



Tampereen ammatillinen
opettajakorkeakoulu

Opettajankoulutuksen kehittämishanke

Opiskelijalähtöinen
kriisiviestinnän kehittäminen oppilaitoksessa

Virpi-Liisa Kykyri
Saija Paloranta
Fredrik Tammela

2008

Kykyri, Virpi-Liisa; Paloranta, Saija; Tammela, Fredrik

Opiskelijalähtöinen kriisiviestinnän kehittäminen oppilaitoksessa

33 sivua + 26 liitesivua

Opettajankoulutuksen kehittämishanke

Tampereen ammatillinen opettajakorkeakoulu

Ryhmän opettaja Maarit Kolari

Marraskuu 2008

Asiasanat kriisi, kriisiviestintä, media, ryhmähaastattelu, viestintä

TIIVISTELMÄ

Kehittämishankkeessa tarkasteltiin oppilaitosten kriisiviestintää erityisesti opiskelijanäkökulmasta. Kehittämishanke pohjautui Jokelan koulun ampumavälikohtauksen aiheuttamaan julkiseen keskusteluun, jonka käynnistäjänä toimi Jokelan nuorten nettiadressi. Kehittämishankkeen tavoitteena oli selvittää, mitä opiskelijat pitävät tärkeänä oppilaitosta kohtaavan kriisin tiedottamisessa, ja laatia opiskelijanäkökulman perusteella oppilaitoksissa hyödynnettävää, opetusta tukevaa materiaalia.

Kehittämishankkeessa opiskelijoita lähestyttiin tiedonhankintamielessä kahden erilaisen keinon, ryhmähaastattelun ja kyselyn, avulla. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulun Pietarsaaren yksikön kansainvälisen kaupan opiskelijoiden ryhmähaastattelulla pyrittiin saamaan alustavaa ymmärrystä aiheeseen. Ryhmähaastattelun ja taustakirjallisuuden perusteella laadittiin kysely, joka toteutettiin Keski-Pohjanmaan kulttuuriopistolla Kälviällä. Kyselyn perusteella selvitettiin tarkemmin opiskelijoiden käsityksiä siitä, mitä ja miten oppilaitosta kohtaavan kriisin viestinnässä tulisi tehdä. Saadun tiedon pohjalta laadittiin oppilaitoksissa hyödynnettävää opetusmateriaalia.

Kehittämishankkeen keskeinen havainto oli, että opiskelijat haluavat lisää tietoa kriisitilanteissa toimimisesta. Tämä korostui sekä ryhmähaastattelun että kyselyn tuloksissa. Suurin osa opiskelijoista ei tiennyt, onko oppilaitoksella kriisitoimintasuunnitelmaa, eikä myöskään sitä, millaiset oikeudet ja velvollisuudet opiskelijalla oli kriisitilanteissa toimimisessa. Enemmistö opiskelijoista halusi lisätietoa sekä kriisi-reaktioista ja kriisitilanteissa toimimisesta että median kanssa toimimisesta kriisitilanteissa. Yllättävän suurella osalla opiskelijoista oli väärää tietoa siitä, miten media saa toimia kriisitilanteissa esimerkiksi alaikäisten haastateltavien tai kuvattavien kohdalla. Sekä kyselyn että ryhmähaastattelun perusteella opiskelijat pitivät tärkeänä, että oppilaitos suojelisi opiskelijoita tarvittaessa tiedotusvälineiden edustajien lähestymiseltä muun muassa rajoittamalla median pääsyä tapahtumapaikalle sekä tiedottamalla aktiivisesti ja oma-aloitteisesti tapahtumista.

Sisällys

1	KRIISIVIESTINTÄ KEHITTÄMISHANKKEENA	4
2	KRIISITILANTEEN MÄÄRITELMÄ	6
2.1	Kriisien ennaltaehkäisy	6
2.2	Kriisitilanteen hoitaminen	7
2.3	Psykososiaalinen tuki	8
3	VIESTINTÄ JA KRIISIVIESTINTÄ	9
3.1	Yleistä viestinnästä	9
3.2	Kriisiviestintä	11
3.2.1	Toiminta	11
3.2.2	Kohderyhmät	13
3.2.3	Kanavat	13
3.2.4	Kriisiviestinnän yleiset periaatteet	14
4	JOKELAN KOULUSURMAT JA MEDIA	15
4.1	Alaikäisen haastattelu	15
4.2	Shokkitilassa olevan henkilön haastattelu	16
4.3	Yksityishenkilöiden medialle lähettämät materiaalit	17
4.4	Julkisella paikalla kuvaaminen ja kuvien julkaiseminen	17
5	RYHMÄHAASTATTELU	18
5.1	Kuvaus ja kulku	18
5.2	Ryhmähaastattelun rakenne ja sisällöt	18
5.3	Opiskelijanäkökulma kriisiviestintään	19
6	KYSELY	21
6.1	Tiedon saaminen äkillisessä, useita henkilöitä koskevassa kriisitilanteessa	21
6.2	Äkillinen kriisitilanne oppilaitoksessa	22
6.3	Tiedotusvälineet ja kriisitilanne	24
7	KRIISIVIESTINNÄN OPAS	27
8	YHTEENVETO JA POHDINTA	28
	LÄHTEET	32

LIITTEET

LIITE 1: Ryhmähaastattelun tuntisuunnitelma

LIITE 2: Tutkimuslupa

LIITE 3: Webropol-kysely

LIITE 4: Kriisiviestinnän opas

1 KRIISIVIESTINTÄ KEHITTÄMISHANKKEENA

Kehittämishankkeemme käsittelee oppilaitoksen kriisiviestintää ja sen kehittämistä. Kipinän aiheeseen saimme marraskuussa 2007, kun Jokelan koulussa Tuusulassa sattui 7 hengen vaatinut tragedia. Jokelan koulusurmista saimme pohjaa jo näkökulma 1:n tuotokseen ja halusimme jatkaa aiheesta kehittämishankkeessa. Aihe on erittäin ajankohtainen ja tärkeä: syyskuussa 2008 Suomea järkytti jo toinen koulusurma, joka tapahtui Kauhajoella. Sen vuoksi Jokelan tragediaa ei voida enää pitää yksittäisenä tapahtumana, vaan tällaisiin erityisen järkyttäviin tapahtumiin on varauduttava kaikissa Suomen oppilaitoksissa. Jokainen nykypäivän opettaja tarvitsee oman ammattiosaamisensa lisäksi kriisitilanteessa viestimisen taitoja, joita kehittämishankkeessamme esitämme. Työllämme on suuri pedagoginen merkitys, vaikka opettaja ei yksin hoidakaan oppilaitoksen virallista kriisiviestintää.

Kehittämishankkeen aihepiiri on ohjaaminen ja tiedottaminen kriisitilanteessa. Johdantoajatuksena meillä on, että on hyödyllistä tietää, mitä opiskelijat pitävät tärkeänä oppilaitosta kohtaavan kriisin tiedottamisessa. Hankkeessamme yhdistyvät niin kriisin hoito kuin viestintäkin. Jokaisella hankkeen tekijällä on kokemusta ja tietopohjaa hankkeen osa-alueista: Fredrik Tammelalla ja Saija Palorannalla yleisesti viestinnästä, Saija Palorannalla kriisiviestinnästä ja Virpi-Liisa Kykyrillä kriisitilanteen hoitamisesta.

Tavoitteenamme on selvittää, mitä opiskelijat pitävät tärkeinä, kun oppilaitosta kohtaavasta kriisistä tiedotetaan. Näkökulmamme työhön on siis vahvasti opiskelijalähtöinen. Opiskelijoiden antamien ideoiden ja kehittämissuositusten pohjalta rakennamme yleispätevää materiaalia kriisiviestintään, kuitenkin pitäen lähtökohtana viestimistä nimenomaan oppilaitoksessa. Tarkoituksenamme ei ole tehdä kriisisuunnitelmaa vaan opettajan materiaali kriisitilanteessa toimimisen opettamiseen.

Tietoa hankimme sekä kirjallisuudesta että opiskelijoilta, niin korkeakouluopiskelijoilta kuin toisen asteen opiskelijoiltakin. Tiedonhankinnan keinoina käytämme opiskelijoiden ryhmähaastattelua sekä ryhmähaastattelun ja kirjallisuuden pohjalta rakentamaamme opiskelijakyselyä. Olemme saaneet kirjalliset tutkimusluvut niin Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulun Pietarsaaren yksikön johtaja Helena Åker-

lundilta kuin Keski-Pohjanmaan kulttuuriopiston rehtori Mervi Huttulalta. Ryhmähaastattelu toteutettiin Pietarsaassa kansainvälisen kaupan koulutusohjelman ensimmäisen vuosikurssin ryhmässä ja opiskelijakysely Webropol-ohjelmalla kulttuuriopistolla. Kehittämishankkeemme käytännöllinen merkitys näkyy sekä kyselyn että ryhmähaastattelun hyödyntämisessä muissakin oppilaitoksissa, ja työmme varsinainen tuotos, kriisiviestinnän opas, hyödyttää varmasti opettajia oman opetuksensa suunnittelussa ja toteutuksessa.

2 KRIISITILANTEEN MÄÄRITELMÄ

Kriisillä tarkoitetaan yllättävää ja tavallisuudesta poikkeavaa tapahtumaa, joka vaikuttaa voimakkaasti ja negatiivisesti sekä yksittäisiin ihmisiin että koko yhteisöön ja joka vaatii toimia tilanteen ratkaisemiseksi. Kriisejä ovat sekä toteutuneet kriisit että niiden uhka, eli ns. läheltä piti -tilanteet, joissa yksittäiset henkilöt tai koko yhteisö ovat kokeneet olonsa uhatuksi tai vaarantuneeksi.

Kriisit voivat olla kohteeltaan ja mittasuhteiltaan hyvin erilaisia. Kriisin kohteena voi olla yksittäinen ihminen, esimerkkeinä sairastuminen, kuolemantapaus, häirinnän kohteeksi joutuminen tai koko yhteisö, esimerkiksi suuronnettomuuden tai yhteisön sisäisten ristiriitojen yhteydessä. Kriisi voi kohdistua myös toimintaprosesseihin yhteisössä, esimerkkinä virheet päätöksenteossa.

Yksilön kannalta kriisit jaotellaan tavallisesti kehityskriiseihin (murrosikä, eläkkeelle jääminen jne.), elämäkriiseihin (oma tai perheenjäsenen vakava sairastuminen, menetys jne.) sekä äkillisiin kriiseihin, joita ovat odottamattomat, epätavallisen voimakkaat tapahtumat, jotka tuottaisivat huomattavaa kärsimystä lähes kenelle tahansa. Äkillisiä kriisejä ovat esim. koulubussin kolari, johon sisältyy henkilövahinkoja, tulipalo, väkivaltatilanne koulussa ja vakava kiusaamistilanne.

Kaikille kriiseille on yhteistä, että ne synnyttävät tarpeen käsitellä ja ratkaista kohdattuja ongelmia. Näin ne voivat toimia myös myönteisen muutoksen lähtökohtina. Psykkisesti kuormittavimpia ja traumaattisimpia ovat kriisit, joihin liittyy kuolema, vammautuminen tai niiden uhka. Tällaiset kriisit voivat vaikuttaa hyvin voimakkaasti ja negatiivisesti myös silloin, kun ne tapahtuvat etäällä kokijoistaan.

2.1 Kriisien ennaltaehkäisy

Kriisitilanteiden torjumiseksi ja ehkäisemiseksi ennalta voidaan tehdä paljon, vaikka paraskaan suunnittelu ei toki pysty ehkäisemään kaikkia kriisitilanteita. Hyvä varautuminen auttaa toimimaan tehokkaalla tavalla äkillisessä kriisissä.

Vaarojen ja riskien kartoitus sekä niihin varautuminen on keskeinen osa oppilaitosten turvallisuussuunnitelmien laadintaa. Laadittujen ohjeiden ja toimintamallien, kuten turvallisuussuunnitelma ja kriisitoimintamalli, tulee myös olla kaikkien oppilaitoksissa päivittäin toimivien, niin henkilökunnan kuin oppilaidenkin tiedossa ja helposti saatavilla.

Kriisitilanteisiin varautumiseen liitetään tavallisesti myös henkilöstön ensiaputaitojen kehittäminen. Tällä hetkellä Suomessa on mahdollista kouluttautua myös mielenterveyden ensiapuun, jossa painopiste on mielenterveyden kriisi- ja hätätilanteissa annettava ensiapu. Koulutus antaa valmiuksia mm. itsemurhavaaran ja psykoottisen oireilun tunnistamiseen sekä muihin kohdistuvan vaaran arvioimiseen. Lisäksi kurssin käyneillä on valmius antaa kriisitilanteissa sopivaa, ammattiapua edeltävää ensiapua. Mielenterveyden ensiapu on kansalaistaito, ja siihen tähtäävä koulutus soveltuu sekä aikuisille että nuorille.

2.2 Kriisitilanteen hoitaminen

Kriisitilanteissa toimiminen pohjautuu varautumiseen ja ennalta tehtyihin suunnitelmiin, joita laaditaan niin valtakunnallisella, alueellisella kuin paikallisellakin tasolla. Suunnitelmia säätelevät lait, normit ja ohjeet, joista ammatillisessa koulutuksessa tärkeimpiä ovat laki ammatillisesta koulutuksesta (630/1998), työturvallisuuslaki (738/2002) sekä pelastuslaki (468/23).

Jokaisessa oppilaitoksessa tulee olla pelastussuunnitelma sekä kriisisuunnitelma, joihin on kirjattu riittävän yksityiskohtaisesti, miten erilaisissa uhka- ja kriisitilanteissa toimitaan vaaran ja vahingon välttämiseksi, niistä pelastautumiseksi sekä uhrien auttamiseksi. Konkreettisuus tarkoittaa muun muassa sitä, että vastuut ja tehtävät on määritelty selkeästi ja yksiselitteisesti. Pelkkä suunnitelma ei käytännössä riitä, vaan asianosaisten on myös tunnettava käytännössä ohjeistus, oikeat menettelytavat ja oma roolinsa kriisitilanteissa.

