rajanylityspaikalla Venäjän ja Suomen välisellä rajalla. Tässä tutkimuksessa kenttäjohtajalla tarkoitetaan nimettyä rajavartiomiestä, joka yleisjohtajan alaisuudessa vastaa kenttätoiminnan johtamisesta vastuualueellaan. Vastaavasti yleisjohtajalla tarkoitetaan vartioston operatiivisen kenttätoiminnasta johdosta vastaavaa nimettyä rajavartiomiestä, joka toimii vartioston komentajan alaisuudessa. Normaalitilanteessa kenttäjohtaja viestii ainoastaan organisaation sisäpuolella. Ulkoinen viestintä toteutetaan ylemmän johtoportaan toimesta. Muuttuuko tilanne kriisissä?

#### **3.1 Tutkimusongelmat**

Tutkimuksen pääongelma on:

- Kuinka kenttäjohtaja toteuttaa kriisiviestintää Kaakkois-Suomen rajavartiostossa?

Tutkimuksen alaongelmat:

- Tulisiko kenttäjohtajan toimintaa kehittää?
- Miten kriisitilanteessa tieto välittyy Kaakkois-Suomen rajavartioston rajatarkastusasemalta kansalaisille?

### 3.2 Kvalitatiivinen tutkimus

Tutkimus on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, ja se perustuu kirjallisen aineiston analyysiin eli sisällönanalyysiin. Laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan kokonaista joukkoa erilaisia tulkinnallisia tutkimuskäytäntöjä. Sillä ei ole täysin omaa teoriaa, paradigmaa eikä metodeja.<sup>39</sup> Laadullisessa analyysissä tarkastellaan usein aineistoa kokonaisuutena. Sen sisältä pyritään löytämään yksi looginen rakenne. Kaikki seikat tulee kyetä selvittämään siten, että ne eivät ole ristiriidassa esitetyn tulkinnan kanssa.<sup>40</sup> Tämä tutkimus on otteeltaan deduktiivinen. Sillä tarkoitetaan, että tutkimuksessa käytetyn päättelyn logiikka on yleisestä yksittäiseen.<sup>41</sup> Sisällönanalyysillä tarkoitetaan kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjen sisältöjen analyysiä.<sup>42</sup> Tutkimuksessa tarkastellaan valmiiksi tekstimuodossa olevaa tai sellaiseksi muutettua aineistoa. Sisällön analyysillä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa.<sup>43</sup> Viestintäkirjallisuuden ja säädösten analyysillä löydän vastauksen siihen, kuinka organisaation kriisiviestintä tulisi toteuttaa. Teettämäni kyselyn vastauksia analysoimalla selvitän sen, kuinka Kaakkois-Suomen rajavartioston kriisiviestintä toteutetaan. Tukena käytän vartioston asiakirjoja, jotka käsittelevät tätä aihetta. Vertaan viestintäkirjallisuuden ja säädösten analyysistä saatua mallia Kaakkois-Suomen rajavartioston nykyiseen kriisiviestintän toteutukseen, ja tarkastelen niiden yhtäläisyyksiä ja eroja.

### 3.3 Tiedonhankinnan menetelmät

Tutkielmani aineisto koostuu suomenkielisestä viestintäkirjallisuudesta, lehtiartikkeleista, erilaisista asiakirjoista ja tutkimuksista. Tärkeimpinä kirjallisina lähteinä työni kannalta ovat Matti Karhun ja Arto Henrikssonin kirjoittama teos *Skandaalit & katastrofit käytännön kriisiviestintäopas*<sup>44</sup> sekä Jaakko Lehtosen *Kriisiviestintä*<sup>45</sup>. Lehtonen on viestinnän kouluttaja, jonka erityisaloja ovat kriisiviestintä ja ylimmän johdon viestintä- ja mediavalmennus. Hän on toiminut myös Yleisradiossa ajankohtaisohjelmien toimittajana, sanomalehden ulkomaankirjeenvaihtajana ja taloustoimittajana. Henriksson vastaavasti on Loviisan Sanomien päätoimittaja. Aikaisemmin hän työskennellyt Imatran Voiman konserniviestinnässä tiedotuspäällikkö-

<sup>39</sup> Metsämuuronen Jari: Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Vaajakoski 2008, 203.

<sup>40</sup> Alasuutari Pertti: Laadullinen tutkimus 2.0. Riika 2011, 38.

<sup>41</sup> Tuomi Jouni & Sarajärvi Anneli: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä 2004, 95 – 96.

<sup>42</sup> Tuomi & Sarajärvi 2004, 93.

<sup>43</sup> Tuomi & Sarajärvi 2004, 105.

<sup>44</sup> Keuruu 2008.

<sup>45</sup> 1999.

nä, jolloin hän vastasi myös Loviisan ydinvoimalan kriisiviestinnästä.<sup>46</sup> Lehtonen on puolestaan Jyväskylän yliopiston yhteisöviestinnän professori ja Tampereen yliopiston yhteisö- ja keskinäisviestinnän dosentti.<sup>47</sup>

Kaakkois-Suomen rajavartioston kriisiviestinnän toteutuksen selvitän analysoimalla teettämäni kyselyhaastattelun. Pyrin toteuttamaan kyselyhaastatteluni Kaakkois-Suomen rajavartioston apulaiskomentajalle, johtokeskuksen päällikölle, tiedottajalle sekä Vaalimaan, Vainikkalan, Nuijamaan ja Imatran rajatarkastusasemien päälliköille. Henkilöiden työtehtävien kiireellisyyden vuoksi, sain vastaukset vain Kaakkois-Suomen rajavartioston apulaiskomentajalta, johtokeskuksen päälliköltä sekä kahdelta rajatarkastusaseman päälliköltä. Kyselystä saatuun tutkimusmateriaaliin tulee suhtautua kriittisesti, koska en saanut suunnitelmani mukaista vastausmäärää. Kyselyhaastattelu löytyy liitteestä 1. Se koostuu kymmenistä laajoista kysymyksistä.

## 4 KRIISIVIESTINNÄN TOTEUTTAMINEN

### 4.1 Peruseriaatteet

Kriisiviestinnän peruseriaatteista on erilaisia näkemyksiä. Ne yhtyvät ja eroavat seuraavalla tavalla. Hjelt-Putin mukaan kriisiviestinnän kulmakivet ovat vastuuhenkilöistä ja pelisäännöistä sopiminen, aloitteellisuus, aktiivisuus, viiveettömyys, oikea-aikaisuus, täsmällisyys, tarkkuus, yksiselitteisyys, tosiasioissa pitäytyminen, avoimuus, vastuuntunto ja eettisyys, hienotunteisuus ja inhimillisyys sekä viranomaisyhteistyö.<sup>48</sup> Karhun ja Henrikssonin mukaan kriisiviestinnän keskeisimmät peruseriaatteet ovat nopeus, avoimuus, rehellisyys ja aloitteellisuus.<sup>49</sup> Vastaavasti Rantalan mukaan tilannetiedottamisen periaatteet ovat nopeasti, aktiivisesti ja selkeästi.<sup>50</sup> Kuten jo aikaisemmin luvussa 2.6 totesin, on suurin osa näistä myös normaalioloissa Valtionhallinnon ja Rajavartiolaitoksen viestinnän pääperiaatteita. Häiriötilanteissa valtionhallinnon viestinnän keskeisten periaatteiden merkitys korostuu.<sup>51</sup>

<sup>46</sup> Karhu & Henriksson 2008, 160.

<sup>47</sup> Lehtonen 1999, 175.

<sup>48</sup> Hjelt-Putin Paula: Turvallisuutta viestinnällä – kommunikaatio haastavissa asiakas- ja palvelutilanteissa. Helsinki 2005, 21 – 22.

<sup>49</sup> Karhu & Henriksson 2008, 29.

<sup>50</sup> Rantala Pekka: Pelastuslaitoksen onnettomuustiedottamisen perusteet. Tampere 2007, 61.

<sup>51</sup> Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa 2007, 9.



