

**OPINNÄYTETYÖ**  
**HEINI HUJANEN 2013**

**KRIISITILANTEET JA KRIISINHALLINTA  
LEVIN MATKAILUKESKUKSESSA**

**– NOPEAN KRIISIAVUN MERKITYS  
MATKAILUN TURVALLISUUDELLE**



**Rovaniemen**  
**ammattikorkeakoulu**  
University of Applied Sciences  
LUC

**MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA**

ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU  
MATKAILU- RAVTSEMIS- JA TALOUSALA  
Matkailun koulutusohjelma

Opinnäytetyö

**KRIISITILANTEET JA KRIISINHALLINTA LEVIN MAT-  
KAILUKESKUKSESSA – NOPEAN KRIISIAVUN MER-  
KITYS MATKAILUN TURVALLISUUDELLE**

Heini Hujanen

2013

Toimeksiantaja Tunturikeskukset lasten ja nuorten silmin –hanke, Jenni Lindgren

Ohjaaja Petri Pälli, Pekka Iivari

Hyväksytty \_\_\_\_\_ 2013 \_\_\_\_\_

<b>Tekijä</b>	Heini Hujanen	<b>Vuosi</b>	2013
<b>Toimeksiantaja</b>	Jenni Lindgren		
<b>Työn nimi</b>	Kriisitilanteet ja kriisinhallinta Levin matkailukeskuksessa – Nopean kriisiavun merkitys matkailun turvallisuudelle		
<b>Sivu ja liitemäärä</b>	111 + 39		

Työn tavoitteena on selvittää sosiaalisen tukiverkoston ja nopean kriisiavun merkitys matkailun turvallisuudelle Levin matkailukeskuksessa tapahtuvissa kriisitilanteissa. Työssä selvitän, millaisia kriisitilanteita Levin matkailukeskuksessa on tapahtunut tai millaiset tilanteet voivat olla mahdollisia. Selvitän, kuinka kriisitilanteisiin on varauduttu Levillä eri toimijoiden keskuudessa ja kuinka kriisinhallinta kohteessa toimii eri toimijoiden välillä.

Matkailu on Kittilän kunnan tärkein elinkeino. Levin matkailukeskuksen toiminta kehittyy kovaa vauhtia, jolloin turvallisuusasioiden merkitys keskuksessa korostuu entisestään. Tietojeni mukaan aihetta ei ole aikaisemmin tutkittu Levillä eikä muissakaan Suomen matkailukeskuksissa. Aihe on siis hyvin merkittävä, ajankohtainen ja mielenkiintoinen. Tuon esille ennakoivan työn merkityksen matkailun turvallisuuteen ja kriisinhallintaan liittyen.

Työ on laadullinen tutkimus, jossa käytän kvalitatiivisia ja kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Työssä esitettävä teoria pohjautuu lähdeaineistoon, jota olen kerännyt kirjallisuudesta, tilastoista, sekä erilaisista artikkeleista ja Internet-lähteistä. Haastattelin tutkimusta varten monipuolisesti alueen toimijoita eri aloilta. Haastateltavien kohderyhmään kuului Levin yrittäjiä, viranomaisia, kunnan edustajia, pelastustoimen edustajia sekä muita matkailijoiden ja paikkakuntalaisten parissa työskennelleitä henkilöitä. Henkilöt ovat toimineet alueella pitkään, joten heille on muodostunut realistinen kuva alueen nykytilanteesta.

Lapin matkailun turvallisuutta on viety viimeaikoina eteenpäin, mutta kriisinhallinnassa ja ennen kaikkea kriisiavun merkityksen huomioimisessa on vielä kehitettävää matkailukeskuksen toiminnassa. Eri toimijoiden yhteistyötä sekä vapaaehtoistoimintaa lisäämällä voidaan kuitenkin saavuttaa hyviä tuloksia kriisinhallinnan ja sitä kautta matkailun turvallisuuden kehittämisessä.

**Avainsanat** Matkailun turvallisuus, kriisi, kriisinhallinta, kriisiapu, sosiaalinen tukiverkosto, välitön purku, jälkipuinti, varautuminen

<b>Author</b>	Heini Hujanen	<b>Year</b>	2013
<b>Commissioned by</b>	Jenni Lindgren		
<b>Subject of thesis</b>	Crisis and Crisis Management in Levi Tourism Center – Importance of Social Network in Tourism Security-		
<b>Number of pages</b>	111 + 39		

---

The purpose of this thesis was to clarify the situation of crisis management in the Tourism Centre Levi. Possible crises in the Tourism centre and how local entrepreneurs have prepared for crises were investigated. The Point of view in research was the meaning of social network and mental care in crisis. The relationships between social help, management of crisis and security of tourism were studied.

Tourism services provided in Levi is the most important business in the municipality of Kittilä. Tourism has been increasing quickly on the area, which means that research on the situation of security and crisis management is current and important in destination.

Conclusions are based on theory which was obtained from literature, articles and Internet sources. This is quantitative research, in which both quantitative qualitative research methods were used. To carry out the research, interviews which were focused on people from different fields were implemented. Target group included entrepreneurs, authorities, rescue workers, social workers, municipal employees and other employees in the field of tourism and security. All of the interviewees had worked and lived in the area for a long time and they had a realistic view of situation in the area.

There has been done lots of good work in tourism security on the area, but there are still many things to develop in crisis management in Levi. Security is an important part of quality in the tourism business of Levi. With cooperation of different agents in Levi crisis management can be improved and developed most effectively. The best results can be reached by increasing cooperation between businesses, authorities and other security and welfare field and by expanding the role of voluntary work.

**Key words** Security of Tourism, crisis, crisis management,  
Social network, defusing, debriefing

## SISÄLLYS

<b>KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO</b> .....	<b>1</b>
<b>1 JOHDANTO</b> .....	<b>2</b>
<b>2 MATKAILUKESKUS LEVI ALUEENA</b> .....	<b>5</b>
<b>3 MATKAILUN TURVALLISUUS</b> .....	<b>10</b>
<b>3.1 TURVALLISUUDEN MÄÄRITELMÄ</b> .....	<b>10</b>
<b>3.2 TURVALLISUUS MATKAILUALUEEN NÄKÖKULMASTA</b> .....	<b>11</b>
3.2.1 Turvallisuu suunnittelu .....	13
3.2.2 Turvallisuu styön pääpainot ja tärkeimmät turvallisuusverkoston toimijat Levillä .....	16
<b>4 KRIISINHALLINTA</b> .....	<b>19</b>
<b>4.1 KRIISI</b> .....	<b>19</b>
<b>4.2 RISKIENHALLINTA</b> .....	<b>22</b>
<b>4.3 KRIISIN JOHTAMINEN JA ENNALTAEHKÄISY</b> .....	<b>23</b>
<b>4.4 KRIISIVIESTINTÄ</b> .....	<b>27</b>
<b>4.5 KRIISIAVUN MERKITYS KRIISINHALLINASSA</b> .....	<b>31</b>
<b>5 KRIISIAVUN KANAVAT</b> .....	<b>34</b>
<b>5.1 SOSIAALINEN TUKIVERKOSTO</b> .....	<b>34</b>
<b>5.2 JULKINEN KRIISIAPU</b> .....	<b>36</b>
5.2.1 Defusing eli välitön purkaminen .....	39
5.2.2 Debriefing eli jälkipuinti .....	40
<b>6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS</b> .....	<b>43</b>
<b>6.1 TAVOITE</b> .....	<b>43</b>
<b>6.2 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTON KERUU</b> .....	<b>43</b>
<b>6.3 ANALYYSI JA LUOTETTAVUUS</b> .....	<b>45</b>
<b>7 TULOKSET</b> .....	<b>48</b>
<b>7.1 KRIISITILANTEET LEVIN MATKAILUKESKUKSESSA</b> .....	<b>48</b>
7.1.1 Ulkomaalaiset matkailijat .....	54
7.1.2 Lapset ja nuoret Levillä .....	57
7.1.3 Työyhteisöt .....	61
<b>7.2 KRIISINHALLINTA LEVILLÄ</b> .....	<b>64</b>
7.2.1 Turvallisuu s verkoston ennakoiva työ .....	64
7.2.2 Onnistumisen ja epäonnistumisen esimerkkejä kriisiviestinnästä .....	71
<b>7.3 PUUTTEET JA KESKEISIMMÄT HUOMIOT KRIISINHALLINASSA LEVILLÄ</b> .....	<b>73</b>
7.3.1 Välimatkat .....	73
7.3.2 Nopea kriisiapu .....	74
7.3.3 Kittilän kunnan ja alueen toimijoiden yhteistyö .....	76
7.3.4 Kriisiviestintä ja tiedottaminen .....	78
<b>7.4 KRIISIAPU OSANA MATKAILUN TURVALLISUUTTA LEVILLÄ</b> .....	<b>82</b>
7.4.1 Käsitteitä kriisiavusta ja sosiaalisesta tukiverkostosta .....	82
7.4.2 Merkitykset Levin matkailun turvallisuudelle .....	83
<b>7.5 JULKISET KRIISIAVUN TARJOAJAT LEVIN JA KITTELÄN ALUEELLA</b> .....	<b>91</b>
7.5.1 Kittilän seurakunta .....	91
7.5.2 Kittilän kriisityöryhmä .....	91
7.5.3 Rikosuhripäivystys (RIKU) .....	94
7.5.4 Rovaniemen kriisikeskus, Lapin ensi- ja turvakoti .....	96
7.5.5 Suurlähetystöt .....	97