2.3 Psykososiaalinen tuki

Äkillisen, yllättävän ja epätavallisen voimakkaan tapahtuman kohdatessa ihmiset reagoivat biologispohjaisten, automaattisesti laukeavien suojautumismekanismien mukaisesti. Äkillisessä kriisissä voidaan erottaa neljä erilaista vaihetta, joiden perusteella valitaan sopiva tukimuoto (Palosaari 2008).

Shokkivaiheessa aktivoituu vahva suojarahotus, jonka aikana tarvittava tuki on kannattelevaa ja perusasioista huolta pitävää (Palosaari 2008). Järkyttyneenä, shokkivaiheessa olevaa henkilöä ei pidä jättää yksin. Tärkein välikäsi ensiapu tällaisessa tilanteessa onkin rauhallinen, kuunteleva läsnäolo. Välikäsi henkistä ensiapua voi antaa kuka tahansa saatavilla oleva aikuinen, myös nuoret voivat antaa tällä tavoin vertais-tukea toisilleen. Perustarpeiden, esimerkiksi lämmön, ravinnon huolehtimisessa, auttajan on syytä olla aktiivinen, samoin mahdollisesti tarvittavan jatkotuen järjestämisessä. Jatkotuen tarpeen arviointi ja sen järjestäminen on syytä ohjata terveydenhuollon ammattilaisten avulla tapahtuvaksi. Oppilaitoksissa ensimmäinen ammattiauttaja on yleensä terveydenhoitaja. Tilanteen hoitamisessa mukana olleille ammattilaisille voidaan järjestää jo tässä vaiheessa tilaisuus tapahtumien välittömään purkuun (psykologinen defusing) (Palosaari 2008).

Reaktiovaiheessa kriisitilanne hahmottuu sen kokijalle vahvemmin tunteiden muodossa. Tällöin tarpeellinen tuki on ryhmässä järjestettävä koetun psykologinen läpikäyminen. (Palosaari 2008.) Ryhmätilanteessa voi olla mukana niin kriisin kokeneita kuin heidän auttajiaankin.

Työstämis- ja käsittelyvaiheessa koettu kriisi työstetään hitaasti osaksi omaa henkilöhistoriaa. Tuen tarve vaihtelee yksilöllisesti, sopivia psykososiaalisen tuen menetelmiä ovat tässä vaiheessa muun muassa vertaisryhmät, sururyhmät, trauman kokeneiden ryhmät sekä yksilöllinen kriisi- ja traumaterapia. (Palosaari 2008.)

Joissakin tilanteissa shokki- ja reaktiovaiheet voivat pitkittyä. Näitä ovat muun muassa ihmissuhdeväkivallan kohteeksi joutuminen sekä suuren kuoleman vaaran kokeminen. Tällöin voidaan tarvita yksilöllistä lisätukea, ja jos tilanne on koskettanut isoa yhteisöä, myös koko ryhmää koskettavia tukitoimia. (Palosaari 2008.) Tavalli-

sesti katsotaan, että jos vahva tunnepohjainen oireilu jatkuu yli kuukauden, lisätuen tarve on aina arvioitava (Heiskanen, Salonen, Kichener & Jorm 2005, 60).

3 VIESTINTÄ JA KRIISIVIESTINTÄ

3.1 Yleistä viestinnästä

Viestintätapahtuman laukaisee lähettäjän tarve viestintään, joka voi olla mikä tahansa. Tällaisen tarpeen ilmetessä lähettäjän aivoissa syntyy tiedostamisen tuloksena sanoma. Sanoma ei kuitenkaan välttämättä ole vielä valmis lähetettäväksi. Lähettäjällä tulee olla kyky viestintään, jotta hän voisi pukea sanoman ymmärrettävään muotoon sen lähettämiseksi joltain viestinnän kanavaa käyttäen. Kanavalla tarkoitetaan mitä tahansa keinoa, jolla sanoma siirretään vastaanottajalle, ja näitä kanavia voi olla samanaikaisesti useita. (Wiio 1998, 76–81.)

Ilman vastaanottajaa sanomien lähettäminen on vasta tiedottamista (Wiio 1998, 79). Vastaanottajalla, kuten lähettäjälläkin, tulee olla tarve viestintään sekä kyky että keinot vastaanottaa sanoma. Jotta lähettäjä saisi vastakaikua lähettämälleen sanomalleen, on vastaanottajan annettava palautetta. Palaute tekee viestinnästä keskustelun, ja se on tärkeä viestinnän osatekijä. (Wiio 1998, 79–81.)

Ihmiset kykenevät ilmaisemaan itseään sanallisesti ja sanattomasti. Sanattoman viestinnän tehtävänä voidaan mm. pitää sitä, että se havainnollistaa ja tukee kielellistä puhetta, korostaa puhetta, osoittaa tunteita, asenteita ja mieltymyksiä, osoittaa yhteisöjen rooleja, statuseroja sekä reviierejä, kertoo sosiaalisista suhteista, luottamuksesta ja jännitteistä sekä suojaa ja puolustaa. (Mattila, Ruusunen & Uola 2006, 51.) Oppilaitosta kohtaavassa kriisitilanteessa opiskelija turvautuu ensimmäisenä omaan opettajaansa, joten opettajan on tärkeää tietää, miten esimerkiksi rauhoittaa hätäntyneitä opiskelijoitaan vaikkapa sanattoman viestinnän avulla.

Sanattoman viestinnän osuva tulkinta helpottaa kanssakäymistä. Tarkkailemalla kanssakäymistilanteessa toisia osanottajia voidaan vaikuttaa omaan vuorovaikutamiseen esimerkiksi sopeuttamalla omaa sanatonta viestintäänsä kyseiseen tilanteeseen.

seen. He pitävät kulttuurisidonnaisuutta ja sen tiedostamista tärkeänä sanattoman viestinnän piirteenä. Kulttuurierojen tiedostamisella voidaan välttää turhia ristiriitaitilanteita, joita voi sytyä väärin tulkintojen yhteydessä. (Mattila ym. 2006, 51.) Nick Morgan (2005) korostaa, että ruumiinkielen lukeminen on tärkeää, sillä se ilmaisee johtolankoja kommunikoidijan aikomuksesta mutta muistuttaa johtolankojen olevan epäluotettavia (Morgan 2005, 75, 78). Kuitenkin päätelemme toisten sanattomasta viestinnästä valtaosan heitä koskevista käsityksistämme. Teemme siis tulkintoja toisista ihmisistä, huolimatta siitä, ovatko ne oikeita vai vääriä (Repo & Nuutinen 2005, 17).

Sanaton viestintä voidaan jakaa seitsemään eri osa-alueeseen: liikettä, tilan- ja ajan käyttöä, kosketusta, esineympäristöä sekä äänenkäyttöä koskevaan ilmaisuun. Lisäksi tähän kuuluvat ihmisen ne fyysiset ominaispiirteet, joita syntyessään on saatu tai jotka elämän aikana muuttuvat pysyvästi. (Mattila ym. 2006, 50.) Kriisitilanteessa opettajan sanattoman viestinnän tietoinen taitaminen korostuu. Rauhallisen ja turvallisen ilmapiirin luominen vaatii kielellisen ilmaisun lisäksi kykyä hallita ja tiedostaa omaa sanatonta viestintäänsä.

Liikettä koskeva ilmaisukeinoihin kuuluvat asennot, eleet, ilmeet ja katseet, eli kaikki sellaiset liikkeet, jotka välittävät visuaalisen signaalin vastaanottajalle, joka luo liikkeille jonkin merkityksen. Asennot ovat kokonaisvaltaisia, ja ne antavat vastaanottajalle enemmän havaintomateriaalia ja tulkintamahdollisuuksia. Eleet puolestaan rajoittuvat yleisen käsityksen mukaan käsivarsiin ja käsiin, mutta Morris laajentaa määritelmää miksi tahansa liikkeeksi, joka lähetetään tietoisesti tai tiedostamatta toiselle, joka sitten tulkitsee liikkeen ja antaa sille jonkin merkityksen. (Morris 1977, 24.) Ilmeet ovat sidoksissa ihmisen tunteisiin, ja ne ilmaisevat yksilön mielentilaa, olotilaa sekä suhtautumista. Ilmeet ovat, poiketen eleistä, globaalisia. Ihmislajilla on luomakunnan vivahteikkaimmat ja kehittyneimmät kasvolihakset. (Morris 1977, 27.) Kriisitilanteessa liikeilmaisulla on vaikuttava rooli. Rauhallisilla ja hallituilla liikekielellä voidaan vaikuttaa rauhoittavan jämäkästi opiskelijoihin pysymällä itse riittävän rauhallisena ja välttämällä hermostuneisuutta tai pelkoa ilmaisevia eleitä ja ilmeitä.

Äänen käyttöä koskevaa ilmaisukeinoja kutsutaan paralingvistiikaksi, ja sillä tarkoitetaan kaikkea äänen tuottamiseen liittyviä tekijöitä, esimerkiksi äänen voimakkuut-

ta, sävyä, intonaatiota ja artikulaatiota (Mattila ym. 2006, 50). Kriisitilanteessa tulisi kiinnittää huomiota enemmän siihen, miten puhua, kuin siihen, mitä puhutaan. Koskettamisen merkitystä ja vaikutuksia on tutkittu etenkin lääketieteen, terveys- ja sosiaalialoilla. (Enäkoski & Routasalo 1998, 53, 100.) Enäkoski ja Routasalo (1998, 13) mainitsevat, että kosketus tulkitaan aina omana viestintämuotonaan joko sanallisen viestin kanssa yhtenevänä tai sen vastaisena. Yhteneväisenä se koetaan silloin, kun esimerkiksi kriisitilanteessa yrittää ohjata opiskelijoita turvallisesti ulos oppilaitoksen tiloista sekä rauhoittavalla äänensävyllä, liikehdinnällä ja koskettaen ohjaimalla.

3.2 Kriisiviestintä

Kriisin kohdatessa viestinnällä on tärkeä rooli. Koska kriisi on yleensä kielteinen asia, kriisiviestinnässä päätavoitteita ovat oikean mielikuvan synnyttäminen, yhteisön näkökulmien ja viestien huomioonottaminen sekä yhteisön toimintaedellytysten ja jatkuvuuden turvaaminen. Se, millä tavalla yhteisö selviää kriisitilanteesta ja sen viestinnästä, vaikuttaa huomattavasti yhteisön yhteisökuvaan ja uskottavuuteen. Vaikutus kestää pitkälle tulevaisuuteen. (Siukosaari 1999, 194.)

3.2.1 Toiminta

Kun kriisi on tunnistettu, on toiminnan aika. Ensimmäiseksi on määriteltävä, mikä on kriisi ja miten se poikkeaa normaalista tilanteesta. On yhtä haitallista käynnistää kriisiviestintä turhaan kuin jättää kriisi kokonaan huomioimatta ja siitä viestimättä. Kriisistä on tiedotettava oma-aloitteisesti, nopeasti ja riittävästi. Kriisiviestintä on syytä saada toimintaan välittömästi onnettomuuden havaitsemisesta. On syytä kuitenkin miettiä, millä tavalla ja kuka kriisistä viestii. Mikäli pienemmästä kriisistä tiedotetaan innokkaasti, saattaa kriisi muodostua julkisuudessa laajemmaksi kuin oikeasti onkaan. (Juholin 2004, 227, 233; Siukosaari 1999, 200.)

Suosittelavaa on, että ennalta on sovittu henkilö, joka tiedottaa kriisitilanteesta yhteisön ulkopuolelle. Jonkun on myös hyvä ottaa tilanteessa johtava asema, jotta ulospäin menevä tieto on sisällöltään yhtenäistä. Tiedon on tärkeää olla varmistettua, ja sen täytyy mennä ensimmäisenä asianomaisille ja viranomaisille. Kun joukkovies-

timet 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, tai sanoa, että juuri nyt ei ole mitään kerrottavaa. (Juholin 2004, 233–235.)

Kriisiviestinnän tulee käsitellä olennaisia asioita koskien kriisiä. Sen tärkeimpiä ominaisuuksia on olla aloitteellista ja nopeaa, avointa ja selkeää. Sanoma täytyy esittää ymmärrettävästi ja yksiselitteisesti, myös useammalla kielellä, ja sen tulee täyttää vastaanottajan tiedontarve. Myös vääriin huhuihin on hyvä valmistautua ja varautua oikaisemaan niitä. Kriisiviestinnän tehtävä on siis rakentaa vastaanottajalle oikeaa mielikuvaa, ja se onnistuu parhaiten tekemällä kriisiviestinnästä suunniteltua ja tavoitteellista toimintaa. (Siukosaari 1999, 195; STM = Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2006, 58.)

Kriisien ratkaisuun rakennetaan yhteisön kriisiviestintäsuunnitelma, joka on osa kriisitoimintasuunnitelmaa. Kriisiviestintäsuunnitelman tekeminen aloitetaan yhteisön mahdollisten kriisitilanteiden kartoituksella. Siinä selvitetään alueet, joilla kriisiviestinnän tarvetta voi olla enemmän tai vähemmän. On myös hyvä varautua kriiseihin, jotka näyttävät epätodennäköisiltäkin. (Siukosaari 1999, 196, 198.) Suunnitelma on hyvä sijoittaa paikkaan, josta se on helposti saatavilla kriisitilanteessa, vaikkakin siihen on erittäin tärkeää perehtyä myös etukäteen.

Kriisitilanteen hallitsemiseksi yhteisössä on hyvä olla kriisinhallintaryhmä, jossa on yhteisön johtaja, jolla on päävastuu kriisistä tiedottamisesta, sekä yhteisön itse parhaimmaksi näkemänsä henkilöt (esim. opettaja, terveydenhoitaja, kuraattori, opiskelija jne.). Henkilöillä on hyvä olla ominaisuuksia, jotka edistävät kriisitilanteen hoitamista. Kriisitilanteen ennakointi ja ennaltaehkäisy ovat keskeisimpiä kriisinhallintaryhmän tehtäviä. Näiden lisäksi ryhmän on hyvä jo miettiä ja ylläpitää erilaisia taktiikoita ja toimintatapoja mahdollisiin kriisitilanteisiin. (Juholin 2004, 235.)