Kriisiviestintä ei merkittävästi eroa normaalista organisaation viestinnästä. Viestinnän tehokkuus, nopeus ja oivalluskyvyn merkitykset korostuvat äkillisissä tilanteissa, joissa tarvitaan kriisiviestintää.<sup>52</sup> Henkilöstölle, joukkoviestimille ja muille sidosryhmille tulee pystyä tiedottamaan tilanteesta, ennen kuin nämä ehtivät kuulla siitä muualta tai yrittävät ottaa yhteyttä organisaatioon. Kuitenkin viimeistään silloin, kun tilanne alkaa kiinnostaa viestimiä. Aloite tiedottamisesta tulee alusta alkaen ottaa itselleen.<sup>53</sup>

Kriisitilanteissa on tärkeää, että kansalaisille kyetään välittämään tarvittavat tiedot nopeasti ja luotettavasti. Kansalaisille tulee antaa selkeät ohjeet ja määräykset kriisitilanteissa, jotta he kykenevät toimimaan tilanteessa oikein. Tällä voidaan ehkäistä uusien vahinkojen syntymistä.<sup>54</sup> Asiat tulee kertoa niin kuin ne ovat ja heti.<sup>55</sup> Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kerrotaan asioita organisaatiosta, jotka eivät kuulu julkisuuden tietoon. Joskus täytyy uskaltaa olla kommentoimatta, vaikka rehellisyys on tärkeää. Kriisiviestinnän avoimuudella tarkoitetaan organisaation halua tiedottaa tilanteesta, vastaanottajan tiedontarpeen tyydyttämistä sekä viestin yksiselitteisyyttä ja ymmärrettävyyttä.<sup>56</sup> Tiedotteissa ja lausunnoissa esitettyjen tietojen tulee olla oikeita. Ne eivät saa perustua arvioihin tai oletuksiin, vaan tietoja annetaan eteenpäin, kun asiat ovat varmistuneet tai niille löytyy selitys. Kun tiedotetaan kriisistä isolle yleisölle, tulee käyttää tiedottamisessa yksiselitteistä ja kaikkien ymmärrettävää yleiskieltä.<sup>57</sup> Myös alueelliseen ja kielelliseen tasapuolisuuteen on kiinnitettävä huomiota.<sup>58</sup> Kriisiviestinnän tulee kohdistua koskemaan enemmän ihmisiä ja inhimillisyyttä, kuin omaisuutta.<sup>59</sup>

## 4.2 Kriisiviestinnän vaiheet

Karhu ja Henriksson jakavat kriisiviestinnän neljään vaiheeseen, jotka ovat ennakointi, valmistautuminen, toiminta ja jälkihoito.<sup>60</sup> Käsittelen seuraavaksi kriisiviestintää näiden vaiheiden kautta.

Kaikkea voi tapahtua, joten ennakointi on avainasiassa. Organisaation oikea oppinen kriisiviestinnän suunnittelu, tulee aloittaa kriisiskenaarioiden kartoituksella. Kaikki mahdolliset tilanteet on otettava huomioon. Tulee arvioida, mihin kohderyhmään mikäkin kriisitilanne

<sup>52</sup> Karhu & Henriksson 2008, 29.

<sup>53</sup> Ikävalko 1995, 123.

<sup>54</sup> Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa 2007, 9, 14.

<sup>55</sup> Ikävalko 1995, 123. ks. Regester Michael: Kriisit hallintaan – opas kriisiviestintään. Helsinki 1990, 109.

<sup>56</sup> Karhu & Henriksson 2008, 28.

<sup>57</sup> Ikävalko 1995, 123.

<sup>58</sup> Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa 2007, 9.

<sup>59</sup> Ikävalko 1995, 123. ks. Karhu & Henriksson 2008, 28.

<sup>60</sup> Karhu & Henriksson 2008, 31.

vaikuttaa välittömästi ja välillisesti.<sup>61</sup> Uhkamallit, joihin valtionhallinnossa tulee erityisesti varautua, on lueteltu yhteiskunnalle elintärkeiden toimintojen turvaamisen strategiassa.<sup>62</sup> Näistä erityisesti Rajavartiolaitosta koskevia ovat sähköisen infrastruktuurin häiriintyminen, suuronnettomuudet, luonnon aiheuttamat onnettomuudet, terrorismi, rikollisuus, väestöliikkeisiin liittyvät uhat, poliittinen, taloudellinen ja sotilaallinen painostus sekä sotilaallisen voiman käyttö.<sup>63</sup> Todennäköisimmät uhat, joissa Rajavartiolaitokselta edellytetään tehostettua viestintää, ovat vaarallinen luvaton rajanylittäjä, suuronnettomuudet, laaja laitton maahantulo, vakavat häiriöt rajanylitysmuunnoksissa ja laaja ympäristövahinko.<sup>64</sup>

Valmistautumiseen kuuluu aina kriisiviestintäsuunnitelma. Suunnitelman voi laatia kahdella tavalla. Suunnitelman lähtökohtana pidetään joko kriisien tyypittelyä tai tiedon kulkua kriisiviestintätilanteissa.<sup>65</sup> Valmistautumiseen kuuluvat myös kirjalliset ylläpidettävät kriisiviestintäohjeet, organisaatiossa viestivien avainhenkilöiden kouluttaminen ja kriisiviestinnän harjoittelu. Harjoitteluun tulee osallistua kaikkien henkilöiden, jotka joutuvat tekemisiin mahdollisten kriisitilanteiden kanssa. Kriisiviestintäohjeessa tulee ilmetä kriisiviestinnän avainhenkilöt ja heidän varahenkilönsä.<sup>66</sup> Kriisiviestintäohjeeseen tulee sisällyttää myös ohjeet tiedottamisesta. Ohjeeseen tulee määrittää tiedottamisvastuut ja mitä erityistä tulee ottaa huomioon kriisitiedottamisessa.<sup>67</sup>

Oleellinen osa kriisin johtamista on tehokas ja luotettava ulkoinen sekä sisäinen viestintä, joka aloitetaan viipymättä. Kriisijohtamisen perusperiaate on, että viranomaisten vastuujako ja toimintamallit säilytetään mahdollisimman pitkään normaaliolojen kaltaisina.<sup>68</sup> Toiminnan alussa tulee tunnistaa kriisi ja määrittellä sen perusteella toimintatapa, koska kaikki kriisit eivät vaadi yhtä laajaa reagointia. Erityisesti ulkoisessa viestinnässä, liiallinen julkinen reagointi voi itse asiassa pahentaa tilannetta.<sup>69</sup> Valmistautuminen auttaa toimimaan kriisitilanteissa ammattitaitoisella ja empaattisella tavalla. Kriisitilanteissa ei ole varaa tehdä enää turhia virheitä.<sup>70</sup>

---

<sup>61</sup> Karhu & Henriksson 2008, 31–32.

<sup>62</sup> Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa 2007, 9.

<sup>63</sup> Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa 2007, 9.

<sup>64</sup> Tehostettu viestintä sisäasianhallinnossa 2006, 32.

<sup>65</sup> Kantor Irene: Median ja yrityksen vuoropuhelu. Helsinki 2007, 154.