7.5.6 *Selvitys rikosuhripäivystäjän, sesonkisosiaalityöntekijän tai katupäivystyksen tarpeesta . 97*

<b>8 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....</b>	<b>99</b>
<b>8.1 KEHITYSIDEOITA.....</b>	<b>104</b>
<b>8.2 POHDINTA.....</b>	<b>107</b>
<b>LÄHTEET.....</b>	<b>112</b>
<b>LIITTEET .....</b>	<b>119</b>

## KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1. Turvallisuussuunnittelun malli.....	15
Kuvio 2. Riskien hallinnan osat.....	22
Kuvio 3. Yrityksen aikajana riskienhallinnasta kriisin kautta kriisinhallintaan ja takaisin normaalitilaan.....	23
Kuvio 4. Kriisiapu kriisinkohdanneelle henkilölle.....	32
Kuvio 5. Turvallisuuden verkosto Levillä selvityksen mukaan.....	58
Kuvio 6. Kittilän kriisityöryhmän toimintaperiaatteet.....	90
Kuvio 7. Sosiaalisen tukiverkoston, kriisinhallinnan ja kriisiviestinnän Yhteys matkailun turvallisuuteen.....	99
Taulukko 1. Levin yöpymismäärät 2001-2011.....	8
Taulukko 2. Muistilista yritykselle kriisitilanteita varten.....	25
Taulukko 3. Kriisin psykososiaalisen tuen johtaminen.....	37
Taulukko 4. Kriisiavun tarjoajat Levin alueen kriisitilanteissa.....	38
Taulukko 5. Mahdolliset kriisit Levillä ja niihin liittyvät toimenpiteet/ ehdotukset.....	51
Taulukko 7. Toimijoiden keinot kriisitilanteiden varautumiseen Kittilässä ja Levillä.....	65

## 1 JOHDANTO

Matkailu on yksi maailman nopeimmin kasvavista elinkeinoista (Iivari 2010, 3), jossa turvallisuuden ja kriisinhallinnan merkitys korostuu entisestään toiminnan kasvaessa ja asiakasmäärien lisääntyessä (Lindgren 2011). Ennen kaikkea kehittyvissä ja suosituissa matkakohteissa menestyvän matkailuelinkeinon harjoittamisessa turvallisuuteen ja kriisinhallintaan liittyviin asioihin on tärkeää kiinnittää huomiota ennalta ehkäisevässä mielessä. Tämän työn aihe nousee selkeästä tutkimuksen tarpeesta Levin matkailukeskuksen kasvavassa ympäristössä.

Matkailun turvallisuus ymmärretään usein hyvin yksiselitteisesti, mutta nyt minulla on tilaisuus lähestyä asiaa uudelta näkökulmasta. Levin matkailukeskuksessa on havaittu puutteita kriisinhallinnassa ja siihen liittyvässä osaamisessa, ja siksi tämän työn aihe on saanut alkunsa. Puutteita on havaittu paitsi kriisitilanteisiin joutuneiden yksityishenkilöiden sekä alueen työyhteisöjen keskuudessa, myös kriisiapua ammatin puolesta tarjoavien tahojen parissa. Kyseessä on laadullinen tutkimus, jonka tarkoituksena on tuoda esille kriisinhallintaan liittyvän kriisiavun sekä kriisiviestinnän merkitys tärkeänä osana matkailun turvallisuutta.

Tutkimus on tehty Kittilän kunnassa sijaitsevan Levin matkailukeskuksen alueelle. Toimivan kriisinhallinnan ja turvallisuuden merkitys on lisääntynyt keskuksen merkittävän kasvun myötä. *Tämän työn tavoitteena on selvittää nopean kriisiavun merkitys matkailun turvallisuudelle matkailijoiden, henkilökunnan ja paikkakuntalaisten keskuudessa tapahtuvissa kriisitilanteissa. Tavoitetta lähdetään selvittämään kartoittamalla kriisitilanteet, joita matkailukeskuksessa on tapahtunut tai voi tapahtua, ja mikä on Levin kriisinhallinnan nykytilanne.*



Tutkimusongelmaa selvitetään seuraavien tutkimuskysymysten johdattelmina:

- Mikä on Levin kriisinhallinnan nykyinen tilanne ja mitä kehitettävää Levin kriisinhallinnassa yhä on?
- Millaisia kriisitilanteita alueella on tapahtunut tai voisi tapahtua?
- Miten Kittilän kunta, viranomaiset ja yrittäjät ovat varautuneet Levillä tapahtuviin kriisitilanteisiin?
- Millainen merkitys olemassa olevalla tai puuttuvalla sosiaalisella tukiverkostolla on matkailijoiden, henkilökunnan ja paikkakuntalaisten keskuudessa tapahtuvissa kriisitilanteissa?
- Millaista apua henkilökunta, paikkakuntalaiset ja matkailijat odottavat saavansa kriisitilanteissa?
- Millaista apua henkilöille kriisitilanteissa pitäisi tarjota?
- Kuinka tunnistaa kriisiavun tarpeessa olevan, kriisiavusta kieltäytyvän henkilön?

Työstä saadaan uutta, ennen tutkimatonta tietoa kriisitilanteista Levin matkailukeskuksessa. Kerron matkailun turvallisuuden monialaisuudesta sekä kriisinhallinnan ja siihen liittyvän psyykkisen kriisiavun merkityksestä alueen turvallisuuteen ja sitä kautta kilpailukykyyn.

Aluksi kerron Levin matkailukeskuksesta alueena. Sen jälkeen keskityn matkailun kriisinhallintaan liittyvään teoriaan ja käsittelen kriisinhallintaa osana matkailun turvallisuutta aiheeseen liittyvän lähdeaineiston avulla. Kerron kriisiavun ja kriisiviestinnän olevan tärkeä osa matkailukeskuksen monimuotoista kriisinhallintaa. Työssä esitettävä teoriaosuus toimii pohjana tekemilleni haastatteluille ja tutkimustuloksille. Työn lopussa eli luvusta 7 alkaen esitän tutkimustulokset ja niihin liittyvät johtopäätökset.

Haluan suunnata työn tulokset matkailijoiden ja paikkakuntalaisten parissa toimiville tahoille. Levin alueella on tehty paljon hyvää työtä turvallisuusasioissa. Havaintojeni mukaan kehitystä on tapahtunut esimerkiksi alueelle tehtyjen turvallisuussuunnitelmien, turvallisuusasioihin liittyvän yhteistyön ja Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmähankkeen myötä. Työlläni haluan osoittaa, että kriisinhallinta ja sitä kautta turvallisuus on hyvin tärkeä osa matkailukeskuksen menestyvää toimintaa paitsi viranomaisten, myös matkailualan yritysten näkökulmasta. Työstä saatavat tulokset antavat paljon eväitä Levin kriisinhallinnan ja turvallisuuden kehittämiseen. Selvityksestä saadaan arvokasta tietoa matkailijoiden, henkilökunnan sekä paikallisten henkilöiden parissa tapahtuvista kriisitilanteista. Sitä kautta tavoitteena on kannustaa alueen yrittäjiä sekä sosiaali- ja turvallisuusalan työntekijöitä yhteistyöhön ja turvallisuusasioiden eteenpäin viemiseen.