Täytyy myös muistaa, että aina kriisitilanteessa viestiminen ei ole pelkkää tiedottamista. Tilanne voi tulla, kun opettaja on ryhmänsä kanssa luokkatilassa. Tällöin tiedottamista tärkeämpää on se, millä tavalla järkyttyneitä opiskelijoita pystyy rauhoittamaan, ja näin esimerkiksi sanattomalla viestinnällä on suuri merkitys. Antamalla

rauhhoittavia, sanattomia viestejä esimerkiksi eleiden ja tilankäytön avulla saa järkyt-
tyneenkin ryhmän rauhoittumaan.

3.2.2 Kohderyhmät

Yhteisön jäsenet ovat aina tärkein kriisiviestinnän kohderyhmä. Jäseniä ovat niin oppilaitoksen henkilöstö kuin opiskelijatkin. Jäsenten kautta myös tiedotetaan yhteisön ulkopuolelle, vaikkei haluttaisikaan. Siksi on tärkeää, että henkilöstö ja opiskelijat tietävät alusta pitäen tapahtuneesta ja sen vaikutuksista. Kriisin sattuessa on usein kyse heidän turvallisuudesta ja tulevaisuudesta. Tiedonkulun on toimittava moitteet-
tomasti yhteisön sisällä. Muut kohderyhmät mietitään yhteisökohtaisesti. Kohde-
ryhmiä voivat olla naapurit, viranomaiset, asiakkaat jne. riippuen yhteisön toiminta-
alasta. (Juholin 2004, 233; Siukosaari 1999, 198, 200.)

Myös joukkoviestimet valitaan etukäteen yhteisön toiminta-alan perusteella. Jouk-
koviestimien valintaan vaikuttaa myös kriisin vakavuus – valtakunnalliset viestimet
ovat kiinnostuneita vähänkin vakavimmista kriiseistä. Suomen tietotoimiston (STT)
kautta tiedote on helppo levittää useimmille joukkoviestimille tehokkaasti. Täytyy
myös muistaa, että joukkoviestimet toteuttavat omaa tehtäväänsä kertoessaan yhteis-
sön kriiseistä. Kriisiuutisista pyritään tekemään sellaisia, että ne auttavat vastaanot-
tajia käsittämään kriisin laajuuden ja merkityksen. Kriisistä tulee suuri uutinen, jos
sen vaikutukset ovat suuria, se koskettaa suurta ihmisjoukkoa ja se vaikuttaa kiin-
nostavalta. Mikäli pääsee yhteistyöhön viestimien toimitusten kanssa, kriisiviestintä
onnistuu parhaiten. (Siukosaari 1999, 200, 202–203.)

3.2.3 Kanavat

Kriisi sanelee aina kanavan, jonka kautta kriisitilanteesta viestitään. Myös vakavuus
vaikuttaa valintaan. On hyvä, että kaikki kanavat ovat valmiiksi ”auki” ja että kaikil-
ta kanavilta tietoa haluavat saavat saman tiedon samaan aikaan. Kriisitilanteen pää-
kanavia ovat kasvokkainviestintä, sähköinen sekä painettu viestintä.

Varsinkin kielteiset asiat on hyvä kertoa kasvokkain. Ne menevät parhaiten perille
kasvotusten kerrottaessa ja ovat myös helpommin hyväksyttävissä. (Mattila ym.

2006, 149.) Kun halutaan kertoa tapahtuneesta yhteisön jäsenille, kasvokkainviestintä korostuu ja niin opiskelijoille kuin henkilöstöllekin saadaan välitettyä viesti, että he ovat tärkeitä ja heistä välitetään. Silloin sanattoman viestinnän keinot tulevat esiin, ääntä voi käyttää rauhoittamaan, samoin eleet korostuvat. Myös tiedotustilaisuuden pitäminen yhteisön jäsenille on kasvokkainviestintää, samoin tiedotusvälineille annettavat tiedotustilaisuudet. Haastatteluja annettaessa on tärkeää, että niitä antavat henkilöt, joilla on tilanteesta riittävät tiedot ja valtuudet. Tällä tavoin väärän ja tarkistamattoman tiedon leviäminen saadaan estettyä. (Juholin 2004, 239.)

Sähköisistä kanavista ehdottomasti nykyään käytetyin on sähköposti. Mattilan ja muiden (2006, 149) mukaan sähköpostia olisi hyvä käyttää nopean tiedottamisen kanavana, mikäli muitakin kanavia on käytettävissä. Intranet on hyvä pysyväistiedon tallennuspaikkana ja silloin, kun ei tarvita kovin nopeaa toimintaa (Mattila ym. 2006, 149). Useasti käytetään myös matkapuhelimien viestitoimintoja tiedon välittämiseen. On kuitenkin pohdittava tarkkaan, millaisissa tilanteissa matkapuhelimen viesti on toimiva ja ennen kaikkea hyväksyttävä tapa välittää kriisitilanteen asioita.

Painettua kanavaa ovat lehdistötiedotteet, joita voi siis toimittaa tiedotusvälineille esim. STT:n kautta. Myös tiedotteissa on tärkeää olla tarkkana, jotta kaikki annetut tiedot ovat varmasti oikeita ja varmistettuja. Olisi hyvä, jos yhteisössä olisi yksi henkilö, joka käy lehdistötiedotteet läpi ennen niiden pääsyä julkisuuteen. Mikäli yhteisössä on osattu varautua kriisitilanteisiin, voidaan laatia valmiita tiedotepohjia, jotka sitten täydentyvät kriisitilanteen yksilöllisten piirteiden mukaan. Kriisitiedotteen kysymyksiä ovat seuraavat: mitä on tapahtunut, missä, milloin, miksi, millaiset ovat seuraukset tai vaikutukset. Vain sellaisiin kysymyksiin vastataan, joihin oikeasti tiedetään vastaus. Oletuksia ei saa tehdä. Lehdistötiedotteen loppuun merkitään tiedotuksesta vastaavien henkilöiden yhteystiedot. (Juholin 2004, 238.)

3.2.4 Kriisiviestinnän yleiset periaatteet

Onnettomuus-, uhka- ja erityistilanteissa tiedon tarve on suuri ja kasvaa voimakkaasti. Viestinnällä on suuri merkitys tällaisissa tilanteissa, sillä sen avulla voidaan vaikuttaa ihmisten henkiseen tilaan tilanteen hallintaa ja turvallisuudentunnetta lisäämällä. Tietoa tarvitsevien ihmisten joukko saattaa olla hyvinkin laaja, ja jokainen

tarvitsee mahdollisimman tarkkaa ja yksityiskohtaista tietoa. Siitä syystä kriisitilanteessa on lisättävä ja nopeutettava viestintää varaten sille riittävät edellytykset ja resurssit toimintaan. (STM 2006, 57.)

Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan

viestinnän tavoitteena on kertoa tilanteesta ja viranomaisten toimenpiteistä, antaa ohjeita väestölle, luoda luottamusta tilanteen hoitamiseen, ehkäistä paniikkireaktioita ja pitää yllä väestön mielialaa. Väestön on saatava tietää, ketä tapahtuma koskettaa, kuinka auttamistoimet on järjestetty ja turvallisuus taattu, mihin loukkaantuneet ja kuolleet on viety, mistä saa apua ja palveluja ja kuka vastaa tilanteen hoidosta. (STM 2006, 57–58.)

Viestinnän osuutta kriisitilanteessa ei siis missään tapauksessa pidä vähätellä. Kun kriisitilanteesta tiedotetaan jatkuvasti ja viestintä on ylipäätään hyvin hoidettu, tuntevat kohderyhmät turvallisuudentunteen ja uskovat siihen, että viranomaiset kykenevät hoitamaan tilanteen. (STM 2006, 58.)

4 JOKELAN KOULUSURMAT JA MEDIA

Jokelan koulusurman (7.11.2007) jälkeen Tampereen yliopiston tiedotusopin laitoksen journalismin tutkintayksikkö teki selvityksen median toiminnasta Jokelan koulusurmassa (Raittila, Johansson, Juntunen, Kangasluoma, Koljonen, Kumpu, Pernu & Väliverronen 2008). Tutkintayksikkö selvitti median käyttäytymistä haastatellen Jokelan oppilaita ja analysoiden median tiedottamista tapahtuneesta. Seuraavassa esittelemme muutaman kehittämishankettamme koskevan kohdan Jokela-tutkimuksesta.

4.1 Alaikäisen haastattelu

Jokela-tutkimuksessa kävi selväksi, että suurin osa median edustajista oli sitä mieltä, että alaikäisiä oli hyväksyttävää haastatella. Jotkut pyysivät haastattelujen julkaisemiseen alaikäisten huoltajilta luvan, toiset eivät. (Raittila ym. 2008, 70.) Journalistin ohjeissa (Suomen journalistiliitto 2005) mainitaan, että alaikäistä koskevissa asioissa

on noudatettava erityistä varovaisuutta. Ohjeissa ei kuitenkaan määritellä, minkä ikäinen nuori on alaikäinen. Osa toimittajista piti alle 18-vuotiasta alaikäisenä, toiset puolestaan katsoivat, että alaikäisyyden raja on 15 vuotta ja sitä nuorempia ei ole sopivaa haastatella. Jotkut median edustajat ajattelivat rajan olevan 16 vuotta. (Raittila ym. 2008, 69) Näin ollen journalistien ohjeistukseen (Suomen journalistiliitto 2005) olisi tärkeää saada tarkennusta, jotta jokainen toimittaja tietäisi, minkä ikäistä on hyväksyttävää haastatella. Pelkkä tilannekohtainen harkinta ei tunnu riittävän sen ollessa subjektiivista arviota. Jokelan nuoret olivat tiukasti sitä mieltä, ettei alaikäisiä tulisi haastatella minkäänlaisessa tilanteessa ilman holhoojan lupaa (Raittila ym. 2008, 70). Kriisinhallintaryhmän olisikin hyvä kasvattaa yhteisön jäseniään tiedostamaan oikeuksiaan kohdatessaan mediaa.

4.2 Shokkitilassa olevan henkilön haastattelu

Kriisipsykologi Salli Saaren mukaan shokkitilassa olevan ihmisen tunnistaminen on hankalaa, koska yleensä psyykkisessä shokissa oleva ihminen ei käyttäydy paniikinomaisesti, vaan suurin osa käyttäytyy rauhallisesti, jopa tunteettomastikin (Raittila ym. 2008, 66). Jokelan tapauksessa toimittajat pyrkivät tunnistamaan näkyvästi järkyttyneet oppilaat ja jättämään heidät rauhaan. Haastateltaviksi valittiin niitä, jotka vaikuttivat olevan parhaimmessa kunnossa ja olivat halukkaita puhumaan. (Raittila ym. 2008, 66.) Ongelmana tässä on, että shokkitila näkyy joillakin lähinnä siitä, että heillä on tarve puhua kokemuksistaan kuin ne olisivat tapahtuneet jollekin ulkopuoliselle. Jokela-tutkimuksen mukaan osa toimittajista arvioi jälkikäteen, että he olivat ottaneet lausuntoja ihmisiltä, joilta heidän ei niitä olisi pitänyt ottaa, eli he arvioivat haastateltavien tilan väärin (Raittila ym. 2008, 68). Osa toimittajista katsoi, että tilanteessa vaikutti myös toimittajien tuntema ja soveltama ”salainen ohjenuora”. Sen mukaan minkä tahansa tilanteen kokenutta kannattaa haastatella heti, koska shokkitilassa olevalta voi saada sellaisen lausunnon, jota ei enää myöhemmin saisi. (Raittila ym. 2008, 69.)

Jokela-tutkimuksen perusteella tulee selvästi esiin, että myös asiantuntijat ovat eri mieltä siitä, minkä ohjeiden nojalla toimittajien tulisi tehdä ratkaisuja alaikäisten tai shokkitilassa olevien haastattelemisista. Psykologi Kirsti Palosen mukaan

keskeinen median toiminnasta johtuva ongelma on, että tiedotusvälineisiin liittyvien huonojen kokemusten käsittely vie aikaa muulta toipumiselta (Raittila ym. 2008, 84).

Toisaalta tiedotusvälineiden edustajat huomauttavat, että jostain heidän täytyy tietoa saada, varsinkin jos viranomaiset eivät tiedota tapahtuneesta. Jokela-tutkimuksessa kysytään toimittajilta, ovatko he omalla toiminnallaan aiheuttaneet hankaluutta tai viivästyttäneet toipumista ja voisiko parempi ohjeistus auttaa heitä toimimaan paremmin jatkossa. Kriisityöntekijöiltä Jokela-tutkimuksen tekijät puolestaan kysyvät, riittääkö nuorten suojaamiseksi tiedotusvälineiltä se, että esitetään kieltoja ja rajoituksia. Jokela-tutkijat pohtivat, voisivatko kriisiauttajat omalla aktiivisella tiedottamisellaan purkaa näitä ongelmia, joita yhteistyöstä tiedotusvälineiden kanssa saattaa järkyttävissä tilanteissa syntyä. (Raittila ym. 2008, 86.)

4.3 Yksityishenkilöiden medialle lähettämät materiaalit

Mediataloilla on Internet-sivuillaan paikkoja, joihin voidaan jättää ehdotuksia juttuihin, ja ihmiset käyttävät näitä palveluita aktiivisesti. Myös Jokelassa media sai tietoa paljon lukijavinkkien ja ulkopuolisten kansalaisten välittämänä (Raittila ym. 2008, 92). Varsinkin nuoriso hyödyntää aktiivisesti välineitä, jotka mahdollistavat kuvien ym. siirtämisen nopeasti lähteeltä toiselle.

4.4 Julkisella paikalla kuvaaminen ja kuvien julkaiseminen

Journalistiliiton asiamiehen, Tytti Oraksen mukaan itse kuvaamisen ei katsota sinänsä loukkaavan ihmisen yksityisyyttä. Yleisölle avoimissa julkisissa tiloissa olevia ihmisiä on laillista kuvata ja kuvat voidaan julkaista, jos kuva ei loukkaa siinä esiintyvien yksityisyyttä, kotirauhaa tai kunniaa. (Iltalehti 2008.) Kuitenkin julkisilla paikoillakin on ihmisen yksityisyyttä puolustavia tiloja, kuten yleiset käymälät ja pukukopit sekä kotirauhan lain suojaamat paikat, kuten esimerkiksi auto tai teltti (Rikoslaki, 24. luku).