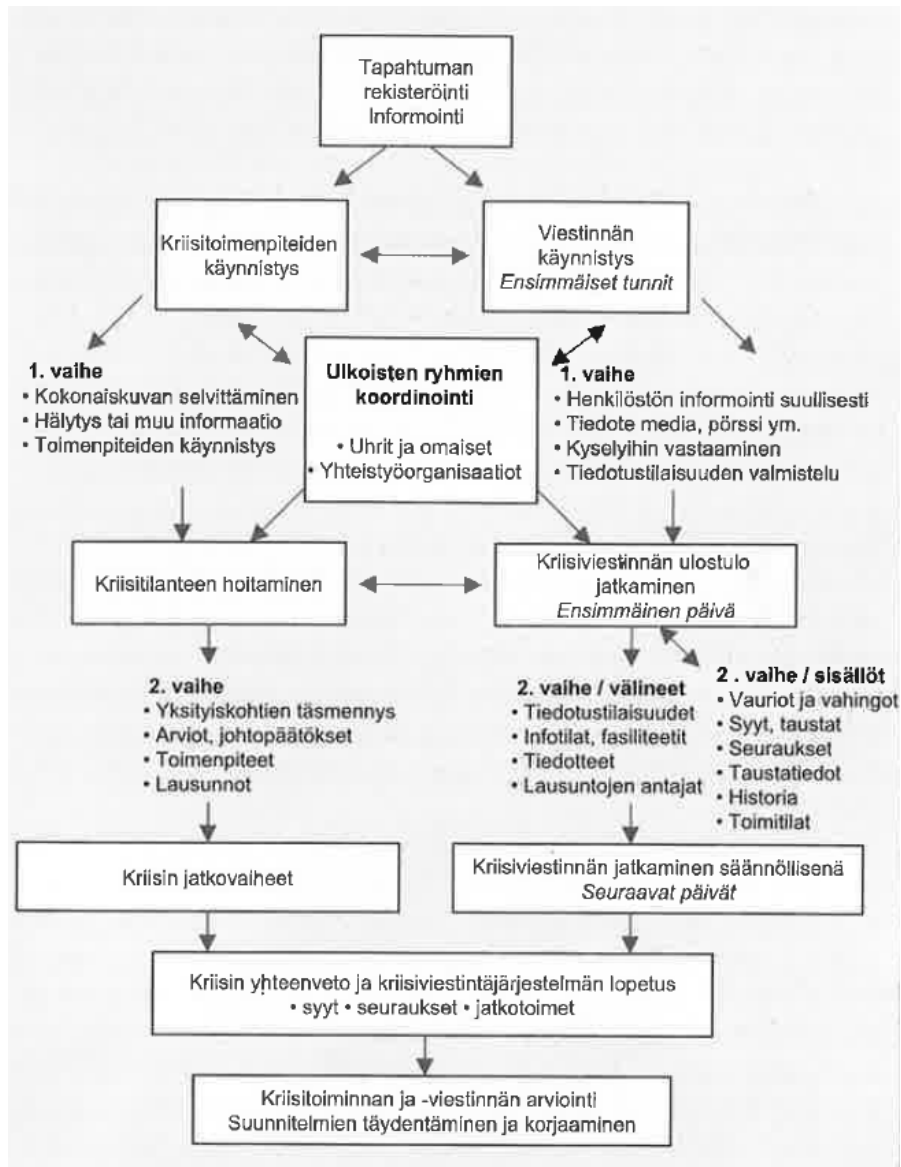
<sup>66</sup> Karhu & Henriksson 2008, 31.

<sup>67</sup> Lehtonen 1999, 132.

<sup>68</sup> Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa 2007, 10.

<sup>69</sup> Register 1987, 64.

<sup>70</sup> Karhu & Henriksson 2008, 32



Kuva 1: Eräs luonnos kriisiviestinnän toimintamalliksi<sup>71</sup>

Kriisitilanteen päätyttyä alkaa jälkihoito. Median mielenkiinto kriisistä ei sammu välittömästi, joten kriisin jälkeen organisaation tulee antaa tiivis tiedote, jossa kootaan tapahtumat ja kerrotaan tulevasta.<sup>72</sup> Jälkihoitoon kuuluu myös kriisiviestinnän arviointi ja havaittujen puutteiden korjaaminen tulevaisuuden kriisien varalle. Toiminta on analysoitava niin, että tehdyt virheet kyetään tunnistamaan ja korjaamaan. ”Jälkihoidossa tulee keskittyä olennaisiin kysymyksiin:

- mistä kriisi johtui?
- havaittiinko kriisi ajoissa?
- miten hälytysjärjestelmä toimi?
- miten kriisiryhmä pääsi aloittamaan työnsä?
- lähtikö tiedottaminen nopeasti käyntiin?
- toimiko sidosryhmäviestintä kaikkiin suuntiin?

<sup>71</sup> Lehtonen 1999, 161.

<sup>72</sup> Ojanen 2003, 97.

- miten media sai tiedon?
- menikö oma viesti mediassa läpi?
- vääristyikö viesti jotenkin?
- liikkuiko julkisuudessa huhuja ja arvailuja?
- korjattiinko väärät tiedot ja huhut?
- miten avainhenkilöt menestyivät haastatteluissa ja tiedotustilaisuuksissa?
- mitä muita puutteita viestinnässä havaittiin?
- vaikuttiko kriisi organisaation julkiseen kuvaan ja maineeseen?
- mitä pitäisi tehdä maineen palauttamiseksi?<sup>73</sup>

Kriiseissä korostuu joukkoviestimien, avoimien lähteiden ja kansalaispalautteen seurannan ja analysoinnin merkitys. Seurannalla ja analysoinnilla tuetaan viranomaisen päätöksentekoa. Sillä pyritään myös ehkäisemään huhujen ja harhaanjohtavien tai väärin tietojen syntyminen ja leviäminen. Mielipide- ja asennetutkimuksilla voidaan selvittää kansalaisten käsityksiä valitsevasta tilanteesta ja sen vaikutuksista.<sup>74</sup>

### 4.3 Kriisiviestintäohjeiden yleisimmät virheet

Kriisiviestintäohje on useissa organisaatioissa liian teoreettinen. Ne on tehty palvelemaan organisaation viestinnän suuria linjoja ja toimintaperiaatteita. Usein ne ovat myös liian laajoja ja yksityiskohtaisia. Kriisitilanteessa ei ole aikaa ruveta etsimään olennaisia tietoja ohjeesta. Ohjeen sisältö ei saa haitata käytettävyyttä. Toisaalta ohje ei saa olla liian suppea ja keskittyä ainoastaan yhteen tai muutamaankin kriisiviestinnän osa-alueeseen. Kriisitilanteessa tarvitaan oikeellista tietoa, joten ohje ei saa sisältää vanhentunutta tietoa. Esimerkiksi vanhentuneet yhteystiedot voivat aiheuttaa mittavia hankaluuksia. Ohjetta ei tule tehdä ulkopuolisen valmiin mallin perusteella. Organisaation erityispiirteet tulee ottaa huomioon suunnitelmassa ja räätälöidä niiden perusteella oma kriisiviestintäohje. Paraskin ohje on hyödytön, jos sitä ei ole harjoiteltu/testattu. Samalla tulee myös opettaa sen käyttö henkilöstölle.<sup>75</sup>

Ohje ei saa olla liian keskusjohtoinen. Se tulee olla tehty paikallisten tarpeiden mukaiseksi, koska eripuolilla Suomea viestinnän olosuhteet vaihtelevat. Organisaation yleisten ja yhteisten viestintäohjeiden pohjalta tulee laatia paikalliset ohjeet paikallisten vaatimusten mukaan.

<sup>73</sup> Karhu & Henriksson 2008, 32, 94–95.

<sup>74</sup> Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa 2007, 15.

<sup>75</sup> Karhu & Henriksson 2008, 42–44.

Ohje ei saa sisältää salaista tietoa, minkä johdosta sitä ei voisi jakaa jokaiselle organisaatioissa. Kaiken siinä olevan tiedon tulisi olla julkista. Toisaalta ohjeesta voisi olla kaksi versiota. Suppea versio jaetaan koko henkilöstölle ja mahdollisesti tärkeille ulkopuolisille tahoille. Laajempi ja yksityiskohtaisempi versio jaetaan avainhenkilöille. Ohjeet eivät saa olla ainoastaan sähköisessä muodossa, koska silloin ne eivät aina ole käytettävissä. Jos ohjeet ovat laadittu ennen nykyistä online-uutistoiminnan aikaa, tulisi ne päivittää. Monet vanhat kriisiviestintäohjeet eivät ota huomioon netin valtavaa voimaa ja nopeutta. Kriisiviestintäohjeiden käytön yleisin virhe on, että niitä pidetään ehdottomina käskyinä, jolloin johtajan tilanteenmukainen johtaminen kärsii.<sup>76</sup>

#### 4.4 Viestinnän keinot

Normaaliolojen päivittäisellä viestinnällä luodaan perusta hyvälle kriisiviestinnälle. Kriisissä viestintää hoidetaan samoilla välineillä monipuolisesti ja tehokkaasti. Keskeisimmät välineet ovat tiedotustilaisuudet, tiedotteet, verkkoviestintä ja puhelinpalvelu. Sähköisissä joukkoviestimissä ja verkossa välitettävät suorat tiedotustilaisuudet antavat viranomaiselle mahdollisuuden kertoa tilanteesta ja sen kehittymisestä laajasti koko väestölle.<sup>77</sup> Tiedotustilaisuuksia tulee järjestää säännöllisin väliajoin tilanteen pitkittyessä.<sup>78</sup> Verkkoviestintä palvelee niin kansalaisia, mediaa kuin muitakin sidosryhmiä. Se mahdollistaa nopean ja tasapuolisen tiedonvälityksen. Verkkoviestintä on hyvä väline julkisen keskustelun lisäämiseksi sekä se mahdollistaa vuorovaikutteisen viestinnän viranomaisen ja kansalaisen välillä. Viranomaiset vastaavat omien verkkosivujen toimivuudesta ja sisällöstä. Tiedotteet ja ajankohtaisaineistot välittävät valtioneuvoston verkkosivujen uutisvirran kautta. Ne välitetään myös sähköpostilla eri sidosryhmille, uutistoimistoille ja muille medioille.<sup>79</sup>

Valtioneuvosto varautuu laajoissa häiriötilanteissa ottamaan käyttöön kriisitieto.fi -sivustolla julkaistavan kriisiportaalin, jonka kautta on saatavilla keskeinen eri viranomaisten kriisiä koskeva aineisto. Kriisiportaalia voidaan käyttää myös toimintaohjeiden ja muun neuvontapalvelun kanavana. Kehitteillä on myös sisäasianhallinnon oma sivusto, jonne voidaan koota viestintä valtakunnallista tasoa pienemmissä häiriötilanteissa.<sup>80</sup>

<sup>76</sup> Karhu & Henriksson 2008, 44–46.