Toimeksiantajana työssä on Tunturikeskukset lasten ja nuorten silmin -hankkeessa 7.2.–13.7.2012 välisen ajan toiminut projektipäällikkö Jenni Lindgren. Hankkeen tavoitteena on ollut rakentaa kehittämishanke, jossa toteutetaan yritys- ja järjestölähtöisen yhteistyön pohjalta yhteiskuntavastuullista toimintaa tunturikeskuksissa nuorten tueksi. Muita hankkeen tavoitteita ovat olleet tunturikeskusten vastuullisen vapaa-ajanviettokulttuurin tilanteen selvittäminen, nuorten päihteettömän ja turvallisen loma-ajan tukeminen, nykyisten palveluiden ja toimintamahdollisuuksien selvittäminen lasten ja nuorten silmin, paikallisten yritysten, järjestöjen ja kunnallisten toimijoiden yhdistäminen, sekä mielekkäiden toiminnan muotojen tuottaminen ennen kaikkea keskuksessa oleville nuorille sekä paikallisten ihmisten vapaaehtoistoimintaan kannustaminen. (Nuortenpalvelu ry 2011.)

## 2 MATKAILUKESKUS LEVI ALUEENA

Levi on yksi Suomen johtavista matkailukeskuksista, joka sijaitsee Lapissa Kittilän kunnassa, Sirkan kylän yhteydessä. Levin matkailukeskuksen kehitys on ollut viime vuosina erittäin nopeaa. Levillä on majoituspaikkoja 24 000 hotelleissa, lomahuoneistoissa sekä huviloissa. Suunnitelmien mukaan määrä lisääntyy lähes kolmanneksella tulevien vuosien aikana ja Levin tavoitteena on yhteensä 35 000 majoituspaikkaa vuoteen 2020 mennessä. (Levin Matkailu Oy 2011.) Turvallisuustyön merkitys on kasvanut Levin alueella, ja turvallisuustyön pääpainoja käsittelen kappaleessa 3.2.2.

Levi on monipuolinen matkailukeskus, josta löytyy erilaisia matkailupalveluita ohjelmapalveluista ruoka- ja majoituspalveluihin. Keskuksesta löytyy myös muita tarpeellisia palveluita, kuten yksityisiä sairaanhoitopalveluita, hammaslääkäri, apteekki, ruokakauppoja, matkamuistomyymälöitä sekä urheiluväline- ja vaatemyymälöitä. Edellytykset kansainväliselle matkailulle ovat Levillä erinomaiset, sillä pieni alppikylämäinen kokonaisuus on rakennettu tiiviiksi kokonaisuudeksi laskettelurinteiden yhteyteen keskelle Lapin luontoa. Talviurheilulajien tai muiden talvisten aktiviteettien harrastajille Levi tarjoaa hyvät lomaviettomahdollisuudet. Levin ympäristössä on monipuolisesti moottorikelkkareittejä ja hiihtolatuja. (Levin matkailu 2012 c.)

Keskuksen useat ravintolat ja yökerhot tarjoavat varsin vilkasta yöelämää lomailijalle. Leviltä löytyy useita erilaisia ruokaravintoloita, yökerhoja, karaokebaari, hotelleja, mökkejä sekä muita majoituspalveluita. Niistä monet ovat varustettu lappilaisilla erikoisuuksilla. Vaikkei lomalla välittäisikään laskettelusta tai hiihdosta, voi kohteessa nauttia useista erilaisista ohjelmapalveluista kuten moottorikelkka- husky- tai porosafareista. Ravintoloita Levillä on yhteensä 39 ja rinneravintoloita 9 kappaletta. (Levin matkailu 2012 c.) Erilaisia hyvinvointipalveluja kuten hierontaa, fysioterapeutin palveluja sekä sisäliikun-

tavaihtoehtoja Levillä tarjoavat hotelli Levitunturin kylpylä, sisäliikuntakeskus ja kauneushoitola. Lisäksi Leviltä löytyy palveluita yrityksille. Levi tarjoaa kokouspalvelu-vaihtoehtoja, mutta myös TYKY-päivät on helppo toteuttaa Levillä. (Kittilän kunta 2011.)

Havaintojeni mukaan yöelämä, ”after ski ” ja siihen liittyvä alkoholin käyttö näkyvät hyvin vahvasti sekä Levin lomailevien että matkailukeskuksen ympäristössä asuvien henkilöiden keskuudessa. Levin nykyinen imago liitetään varsinkin monien suomalaisten matkailijoiden silmin vahvasti yöelämäpainoiseen bilekeskukseen. Samaan aikaan myös pohditaan, millä tavalla perheille suunnattuja palveluita voidaan kehittää ja lisätä sekä miten Levin tunnettuutta perhekohteena saataisiin parannettua. (Kittilän kunta 2011.) Levin yrittäjien tavoitteena onkin tulevaisuudessa muokata Levistä ennen kaikkea turvallinen perhekohde myös työtä varten haastateltujen henkilöiden mukaan.

Keskuksen kohderyhmä on kaikkiaan varsin laaja, sillä kohteesta löytyy tekemistä monenlaiselle matkailijalle. Nuoria pyritään houkuttelemaan paikalle laskettelun, lautailun ja hiihdon lisäksi erilaisilla tapahtumilla ja esiintyjillä. Lapsiperheet on otettu huomioon hotelleissa ja yrityksissä erilaisilla lapsiperheille suunnatuilla palveluilla. Esimerkiksi Levin Lastenmaa tarjoaa ohjelmaa päivittäin lapsille, kuten esimerkiksi olympialaisia, joissa lajeina ovat mm. liukurilla lasku ja pallon heitto. Myös Tenevatokka on lapsille tarkoitettu päivähoitopiste, johon voi viedä lapsen ilman etukäteistä varausta. (Levin matkailu 2012 d.) Opinnäytetyöprosessin aikana tulikin esille erilaisia kehitysideoita perhematkailua ja lasten ja nuorten hyvinvointia ajatellen, ja niitä käsittelemään lisää työn tulososiossa.