Kuvausta ja kuvien julkaisemista koskevat lait ovat joissakin määrin tulkinnanvaraisia, kuten myös Suomen Journalistiliiton laatimat Journalistin eettiset ohjeetkin (Suomen journalistiliitto 2005). Tulkinnanvaraisuus suhteessa ihmisen yksityisyyttä

koskeviin lakeihin, aiheuttaa yleensä riitatilanteita, jolloin kuvaa, sen julkaisemista sekä mahdollista yksityisyyden loukkaamista käsitellään tapauskohtaisesti. Esi-merkki tilanteiden tapauskohtaisuudesta löytyy Jokelan nuorten adressista (Jokela-adressi 2007), jossa nuoria oli kuvattu julkisella paikalla ja kuvat julkaistu mainostelevisiion ajankohtaisohjelmassa huolimatta siitä, että nuoret olivat kieltäneet kuvaamisen. Nuoret kokivat yksityisyytensä loukatuksi, kun otettu otos julkaistiin pyyntöä kunnioittamatta. Tulkinnanvaraiseksi, tässä tapauksessa, jää, oliko teko laitonta vai mautonta, epäeettistä käyttäytymistä. Sakari Mäkelä ja Timo Suvanto antavat selkeät ohjeet epävarmoihin tilanteisiin siitä, että kuvaajan tulisi aina kysyä lupa kuvattavalta sekä kuvaamiseen että kuvan julkaisemiseen mutta myös mahdollisuuden välttää ylivarovaisuutta. (Mäkelä & Suvanto 2008; Raittila ym. 2008, 171.)

5 RYHMÄHAASTATTELU

5.1 Kuvaus ja kulku

Ryhmähaastattelu toteutettiin 7.5.2008 Pietarsaareissa kansainvälisen kaupan opiskelijaryhmälle (LIITE 1). Ryhmässä on 12 opiskelijaa, joista paikalla haastattelussa oli 6. Haastattelun toteuttivat Saija Paloranta ja Virpi-Liisa Kykyri, lisäksi paikalla oli ohjaava opettaja Liisa Niemi sekä kaksi haastattelun videoinnista vastannutta media-alan opiskelijaa. Ryhmähaastattelun alussa pyysimme kirjallisen luvan (LIITE 2) haastattelun käyttämiseen tutkimuksessamme, ja jokainen läsnäolija antoi luvan käyttää osallisuuttaan hankkeessamme. Ryhmähaastattelun tavoitteena oli hankkia tietoa kriisiviestinnästä oppilaitoksissa opiskelijoiden näkökulmasta käsin.

5.2 Ryhmähaastattelun rakenne ja sisällöt

Haastatteluun virittäydettiin lyhyellä alkuinformaatiolla sekä palauttamalla mieleen Jokelan koulun tapahtumat syksyltä 2007. Saija Paloranta luki Jokelan nuorten adressin. Samaan aikaan katseltiin koulun tapahtumista koottua kuvasarjaa.

Ryhmähaastattelun aluksi jokainen sai vuorollaan esittäytyä sekä kommentoida haluamallaan tavalla virikemateriaalia ja Jokelan tapahtumista käytyä keskustelua.

Tämän jälkeen siirryttiin haastattelun varsinaisiin teemoihin, joita olivat seuraavat:

- millaisia kokemuksia opiskelijoilla on erilaisista kriisitilanteista oppilaitoksissa?
- millaisia kokemuksia opiskelijoilla on kriisiviestinnästä ko. tilanteissa?
- millaista kriisiviestinnän tulisi opiskelijoiden mielestä olla, mm. sisältö, nopeus, oikea-aikaisuus, tyyli, sisäinen ja ulkoinen tiedotus?
- millaisia ajatuksia opiskelijoilla on tiedotusvälineiden roolista ja oppilaitoksen toiminnasta tässä suhteessa (esim. opiskelijoiden ”suojeleminen” tiedotusvälineiden epäasialliselta toiminnalta)?

5.3 Opiskelijanäkökulma kriisiviestintään

Opiskelijat toivat haastattelussa esiin, että äkillisissä kriisitilanteissa olisi tärkeää välittää mahdollisimman nopeasti asiallista tietoa siitä, mitä on todella tapahtunut. Heidän mielestään olisi hyvä, että joku oppilaitoksen henkilökuntaan kuuluva kokoaa olennaisen tiedon ja tarkistaa faktat. On tärkeää arvioida myös tiedotuksen kohde-ryhmiä: ketkä tarvitsevat tarkkaa ja yksityiskohtaista tietoa, ja millainen tiedotus on tarpeen kaikille oppilaitoksessa opiskeleville ja työskenteleville.

Opiskelijat ottivat kantaa myös ns. hiljaiseen hetkeen. Sen yhteydessä olisi tärkeää pohjustaa tilaisuus sopivalla tavalla, mm. tietoa antamalla ja keskustelulla. On olennaista kertoa riittävän selkeästi, mitä on tapahtunut, ja minkä muistoksi hiljaista hetkeä vietetään. Näin vältetään ”kuhinalta”, joka aiheutuu usein siitä, ettei osa tilaisuuden läsnäolijoista tiedä, mistä on kyse. Tällainen kuhina voidaan kokea hyvinkin loukkaavaksi.

Oppilaitoksesta ulospäin tapahtuvassa tiedotuksessa opiskelijat näkevät myös tärkeänä, että se toteutuisi koordinoitusti. Oppilaitoksen järjestämät tiedotustilaisuudet voisivat olla pääasiallinen tiedottamisen foorumi, näissä pitäisi koulun olla itse te-

hokas ja aktiivinen. Tämä voisi opiskelijoiden mielestä vähentää tiedotusvälineiden kiinnostusta yksittäisten opiskelijoiden haastattelemiseen.

Opiskelijat pitivät tärkeänä, että opintoihin liittyen perehdyttäisiin ennalta kriisitilanteisiin ja niissä toimimiseen, myös tiedotusnäkökulmasta. Heidän mielestään keskustelut esim. opiskelijaryhmittäin olisivat hyödyllisiä, ”koska moni toimii ennen kuin ajattelee”. Esimerkiksi haastattelujen antamista ja kuvien yms. materiaalin myymistä tiedotusvälineille voitaisiin käsitellä keskusteluissa. Näiden keskustelujen yhteydessä voisi myös selvittää, haluaisivatko kaikki sitoutua siihen, että em. materiaalia ei kriisitilanteen tullen myytäisi tiedotusvälineiden käyttöön. Kriisitilanteessa harkinta jää helposti tekemättä, ja sen sijaan tehdään pikaisia päätöksiä, joita voi katua myöhemmin.

Opiskelijat näkevät, että oppilaitoksella olisi jonkin verran mahdollisuuksia suojella oppilaita tiedotusvälineiden edustajilta, mm. aktiivisen tiedotustilaisuuksien järjestämisen avulla sekä rajoittamalla toimittajien pääsyä tapahtumapaikalle jne. Opiskelijat toivat myös esiin, ettei heillä ole tarkkaa tietoa siitä, mitä toimittajat saavat ja mitä eivät saa tehdä, esim. alaikäisten haastattelun tai alaikäisten lähettämän kuvan yms. materiaalin julkaisun suhteen.

Ryhmähaastattelun jälkeen käytiin vielä loppukierros, jossa opiskelijat arvioivat toteutettua haastattelua. Useampi opiskelija toi esiin, että näistä asioista oli hyvä keskustella:

Ensimmäistä kertaa tuli mieleen se, miten itse toimisin, jos tulisi tällainen tilanne vastaan.

Hyvä miettiä näitä asioita, vaikka en tiedä, osaisinko itse käyttäytyä mallin mukaisesti. Tämä on aihe, jota ei ehkä muuten mieltäisi lainkaan, ilman erillistä keskustelua.

Koen tämän asian aika tarpeelliseksi.

Myös tiedon tarve kriisisuunnitelmista tuli esiin:

Kyllä oppilaitoksissa pitäisi olla hyvät suunnitelmat kriisien varalle.

Opiskelijoiden tulisi myös tietää, mikä on oppilaitoksen kriisitilanteiden toimintamalli ja mistä se löytyy. Ainakin kun opiskelijat ovat aikuisia. Onhan tilanteita helpompi johtaa, jos kaikki tietävät, miten meillä toimitaan.

Info voisi olla syksyllä heti koulun alkaessa, ja esimerkiksi paloharjoituksen yhteydessä tämänkin asian voisi kerrata.

Kritiikkiäkin saimme:

Jokela oli niin vaikuttava esimerkki, että se oli liian hallitsevana ajatuksissa, vaikka keskustelussa keskityttiinkin pienempiin ja todennäköisempiin kriisitilanteisiin.

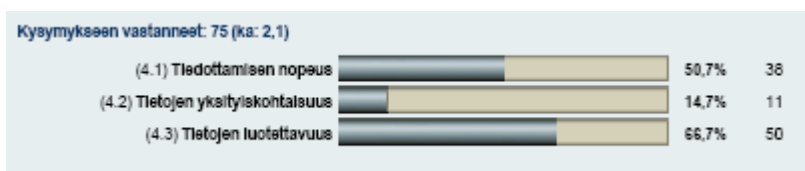
Kysymykset olisivat voineet olla tiukempia, mm. kyllä–ei-väitteitä sekä eläytymisharjoituksia.

6 KYSELY

Kulttuuriopistolla teetettyyn kyselyyn (LIITE 3) vastasi 75 opiskelijaa. Vastaajista oli valtaosa naisia (82,5 %), ja alle 18-vuotiaita vastaajia oli 54,7 %. Lähes puolet vastaajista oli ensimmäisen vuosikurssin opiskelijoita. Vastaajat opiskelevat nuoris- ja vapaa-ajan sekä audiovisuaalisen viestinnän perustutkintoja. Kansanopiston linjoilta kyselyssä olivat mukana tanssitaiteen linja ja valokuvataiteen linja.

6.1 Tiedon saaminen äkillisessä, useita henkilöitä koskevassa kriisitilanteessa

Suurin osa vastaajista (66,7 %) oli sitä mieltä, että tietojen luotettavuus on kriisitilanteessa ensisijaista. Tiedottamisen nopeus oli myös merkittävä, mutta tiedottamisen yksityiskohtaisuutta ei koettu yhtä tärkeäksi kuin kahta mainittua. (Kuvio 1.)



Kuvio 1. Mikä on mielestäsi kriisitilanteesta tiedottamisessa ensisijaista?

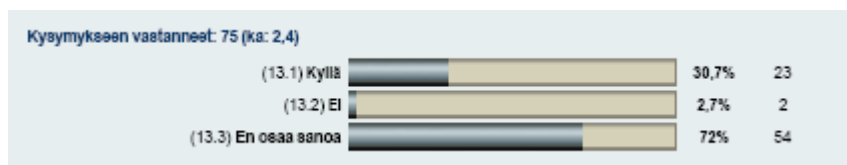
Nopeimmin tietoa kriisitilanteesta saisi vastaajien mielestä viranomaisilta (50,7 %), joihin kuuluu mm. poliisi ja palokunta. Myös yksityiskohtaisinta ja luotettavinta tietoa vastaajat kokevat saavansa viranomaisilta.

6.2 Äkillinen kriisitilanne oppilaitoksessa

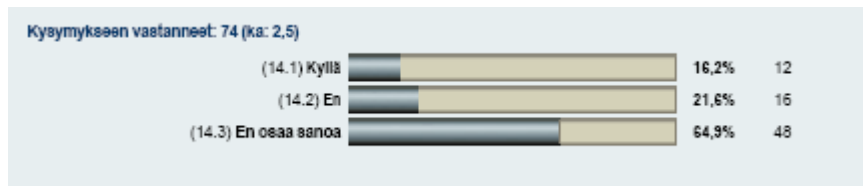
Oppilaitosta kohtaavasta kriisitilanteesta vastaajat haluaisivat kuulla ensimmäisenä rehtorilta tai opettajilta, ja kertomisen tulisi tapahtua luokassa omalle ryhmälle (60 % vastaajista). Jos kriisi koskee alaikäisiä oppilaita, vanhemmille tulisi tiedottaa joko puhelimitse (66,7 %) tai kasvokkain (48 %). Vain kaksi vastaajista oli sitä mieltä, ettei alaikäisten vanhemmille tarvitse ilmoittaa kriisitilanteesta lainkaan.

Jos kriisitilanne tapahtuu loman aikana, vastaajien mielestä heille pitäisi tiedottaa asiasta heti (68 %). Koulun jatkumiseen odottaisi 22,7 % vastaajista, ja 12 %:lle vastaajista ei ole väliä, milloin he kriisitilanteesta kuulevat. Vastaajat haluaisivat kuulla kriisitilanteesta mieluiten henkilökohtaisesti (73,3 %). Henkilökohtaisia tiedonantoja voidaan antaa esim. kirjeitse, puhelimitse tai sähköpostitse. Oma-aloitteisesti tietoa etsiville tieto voisi olla tarjolla oppilaitoksen opiskelualustan kautta (16 %), jolloin opiskelija voi hakea tiedon haluamanaan aikana. Osa vastaajista (17,3 %) ei haluaisi tietoa järkyttävästä tapahtumasta millään tavalla loman aikana.

Huolestuttavaa on, että jopa 74 % vastaajista ei osaa sanoa, onko heidän oppilaitoksessaan kriisitoimintasuunnitelma (kuvio 2) eikä oletettavasti siitä syystä tunne oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan kriisitilanteessa (66,7 %) (kuvio 3).



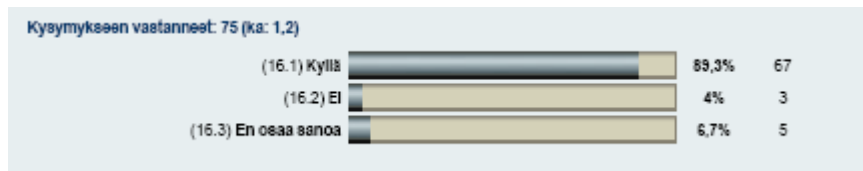
Kuvio 2. Onko oppilaitoksessasi olemassa kriisitoimintasuunnitelma?