<sup>77</sup> Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa 2007, 12, 13

<sup>78</sup> Sisäasianministeriön viestintäkäytännöt ja -linjaukset 2011, 29.

<sup>79</sup> Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa 2007, 12, 13.

<sup>80</sup> Sisäasianministeriön viestintäkäytännöt ja -linjaukset 2011, 29.

Varoittavien viranomaistiedotteiden välittämisestä vastaa yleisradio. Tiedotteen sisällöstä vastaa tiedottava viranomainen. Häätiedote lähetetään silloin, kun ihmishenkien menetys tai merkittävät omaisuusvahingot ovat välittömästi uhkaamassa. Se keskeyttää kaikki meneillä olevat ohjelmat. Hätätiedote välittyy kaikkien Yleisradion kanavien kautta ja automaattisesti myös kaupallisissa radioissa. Hätätiedote julkistetaan myös mahdollisuuksien mukaan televisiokanavilla. Muu viranomaistiedote välitetään silloin, kun vaara ei ole välitön. Se luetaan mahdollisimman nopeasti Radio Suomessa ja tarvittaessa Radio Vegassa sekä niissä kaupallisissa radioissa, joille viranomainen haluaa sen välitettävän.<sup>81</sup> Sisäisen viestinnän keskeisimmät välineet ovat puhelin, tekstiviestit, sähköposti, intranet, extranet, suojatut viranomaisverkot sekä erilaiset henkilöstökokoukset ja viranomaistapaamiset.<sup>82</sup>

Kriisitilanteessa ei välttämättä ole kaikki viestintävälineet käytettävissä, joten on varauduttava myös toimimaan ilman niitä. Tiedotustilaisuuksien, haastatteluiden ja niihin liittyvien viranomaislausuntojen merkitys korostuu sähköisen infrastruktuurin häiriötilanteissa tai verkon kuormittuessa. Mahdollisuuksien mukaan tulee hyödyntää digitaali- ja mobiiliviestinnän kuten massatekstiviestien tarjoamia mahdollisuuksia.<sup>83</sup>

#### 4.5 Sidosryhmien kartoitus

Organisaatiolla tulee olla ajan tasalla oleva tieto sidosryhmistä. Kriisiviestinnän suunnittelussa tulee kartoittaa ne ryhmät ja henkilöt, joilla on jotain syytä olla kiinnostuneita yhteisön toiminnasta. Oleellisinta on tietää ja tiedostaa, mitä tietoja kukin ryhmä tarvitsee normaalitilanteessa, ja miten tilanne muuttuu kriisissä.<sup>84</sup> Tiedottamisen kohteena ovat sidosryhmät, joita kriisi koskee tai ovat osallisena kriisissä. Kohteena ovat myös ne, jotka voivat jotenkin vaikuttaa kriisitilanteeseen tai ne, joista voi olla apua kriisitilanteessa. Yleensäkin kaikki ne ihmiset tai organisaatiot, joiden täytyy saada asiasta tietoa.<sup>85</sup> Saadakseen kuulijansa vakuutuneeksi, kannattaa luoda selvä käsitys siitä, kenestä yleisö koostuu.<sup>86</sup>

Rajavartiolaitoksessa keskeisimmät sidosryhmäorganisaatiot ovat pelastuslaitokset, poliisilaitokset, Tulli, kunnat, syyttäjät, maahanmuuttoviranomaiset, hätäkeskukset, Finavia, Maanpuo-

<sup>81</sup> Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa 2007, 13.

<sup>82</sup> Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa 2007, 15.

<sup>83</sup> Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa 2007, 13.

<sup>84</sup> Lehtonen 1999, 155.

<sup>85</sup> Karhu & Henriksson 2008, 64.

<sup>86</sup> Register 1987, 78.

lustusyhdistykset, ministeriöt, Senaatti-kiinteistöt, Trafi ja Puolustusvoimat.<sup>87</sup> Teettämäni kyselyn mukaan, Kaakkois-Suomen rajavartioston tärkeimmät sidosryhmät ovat hätäkeskus, Poliisi, Tulli, tieviranomaiset ja Puolustusvoimat.

#### 4.6 Kaakkois-Suomen rajavartioston kriisiviestintä

Sisällön analyysin lisäksi tähän tutkielmaan sisältyy myös empiirinen osuus, jonka avulla tutkin Kaakkois-Suomen rajavartioston kriisiviestinnän nykyistä tasoa. Toteutin tämän osuuden lähettämällä kyselyn seitsemälle Kaakkois-Suomen rajavartioston johtohenkilölle, joilla on myös omat viestinnälliset vastuunsa vartioston organisaatiossa. Kaikkien työtehtävät liittyvät joko suoraan tai välillisesti rajatarkastusasemien johtamiseen tai viestintään. Sain vastauksen kyselyyni neljältä henkilöltä, joiden joukossa on Kaakkois-Suomen rajavartioston viestinnästä vastaava henkilö, johtokeskuksen päällikkö ja kaksi rajatarkastusaseman päällikköä. Kyselyyn vastanneiden henkilöiden vähäisyydestä johtuen, tulee vastauksiin suhtautua kriittisesti. Käytän tekstissäni henkilöistä nimiä henkilö A, B, C ja D.

Rajanylityspaikoilla todennäköisimmät kriisitilanteet kaikkien vastanneiden henkilöiden mielestä ovat suuremmat onnettomuudet ja ase- tai pommiuhkatilanne. ”Esimerkkejä voisi olla aseuhkatilanne rajanylityspaikalla (saadaan vahvistettu tieto aseellisten tai ympäristölle vaarallisten luvattomien rajanylittäjien liikkeistä raja-alueella tai niiden pääsystä muualle maamme alueelle), pommi- tai räjähddeaineuhka (ajoneuvosta paljastuu räjähdysainetta) tai vaikka vakava kemikaalionnettomuus (rekka ajaa kolarin tai kaatuu)”, vastasi henkilö B. Muita esille tulleita uhkatilanteita ovat kuolemaan johtava voimankäyttötilanne, pitkäkestoiset merkittävät liikenneuhkat ja poikkeuksellisen törkeä laittoman maahantulon järjestämistapaus. Esimerkiksi 2000-luvun vaihteessa Britannian Doverissa löydettiin kuljetuskontista 58 tukehtunutta kiinalaista ja Kaakkois-Irlannissa 8 kuollutta laitonta maahan pyrkijää.<sup>88</sup> Vastanneiden mukaan Kaakkois-Suomen rajavartiostossa ei ole tilastoitu viimeisen kymmenen vuoden aikana yhtään tapausta, joissa olisi vaadittu nopeaa ja tehokasta kriisiviestintää. Kaksi laajempaa törkeää laittoman maahantulon järjestämistä on paljastettu Kaakkois-Suomen rajavartiostossa. Vuonna 1998 Vaalimaalla oli linja-autoon kätkeytyä 21 henkilön tamiliryhmä ja vuonna 2007 Nuijamaalla oli matkailuautoon kätkeytyneenä 10 Moldovan kansalaista.<sup>89</sup> Tehostettua viestintää on tarvittu rajavartioliitoksen mm. 2005 rajavartioliiton lakon ja sisäraajatarkastusten

<sup>87</sup> Saarinen Jenni: Rajavartioliitoksen sidosryhmätutkimus 2010, 3.