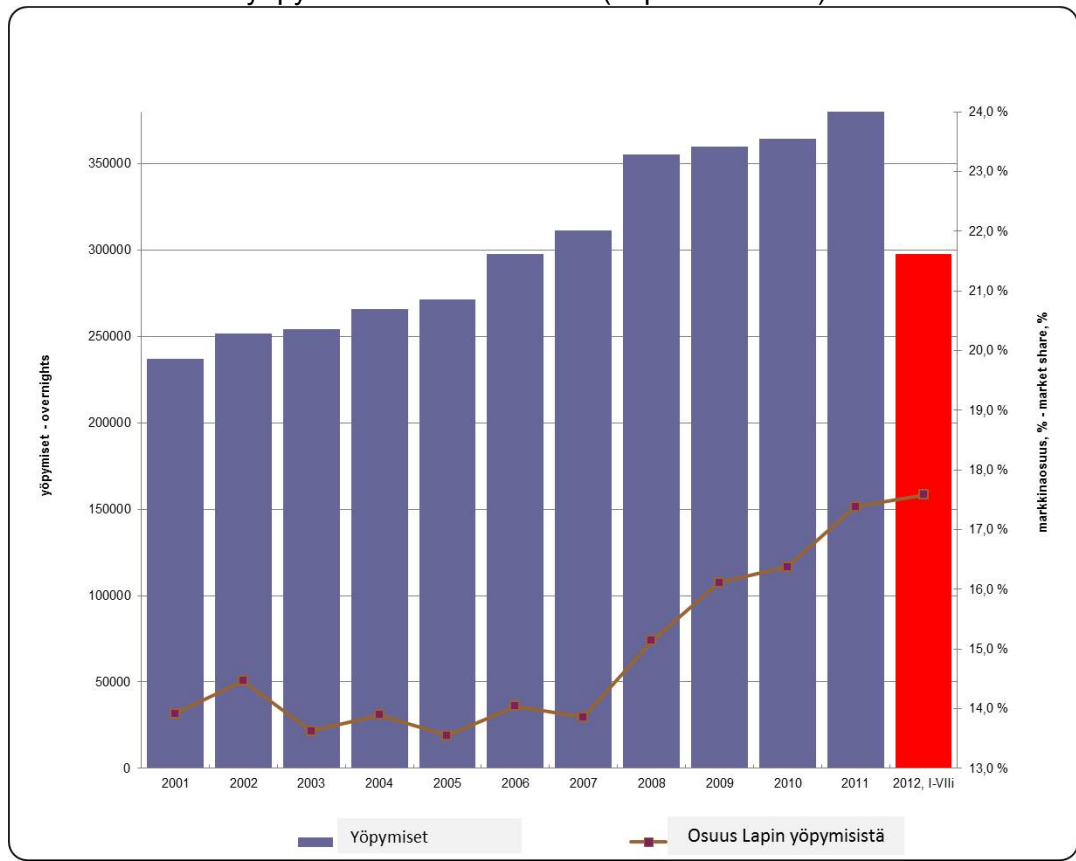
Majoituspalvelut monipuolistuvat ja kasvavat Levillä jatkuvasti. Alueella järjestetään etenkin talviaikaan paljon erilaisia tapahtumia, kuten vuosittainen Levi World Cup ja muita hyvin erityylisiä tapahtumia. Talvisten aktiviteettien lisäksi kesämatkailua pyritään kehittämään mm. alueella sijaitsevan golfken-

tän sekä heinäkuussa 2006 avattujen maastopyöräily- ja seikkailupuistojen avulla. (Levin matkailu 2012 d.) Vaikka suurin osa Levin matkailusta ja tärkein sesonki sijoittuvat talvikaudelle, pyrkii kohde saamaan toiminnan ympärivuotiseksi lisäämällä palveluiden tarjontaa myös kesä- ja syyskuukausille. Levillä toimivat viisi välinevuokraamoja vuokraavatkin välineitä ympärivuotisiin aktiviteetteihin. Golfiharrastajille Leviltä löytyy Golfkenttä, joka otettiin käyttöön 18-reikäisenä elokuussa 2008. (Levigolf 2012.) Oman osansa ympärivuotista toimintaa edistää myös uudistettu hotelli Levitunturin kylpylä, jossa on erään haastatteluun vastanneen henkilön mukaan varsinkin sesonkiaikoina useita satoja kävijöitä päivässä.

Leville on hyvät kulkuyhteydet autolla, junalla tai lentokoneella, ja se sijaitsee alle puolentunnin ajomatkan päässä Kittilän lentokentältä. Kittilän lentoasemalla puolestaan on hyvä maantieteellinen sijainti, ja asema tekee erinomaisen yhteistyötä eri matkailualan toimijoiden kanssa. Lapin talvituotteet tunnetaan jo laajalti maailmalla, mutta myös kesämatkailun kehityksen mahdollisuudet on huomattu toimijoiden keskuudessa kansainvälisestikin. Myös Finavian myyntipäällikkö Thomas Kingelin mukaan tavoitteena on saada kesä- ja talvimatkailutuotteet samalle tasolle yhteistyössä lentoasemien, lentoyhtiöiden ja paikallisten matkailuyrittäjien kanssa. (Finavia 2010.)

Kittilässä sijaitseva lentokenttä tuo vuosittain useita tuhansia matkailijoita Kittilän ja Kolarin kuntien alueelle (Kittilän kunta 2011). Keskuksessa käy vuosittain noin 600 000 matkailijaa, eli sesonkiaikana sitä voidaan verrata pieneen kaupunkiin. Levin ja Sirkankylän alueella on yhteensä noin 1000 paikkakuntalaista asukasta. Kokonaisuudessaan Kittilän kunnassa on noin 6150 asukasta ja matkailu on Kittilän kunnan tärkein elinkeino ennen kulta-kaivostoimintaa. (Lindgren 2010, 5.) Seuraavasta taulukosta nähdään majoitustilastojen kehitys vuodesta 2001 lähtien, josta voidaan todeta, että matkailun kehitys on ollut kokoajan kasvusuunnassa.

Taulukko 1. Levin yöpymismäärät 2001-2011 (Lapinliitto 2012.)



	yöpymiset	osuus Lapin yöpymisistä	muutos abs. edellisestä vuodesta	muutos % edellisestä vuodesta
2001	236 882	13,9 %		
2002	251 684	14,5 %	14 802	6,2 %
2003	254 066	13,6 %	2 382	0,9 %
2004	265 691	13,9 %	11 625	4,6 %
2005	271 640	13,6 %	106 450	2,2 %
2006	297 635	14,0 %	25 995	9,6 %
2007	311 434	13,9 %	13 799	4,6 %
2008	355 464	15,1 %	44 030	14,1 %
2009	359 761	16,1 %	4 297	1,2 %
2010	364 427	16,4 %	4 666	1,3 %
2011	397 566	17,4 %	33 139	9,1 %
2012, I-VIII	297 911	17,6 %	21 577	7,8 %

Kittilän valtuuston puheenjohtaja Timo Kurulan mukaan Levi on tuonut Kittilän kuntaan paljon vaurautta. Kittilän kunta on satsannut Levin keskukseen suurin piirtein saman verran kuin Kittilän kirkonkylään, eli yli kymmenen miljoonaa euroa. Asia on toisaalta aiheuttanut kunnassa myös jonkin verran keskustelua ja huolta siitä, unohdetaanko Levin vuoksi Kittilän kunnan muut syrjäkylät. Kurula kuitenkin muistuttaa vuoden 2012 vaalikeskustelussa, että Levin yrittäjät, kuten SkiResort Levi on tulouttanut vuosittain kuntaan noin miljoonan. (Lapin kansa 2012.) Havaintojeni mukaan matkailu on parantanut merkittävästi työpaikkojen määrää Kittilässä ja alueen palveluita on kehitetty merkittävästi. Yritystoiminta on Levin alueella tuottavaa ja kannattavaa, mutta se väistämättäänkin lisää haasteita turvallisuusasioissa. Kriisitilanteet lisääntyvät, ja varsinkin kun alkoholi kuuluu osana Levin matkailukeskustoimintaan, tuo se mukanaan tietynlaisia ongelmia, joita selvitän tarkemmin työn tuloksissa.

### 3 MATKAILUN TURVALLISUUS

#### 3.1 Turvallisuuden määritelmä

Käsittelen tässä työssä kriisinhallinnan osaamista ja kriisiapuun liittyvää tietämystä tärkeänä osana matkailun turvallisuutta, joten tarkastelen tässä luvussa lyhyesti, kuinka turvallisuus käsitetään. Turvallisuuden määrittäminen ei ole täysin yksiselitteistä, vaan käsitys turvallisuudesta riippuu näkökulmasta, josta sitä katsotaan (Iivari 2010, 35). Maanpuolustuskorkeakoulun mukaan turvallisuus voidaan käsittää yleisesti vapautena uhkista tai kykynä puolustautua niiltä. Turvallisuuden tunne on hyvin tärkeä tekijä, kun määritetään turvallisuutta. Turvallisuuden tai turvattomuuden tunne on aina jonkin sosiaalisen prosessin tulos, jolloin tapahtumien tai kriisitilanteiden aiheuttamat muutokset ihmisten ajattelutavoissa usein lisäävät joko turvallisuutta tai turvattomuutta. (Maanpuolustuskorkeakoulu 2012.)