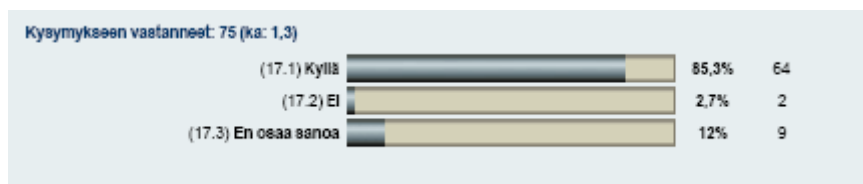
Kuvio 3. Tunnetko oikeutesi ja velvollisuutesi kriisitilanteessa kriisitoimintasuunnitelman perusteella?

Vastaajista 46,7 % ottaisi kriisitilanteessa yhteyttä ensimmäisenä yleiseen hätänumeroon 112. Rehtoriin (24 %) ja opettajaan tai muuhun henkilökuntaan (41,3 %) otettaisiin myös yhteyttä. Sen sijaan oppilaitoksen terveydenhoitajaan ei yksikään ottaisi tällaisessa tilanteessa yhteyttä. Jopa 26,7 % vastaajista ei kyselyn perusteella tiedä, keneen ottaisi yhteyttä kriisitilanteessa.

Lähes kaikki vastaajista olivat sitä mieltä, että nuorille tulisi antaa tietoa siitä, miten ihmiset reagoivat kriisitilanteessa (89,3 %). Kolmen vastaajan mielestä tällainen tieto ei olisi tarpeen. (Kuvio 4.) Myös kriisitilanteen henkisestä ensiavusta haluttaisiin tietoa (85,3 %). Vain kaksi vastaajista ei koe tietoa henkisestä ensiavusta tarpeellisenä. (Kuvio 5.)



Kuvio 4. Pitäisikö mielestäsi nuorille antaa tietoa siitä, miten ihmiset reagoivat kriisitilanteessa?



Kuvio 5. Pitäisikö nuorille antaa tietoa kriisitilanteen henkisestä ensiavusta?

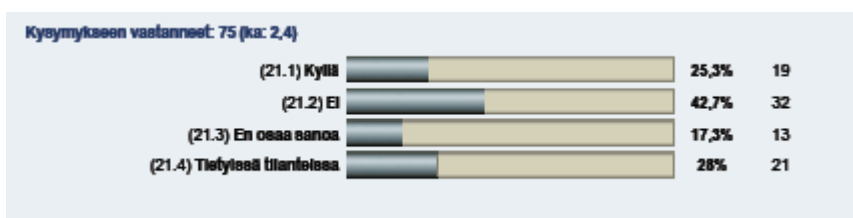
6.3 Tiedotusvälineet ja kriisitilanne

Yli puolet vastaajista (58,7 %) oli sitä mieltä, että opiskelijoita tulisi suojella tiedotusvälineiden lähestymiseltä, kun oppilaitosta kohtaa kriisi. Vastaajista 8 % ei pidä tätä tarpeellisena, ja 33,3 % ei osaa sanoa, olisiko oppilaiden suojeleminen tarpeen. Parhaiten oppilaitos suojelisi oppilaitaan tiedotusvälineiltä rajoittamalla median pääsyä tapahtumapaikalle (59,5 %) ja keskittämällä haastattelupyynnöt paikalla oleville aikuisille (45,9 %).

Vastaaja sai kommentoida myös avoimella vastauksella, mikäli vaihtoehdoista mikään ei vastannut hänen ajatustaan suojelemisesta. Vastaajien mielestä oppilaita tulisi suojella tapahtumakohtaisesti. Yhden vastaajan mielestä oppilaiden ei tulisi olla enää koulun lähistöllä kriisitilanteessa. Hänen mielestään oppilaiden olisi hyvä olla jossain neutraalimmassa ympäristössä, josta ei aiheudu paniikkitiloja. On myös tärkeää, että oppilaat olisivat poissa toimittajien silmistä, varsinkin iltapäivälehtien.

oppilaiden ei kriisitilanteessa pitäisi mielestäni olla enään koulun lähistöllä, vaan ehkä jossain neutraalimmassa ympäristössä joka ei aiheuta kriisistä johtuvia paniikkitiloja ja he olisivat poissa toimittajien silmistä.

Kun kysyttiin, saavatko tiedotusvälineet haastatella alaikäistä ilman tämän vanhempien lupaa, vastaajista 42,7 % arveli, että alaikäistä ei saa haastatella ilman vanhempien lupaa. Journalistin ohjeissakaan ei ikärajoja mainita (Suomen journalistiliitto 2005). Lähes 30 % vastaajista luuli, että alaikäisen haastattelu ilman vanhempien lupaa on sallittua aina (25,3 %) tai tietyssä tilanteessa (28 %). Vastaajista 17,3 % ei osannut sanoa, saako alaikäistä haastatella ilman vanhempien lupaa. (Kuvio 6.) Jokela-tutkimuksen mukaan toimittajat lähestyivät kaikenikäisiä oppilaita, vain julkaisupäätökset vaihtelivat – toiset kysyivät vanhemmilta luvan, toiset eivät (Raittila ym. 2008, 69).



Kuvio 6. Saavatko tiedotusvälineet haastatella alaikäistä ilman tämän vanhempien lupaa?

Alaikäisten haastattelua koskien vastaajat mainitsivat avoimissa vastauksissaan tilanteita, joissa alaikäistä saisi haastatella ilman vanhempien lupaa. Yleinen vastaus oli, että tilanne riippuu asiasta. Eräs vastaaja mainitsee, että 16–17-vuotiaita voi haastatella, mutta 10-vuotiaita ei. Hyväksyttävää yhden vastaajan mielestä on myös, jos nuori on ainut, joka voi tapahtuneesta tietoa

Jos nuori on yksin paikalla ”todistamassa” juttua ja on ainut joka voi antaa lausunnon tapahtuneesta nii ei silloin vanhempien lupia tartte ky- sellä

Vastaajat ilmaisivat myös sen, että shokkitilanne vaikuttaa siihen saako alaikäistä haastatella. Eräs vastaaja mainitsee, että haastateltavaa saa haastatella hänen oman tahtonsa mukaan, jos haastateltava ei ole kauheassa shokkitilanteessa tai loukkaantunut. Nähdään, että alaikäinen saa itse antaa luvan haastatteluun, varsinkin jos haastattelu koskee hänen henkilökohtaisia asioitaan. Mainitaan myös, että haastattelijan täytyisi tietää, onko oppilas kykenevä haastatteluun:

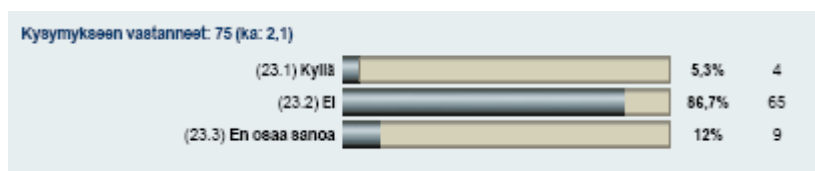
Silloin kun alaikäiseltä on tullut lupa haastatteluun ja kun haastattelia on varma, että haastateltava pystyy juuri sillä hetkellä siihen.

Hyväksyttävää tuntuu olevan myös, jos alaikäisen nimeä tai kuvaa ei julkaista, vaan toimittajan tarkoitus on vain saada tietoa tapahtuneesta. Jokelan tapahtumat ovat vaikuttaneet kyselymme vastaajiin, koska eräs vastaaja on sitä mieltä, että alaikäistä saa haastatella ilman lupaa, jos joku tulee aseensa kanssa kouluun.

Jos tilanteessa ei julkaista nimeä tai kuvaa, vaan tarkoitus on saada selville tapahtuneesta.

jos joku jannu riehuu pyssyllä

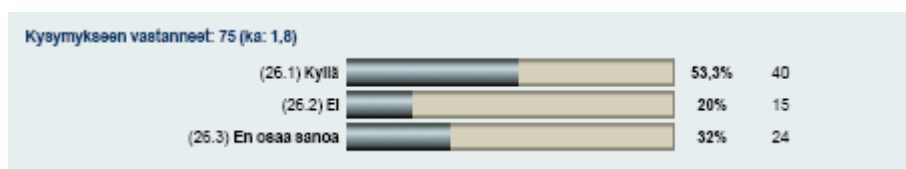
Jopa 86,7 % vastaajista arveli, että shokkitilassa olevaa nuorta ei saa haastatella. Vastaajista 12 % ei osannut sanoa ja 5,3 % uskoi, että shokkitilassa olevaa nuorta saa haastatella. (Kuvio 7.) Kuitenkin Jokela-tutkimuksen perusteella toimittajien on vaikea tunnistaa shokkitilaa, varsinkin sellaista, jossa näkyvä järkytys puuttuu. Toisaalta tuli esiin, että ainakin osa toimittajista tunnistaa haastattelulle otollisen hetken, joka näyttäisi olevan juuri shokkitilan vaihe. (Raittila ym. 2008, 68, 69.)



Kuvio 7. Saako shokkitilassa olevaa nuorta haastatella?

Kun kysyttiin julkisella paikalla kuvaamista ja kuvien julkaisemista ilman lupaa, jopa 68 % vastaajista luuli sen olevan kiellettyä. Vastaajista vain 21,3 % tiesi, että kuvia saa julkaista ilman lupaa ja 16 % ei osannut sanoa. Kun opiskelijoilta kysyttiin, ovatko he valmiita vapaaehtoiseen ja yhteiseen sopimukseen, jolla estettäisiin materiaalin lähettäminen tiedotusvälineille oppilaitoksen sisältä, 42,7 % piti ideaa hyvänä ja olisi valmis sitoutumaan sopimukseen. Vastaajista 44 % ei osannut sanoa kantaansa. Loput 18,7 % pitivät ajatusta huonona tai eivät olisi valmiita sitoutumaan sopimukseen.

Vastaajista 53,3 % oli sitä mieltä, että opiskelijoille tulisi järjestää kurssi median toiminnasta ja tiedotusvälineiden kohtaamisesta. Kantaansa ei osannut sanoa 32 % ja 20 % oli sitä mieltä, että kurssia ei tarvita. (Kuvio 8.)



Kuvio 8. Pitäisikö mielestäsi oppilaitoksen järjestää kurssi, joka antaa tietoa median toiminnasta ja ohjeita tiedotusvälineiden edustajien kohtaamiseen?

Ehdotuksia median kohtaamisen kurssin sisällöiksi tuli esiin avoimissa vastauksissa. Yleisesti vastaajat olivat sitä mieltä, että kurssin tulisi sisältää kaikenlaista tietoa, mutta myös yksityiskohtaisempia ehdotuksia esiintyi. Vastaajat halusivat ohjeita sii-

hen, miten mediaa kohdatessa tulee toimia ja käyttäytyä, jotta ei tulisi väärinkäsityksiä ja opiskelijan maine vaarantuisi. He haluaisivat ohjeita siitä, mitä kriisitilanteesta saa kertoa ja mitä ei kannata kertoa. Haluttaisiin myös tietoa haastattelujen sisällöistä sekä siitä, miten arvioida median todenmukaisuutta ja esimerkiksi haastattelujen ja kuvien leviämistä.

miten toimia median kohtaamis tilanteessa. tietoa median toiminnasta, ja ohjeia median edustajien kohtaamiseen. hyödyt ja haitat jos annat medialle tietoja/koemmenttia tapahtuneesta kriisistä.

Haluttiin myös tietoa median toiminnasta ja käyttäytymisestä. Eräs vastaaja kuitenkin muistuttaa, että joukkoviestimien tehtävä on tiedottaa ja valistaa kansalaisia oikealla tiedolla. Kuitenkin vastaajat haluavat tietoa siitä, mitä median on sallittavaa tehdä kriisitilanteessa ja mikä puolestaan ei ole hyväksyttävää.

Tulisi puhua siitä miten mediaan tulisi suhtautua, mitä median on sallittu tehdä esim. kriisitilanteessa ja mikä ylittää rajan.

Myös opiskelijoiden oikeuksista vastaajat olivat huolissaan. He miettivät hyötyjä ja haittoja, joita tulee annettaessa medialle tietoja kriisistä. He kaipaavat myös ohjeita, miten väistää hankalia kysymyksiä ja sellaisia, joihin opiskelija ei osaa vastata. Eräs vastaaja haluaisi tietää myös opiskelijoiden velvollisuuksista kriisitilanteen kohdassa.

Hyvä olisi myös puhua oppilaiden oikeuksista (ja velvollisuuksista).

7 KRIISIVIESTINNÄN OPAS

Kyselyn ja ryhmähaastattelun pohjalta teemme oppaan (LIITE 4), jonka avulla opettaja voi opettaa, kuinka opiskelija voi viestiä ja löytää viestejä kriisitilanteessa. Opas on siis opetusmateriaalin pohja opiskelijalähtöiseen kriisistä viestimiseen. Sen avulla oppilaitos, opettaja ja opiskelijat aktivoidaan ajattelemaan kriisitilanteita ja niissä viestimistä. Oppaan ja siitä virinneen keskustelun pohjalta oppilaitos voi kehittää kriisiviestinnän opetuskäytännön omanlaisekseen.

Oppaassa määritellään kriisitilanne sekä yleisiä asioita kriisiviestinnästä ja tiedottamisesta. Siinä tuodaan esiin myös ohjeita median kohtaamiseen sekä ohjeisiin sitoutumisen neuvoja. Oppaassa annetaan myös vinkkejä kriisitoimintasuunnitelmaan: selvitetään, miksi jokaisen yhteisön jäsenen on tärkeää tietää, mitä kriisiviestintäsuunnitelma sisältää. Lisäksi kerrotaan, mistä kriisiviestintäsuunnitelman ohjeita voisi löytää malliksi ja mitä suunnitelman olisi hyvä sisältää.