<sup>88</sup> Kuljetuskonttiin piiloutuneet luulivat matkaavansa Britanniaan 10.12.2001,

<http://www.kaleva.fi/uutiset/ulkomaat/kuljetuskonttiin-piiloutuneet-luulivat-matkaavansa-britanniaan/135902/>

<sup>89</sup> Kymmenen yritti salaa Venäjältä 16.11.2007, [http://www.iltalehti.fi/uutiset/200711166858151\\_uu.shtml](http://www.iltalehti.fi/uutiset/200711166858151_uu.shtml)

palauttamisen takia. Molemmat tapahtumat edellyttivät kansainvälistä, valtakunnallista ja alueellista tehostettua tiedottamista. Rajavartiolaitoksen esikunta koordinoi tiedottamislinjat.<sup>90</sup>

Kyselyyn vastanneet kertovat, että kriisiviestintää koulutetaan kenttä- ja yleisjohtajille operatiivisen kenttätoiminnan johtamisen kursseilla 1-2h. ”Muutamia henkilöitä vartiostosta ovat osallistuneet viranomaistiedottamisen kurssille (käsitökseni mukaan johtokeskuksen päällikkö, apulaiskomentaja ja tiedottaja), jolla käydään läpi viranomais- ja hätätiedotteen lakipohjaa, käyttöä ja laatimista. Kurssilla sivutaan luonnollisesti myös viestintää ja median kanssa yhteistoimintaa laajemmin”, henkilö B kertoi. Henkilö A vastasi, että ”kriisiviestintää käsitellään rajanylityspaikkojen varautumissuunnitelmissa sekä rajavartioston vaativien tilanteiden ja erityistilanteiden ohjeessa, joka on koulutettu. Vartiostossa on myös viranomaistiedottamisen ohjeistus.” Kaakkois-Suomen rajavartioston vaativien ja erikoistilanteiden ohje on luotamuksellinen asiakirja, joten en voi tutkielmassani sitä tarkemmin käsitellä. Varsinaista yksityiskohtaista kriisiviestintäsuunnitelmaa tai ohjetta ei vartiostossa ole, mutta toiselta rajatarkastusasemalta löytyi Rajavartiolaitoksen esikunnan vuonna 2003 laatima tiedottamisohje kriisitilanteisiin, joka löytyy tutkielman liitteestä 2. Erikseen kriisiviestintää ei harjoitella, mutta se tulee vähän esille operatiivisen kenttätoiminnan harjoituksissa ja täydennyskoulutuksissa. ”Useimmiten muistetaan harjoituksissa ainakin ilmoittaa tapahtumista komentajalle, apulaiskomentajalle ja tiedottajalle, koska heihin kovin viestinnän paine kohdistuu. Usein myös keskustellaan harjoituksissa, että laajempiin tilanteisiin ja tapahtumiin on hyvä nimetä yksi henkilö, joka keskittyy pelkästään tiedottamiseen”, vastasi henkilö B.

Vartioston hätä- ja viranomaistiedottamisen ohjeessa käsitellään kyseisten tiedotteiden antamisen perusteet selkeässä ja tiiviissä paketissa. Rajavartiostolla on oikeus antaa hätätiedotteita sekä muita viranomaistiedotteita. Viranomaistiedotteet annetaan välitettäväksi rajavartioston esikunnan kautta. Kaakkois-Suomen rajavartioston antamien viranomaistiedotteiden antajan sekä tiedotteen alkuperän aitous varmistetaan aina vastasoitolla johtokeskukseen. Moniviranomaistilanteessa tilannetta johtava viranomainen päättää mahdollisesta väestön varoittamisesta. Kyseisen tilanteen yleisjohtamisesta vastaavalle viranomaiselle keskitetään viranomaistiedotteiden antaminen ja tiedottaminen. Muut mukana olevat viranomaiset liittävät omat tiedottamistarpeensa johtavalle viranomaisen antamaan viranomaistiedotteeseen. Hätätiedote on annettava suomeksi ja ruotsiksi. Muun viranomaistiedotteen voi antaa vain suomeksi, jos alueen asukkaista enemmistö on suomenkielisiä. Viranomaisen on tarpeen mukaan harkittava viranomaistiedotteen antamista myös muilla kielillä. Viranomainen vastaa tiedotteen kääntä-

<sup>90</sup> Tehostettu viestintä sisäasianhallinnossa 2006, 34.



misestä ja sen sisällöstä. Nopeus ja sisällön selkeys ovat tärkeintä viranomaistiedotetta laadittaessa. Tiedotteessa tulee olla kaikki tarvittava tieto suojautumisen tai varautumisen kannalta, mutta sen on oltava lyhyt ja pelkistetty. Sen teksti ei saa lietsoa paniikkia tai turhaa pelkoa. Tilanteen päättymisestä on annettava myös erillinen tiedote. Kun päätetään antaa viranomaistiedote, on suunniteltava kuka vastaanottaa kiinnostuneet tiedotusvälineiden edustajat ja missä tämä tapahtuu.<sup>91</sup>

Yleisjohtaja vastaa työvuoronsa aikana vartioston operatiivisen kenttätoiminnan johtamisesta vartioston operatiivisen johdon linjausten mukaisesti. Vastaavasti kenttäjohtaja vastaa työvuoronsa aikana yleisjohtajan alaisuudessa kenttätoiminnan johtamisesta kenttäjohtoalueellaan. Kaakkois-Suomen rajavartiostossa on kaksi kenttäjohtoaluetta, mutta tulevaisuudessa pyritään, että yksi kenttäjohtaja johtaa johtokeskuksesta koko vartioston aluetta. Kriisitilanteessa kenttäjohtaja tekee alkutilmoituksen yleisjohtajalle, pitää oman organisaation tietoisena tapahtumista, tarvittaessa antaa esityksiä yleisjohtajalle kriisiviestinnän toteuttamisesta, noudattaa yleisjohtajan linjauksia viestinnästä ja ohjeistaa tiedottamisen alaisillensa. ”Kriisitilanteessa kenttäjohtaja vastaa yleisjohtajan tai apulaiskomentajan linjausten mukaisesti tiedottamisen järjestelyistä paikan päällä, jos tarvetta”, vastasi henkilö A kyselyyn. Henkilö B vastaavasti kertoi, että ”kenttäjohtaja viestii pääsääntöisesti oman organisaation sisällä ja pitää yleisjohtajan tietoisena tilanteesta ja omista toimenpiteistä.” Tämä on selvästi tulevaisuuden näkymä, jolloin Kaakkois-Suomen rajavartiostossa on vain yksi kenttäjohtaja johtokeskuksessa. Kenttäjohtajan tärkein viestintäväline sisäisessä viestinnässä on vastaajien mielestä viranomaisverkossa toimiva VIRVE-puhelin, jolla pystyy välittämään kaikille verkossa oleville tiedon reaaliaikaisesti. Muita kenttäjohtajan sisäisen viestinnän keinoja kriisitilanteissa ovat taktinen johtamisjärjestelmä (POKE), rajavartiotoiminnan tietojärjestelmä (RVT), puhelin, sähköposti., tapaamiset, käskynjaot ja lähetit. Rajavartioston johtokeskus välittää tietoa kriisitilanteesta yhteistoimintaviranomaisille ja toimii yhteyspisteenä.