Koko yhteiskunnan tasolla ajateltuna ihmisten turvallisuuden tunne pohjautuu hyvin pitkälti luottamukseen siitä, että viranomaiset kykenevät hoitamaan erilaisia kriisejä (Huhtala – Hakala 2007, 18). Kokemukset ja ennen kaikkea se, kuinka kriisitilanteet tilanteet on hoidettu eri toimijoiden tahoilta voivat siis vaikuttaa ihmisten turvallisuuskäsityksiin ja hyvinvointiin. Siksi merkitys on tärkeää tiedostaa paitsi viranomaisten, myös yritysten henkilökunnan keskuudessa. Keksityn tässä työssä tarkastelemaan Levin kriisinhallinnan tilaa ja siihen liittyvää osaamista Levin matkailukeskuksen toimijoiden parissa. Kittilän alueen kannalta voin havaintojeni perusteella sanoa, että viranomaistyön merkitys on korostunut merkittävästi, kun matkailu ja siinä tapahtuvat kriisitilanteet ovat lisääntyneet. Tähän palaan lisää tutkimustuloksissa luvusta 7 alkaen.



### 3.2 Turvallisuus matkailualueen näkökulmasta

Lapin matkailussa on puhuttu viime aikoina lisääntyvissä määrin turvallisuuden merkityksestä. Matkailun turvallisuuteen liittyvä kirjallisuus ja koulutus ovat myös lisääntyneet havaintojeni mukaan. Matkailun turvallisuusasioihin liittyvässä yhteistyössä on myös tapahtunut kehitystä matkailun lisääntymisen myötä. Levin alueella on toteutettu useita turvallisuusasioita kehittäviä toimenpiteitä. Esimerkkejä näistä ovat erilaiset turvallisuusseminaarit sekä pelastusharjoitukset. Lisäksi hankkeiden, kuten Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä- hankkeen myötä on tehty hyvää työtä. Kriisinhallinnassa kriisiavun merkitykseen olisi kuitenkin tärkeää kiinnittää entistä enemmän huomioita. Jotta matkakeskuksen ja koko alueen vahva imago turvallisena kohteena voidaan säilyttää, on kriisitilanteisiin varautuminen ennalta ehkäisevässä mielessä siis hyvin tärkeää. Siksi käsittelen tässä työssä kriisinhallinnan osaamisen tärkeyttä matkailutoiminnassa. Monet suomalaiset tunturikeskukset ovat hyvin tunnettuja paitsi kotimaassa, myös ulkomailla (Finavia 2012a.) Jotta koko alueen ja Lapin matkailun maine turvallisena kohteena voidaan säilyttää, turvallisuusasioihin liittyvä yhteistyö yritysten, kunnan ja viranomaisien kesken on tärkeää koko maan ja ennen kaikkea koko Lapin kannalta.

Lappi tunnetaan toistaiseksi turvallisena matkailualueena. Maineen säilyttäminen vaatii kuitenkin vahvasti yhteistyötä, jossa turvallisuusriskien ennakoiminen on entistäkin tärkeämpää. Lapin alueelle luodaankin Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä, jota toteutetaan laaja-alaisella yhteistyöllä eri toiminnan tasojen kesken. Sen tavoitteena on saattaa Lappi Euroopan turvallisimmaksi matkakohteeksi sekä matkailutoiminnan häiriöttömyyden ja kehityksen varmistaminen. (Lapin liitto 2011, 57.) Jos pohdimme niitä toimenpiteitä, joilla tavoitteisiin voidaan päästä, niin mielestäni tärkeintä on kriiseihin varautuminen ennaltaehkäisevässä mielessä sekä yhteistyö tiedottamisessa, kouluttamisessa sekä turvallisuussuunnittelussa laaja-alaisesti eri toimialojen välillä.

Toivon tämän työn myös nostavan kriisinhallintaan liittyviä tärkeitä näkökulmia esille turvallisuusasioihin.

Matkailun turvallisuutta ajatellen asiakas, työntekijä, yrityksen johtaja ja matkan järjestäjä käsittävät turvallisuuden eri tavalla. Matkailijalle turvallisuus on palveluista nauttimista ilman erityistä pelkoa uhkista tai onnettomuuksista. Työntekijälle on tärkeää riskien minimointi ja terveellisessä työskentelyympäristössä toimiminen. Yrityksen johtaja näkee turvallisuuden osana laatua, imagoa ja toiminnan jatkuvuutta. Samoin ulkomainen matkanjärjestäjä keskittyy turvallisuuden kautta asiakassuhteiden säilyttämiseen, toiminnan jatkuvuuteen sekä mahdollisissa onnettomuustilanteissa takana seisovaan vakuutusyhtiöön. (Iivari 2010, 35.) Suomessa matkanjärjestäjä on siis valmismatkalain mukaan ensisijaisesti vastuussa matkailijan sairaanhoidon järjestämisessä, rikosasioiden selvittämisessä sekä enneaikaisen paluukuljetuksen järjestämisessä. (Suomen ulkoasiainministeriö 2013. ) Kun matkailun turvallisuutta pohditaan yrityksen ja matkailutoiminnan näkökulmasta, on mielestäni tärkeää muistaa, että ei ole matkailutoimintaa ja yritykselle maksavia asiakkaita ilman turvallista toimintaa. Kun kriisitilanteet ja kriisin eri vaiheet on hoidettu yrityksen ja muiden toimijoiden keskuudessa hyvin, voidaan yhteydet asiakkaiden, matkanjärjestäjien ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa säilyttää (Ks. Myös luku 4).

Matkailukeskuksen toiminnassa turvallisuudella on siis selkeä yhteys matkailukohteen ja siellä tarjottavien palveluiden imagoon, vetovoimaisuuteen ja laatuun. Tämän ovat myös Levin alueen yrittäjät huomanneet. On syytä muistaa, että mikäli yksi alueen yrittäjistä on hoitanut turvallisuusasiat huonosti ja tapahtuu onnettomuus, siitä saattaa kärsiä koko alueen imago tai pahimmassa tapauksessa ulkomaalaisen matkustajan näkökulmasta koko maan maine turvallisena matkakohteena. (Lindgren 2010 b, 5).

Kriisitilanteisiin varautuminen on tärkeää, jotta tilanteissa osataan toimia oikein. Kriisitilanteissa ei siis saisi unohtaa kriisin jälkihoitoon liittyvän kriisiavun sekä viestinnän merkitystä, ja siitä kerron tässä työssä myöhemmin. Alueen vetovoimaisuus voi helposti kärsiä, jos matkailija kuulee jatkuvasti median tai muiden tiedonlähteiden välityksellä kriisitilanteista tai muista turvallisuutta uhkaavista tilanteista ja tapahtumista matkakohteessa. Näissä tilanteissa ikävät kokemukset ja uutiset useimmiten liikkuvat moninkertaisesti sekä nopeammin kuin hyvät uutiset. Matkailija tekee yhä useammin päätöksen matkakohteesta paitsi matkailun turvallisuustilanteen, myös kohteeseen liitettävän turvallisuusmielikuvan perusteella (Iivari 2011 a, 7). Ihmiset siis työskentelevät ja asioivat mieluiten sellaisissa palvelualan työyhteisöissä, joissa he kokevat olonsa turvalliseksi.

Yritystoiminnassa turvallisuuden ja konfliktien ehkäisyyn tähtäävät toimet on syytä ottaa huomioon yhteisön viestinnässä, markkinoinnissa sekä tiedottamisessa, ja näitä Levin kriisinhallintaan liittyviä tärkeitä asioita tarkastelen tässä työssä myöhemmin (Hjelt-Putilin 2005, 17-18). Niin kotimaan kuin ulkomaankin matkailijalle on hyvin tärkeää, että matkustaminen Suomeen ja Suomessa on turvallista. Yksi tärkeimmistä Suomeen suuntautuvan matkailun eli incoming-matkailun merkittävimmistä myyntiargumenteista onkin maamme turvallisuus. (Verhelä 2007, 8.)