Opas on A5-kokoinen vihko, ja sen lisäksi se on saatavissa sähköisessä muodossa. On myös mahdollista, että oppaan sisältö kehittyy sen käytön myötä oppilaitoksissa. Käyttäjät saavat kehittää opasta omia tarpeitaan vastaavaksi. Esittelemme oppaan henkilökunnalle ja ohjaamme sen käyttöön niin Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulun Pietarsaaren yksikössä kuin Keski-Pohjanmaan kulttuuriopistossa Kälviällä.

8 YHTEENVETO JA POHDINTA

Tavoitteenamme oli selvittää opiskelijoiden näkemyksiä ja kokemuksia kriisitilanteen hoidosta ja tehdä niiden pohjalta opettajan materiaali kriisitilanteessa toimimisen opettamiseen. Opiskelijoiden näkemyksiä kartoitimme Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulun Pietarsaaren yksikön opiskelijoiden ryhmähaastattelulla sekä Keski-Pohjanmaan kulttuuriopiston opiskelijoilla teettämällämme Webropol-kyselyllä. Haastattelun ja kyselyn pohjalta muodostimme materiaalin, jonka lähtökohtana oli nimenomaan opiskelijoiden näkökulma.

Ryhmähaastattelun pohjalta huomasimme, että opiskelijat haluavat tietoa siitä, kuinka toimia median suhteen kriisitilanteessa. He myös kokivat tärkeäksi tilanteesta tiedottamisen oppilaitoksen henkilökunnasta päin ja sen, että asiasta keskusteltaisiin opiskelijaryhmissä. Keskusteluissa voitaisiin käsitellä esimerkiksi median kohtaamista.

Ryhmähaastattelun opiskelijat painottivat, että oppilaitoksissa pitäisi olla toimiva kriisitoimintasuunnitelma, ja opiskelijoiden täytyisi tietää, millainen oppilaitoksen

toimintasuunnitelma on sekä mistä se löytyy. Tämä olisi tärkeää tuoda esiin heti opintojen alussa, ja sitä olisi hyvä kerrata.

Haastattelu auttoi huomaamaan uusia näkökulmia, joita emme olleet ajatelleet tai huomanneet. Näkökulmat auttoivat kyselyn laadinnassa. Olimme todella tyytyväisiä haastattelun tuloksiin. Opiskelijat olivat avoimia ja aktiivisia ryhmähaastattelutilanteissa, vaikkakin he myös kritisoivat Jokelan tapahtumien suurta osuutta haastattelun pohjustuksessa.

Kulttuuriopistolla teetetyin kyselyn huomattavin tulos oli se, että opiskelijat eivät osanneet sanoa, onko oppilaitoksessa kriisitoimintasuunnitelma. Tämä oli yllättävää, koska oppilaitoksessa on vastikään uudistettu kriisitoimintasuunnitelma, joka on selkeässä oppaan muodossa ja joka esitellään ryhmäkohtaisesti opiskelijoille. Tämän havainnon perusteella voikin tehdä sen johtopäätöksen, että kertaluonteinen tiedottaminen ei riitä, vaan opiskelijoiden tietoisuutta täytyy ylläpitää säännöllisesti. Tällaisen jatkuvan ylläpitämisen avulla voitaisiin käsitellä syvällisemmin kriisitilanteissa toimimista ja tuoda esiin esimerkiksi opiskelijoiden oikeuksia.

Positiivista oli puolestaan se, että opiskelijat halusivat lisätä omaa mediatietoisuuttaan vaikkapa mediakohtaamisen kurssin avulla. Kyselyvastausten perusteella tällaiselle kurssille olisi tarvetta myös sen vuoksi, etteivät opiskelijat tienneet esimerkiksi sitä, että tavallisesti julkisella paikalla valokuvaaminen on mahdollista ilman kuvattavien lupaa. Opiskelijat olivat määrätietoisia siitä, mitä kyseisen kurssin tulisi sisältää. He halusivat myös tietää velvollisuuksistaan median kohtaamisessa, vaikka opiskelijallahan ei ole minkäänlaisia velvollisuuksia mediaa kohtaan. Oppilaitosta koskevissa asioissa tiedotusvastuu on aina oppilaitoksella, ja tavallisimmin käytännössä tiedottamisen hoitaa oppilaitoksen rehtori.

Negatiivisia kohtaamisia tiedotusvälineiden kanssa voitaisiin välttää sillä, että pidettäisiin mediaa yhteistyökumppanina. Tällainen yhteistyö voisi rauhoittaa kriisitilanteissa, kun tiedotusvälineet saavat oppilaitoksilta tietoa, joka palvelee median tiedonvälitystehtävää mutta myös oppilaitosta ja opiskelijoita. Tällöin tiedottaminen olisi hallittua ja avointa niin, ettei varsinkaan yhteistyökumppaneille synny tarvetta etsiä tietoa tilanteesta epävirallisten kanavien kautta eikä liioitella tai vääristellä asi-

aa. Voisi miettiä, mitä vältetään ennaltaehkäisevällä yhteistyöllä ja toisaalta mitä hyvää saavutetaan torjuvalla yhteistyöllä. Aktiivisella tiedotusyhteistyöllä voitaisiin mielestämme suojella opiskelijoita tiedotusvälineiden kohtaamisen ongelmilta, mikä tuli myös esiin sekä ryhmähaastattelussa että kyselytutkimuksessa.

Opiskelijat ottivat hyvin vastaan sekä ryhmähaastattelun että kyselyn ja osallistuivat niihin innokkaasti. Olemme tyytyväisiä sekä ryhmähaastattelun että kyselyn tuloksiin. Kyselyn ja haastattelun avulla molemmat oppilaitokset saivat tietoa opiskelijoiden tietoisuudesta, joten molempien tietolähteiden merkitys on erittäin suuri. Käsitksemme mukaan oppilaitokset voisivat hyödyntää käyttämäämme kyselyä kartoittamaan oman oppilaitoksen ja sen opiskelijoiden tiedon tarpeita kriisitilanteiden toimintatavoista.

Sekä ryhmähaastattelun että kyselyn avulla oppilaitokset saivat uusia näkökulmia järkyttävien asioiden käsittelyyn. Käytännössä tämä näkyi esimerkiksi Kauhajoen ampumatragedian jälkihoidossa omissa oppilaitoksissamme. Saimme kokemuksen siitä, miten opettajina toimimme tällaisessa kriisitilanteessa, vaikka se ei tapahtunutkaan omissa oppilaitoksissamme. Kaikki kohtasimme opetusryhmän, jonka kanssa kukaan ei ollut vielä tapahtuneesta keskustellut. Asian käsitteleminen opiskelijoiden kanssa helpottui, ja tämän kautta näimme hankkeemme pedagogisen merkityksen. Kyselyn tulosten avulla opiskelijoita voitiin ohjata määrätietoisemmin kriittisen tiedon etsintään ja tulkintaan Kauhajoen tragedian yhteydessä. Ryhmähaastattelu puolestaan auttoi järjestämään opiskelijalähtöisemmän hiljaisen hetken.

Sekä oman tutkimuksemme että Jokelan tragedian kautta huomasimme, että vastaavan laisiin tilanteisiin on tärkeää varautua. Tämä korostui vahvasti myös Kauhajoen tragediassa. Tiedotusvälineiden kautta välittyi kuva, että Kauhajoen opiskelijat pitivät kiinni oikeuksistaan eivätkä antaneet haastatteluja, elleivät tunteneet olevansa valmiita siihen. Kokonaisuutena Jokelan tragediasta oli opittu ja kriisitilanteen hallintaan oli löydetty keinoja niin oppilaitoksen ja viranomaisten kuin mediankin tiedotustoiminnassa.

Viimeistään Kauhajoen tapahtumat osoittivat, ettei Jokelassa ollut kyse kammottavasta ja kertaluonteisesta tapahtumasta. Tällaisen tragedian mahdollisuutta ei voi

sulkea pois suomalaisessa koululaitoksessa. Kuten Järvilehto (Keskipohjanmaa 2008) mainitsee, on todennäköistä, että koulu-uhkauksia ja iskuja tulee lisää, koska koulu on nuorille areena, jossa vakavimmat loukkaamiset, nöyryytykset ja ryhmän ulkopuolelle jättämiset voivat tapahtua. Järvilehdon mukaan opettajilla on suuri vastuu, sillä koulussa luokkakaverit eivät ole ainoita, jotka kiusaavat ja toimivat syrjäyttävästi, vaan myös koulun aikuiset voivat siihen osallistua (Keskipohjanmaa 2008).

Mielestämme oppilaitosten kehittämistyössä voitaisiin jatkossa selvittää, mikä on opettajien tietämys kriisitilanteessa toimimisesta ja kriisiviestinnästä. Lisäksi olisi hyvä selvittää, millaisia kriisisuunnitelmia oppilaitoksissa on ja kuinka niiden soveltamista käytäntöön tuetaan. Luonteva jatkokehittämisen kohde olisi myös mediakoh-
taamisen kurssin suunnitteleminen ja koekäyttö.

LÄHTEET

- Andersson, S. & Kylänpää, E. 2002. Käytännön puheviestintä. Jyväskylä: Gummerus.
- Enäkoski, R. & Routasalo, P. 1998. Kosketuksen voima. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Heiskanen, T., Salonen, K., Kichener, B & Jorm, A. 2005. Käsikirja mielen terveydestä ja ensiavusta. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura.
- Iltalehti. 2008. Kuvaaminen julkisella paikalla sallittua. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.iltalehti.fi/uutiset/200801187113102_uu.shtml, Luettu 23.10.2008.
- Jokela-adressi. 2007. Median toiminta Jokelan ammuskeluvälikohtauksen käsittelyssä. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.jokela-adressi.fi/>. Julkaistu 11.11.2007. Luettu 23.10.2008.
- Juholin, E. 2004. Communicaré. Viestintä strategiasta käytäntöön. Helsinki: Inforviestintä.
- Keskipohjanmaa. 2008. Koulu on pahan olon lähde. 13.10.2008.
- Laki ammatillisesta koulutuksesta (630/1998).
- Mattila, H. & Ruusunen, T. & Uola, K. 2006. Viestinnän työkaluja AMK-opiskelijalle. Helsinki: WSOY.
- Morgan, N. 2005. Totuus hymyn ja muiden myyttien takana. Teoksessa Kasvokkaisviestintä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Perhemediat Oy.
- Morris, D. 1977. Eleet kertovat, ilmeet puhuvat. Helsinki: Otava.

Mäkelä, S. & Suvanto, T. 2008. Ketä ja missä saa kuvata? Foto. Pdf-dokumentti. Saatavissa: http://www.nikkemedia.fi/ivailu/sivut_ex/fotopykalat.pdf. Luettu 23.10.2008.

Palosaari, E. 2008. Yksilön ja yhteisön toimintakyvyn tukeminen kriisitilanteissa. Diasarja tilaisuudessa ”Turvallisuus ja kriisitilanteisiin varautuminen kouluissa ja oppilaitoksissa. Itä-Suomen lääninhallitus, Kuntaliitto, OAJ, SURE-FIRE, Opetushallitus, Opetusministeriö, Sosiaali- ja terveysministeriö, Sisäasiainministeriö. Saatavissa: <http://www.edu.fi/pageLast.asp?path=498,523,79900>. Luettu 30.10.2008.

Pelastuslaki (468/23).

Raittila, P., Johansson, K., Juntunen, L., Kangasluoma, L., Koljonen, K., Kumpu, V., Pernu, I. & Väliverronen, J. 2008. Jokelan koulusurmat mediassa. Tampereen yliopisto. Tiedotusopin laitos: Journalismin tutkimusyksikkö.

Repo, I. & Nuutinen, T. 2005. Viestintätaito. Helsinki: Otava.

Siukosaari, A. 1999. Yhteisöviestinnän opas. Helsinki: Tietosanoma Oy.

STM = Sosiaali- ja terveysministeriö. 2006. Psykososiaalinen tuki ja palvelut suuronnettomuudessa. Asiantuntijatyöryhmän muistio. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2006: 81. Helsinki.

Suomen journalistiliitto 2005. Uudet journalistin ohjeet. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.journalistiliitto.fi/Resource.phx/sivut/sivut-journalistiliitto/pelisaannot/journalistinohjeet/uudet.htx>. Luettu 30.9.2008.

Työturvallisuuslaki (738/2002) .

Wiio, O. 1998. Johdatus viestintään. 6., uudistettu laitos. Helsinki: WSOY.



Tuntisuunnitelma keskiviikolle 7.5. klo 12.30–14.00, Pietarsaari

Tunnin aihe ja aikataulutus:

”Kriisiviestinnän kehittäminen, opiskelijanäkökulma”, kesto 1 ½ tuntia

Osallistujat:

12 opiskelijaa, kansainvälinen kauppa 07

Opiskelijoiden oppimistavoite:

Osallistua ryhmähaastatteluun aiheesta ”kriisiviestintä oppilaitoksessa” sekä virittää pohdintaa ja keskustelua aiheeseen liittyen.

Opettajaopiskelijan kokeilutavoite:

Tavoitteena on kokeilla ryhmähaastattelua opetuksen työtapana sekä tiedon hankinnan välineenä kehittämishanketta ajatellen.

Aiheen sisällön pääkohdat:

- kriisitilanteet ja kriisiviestintä oppilaitoksissa, palautetaan mieleen Jokelan koulun tapahtumat erityisesti kriisiviestinnän näkökulmasta
- ryhmähaastattelu aiheesta
- yhteenveto ja päätössanat.

Opetusmenetelmä, sen kuvaus ja perustelut valinnalle:

Pääasiallisena opetusmenetelmänä on ryhmähaastattelu, jota täydennetään tarvittaessa aktivoivilla paripohdinnoilla. Lisäksi opetustuokion alussa on lyhyt alustus ja lopussa yhteenveto keskustelusta.

Ryhmähaastattelu toteutetaan ei-strukturoidusti, haastattelu sisältää seuraavia aihealueita:

- millaisia kokemuksia opiskelijoilla on erilaisista kriisitilanteista oppilaitoksissa?
- millaisia kokemuksia opiskelijoilla on kriisiviestinnästä ko. tilanteissa?
- millaista kriisiviestinnän tulisi opiskelijoiden mielestä olla, mm. sisältö, nopeus, oikea-aikaisuus, tyyli, sisäinen ja ulkoinen tiedotus?
- millaisia ajatuksia opiskelijoilla on tiedotusvälineiden roolista ja oppilaitoksen toiminnasta tässä suhteessa (esim. opiskelijoiden ”suojeleminen” tiedotusvälineiden epäasialliselta toiminnalta)?