Yleisjohtaja vastaa viestinnän järjestämisestä ja vastuullisten nimeämisestä. Yleensä tiedottamisesta vastaavaksi nimetään apulaiskomentaja tai erikseen nimetty tiedottaja, jolle myös kyselyt ohjataan. Yleisjohtaja pitää vartioston operatiivisen johdon ja tiedottajan tietoisena tilanteesta tarvittavin osin. ”Yleisjohtaja vastaa kokonaistilanteesta ja koordinoi viestintää”, vastasi henkilö D. Komentaja johtaa vartiostoa ja ”voi ottaa, niin halutessaan, kokonaisjohtovastuun itselleen”, D jatkaa. ”Tosielämässä komentaja pitänee itsensä tietoisena ja vastaa haastatteluihin ja kyselyihin yhteisesti sovitun linjan mukaisesti”, vastasi henkilö B. Oman organisaation sisällä tietoa välitetään puhelimen, sähköisten tietojärjestelmien, sähköpostin ja

<sup>91</sup> Hätä- ja viranomaistiedottaminen Kaakkois-Suomen rajavartiostossa 2011.

intranetin välityksellä. Kansalaisille tiedotetaan kriisitilanteista hätä- ja viranomaistiedotteilla, raja.fi ja rajaliikenne.fi internet-sivustoilla, tarvittaessa järjestettävissä tiedotustilaisuuksissa sekä muut median kautta välitettävillä tiedotteilla. Ulkomaalaisille tietoa välitetään edellä mainittujen tapojen lisäksi rajavaltuutettujen kautta ja tarvittaessa laaditaan tiedotteita muillakin kuin suomenkielellä. Apulaiskomentaja vastaa median kautta lähetettävistä tiedotteista, jotka tiedotussihteeri välittää vakiojakelun mukaisesti alueellisille ja valtakunnallisille median edustajille. Venäjän rajavartiopalvelun kanssa pidetään yhteyttä puhelimen, faksin, tapaamisten ja tulevaisuudessa sähköpostin välityksellä. ”Rajatarkastusasemat voivat tarvittaessa olla yhteyspuhelimella yhteydessä Venäjän puolen asemaan. Tai kirjallisin ilmoituksin, jotka johtokeskus valmistelee yleisjohtajan päätöksellä ja yleisjohtaja esittelee komentajalle, jonka nimissä johtokeskuksesta faksataan Venäjän osapuolelle”, kertoi henkilö B. Rajatarkastusaseman päällikkö vastaa kriisitilanteissa oman yksikkönsä sisäisestä viestinnästä. ”Kriisitilanteissa luodaan yleensä tilanneorganisaatio, joka vastaa myös viestinnästä”, vastasi henkilö C. Tilanneorganisaatiolla tarkoitetaan tapahtumapaikalle tilanteen mukaan perustettavaa organisaatiota, jolle nimetään tilannejohtaja, joka johtaa tilannetta tapahtumapaikalla. Rajatarkastusasema tasolla voidaan antaa myös liikennetiedotteita rajaliikenne.fi -sivustolla.

Kaakkois-Suomen rajavartiostossa tehdään vuosittain käsky viestinnästä Rajavartiolaitoksen esikunnan vuosittaisen viestintäsuunnitelman, vartioston oman toiminta- ja taloussuunnitelman sekä tulossuunnitelman perusteella. Vartioston käskyssä viestinnästä ei ole suoranaisesti otettu kantaa kriisiviestintään. Vuonna 2012 Kaakkois-Suomen rajavartiostolla on Itäisen PTR-alueen viestintätyöryhmän vetovastuu ja vuoden 2012 aikana Rajavartiolaitoksen esikunnan johdolla käynnistetään operatiivisen tiedottamisen kehittämishanke venäläismatkustajille suunnatun viestinnän kehittämiseksi. Hanke toteutetaan yhteistyössä muiden turvallisuusviranomaisten kanssa. Rajavartiosto osallistuu vuoden 2012 aikana toteutettaviin Rajaliikenne.fi -portaalin jatkokehitysprojekteihin. Ulkoisessa viestinnässä tulee hyödyntää kaikkia rajavartioston käytössä olevia viestintäkanavia sekä myös yhteistyöviranomaisten kautta käytävissä olevia kanavia mahdollisuuksien mukaan. Tiedottamisessa tulee huomioida mahdolliset ruotsin ja venäjän kielen vaatimukset. Vartioston viestinnästä vastaa apulaiskomentaja apunaan tiedotussihteeri. Yleisjohtaja, tutkinnanjohtaja tai erikseen nimetty asiantuntija voi tiedottaa tapahtumista tapauskohtaisesti.<sup>92</sup>

---

<sup>92</sup> Viestintä Kaakkois-Suomen rajavartiostossa 2012.

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tässä vaiheessa on syntynyt selkeä kuva siitä, mikä on kenttäjohtajan viestinnällinen rooli Kaakkois-Suomen rajavartiostossa. Hän on keskeisessä osassa vartioston sisäisen viestinnän toteuttamisessa. Kaikki vartioston kenttätöimintaan liittyvät tiedot kulkevat hänen kauttaan niin ylemmälle kuin alemmallekin portaalle. Kokoan tässä luvussa vielä Kaakkois-Suomen rajavartioston kriisiviestinnän kenttäjohtajan näkökulmasta katsottuna. Jäsentelen mitä yhtäläisyyksiä ja mitä eroja löydän saamistani tuloksista. Lisäksi pohdin, tulisiko joitain asioita kehittää Kaakkois-Suomen rajavartioston kriisiviestinnän toteutuksessa?

### 5.1 Kriisiviestintä kenttäjohtajan näkökulmasta

Kenttäjohtaja toteuttaa viestintää kriisitilanteissa samojen periaatteiden mukaisesti kuin normaaliolojen päivittäistöimintaa johtaessaan. Hän viestii kriisitilanteissa ainoastaan organisaation sisällä. Viestintä on koulutettu kenttäjohtajalle operatiivisen kenttätöiminnan johtamisen kursseilla, käsketty ja ohjeistettu eri asiakirjoissa sekä harjoiteltu säännöllisesti operatiivisen kenttätöiminnan harjoituksissa. Kriisitilanteen syntyessä kenttäjohtaja välittää aktiivisesti ja täsmällisesti käskyjä sekä ohjeita kentällä oleville partioille. Hänen tulee varmistua siitä, että tieto kulkeutuu nopeasti ja eheästi sekä yleisjohtajan että partioiden suuntaan. Kenttäjohtaja pitää alusta alkaen yleisjohtajan tietoisena tilanteesta ja tarvittaessa antaa hänelle esityksiä. Yleisjohtajan kanssa sovitaan viestinnän pelisäännöistä. Kenttäjohtaja ohjeistaa yksiselitteisesti tiedottamisen paikanpäällä oleville tai sinne lähetettäville partioille yleisjohtajan linjausten mukaisesti. Kun tapahtumapaikalle on perustettu tilanneorganisaatio, kenttäjohtaja ohjeistaa viestinnän myös tilannejohtajalle, joka johtaa tilannetta tapahtumapaikalla.

Kenttäjohtajan viestinnällinen vastuu kriisitilanteissa vaikuttaa hyvin selkeältä, mutta on vaikea arvioida, miten viestinnän toteuttaminen toimii käytännössä. Kriisitilanne vaikuttaa myös henkilöiden toimintakykyyn. Kriisi vaikuttaa ihmisiin eri tavalla, joten toimintaa tulisi pystyä harjoittelemaan mahdollisimman realistisesti kuvatussa häiriö- tai kriisitilanteessa. Tämän tapaisissa harjoituksissa henkilöt saattaisivat havaita itsestään uusia piirteitä, jotka syntyvät kriisitilanteen vaikutuksesta. Tiedostamalla kriisin vaikutukset omaan toimintakykyyn, pystyy kehittämään omaa toimintaansa ja sen avulla myös kriisiviestinnän toteuttamista.

Kriisiviestinnässä on tärkeää, että tieto välittyy tapahtumapaikalta tiedontarvitsijoille viiveetöimästi. Tiedon sisältö ei saa muuttua matkalla ja vain oleellinen tieto tulee välittää kullekin

tiedontarvitsijalle. Miten tämä käytännössä sitten tapahtuu Kaakkois-Suomen rajavartiostossa? Kaikki alkaa siitä, kun rajanylityspaikalla rajavartiomies tunnistaa kriisin, joka on syntynyt tai syntymässä. Kyseisen partion johtaja ilmoittaa tapahtumasta VIRVE-puhelimella kenttäjohtajalle, joka varmistaa tilanteen yksityiskohdat tarvittaessa partionjohtajalta. Kenttäjohtaja ottaa yhteyden yleisjohtajaan, joko matkapuhelimella, VIRVE-puhelimella tai tapamalla kasvotusten, ja kertoo yleisjohtajalle tapahtumasta oleellimmat faktat. Yleisjohtaja ottaa yhteyden matkapuhelimella tai mahdollisesti kasvotusten vartioston komentajaan ja apulaiskomentajaan ja informoi heitä tapahtumasta. Yleisjohtaja päättää asian tiedottamisesta eri sidosryhmille ja tarvittaessa antaa käskyt yhteydenotoista. Yleisjohtaja nimeää tiedottamisesta vastaavan henkilön, joka tiedottaa tapahtumasta organisaation ulkopuolelle ja vastaa yhteydenottoihin. Tiedottamisesta vastaava henkilö on yleensä apulaiskomentaja.