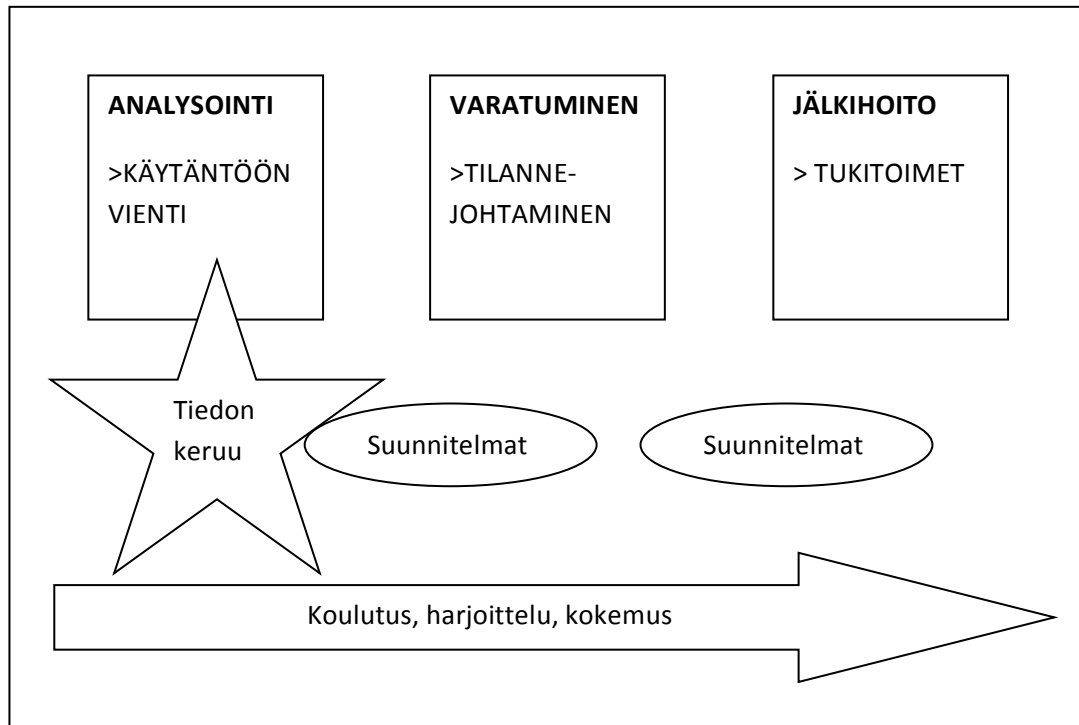
### 3.2.1 Turvallisuussuunnittelu

Suomessa Lainsäädäntö ja kuluttajaviraston ohjeet vaativat hyvinkin tarkkaa suunnittelua toiminnan eri osa-alueista. Turvallisuussuunnittelussa kolme keskeisintä lähtökohtaa ovat vahinkotapahtumien ennalta ehkäisyn suunnittelu, vahinkotapahtuman hallinnan suunnittelu sekä tapahtuman jälkiehkäisyn suunnittelu. Tässä tapauksessa suunnitelmat merkitsevät varautumista mahdolliseen poikkeustilanteeseen. (Verhelä 2007, 36.) Alueellisesta näkökul-

masta organisaatioiden on syytä luoda yhteiset toimintaperiaatteet, joita toteutetaan yritystasolla. Suunnittelussa on tärkeää huomioida myös alueen matkailustrategiat, jotta pystytään kohdentamaan suunnittelu alueen toiminnan kannalta oleellisiin osa-alueisiin.

Turvallisuussuunnittelu on hyvin tärkeää työtä koko Suomessa ja matkailukeskuksen kannalta ennaltaehkäisevä työ on tärkeintä työtä jota matkailun turvallisuuden kannalta voidaan tehdä. Siihen panostaminen on myös taloudellisesti kannattavaa. (Lindgren 2010b, 5.) Dennis Petroskey USA:n matkailuyhdistyksestä muistuttaa, että kaikkein tärkeintä on matkailussa tunnistaa riskit ja osa-alueet, jossa voidaan olla haavoittuvaisia (Chayanto-Pennington-Gray-Tapa –Schroeder 2011).

Matkailun turvallisuusjohtamisessa pääpaino onkin ei-toivottujen tapahtumien ennaltaehkäisyssä. Turvallisuus tulee organisoida turvallisuusjohtamisella, johon sisällytetään riskien hallinta. Riskien hallinnalla pyritään ehkäisemään ei-toivottuja tapahtumia palveluprosessien aikana. Ikävän kriisitilanteen kuitenkin tapahduttua tärkeää on myös muistaa tapahtuman jälkeen ilmaantuvan mahdollisen kriisin ennaltaehkäisy ja hallinta. (Iivari 2011 b, 1-3; Iivari 2011 a, 1; Verhelä 2007, 36.) Tässä työssä huomiota saakin kriisin jälkihoidon liittyvän henkisen tuen eli sosiaalisen tukiverkoston tai muiden julkisten kanavien tarjoaman kriisiavun merkitys



Kuvio 1. Turvallisuussuunnittelun malli (Verhelä 2007, 38)

Kuviosta nähdään Verhelän esittämä turvallisuussuunnittelun malli, jonka periaatteet toimivat matkailukeskuksen kriisinhallinnassa. Näihin periaatteisiin palaan tässä työssä myös myöhemmin. Tapahtuneista tulee siis kerätä tietoja, jotta tilanteita voidaan **analysoida** ja arvioida kuinka tilanteissa on toimittu. Sitä kautta kriisitilanteista voidaan oppia ja kriisinhallinnassa kehittyä. Suunnittelutyössä matkailualueen laaja toimialayhteistyö on tärkeää. Tietojen pohjalta suunnitellaan ennaltaehkäisytoimet ja luodaan toimintamallit ja suunnitelmat, kuten turvallisuus- pelastus- ja kriisinhallintasuunnitelmat. Ne tukevat kriisitilanteisiin **varautumista**, jossa tiedottaminen, koulutus ja perehdytys on hyvin tärkeää. Tietojen pohjalta osaamista voidaan kehittää ja auttaa yrityksiä ja organisaatioita kriisien **varautumisessa**, jotta voidaan suunnitella toimenpiteet eri kriisin vaiheisiin. Kouluttaminen turvallisuusasioihin on tärkeää ennen kaikkea myös siksi, jotta kriisin tapahduttua tilanteessa osataan toimia oikein. Käytännön toimissa auttavat parhaiten tarpeeksi selkeät asiakirjat. Tärkeää turvallisuussuunnittelussa on myös huomioida toimenpiteet kriisin jälkeen. (Aine ym. 2011. 30-34.) Käsittelen tässä työssä jäl-

**kihoitoon** liittyvän kriisiavun eli henkisen ensiavun sekä kriisiviestinnän tärkeyttä organisaation sisäisesti ja ulkoisesti.

### 3.2.2 Turvallisuustyön pääpainot ja tärkeimmät turvallisuusverkoston toimijat Levillä

Kittilän turvallisuussuunnittelun työryhmien, johtoryhmien kokousten sekä Kittilän, Enontekiön ja Muonion turvallisuussuunnitelman (Lindgren 2008) mukaan Levin alueella turvallisuussuunnittelun pääpainot ovat **matkailun turvallisuus, liikenneturvallisuus, nuoret ja päihteet, koulujen turvallisuus**. Lisänä huomiota ovat saaneet **uudet haasteet**. Uudet haasteet voidaan nähdään esimerkiksi ilmaston muutoksina tai epidemioiden mahdollisuuksina (Lindgren 2012). ”Perinteisten” häiriötilanteiden rinnalle ovatkin tulleet erilaiset tietoliikenteen ongelmiin, hygieniaan ja muuhun infrastruktuuriin liittyvät tapahtumat. 2000-luvun puolella matkailu yleisellä tasolla onkin joutunut kokemaan myös sen luontoisia häiriötilanteita, joita aikaisemmin on pidetty mahdottomina. (Lapin aluehallintovirasto 2012 c, 45).