Pareittain toteutettavia pohdintoja käytetään, mikäli keskustelu ei ryhmähaastattelun aikana viriä spontaanisti.



Havainnollistaminen:

Havainnollistamista toteutetaan käytännön esimerkin (Jokelan koulun tapahtumat) avulla sekä pyytämällä opiskelijoita kertomaan omia kokemuksiaan aihepiiriin liittyen.

Tunnin eteneminen:

Aikataulutus 1 ½ tuntia

Alussa esittäytyminen, aiheen ja tavoitteiden esittely, n. 10 min.

Jokelan koulun tapahtumien mieleen palautus, n. 10 min.

Ryhmähaastattelu kriisiviestinnästä oppilaitoksissa, n. 60 min.

Yhteenveto, n. 10 min.

Opetustilan fyysinen järjestely:

Opetustilana on tavallinen luokkahuone. Erityisjärjestelynä on tilanteen videointi, jonka vuoksi paikalla on avustaja kameroineen.



Virpi-Liisa Kykyri, Saija Paloranta, Fredrik Tammela

Tutkimuslupa

Osallistun videoituun ryhmähaastatteluun 7.5.2008. Kyseessä on Tampereen ammatillisen opettajakorkeakoulun kehittämishanke.

Hankkeessa tullaan käyttämään ryhmähaastattelun puheenvuoroja nimettömänä. Haastateltavan nimi ei siis tule hankkeen missään vaiheessa esiin. Myöskään ryhmähaastattelun videota ei tulla näyttämään yleisissä tilaisuuksissa, se on vain tutkijoiden omaan käyttöön.

Haastateltavalla on lupa kieltäytyä puheenvuorojensa käytöstä.

___ Annan luvan käyttää puheenvuorojani tutkimuksessa.

___ En anna lupaa käyttää puheenvuorojani tutkimuksessa.

paikka ja pvm

Nimikirjoitus

Viestintä kriisitilanteessa

Tervetuloa!

Teemme Tampereen opettajakorkeakouluun kehittämishanketta, jonka tarkoituksena on kehittää kriisiviestintää oppilaitoksissa erityisesti opiskelijanäkökulmasta. Kehittämishankkeen taustana ovat Jokelan koulun surmat. Tarve kriisiviestinnän kehittämiseen oppilaitoksessa kohosi Jokelan koulun oppilaiden ja median välisestä kohusta, jossa opiskelijat ja omaiset kritisoivat vahvasti tapaa, jolla media tapahtuman jälkeen toimi. Kehittämishankkeen taustasta huolimatta käsittelemme kriisiviestintää oppilaitoksissa kokonaisvaltaisesti.

Opiskelijan oma näkemys siitä, kuinka kriisitilanteessa tulisi viestinnän kannalta toimia, on meille erityisen tärkeää, ja sinun vastauksillasi on merkittävä osa kehittämishankkeessamme. Sinulta tullaan kysymään sekä mielipidekysymyksiä että tietokysymyksiä kriisitilanteisiin liittyen. Yksityisyytesi on turvattu, eikä nimeäsi tai muuta henkilöllisyyttäsi paljastavaa tietoa tarvita. Vastauksia hyödynnetään opetus- ja ohjeistusmateriaalin laadinnassa.

Kysymyksiä on 27 kappaletta. Lue kysymys ja mahdolliset vaihtoehdot huolella läpi ja vastaa niihin. Kysymykset on jaettu kolmeen osa-alueeseen: tiedonsaanti kriisitilanteessa, kriisitilanne oppilaitoksessa sekä tiedotusvälineet.

Keski-Pohjanmaan kulttuuriopiston rehtori on myöntänyt luvan tutkimuskyselyyn oppilaitoksessa.

Ystävällisin terveisin

Virpi-Liisa Kykyri, Saija Paloranta, Fredi Tammela

Taustatiedot

1) Ikäsi?

- 15 tai alle
- 16
- 17
- 18
- 19
- 20 tai yli

2) Sukupuolesi?

- Nainen
- Mies

3) Millä vuosikurssilla opiskelet?

- 1. vuosikurssilla
- 2. vuosikurssilla
- 3. vuosikurssilla
- muu

Tiedon saaminen äkillisessä, useita henkilöitä koskevassa kriisitilanteessa

4) Usein kriisitilanteet ovat äkillisiä, eikä alkuvaiheessa tapahtuneesta välttämättä tiedetä kaikkia yksityiskohtia. Mikä on mielestäsi kriisitilanteesta tiedottamisessa ensisijaista?

- Tiedottamisen nopeus
- Tietojen yksityiskohtaisuus
- Tietojen luotettavuus

5) Keneltä tai mistä saisit nopeimmin tietoa kriisitilanteesta?

- Viranomaiset (poliisi, palokunta jne.)
- Rehtori
- Opettaja
- Kaverit
- Vanhemmat
- Iltapäivälehdet (esim. Iltalehti)
- Sanomalehdet (esim. Helsingin Sanomat)
- Televisio ja radio
- YouTube
- Kiertotekstiviesti

6) Keneltä tai mistä saisit yksityiskohtaisinta tietoa kriisitilanteesta?

- Viranomaiset (poliisi, palokunta jne.)
- Rehtori
- Opettaja
- Kaverit
- Vanhemmat
- Iltapäivälehdet (esim. Iltalehti)
- Sanomalehdet (esim. Helsingin Sanomat)
- Televisio ja radio
- YouTube
- Kiertotekstiviesti

7) Keneltä tai mistä saisit luotettavinta tietoa kriisitilanteesta?

- Viranomaiset (poliisi, palokunta jne.)
- Rehtori
- Opettaja
- Kaverit
- Vanhemmat
- Iltapäivälehdet (esim. Iltalehti)
- Sanomalehdet (esim. Helsingin Sanomat)
- Televisio ja radio
- YouTube
- Kiertotekstiviesti

Äkillinen kriisitilanne oppilaitoksessa**8) Kenen tai minkä haluaisit kertoavan sinulle oppilaitosta kohtaavasta kriisitilanteesta?**

- Kaverin
- Iltapäivälehden
- Poliisin
- Rehtorin
- Opettajan
- Vanhempien

9) Missä kertomisen tulisi tapahtua?

- oppilaitoksen juhlasalissa koko koululle
- keskusradion kautta
- luokassa omalle ryhmälle
- henkilökohtaisesti rauhallisessa tilanteessa

10) Jos kriisi koskee alaikäisiä oppilaita, miten vanhemmille tulee tiedottaa?

- oppilaan mukana annettavalla tiedotteella
- henkilökohtaisella kirjeellä
- sähköpostitse
- puhelimitse
- kasvokkain
- ei mitenkään

11) Oppilaitokseen ja/tai sen oppilaaseen liittyvä ikävä asia voi tapahtua loman aikana. Pitäisikö mielestäsi oppilaitoksen tiedottaa tapahtuneesta virallisesti heti vai tulisiko odottaa koulun jatkumiseen?

- Pitäisi tiedottaa heti
- Pitää odottaa koulun jatkumiseen
- Ei ole väliä

12) Mitä kautta oppilaitoksen mielestäsi tulisi tiedottaa loman aikana tapahtuneesta ikävästä asiasta?

- Opiskelija-alustan kautta niille, jotka etsivät tietoa oma-aloitteisesti (Intra, Optima, Wilma, Portaali)
- Henkilökohtaisesti, esim. kirjeitse, sähköpostitse tai puhelimitse
- Ei millään tavalla loman aikana

13) Onko oppilaitoksessasi olemassa kriisitoimintasuunnitelma?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

14) Tunnetko oikeutesi ja velvollisuutesi kriisitilanteessa kriisitoimintasuunnitelman perusteella?

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

15) Jos satut kriisitilanteeseen ensimmäisenä, keneen otat ensimmäiseksi yhteyttä oppilaitoksesi kriisisuunnitelman perusteella?

- Rehtoriin
- Opettajaan tai muuhun henkilökuntaan
- Terveystieteiden yksikön johtajaan
- Yleiseen hätänumeroon 112
- En tiedä

16) Pitäisikö mielestäsi nuorille antaa tietoa siitä, miten ihmiset reagoivat kriisitilanteessa?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

17) Pitäisikö nuorille antaa tietoa kriisitilanteen henkisestä ensiavusta?

- Kyllä
 Ei
 En osaa sanoa

Tiedotusvälineet ja kriisitilanne

18) Pitäisikö mielestäsi opiskelijoita suojella tiedotusvälineiden lähestymiseltä oppilaitosta kohtaavan kriisin yhteydessä?

- Kyllä
 Ei
 En osaa sanoa

19) Millä tavoin oppilaita tulisi suojella tiedotusvälineiden toiminnalta?

- Rajoittamalla median pääsy tapahtumapaikalle
 Keskittämällä haastattelupyynnöt paikalla oleville aikuisille
 Estämällä tapahtumapaikalla olevien kuvaaminen
 Muulla tavalla

20) Jos vastasit edellisessä kysymyksessä "muulla tavoin", kerro tässä, miten.

21) Saavatko tiedotusvälineet haastatella alaikäistä ilman tämän vanhempien lupaa?

- Kyllä
 Ei
 En osaa sanoa
 Tietyissä tilanteissa

22) Millaisia ovat edelliset tietyt tilanteet, joissa alaikäistä saisi haastatella ilman tämän vanhempien lupaa?

23) Shokissa ihmisellä on tavallisesti tarve puhua järkyttävästä kokemuksestaan asioita, joita hän voi katua myöhemmin. Saako shokkitilassa olevaa nuorta haastatella?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

24) Saako julkisella paikalla olevia henkilöitä kuvata ja kuvia julkaista ilman asianomaisten lupaa?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

25) Tiedotusvälineet käyttävät yksityishenkilöiden lähettämiä tietoja, kuvia ja videomateriaaleja lähteenään. Tämä voitaisiin estää yhteisellä sopimuksella siitä, ettei tällaista materiaalia toimiteta oppilaitoksesta tiedotusvälineille. Mitä mieltä olet?

- Hyvä idea, ja olisin valmis sitoutumaan sopimukseen
- Hyvä idea, mutta en olisi valmis sitoutumaan sopimukseen
- Huono idea
- En osaa sanoa

26) Pitäisikö mielestäsi oppilaitoksissa järjestää kurssi, joka antaa tietoa median toiminnasta ja ohjeita tiedotusvälineiden edustajien kohtaamiseen?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

27) Mitä tällaisen median kohtaamisen kurssin tulisi mielestäsi sisältää?

Kiitos vastauksistasi!

Lähetä

Kriisiviestinnän opas

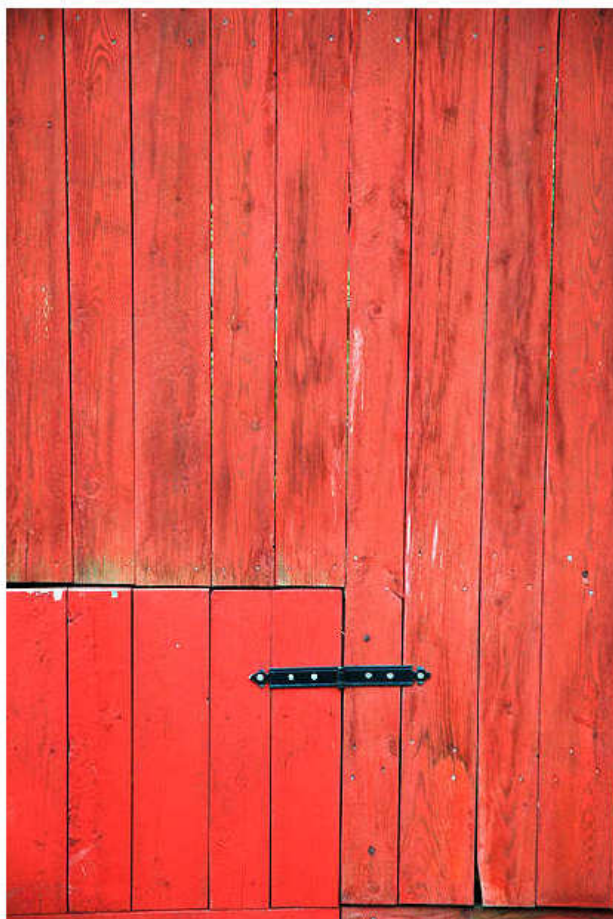
Virpi-Liisa Kykyri
Saija Paloranta
Fredrik Tammela



Sisällys

Oppaan käyttäjälle	5
Kriisitilanne	6
Kriisitilanteen ennakointi ja ehkäisy	7
Psyykkinen ensiapu kriisitilanteessa	9
Kriisitilanteessa viestiminen	10
Tiedottaminen omassa yhteisössä	11
Tiedottaminen medialle	14
Median kohtaaminen	15

4



Oppaan käyttäjälle

Oppaan tarkoitus on toimia opetusmateriaalin pohjana, kun käsitellään oppilaitoksen viestintää kriisitilanteessa. Lukijalla on oikeus ottaa käyttöön ja tarvittaessa muokata parhaimmaksi näkemiään ja oppilaitoksensa omaa viestintää tukevia asioita, joita haluaa käyttää opetuksessaan käsiteltäessä kriisien viestintää opiskelijälähtöisesti. Oppaasta on hyötyä opettajalle myös hänen toimiessaan oppilaitosta kohtaavassa kriisitilanteessa.

5

Esittelemme oppaassa kriisitilanteessa toimimisen ja viestimisen kannalta keskeisiä näkökulmia. Lopuksi annamme vinkkejä erityisen median kohtaamisen kurssin toteuttamiseen. Olemme sisällyttäneet oppaaseen aktivoivia osuuksia, joiden tarkoitus on virittää omakohtaista pohdintaa.