Tapahtumapaikalle perustetusta tilanneorganisaatiosta nimetään myös tiedottamisesta vastaava, joka tarvittaessa huolehtii tapahtumapaikalla tiedottamisesta. Apulaiskomentajan kautta lähetetään tarvittaessa hätä- ja viranomaistiedotteita sekä muita tiedotteita median kautta välitettäväksi. Median kautta tieto välittyy kansalaisille kaikkia tunnettuja viestintäkanavia pitkin. Tarvittaessa hän järjestää myös tiedotustilaisuuksia. Apulaiskomentaja välittää tarvittavat tiedot myös Rajavartiolaitoksen esikuntaan, josta tieto välittyy sisäasianministeriöön ja valtionhallintoon. Sisäasianministeriön ja valtionhallinnon kanavia pitkin tieto välittyy myös kansalaisille. Tiedotteita julkaistaan myös Rajavartiolaitoksen omilla internet-sivuilla ja rajaliikenne.fi -portaalissa. Tulevaisuudessa tiedotteet välittyvät raja.fi -sivustolta myös suoraan sosiaaliseen mediaan.

## 5.2 Kaakkois-Suomen rajavartioston kriisiviestinnän kehittämiskohteet

Kaakkois-Suomen rajavartiostossa varmasti tiedostetaan kaikki mahdolliset uhkamallit erilaisten riskikartoitusten perusteella. Kyselyyn vastanneet henkilöt toivat esille rajanylityspaikkojen todennäköisimmät kriisiskenaariot, joissa tarvitaan tehostettua kriisiviestintää. Tulee kuitenkin muistaa, että kriisiviestinnän ennakoinnissa tulee ottaa kaikki mahdolliset uhkamallit huomioon. Todennäköisimpien uhkamallien lisäksi esimerkiksi sähköisen infrastruktuurin häiriöt, luonnon aiheuttamat onnettomuudet ja organisaation sisältä syntyvät kriisitilanteet tulee myös ottaa huomioon. Ennen kriisiviestintäsuunnitelman laatimista, tulee kaikkia uhkamalleja arvioida viestinnän näkökulmasta sekä sitä, miten ja mihin ne vaikuttavat.

Varsinaisia kriisiviestintäohjeita ei Kaakkois-Suomen rajavartiostossa ole, mutta tiedottaminen on johtohenkilöille ohjeistettu hyvin. Jokaisessa vartioston yksikössä pitää olla erilliset ohjeet tiedottamisesta poikkeustilanteissa. Varsinkin tilannejohtajalla tulee olla saatavilla selkeä ja yksityiskohtainen kriisiviestintäohje, johon hän voi tarvittaessa tukeutua tapahtumapaikalla.

Kaakkois-Suomen rajavartiostossa ei harjoitella erikseen kriisiviestintää. Kriisiviestintäsuunnitelmat ja -ohjeet ovat osittain hyödyttömiä, jos niitä ei pääse käytännössä kokeilemaan ja sen perusteella kehittämään. Vartiostossa tulisi järjestää kenttätoiminnan johtamisen harjoituksia, joissa kuvattaisiin tilanteeksi joku suurempi kriisitilanne. Tilanteen kuvaus tulisi toteuttaa mahdollisimman realistisesti johtajille, jotta myös kaikki viestinnälliset elementit tulisivat esille. Yhteistoimintaviranomaisia ei tule unohtaa. Pienempiä ainoastaan tiedottamiseen keskittyviä harjoituksia voisi järjestää useammin.

### 5.3 Lopuksi

Kaakkois-Suomen rajavartioston kriisiviestintä on varsin hyvällä pohjalla, koska sen päivittäinen kenttätoiminnan viestintä on toteutettu laadukkaasti. Tutkimuksen tuloksia olisi hyvä verrata muiden hallintoyksiköiden kriisiviestinnän toteuttamiseen. Rajanylitysliikenteen jatkuvasti kasvaessa, tulisi tarkemmin tutkia myös sitä, kuinka Suomessa matkustaville venäläisille pystytään tietoa välittämään. Mitkä ovat ne viestintäkanavat, joilla kriisitilanteissa pystytään saavuttamaan venäläiset tiedontarvitsijat?

Lopuksi tulee muistaa se, että nykypäivänä kaikki toiminta tulee suunnitella mahdollisimman taloudelliseksi. Resurssit kohdennetaan toiminnan kannalta tärkeisiin osa-alueisiin. Vartioston viestintää voisi kehittää loputtomiin asti, mutta mikä on taloudellisesti järkevää. Tulisi miettiä millä tasolla eri viestinnällisten toimintojen suunnittelu ja ohjeistus tulisi toteuttaa. Onko se ministeriön, turvallisuusviranomaisen, hallintoyksikön vai yksikön tasolla.

## LÄHTEET

### 1. JULKAISEMATTOMAT LÄHTEET

Hätä- ja viranomaistiedottaminen Kaakkois-Suomen rajavartiostossa 2011.

Kaakkois-Suomen rajavartioston käsky 8361/04/2011/14.2.2012, Viestintä Kaakkois-Suomen rajavartiostossa 2012.

Rajavartiolaitoksen esikunnan päätös 2207/11/2006/21.11.2006, Rajavartiolaitoksen viestintästrategia 2007.

Rajavartiolaitoksen esikunnan suunnitelma 8361/04/2011/15.12.2011, Rajavartiolaitoksen viestintä vuonna 2012.

Saarinen Jenni: Rajavartiolaitoksen sidosryhmätutkimus. Rajavartiolaitoksen esikunnan viestintäyksikkö 31.8.2010

### 2. JULKAISTUT LÄHTEET

Asetus esitutkinnasta ja pakkokeinoista (575/1988)

Esitutkintalaki(449/1987)

Laki rajavartiolaitoksen hallinnosta (577/2005)

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999)

Rajamme vartijat: Rajavartiolaitoksen uusi verkkosivusto valmiina julkaistavaksi. 1/2012.

Sisäasianministeriön viestintäkäytännöt ja -linjaukset 29.4.2011

Suomen perustuslaki (731/1999).

Tehostettu viestintä sisäasianhallinnossa – valmiusviestintätyöryhmän raportti 31.3.2006

Valtioneuvoston asetus viranomaisen toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintavasta (380/2002)

Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa. Valtioneuvoston kanslian työryhmän mietintä, Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 11/2007.

Valtionhallinnon viestintäsuositus – Valtioneuvoston kanslian määräykset, ohjeet ja suositukset 2/2010

Valtion virkamieslaki (750/1994)

### 3. KIRJALLISUUS

Alasuutari Pertti: Laadullinen tutkimus 2.0. InPrint, Riika 2011.

Aula Pekka & Heinonen Jouni: Maine – menestystekijä. WS Bookwell Oy, Porvoo 2002.

Aula Pekka & Mantere Saku: Hyvä yritys – strateginen maineenhallinta. WS Bookwell Oy, Juva 2005.

Henriksson Arto & Karhu Matti: Kriisit ja viestintä. Tammer-Paino Oy, Tampere 2002.

Hjelt-Putin Paula: Turvallisuutta viestinnällä – kommunikaatio haastavissa asiakas- ja palvelutilanteissa. Edita Prima Oy, Helsinki 2005.

Ikävalko Elisa: Käytännön tiedottaminen – yhteisöviestinnän käsikirja. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä 1995.

Kantor, Irene: Median ja yrityksen vuoropuhelu. Kummerus Kirjapaino Oy, Helsinki 2007.

Karhu Matti & Henriksson Arto: Skandaalit ja katastrofit käytännön kriisiviestintäopas. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu 2008.

Kiuru Jukka (toim.): Johdatus johtamiseen. Ajatuksia Johtamisen perusteet –opintojaksosta ja rakennusaineita tulevaan. Edita Prima Oy, Helsinki 2009.

Lehtonen Jaakko: Kriisiviestintä. Ykkös-Offset, Vaasa 1999.