Levin niin sanottuun, epäviralliseen turvallisuusverkostoon kuuluu monipuolisesti eri toimijoita alueelta, ja heidän työnsä piirteitä käsittelen tulososiossa. Käyn kuitenkin tässä lyhyesti läpi Levin alueen turvallisuuteen liittyvät keskeisimmät toimijat. **Levin oma paloasema** on otettu käyttöön vuonna 2010, ja se kuuluu Lapin pelastuslaitoksen alaisuuteen. Lapin pelastuslaitoksen Kittilän ja Levin paloasemat VPK:n henkilökuntineen huolehtivat omalta osaltaan alueen turvallisuudesta, ja käyttävät tarvittaessa myös naapurikuntien apuja hyväksi. **Securitas Oy**:lla on merkittävä rooli alueen turvallisuus- ja vartiointipalveluissa, ja vartijat sekä järjestyksenvalvojat tekevät yhteistyötä viranomaisten kanssa. **Kittilän poliisiasema** kuuluu Peräpohjolan poliisilaitokseen, jonka päätoimipaikka on Torniossa. Lisäksi Peräpohjolan poliisilaitokseen kuuluvat Kemi, Keminmaa, Kolari, Muonio, Enontekiö, Pello, Ylitornio ja Simo. (Lindgren 2010, 20-24.) Keskustellessani erään viranomaisen kanssa

hän totesi, että Kittilään on jouduttu keskittämään poliiseja muista naapurikunnista Levin matkailun sesonkikuukausiksi. Aikaisemmilla määrillä ei siis oltaisi enää pärjätty tilanteiden lisääntymisen vuoksi.

**Sairaankuljetuksesta** Kittilän alueella vastaa HES sairaankuljetus Oy vuoden 2013 loppuun asti, minkä jälkeen Kittilän ambulanssit siirtyvät Lapin sairaanhoitopiirille (Yle 2012). Hes sairaankuljetuksen toimipaikka sijaitsee Kittilän keskustassa, ja tarvittaessa se käy hälytystehtävissä myös naapurikunnissa. Levillä toimivat yksityiset lääkäriasemat Bene Finlandia Oy ja Medi Levi Oy. Lähin **kunnallinen terveystakeskus** on Kittilän keskustassa. Terveystakeskuksen päivystys tapahtuu vuorotellen Kittilän, Muonion ja Kolarin terveystakeskuksissa. (Lindgren 2010, 21.) Huomiota havaintojeni mukaan on herättänyt sairaankuljetuksen ja poliisien pitkät välimatkat, sillä silloin kun loukkaantuneita joudutaan kuljettamaan sairaalaan, viedään ne yleensä Lapin keskussairaalaan Rovaniemelle. Välimatkoista kerron lisää myös tutkimuksen tuloksissa.

Lapin hätäkeskus oli tärkeä turvallisuuselin Levillä vuoteen 2011 loppuun saakka, jonka jälkeen Lapin hätäkeskus lakkautettiin ja sen toiminnot siirrettiin Oulussa tuolloin toimintansa aloittaneeseen **Pohjois-Suomen ja Lapin hätäkeskusalueen Oulun hätäkeskukseen** (Hätäkeskus 2012). Oulun hätäkeskuksella on tärkeä rooli Levin turvallisuudessa apua hälyttävänä viranomaisena. Nykyisin hätänumerosta 112 saadaan valtakunnallisella tasolla apua kaikissa poliisia, sairaankuljetusta sekä pelastus- ja sosiaalitoimeen vaativissa tehtävissä. (Lindgren 2010, 20-21.)

Levin turvallisuudesta omalta osaltaan vastaavat myös **Lapin aluehallintovirasto (AVI)**, **Elinkeino- liikenne ja ympäristökeskus (ELY-keskus)**, **Kittilän kunta**, **vapaaehtoinen pelastuspalvelu (VAPEPA)**, rinnevalvoja **SkiPatrol**, **Suomen punainen risti (SPR)**, sekä **Rikosuhripäivystys (RIKU)**. **Finavia Oyj:**llä ja Kittilän lentokentällä on myös osuutensa matkailun turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Kittilän kriisiryhmän sekä Kittilän seurakunnan kautta

saadaan tukea alueella tapahtuneissa kriisitilanteissa. Kittilän kriisityöryhmä ei kuitenkaan ole saatavilla tilanteisiin heti, vaan se toimii jälkipuintiryhmänä yleensä vasta muutaman arkipäivän viiveellä. (Lindgren 2010, 21.) Lisätietoja toimijoista käsittelemän tämän työn tuloksissa (Ks. Luku 7).



## 4 KRIISINHALLINTA

### 4.1 Kriisi

”**Kriisi** ei ole sairautta, josta tulee parantua, vaan elämää, joka on eletävä” (Suomen mielenterveysseura 2013). Kriisi on siis jokin odottamaton tapahtuma, jossa tilanteen hallittavuus on heikentynyt tai kadonnut kokonaan (CAB International 2007, 51). Kriisi voi uhata ihmisen toimintakykyä ja välitöntä toimintaympäristöä. Tapahtumaa voidaan myös luonnehtia voimakkaana äärimmäisten ristiriitaisuuksien tilana, johon liittyy hyvin usein ihmisten voimakkaita tunnepuolen reaktioita. Kriisi on muutos, jonka jälkeen yksilö, organisaatio tai sitä ympäröivä maailma ovat erilaisia kuin ennen kriisin tapahtumista. Kriisi siis syntyy, kun poikkeava tilanne vaarantaa organisaation fyysisen tai aineettoman olemassaolon. Kriisi voi kohdata yhtä hyvin niin yritystä, yksilöä kuin yhteiskuntaakin. (Iivari 2011b, 5-12.)

Yleisimpiä kriisitilanteiden aiheuttajia ovat useimmiten onnettomuudet tai väkivaltaan liittyvät tapahtumat kuten uhkailut, ryöstöt tai pommiuhat. (Iivari 2011 b.) Kriisit ovat väistämättömiä myös matkailualalla, joka voi olla hyvinkin altis erilaisille poikkeustiloille. Negatiiviset tekijät kasaantuessaan voivat aiheuttaa kriisitilanteen myös organisaatioissa tai yksityisten henkilöiden keskuudessa. (Iivari 2011a, 5.) Matkailuelinkeinossa merkittävimpiä kriisien aiheuttajia ovat onnettomuudet, henkilövahingot tai tulipalot. Matkailualan yrityksissä ja -keskuksissa on hyvin tärkeää varautua kriisitilanteisiin. Kriiseissä on aina mukana myös uhreja, joita ovat ennen kaikkea loukkaantuneet, kuolleet ja heidän omaisensa. Vakava onnettomuus tai kriisi koskettaa jossain määrin myös yrityksen tai jonkin tietyn työyhteisön työntekijöitä, vaikkeivät he varsinaisesti olisivatkaan olleet itse tapahtumapaikalla. Tapahtuma, jossa loukkaantuu tai kuolee työtovereita tai muita läheisiä ihmisiä, on aina ihmiselle traumaattinen kokemus. (Skoglund 2004, 30.)

Kriisejä on siis useita eri tyyliä ja ne syntyvät erilaisista syistä. **Traumaattinen kriisi** syntyy, kun ihminen kokee äkillisen, odottamattoman ja voimakkaan tapahtuman. Kuten kerroin livarin näkemyksestä, myös Suomen mielenterveysseuran mukaan tapahtumiin liittyy suuri tunnejärkytys. Ihminen kokee traumaattisen kriisin, kun tunnejärkytys ylittää voimavarat hetkellisesti, ja kun elintärkeät asiat ovat uhattuina. (Suomen mielenterveysseura 2013.) Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan äkillisiin ja järkyttäviin kokemuksiin liittyvät psyykkiset kriisit voivat laukaista tai voimistaa kriisin kokeneen henkilön mielenterveydellisiä ongelmia. Se voi aiheuttaa henkilön hyvinvoinnin kannalta pitkäaikaisiakin vaikutuksia, jonka vuoksi kriisin kokeneelle henkilölle on tärkeää tarjota henkistä tukea. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009.)