Kriisiviestinnän opas on laadittu Tampereen ammatillisen opettajakorkeakoulun opettajankoulutuksen kehittämishankkeemme pohjalta. Opasta tukevaa tietoa löytyy kehittämishankeraportistamme (Opiskelijälähtöinen kriisiviestinnän kehittäminen oppilaitoksessa).

Hyödyllisiä lukuhetkiä oppaamme parissa!

Kokkolassa marraskuussa 2008

Virpi-Liisa Kykyri, Saija Paloranta ja Fredrik Tammela

Kriisitilanne

6

Kriisillä tarkoitetaan yllättävää ja tavallisuudesta poikkeavaa tapahtumaa, joka vaikuttaa voimakkaasti ja negatiivisesti sekä yksittäisiin ihmisiin että koko yhteisöön ja joka vaatii toimia tilanteen ratkaisemiseksi. Kriisejä ovat sekä toteutuneet kriisit että niiden uhka, eli ns. läheltä piti -tilanteet, joissa yksittäiset henkilöt tai koko yhteisö ovat kokeneet olonsa uhatuksi tai vaarantuneeksi.

Kriisit ovat erilaisia ja voivat kohdistua

- yksittäiseen ihmiseen (sairastuminen, kuolemantapaus, häirinnän kohteeksi joutuminen)
- yhteisöön (suuronnettomuus tai yhteisön sisäiset ristiriidat)
- toimintaprosesseihin yhteisössä (virheet päätöksenteossa).

Minkälaisia tilanteita oppilaitoksessa on tapahtunut viime vuosien aikana, ovatko ne olleet kriisejä tms.? Miten näissä on toimittu?

Traumaattisimpia kriisejä ovat ns. äkilliset kriisit, joihin liittyy kuolema, vammautuminen tai niiden uhka. Ne ovat odottamattomia epätavallisen voimakkaita tapahtumia, jotka tuottaisivat huomattavaa kärsimystä lähes kenelle tahansa (koulubussin kolari henkilövahingoin, tulipalo, väkivaltatilanne koulussa ja vakava kiusaamistilanne).

Kaikille kriiseille on yhteistä, että ne synnyttävät tarpeen käsitellä ja ratkaista kohdattuja ongelmia. Näin ne voivat toimia myös myönteisen muutoksen lähtökohtina.



7

Kriisitilanteiden ennakointi ja ehkäisy

Hyvä varautuminen auttaa toimimaan tehokkaalla tavalla äkillisessä kriisissä. Oppilaitoksissa on tärkeää olla selkeä suunnitelma kriisissä toimimiseen. Suunnitelman on oltava riittävän konkreettinen, jotta sen perusteella jokainen tietää oikean toimintatavan ja oman roolinsa tilanteessa. Jokaisen on tärkeää tietää suunnitelman sijainti ja sisältö. Opiskelijat pitävät tärkeänä, että myös he tietävät hätätilanteen tullen oikeat toimintatavat. Kertaluontoinen tiedottaminen asiasta ei riitä, vaan tietoisuutta on tärkeää pitää yllä säännöllisesti esim. paloharjoitusten yhteydessä.

Turvallisuus- sekä kriisisuunnitelma sisältävät esim.

- vaarojen ja riskien kartoituksen
- riskeihin varautumisen toimet
- on kaikkien tiedossa
- helposti saatavilla
- henkilöstön ensiaputaitojen kehittäminen
(esim. Mielenterveyden ensiapu,
www.mielenterveydenensiapu.fi).

Kriisitoimintasuunnitelman osaksi rakennetaan oppilaitoksen kriisiviestintäsuunnitelma. Sen tekeminen aloitetaan oppilaitoksen mahdollisten kriisitilanteiden kartoituksella. Kriisiviestintäsuunnitelmassa selvitetään alueet, joilla kriisiviestinnän tarvetta voi olla enemmän tai vähemmän. On myös hyvä varautua kriiseihin, jotka näyttävät epätoennäköisiltä. Suunnitelma on hyvä sijoittaa paikkaan, josta se on helposti saatavilla kriisitilanteessa, vaikkakin siihen on erittäin tärkeää perehtyä myös etukäteen.

Hyvä kriisitoimintasuunnitelman runko on esimerkiksi Marie Rautavan artikkelissa Koulun kriisisuunnitelman laatiminen

(<http://www.edu.fi/peruskoulu/oppilashuolto/koulun%20kriisisuunnitelman%20laatiminen.pdf>).

Onko oppilaitoksessasi olemassa kriisisuunnitelma? Mitä muistat siitä? Tiedätkö, mistä se löytyy? Miten suunnitelmastanne saisi esim. huoneentaulu-tyyppisen, joka luokasta löytyvän pikaoppaan, josta tiedon toimintatavoista saisi nopeasti?

Psyykkinen ensiapu kriisitilanteessa

Järkyttävän tapahtuman kokenutta henkilöä ei pidä jättää yksin. Myös ulkoisesti rauhalliselta näyttävä henkilö voi olla syvästi järkyttynyt ja ns. shokkitilassa, ja sen vuoksi tukea on hyvä tarjota kaikille.

Tärkein välitön ensiapu on rauhallinen, kuunteleva läsnäolo. Välitöntä henkistä ensiapua voi antaa kuka tahansa saatavilla oleva aikuinen, myös nuoret voivat antaa tällä tavoin vertaistukea toisilleen.

Perustarpeiden (lämmön, ravinnon jne.) huolehtimisessa auttajan on syytä olla aktiivinen, samoin mahdollisesti tarvittavan jatkotuen järjestämisessä. Jatkotuen tarpeen arviointi ja sen järjestäminen on syytä ohjata terveydenhuollon ammattilaisten avulla tapahtuvaksi. Oppilaitoksissa ensimmäinen ammattiauttaja on yleensä terveydenhoitaja.

*Mitä havaintoja sinulla on ollut tuesta järkyttävissä tilanteissa?
Millainen tuki on ollut toimivaa? Millaista tukea itse tahtoisit?*



Kriisitilanteessa viestiminen

Kriisin kohdatessa viestinnällä on tärkeä rooli. Kriisin kohdanneen henkilön kanssa viestittäessä kuunteleminen korostuu. Järkytyksen kokeneella on tavallisesti tarve puhua tapahtuneesta. On hyvä välttää liiallisia kysymyksiä, kuunteleminen ja kertomiseen rohkaisu riittää. Asiallisen tiedon antaminen on myös tärkeää. Vältä kuitenkin erityisen väkivaltaisia yksityiskohtia.

Kriisitilanteessa tulisi kiinnittää huomiota enemmän siihen, miten puhua, kuin siihen, mitä puhutaan. Rauhallisen ja turvallisen ilmapiirin luominen vaatii kielellisen ilmaisun lisäksi kykyä hallita ja tiedostaa omaa sanatonta viestintäänsä.

Kriisitilanteessa liikeilmaisulla on vaikuttava rooli. Hallitulla liikekielellä voidaan vaikuttaa rauhoittavan jämäkästi opiskelijoihin pysymällä itse riittävän rauhallisena ja välttämällä hermostuneisuutta tai pelkoa ilmaisevia eleitä ja ilmeitä. Sanaton viestintä korostuu silloin, kun esimerkiksi kriisitilanteessa yritetään ohjata opiskelijoita turvallisesti ulos oppilaitoksen tiloista rauhoittavalla äänensävyllä, liikehdinnällä ja koskettaen ohjaamalla.

11

Ilmeet, eleet ja äänen sävyt ilmaisevat yksilön mielen-tilaa, olotilaa sekä suhtautumista. Ne ovat sidoksissa tunteisiin, ja näin ollen niitä voi olla vaikea hallita. Kun kohtaat järkyttyneen ihmisen, pyri viestimään rauhallisesti. Muista myös, ettei ole haitaksi, jos oma järkytyksesi näkyy. Pyydä esimerkiksi kollegan apua, jos joudut hoitamaan kriisitilannetta itsekin järkyttyneenä.

Palauta mieleesi kokemasi järkyttävä tilanne. Millä tavalla muut ihmiset tukivat sinua kyseisessä tilanteessa? Millainen tuki/kohtaaminen tuntui hyvältä? Onko sinulla kokemuksia tiedon saamisesta kriisitilanteesta? Saitko tietoa tarpeeksi ja oliko se luotettavaa?

Tiedottaminen omassa yhteisössä

Kriisistä tiedottamisessa korostuu aktiivinen tiedonvälitys, oikean mielikuvan synnyttäminen tapahtuneesta, yhteisön

näkökulmien ja viestien huomioonottaminen sekä yhteisön toimintaedellytysten ja jatkuvuuden turvaaminen.

12

Yhteisön jäsenet ovat aina tärkein kriisiviestinnän kohde-ryhmä. Jäseniä ovat niin oppilaitoksen henkilöstö kuin opiskelijatkin. Heidän kautta myös tiedotetaan yhteisön ulkopuolelle, vaikkei haluttaisikaan. Siksi on tärkeää, että jäsenet tietävät alusta pitäen tapahtuneesta ja sen vaikutuksista. Kriisin sattuessa on usein kyse niin opiskelijoiden kuin henkilöstönkin turvallisuudesta ja tulevaisuudesta. Tiedonkulun on toimittava moitteettomasti yhteisön sisällä.

Varsinkin kielteiset asiat on hyvä kertoa kasvokkain. Ne menevät parhaiten perille kasvotusten kerrottaessa ja ovat myös helpommin hyväksyttävissä. Kun halutaan kertoa tapahtuneesta yhteisön jäsenille, kasvokkainviestintä korostuu ja niin opiskelijoille kuin henkilöstöllekin saadaan välitettyä viesti, että he ovat tärkeitä ja heistä välitetään. Myös tiedotustilaisuuden pitäminen yhteisön jäsenille on kasvokkainviestintää.

Sähköpostia on hyvä käyttää nopean tiedottamisen kanavana, Intranet puolestaan on hyvä pysyväistiedon tallennuspaikkana ja silloin, kun ei tarvita kovin nopeaa toimintaa. Matkapuhelimen käyttöä kriisiviestinnässä on aina syytä harkita huolella.

Opiskelijat pitävät tärkeänä, että oppilaitoksen henkilöstö tiedottaa tilanteesta aktiivisesti opiskelijoille. Kerrotun

tiedon tulee olla asiallista ja luotettavaa, ja mieluiten oman opettajan antamaa. Alaikäisten opiskelijoiden huoltajille tiedottaminen on myös opiskelijoiden mielestä tärkeää.

Mieti, miten kertoisit järkyttävän uutisen omalle tutulle opiskelijaryhmällesi. Entä sinulle ennestään tuntemattomalle ryhmälle? Mistä tai keneltä saisit tarvittaessa tukea tai lisätietoja asian hoitamiseen?

13



Tiedottaminen medialle

14

Joukkoviestimien valintaan vaikuttaa kriisin vakavuus - valtakunnalliset viestimet ovat kiinnostuneita vähänkin vakavimmista kriiseistä. Tavallisin tiedotusmuoto on lehdistöiedote. Suomen tietotoimiston (STT) kautta tiedote on helppo levittää useimmille joukkoviestimille tehokkaasti. Kriisiuutisista pyritään tekemään sellaisia, että ne auttavat vastaanottajia käsittämään kriisin laajuuden ja merkityksen. Tiedotteissa on tärkeää olla tarkkana, jotta kaikki annetut tiedot ovat varmasti oikeita ja varmistettuja. Mikäli pääsee yhteistyöhön viestimien toimitusten kanssa, kriisiviestintä onnistuu parhaiten.

Suosittelavaa on, että ennalta on sovittu henkilö, joka tiedottaa kriisitilanteesta oppilaitoksen ulkopuolelle. Tiedotustilaisuuden pitäminen tiedotusvälineille on kasvokainviestintää. Haastatteluja annettaessa on tärkeää, että niitä antavat henkilöt, joilla on tilanteesta riittävät tiedot ja valtuudet. Jonkun on myös hyvä ottaa tilanteessa johtava asema, jotta ulospäin menevä tieto on sisällöltään yhtenäistä. Tiedon on tärkeää olla varmistettua, ja sen täytyy mennä ensimmäisenä asianomaisille ja viranomaisille. 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, tai sanoa, että juuri nyt ei ole mitään kerrottavaa.

Opiskelijat pitävät tärkeänä, että oppilaitoksen henkilökunta tiedottaa kriisistä aktiivisesti myös oppilaitoksesta ulospäin. Näin voidaan suojata opiskelijoiden yksityisyyttä ja vähentää median kiinnostusta opiskelijoita kohtaan. Kohteeksi tulee näin oppilaitos eikä sen yksittäinen opiskelija.

Kuka oppilaitoksessanne vastaa kriisitiedottamisesta?

15

Median kohtaaminen

Tiedotusvälineet lähestyvät tietoa hankkiessaan sekä henkilökuntaa että opiskelijoita. Myös alaikäisiä voidaan haastatella ja kuvata. Opiskelijoilla ei ole riittävästi tietoa siitä, mitkä ovat mediakohtaamisen hyväksytyt pelisääntöjä. Opiskelijat tarvitsevat tietoa omista oikeuksistaan ja siitä, onko heillä velvollisuuksia omaa oppilaitosta koskevissa tiedotusasioissa.

Median kohtaamista käsittelevä kurssi olisi hyvä järjestää sekä henkilökunnalle että opiskelijoille. Kurssin sisältönä voisi olla mm.

- tiedotusvälineiden toiminnan esittelyä
 - erilaiset tiedotusvälineet
 - mediakriittisyys
 - haastattelujen ja kuvien leviäminen

16

- haastattelujen mahdollinen sisältö
- median tiedonhankintatavat
- opiskelijan perusoikeudet
 - yksityisyyden suoja
 - julkisella paikalla kuvatuksi tuleminen
 - järkytyksen kokeneen erityinen suoja
- opiskelijan oma toiminta
 - miten esiintyä medialle
 - haastattelun antamisen hyödyt ja haitat
 - mitä saa kertoa, mitä ei kannata kertoa
 - hankalien kysymysten väistely
 - omien materiaalien toimittaminen julkisuuteen.

Missä muissa tilanteissa ja millä tavoin voisit käsitellä median kohtaamisen kysymyksiä opiskelijoiden kanssa?