Metsämuuronen Jari: Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Gummerus Kirjapaino Oy, Vaajakoski 2008.

Ojanen Soila: Tiedota tehokkaasti – opas mediasuhteisiin. Edita Prima Oy, Helsinki 2003.

Rantala Pekka: Pelastuslaitoksen onnettomuustiedottamisen perusteet. Tampereen Yliopistopaino Oy, Tampere 2007.

Regester Michael: Kriisit hallintaan – opas kriisiviestintään. Tietopaketti Oy, Helsinki 1990.

Tuomi Jouni & Sarajärvi Anneli: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä 2004.

Åberg Leif: Viestintä – tuloksen tekijä. Tammer-Paino Oy, Tampere 1989.

#### 4. MUUT LÄHTEET

Kuljetuskonttiin piiloutuvat luulivat matkaavansa Britanniaan, Kaleva 10.12.2001.

<http://www.kaleva.fi/uutiset/ulkomaat/kuljetuskonttiin-piiloutuneet-luulivat-matkaavansa-britanniaan/135902/> haettu 11.4.2012.

Kymmenen yritti salaa Venäjältä, Iltalehti 16.11.2007.

[http://www.iltalehti.fi/uutiset/200711166858151\\_uu.shtml](http://www.iltalehti.fi/uutiset/200711166858151_uu.shtml) haettu 9.4.2012.

Onnistunut kriisiviestintä ja uutisointi auttavat uhreja selviytymään, 4.11.2009.

<http://www.intermin.fi/home.nsf/Pages/31E6341E8274D7AAC225766400320A59> haettu 2.4.2012.

Petteri Järvinen: Suomen kriisiviestintä elää menneisyydessä. Helsingin Sanomat 14.3.2011.

<http://www.hs.fi/ulkomaat/artikkeli/Petteri+J%C3%A4rvinen+Suomen+kriisiviestint%C3%A4+el%C3%A4+menneisyydess%C3%A4/1135264554901> haettu 14.8.2011.



**LIITTEET**

- Liite 1 Kysely Kaakkois-Suomen rajavartioston kriisiviestinnästä
- Liite 2 Ohjeita käytännön tiedottamiseen ja tiedotustilaisuuden järjestäjälle

## **KYSELY KAAKKOIS-SUOMEN RAJAVARTIOSTON KRIISIVIESTINNÄSTÄ**

1. Millaisia kriisitilanteita voi rajanylityspaikoilla tapahtua, jotka vaatisivat nopeaa ja tehokasta kriisiviestintää?
2. Montako edellä mainittua tilannetta on tilastoitu viimeisen kymmenen vuoden aikana? Tapahtuma ja vuosi?
3. Miten kriisiviestintää on koulutettu/ohjeistettu henkilöstölle?
4. Harjoitellaanko kriisiviestintää? Miten?
5. Onko teillä käytössä kriisiviestintäsuunnitelmaa tai kriisiviestintä ohjetta, jos on niin millaisia?
6. Mitkä ovat kenttäjohtajan viestinnälliset vastuut kriisitilanteessa?
7. Mitä viestintä kanavia/välineitä kenttäjohtajalla on käytössä?
8. Mitkä ovat yleisjohtajan viestinnälliset vastuut kriisitilanteessa?
9. Mitkä ovat komentajan viestinnälliset vastuut kriisitilanteessa?
10. Mitkä ovat rajatarkastusaseman päällikön viestinnälliset vastuut kriisitilanteessa?
11. Miten kenttäjohtaja välittää tietoa omalle organisaatiolle?
12. Kuinka tietoa välitetään eteenpäin omassa organisaatiossa?
13. Kuinka tietoa välitetään kansalaisille?
14. Kuinka tietoa välitetään ulkomaalaisille?
15. Kuinka tietoa välitetään Venäjän rajavartiopalvelulle?
16. Miten viestitään median kanssa? Minne otetaan yhteyttä ja kuka?
17. Mille sidosryhmille välitetään tietoa kriisistä ja miten?
18. Miten viranomaisyhteistyö ilmenee kriisiviestinnässä?
19. Mitkä ovat kriisitiedottamisen vaiheet aikajärjestyksessä?
20. Miten kriisin jälkihoito ja analysointi suoritetaan?
21. Tuleeko teille jotain muuta aiheesta mieleen?

## OHJEITA KÄYTÄNNÖN TIEDOTTAMISEEN

## LIITE 4.7

1. **Järjestä** mediavalmennusta ja kriisiviestintä harjoituksia. Median kohtaaminen ei saa tapahtua ensikertaa kriisin kestäessä.
2. **Suunnittele** etukäteen organisaation edustaja/keulakuva. Edellä mainitulle on eduksi aikaisemmat suhteet ja kokemus mediasta.
3. **Luo** myös tiedottajahenkilöstön hälytysjärjestelmä.
4. **Suunnittele** perustoimintamalli (kaikkien tiedon tarvisijoiden huomiointi, yhteystiedot, ohjeet tiedotteista ja tiedotustilaisuuksien järjestämisestä, puhelinpalvelu)
5. **Huomioi** aina ensisijaisesti ihmisten henki, terveys ja turvallisuus, kaikki muu voi odottaa.
6. **Pidä** aina tiedottamisvastuu keskeisillä toimijoilla. Mitä vakavampi tilanne on kyseessä, sitä korkeammalle tiedotusvastuu on siirrettävä.
7. **Varmista** tiedonhankintakanavat.
8. **Kirjaa** tapahtumien kulku.
9. **Pidä** tietovirta jatkuvana, ”tietotyhjiö” täyttyy väärillä ja toisen käden tiedoilla.
10. **Seuraa** asian käsittelyä tiedotusvälineissä. Korjaa median esittämät virheelliset tiedot.
11. **Älä arvaile** mitään, kerro faktat ja vain harkitusti arviot
12. **Päästä** media tapahtumapaikalle vain jos se on turvallista. Älä käytä turvallisuushkaa tekosyynä median estämiseksi.
13. **Rauhoita** johtamispaikat ja tilat jossa on radioliikennettä tai operatiivisia tietoja työskentelyyn.
14. **Älä koskaan** sano ”en kommentoi”. Sano ”en tiedä” tai kerro perustellusti, ettet voi kertoa. Ohjaa toimittaja sellaisen henkilön luo jolla on paremmat edellytykset tiedottaa.
15. **Ole rehellinen**. Ei ole olemassa valkoisia valheita. Valhe on aina valhe.
16. **Älä puhu** harkitsemattomia, äläkä improvisoi.
17. **Rauhoita** ihmisiä.
18. **Muista** seuranta ja kerro myös jälkikäteen miten tilanne hoidettiin, mitä opittiin ja miten vastaisuudessa tilanteet hallitaan entistä paremmin.
19. **Huomio** myös yhteistoimintaviranomaiset, jotka voivat tarvita kokemuksiasi oman toimintansa suunnittelussa ja kehittämisessä.

## OHJEITA TIEDOTUSTILAISUUDEN JÄRJESTÄJÄLLE

1. Päätös tiedotustilaisuuden järjestämisestä tulee tehdä niin, että laadukkaisiin järjestelyihin jää riittävästi aikaa.
2. Paikka valitaan niin, että median on sinne helppo saapua, eikä se häiritse mahdollisen tilanneorganisaation työskentelyä.
3. Media kutsutaan paikalle tasapuolisesti lähettämällä kutsut kaikille tarvittaville tahoille.
4. Tiedotustilaisuuteen laaditaan ohjelma (maksimi 1-1,5h). Ohjelma voi olla esimerkiksi seuraava:
  - Puheenvuorot (järjestyksessä johtovastuussa oleva viranomainen ja muut)
  - Kysymykset
  - Ohjeet jatkotiedottamisesta ja yhteystiedoista
  - Mahdolliset haastattelut
5. Tiedotustilaisuuden materiaali on syytä valmistautua jakamaan mukaan lukien referaatit esitetyistä puheenvuoroista.
6. Tarvittaessa tiedotustilaisuuden materiaali toimitetaan myös niille median edustajille, jotka eivät olleet paikalla.
7. Tiedotustilaisuuden tuloksia seurataan aktiivisesti, esiintyvät virheet korjataan.
8. Mahdollinen median palaute otetaan huomioon tulevassa toiminnassa.