Traumaattisen kriisin kokenut henkilö tarvitsee henkistä tukea, jossa sosiaalisen tukiverkoston tai tilanteesta riippuen muun ulkoisen avun saaminen on tärkeää. Tuki on tärkeää, koska se auttaa selviytymään kriisistä. Sillä voidaan myös välttää edellä mainittuja mielenterveydellisiä ongelmia. Avun tarve korostuu erityisesti silloin, kun matkailija joutuu hätään ulkomailla. Tutkimustiedon mukaan kriisitilanteessa oleva ihminen tarvitsee apua paitsi läheisiltä usein myös valtion viranomaisilta. Viranomaisten apuja käytetään kriisitilanteista riippuen pelastustoimissa, lääkintähoidoissa, muonituksessa, kuljetuksissa ja käytännön lupa-asioissa. (Hakala – Huhtala 2007, 17.) Siitä syystä tässä työssä selvitän, millainen merkitys traumaattisissa kokemuksissa tukiverkoston antamalla tuella on. Kriisitilanteissa auttajat ja henkilökunta ovat myös usein henkisen tuen ja avun tarpeessa, mikä tutkimuksen mukaan valitettavan useissa tapauksissa on jäänyt huomioimatta. Palaan kyseiseen asiaan tässä työssä luvuissa 7.3 ja 7.4.

**Kehitys- ja elämäntilannekriisejä** puolestaan syntyy, kun elämäntilanteissa tapahtuu suuria muutoksia. Tällöin kriisit liittyvät luonnollisiin elämän tilanteiden muutoksiin, lapsen saamiseen, opiskelujen aloittamiseen, työn vaihtumiseen, muuttamiseen, tai muihin henkilön elämää muuttaviin tekijöihin. Usein myöskin parisuhteissa voidaan kokea erilaisia elämäntilannekriisejä. (Suomen mielenterveysseura 2013.)

Kehitys- ja elämäntilanteille tyypillistä on se, että muutosvaiheissa elämä voi näyttää vaikeana ja hämmentävänä. Tilanteissa esille voi myös tulla suuri suru, ja aikaisemmat elämäntilanteisiin liittyvät kokemukset. Usein kokemukset kuitenkin voivat avartaa henkilön maailmankatsomusta sekä suhtautumista elämän haasteisiin. (Suomen mielenterveysseura 2013.) En näkisi elämäntilannekriisien näkyvän kuitenkaan useimmiten matkailijoiden keskuudessa, vaan ne olisivat ennemmin ongelmia alueen paikkakuntalaisten keskuudessa ja kaupungeissa arkielämässä. Poikkeuksena näkisin kuitenkin erilaiset parisuhteisiin tai perhe-elämään liittyvät ongelmat, jotka usein kaantaessaan saattavat kärjistyä lomalla. Tähän asiaan palaan työn tutkimustuloksissa.

**Työyhteisöissä** voidaan myös kokea kriisejä. Tietyillä aloilla niitä koetaan hyvinkin usein, kuten turvallisuus-, pelastus- ja sosiaalitoimen työntekijöillä ne voivat olla hyvinkin yleisiä. (Iivari 2011b, 28.) Tilanteita varten järjestetään purkukeskusteluja ja jälkipuinti-tilaisuuksia, joista kerron lisää tämän kappaleen lopussa. Myös matkailukeskuksessa yritysten henkilökunta voi joutua kriisitilanteisiin, ja näin ollen paitsi asiakkaille myös henkilökunnalle on tärkeää tarjota apua. Lisää työyhteisöjen kriiseistä kerron myöhemmin tässä työssä.

**Yritystoiminnassa** erilaiset poikkeavat tilanteet voivat aiheuttaa kriisin, jolloin kriisi koskettaa yleensä yrityksen johtoa, henkilökuntaa ja joskus myös asiakkaita ja alihankkijoita tai muita yhteistyökumppaneita (Iivari 2011 b, 29). Kriisit, joita yksilöt kokevat työelämässä, saavat niin yksilön kuin organisaationkin arkirutiinit sekaisin. Kriisit on kuitenkin mahdollista hoitaa niin, että organisaatio ja siihen kuuluvat henkilöt selviävät jopa paremmin tulevaisuudessa kuin olisivat selvinneet ilman kriisikokemusta. Sellaisten puolten löytäminen, jotka voivat kääntää tilanteen jopa voitoksi, vaativat kuitenkin organisaatiolta määrätietoisia toimenpiteitä. Kriisin rakentava hoitaminen edellyttää myös huolellista henkilöstösuunnittelua ja suunnitelman toteutumista. (Lehtonen 1999, 38.) Lehtosen mainitsemia toimenpiteitä yrityksessä ovat

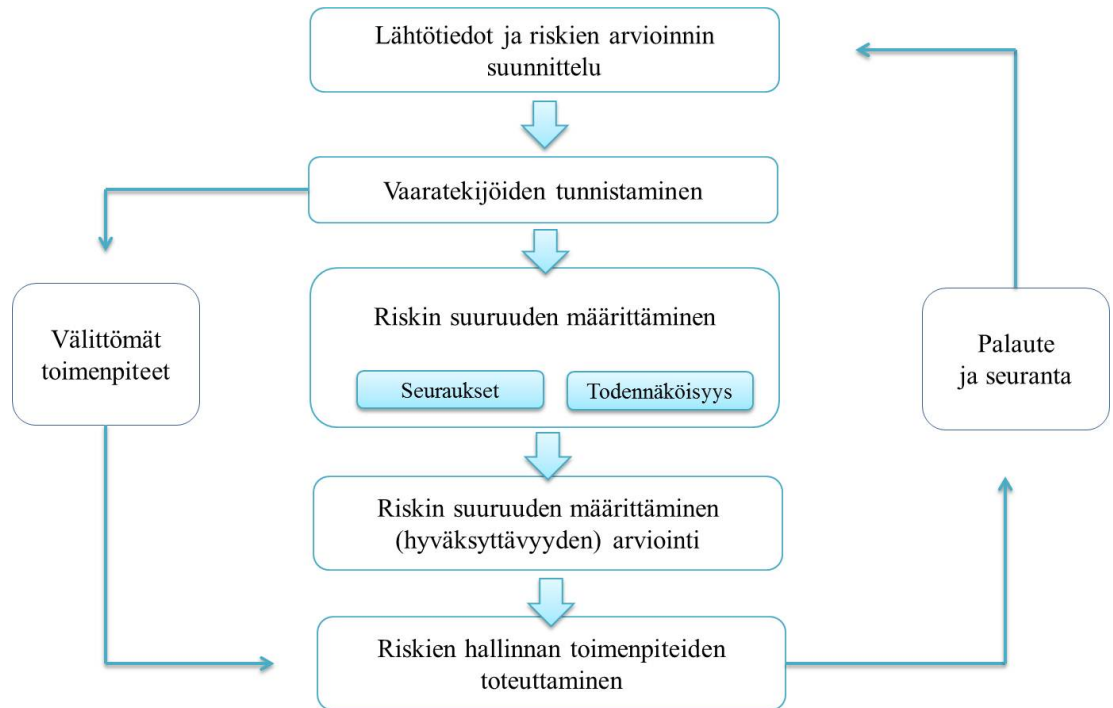
mielestäni juuri ne ajankohtaiset kriisinhallinnassa huomioon otettavat seikat, joita tuon esille tässä kappaleessa ja tutkimustuloksissa.

## 4.2 Riskienhallinta

Yritystoiminnassa sekä matkailualueen turvallisuusjohtamisessa kriisinhallinta liittyy vahvasti riskienhallintaan. Riskienhallintapolitiikalla pyritään hallitsemaan, analysoimaan ja ennakoimaan riskejä. Samat periaatteet pätevät niin liiketoimintariskeihin kuin henkilö- tai omaisuusriskeihin. Riskienhallinta ei kuitenkaan itsestään kokonaisuudessaan ennakoi ja ratkaise kriisin aiheuttamaa seuraamusta, vaan riskinhallinnan tarkoitus on minimoida riskin mahdollisuus muodostua kriisiksi. Riskinhallinta on ennakoivaa ja ennaltaehkäisevää poikkeustilanteiden hallintaa, ja kriisinhallinta kriisin aiheuttaman poikkeustilanteen johtamista, takaisin normaalitilanteeseen pyrkimistä sekä toiminnan jatkuvuuden turvaamista. (Iivari 2011 b, 11-12.)

**Kriisin tapahduttua** on hyvin tärkeää, että tapahtunut dokumentoidaan tilanteesta riippuen alueellisella tai usein myös valtakunnallisella tasolla. Tapahtumat tulee analysoida ja arvioida, kuinka niissä toimittiin ja kuinka niistä selviydyttiin. Sillä tavalla tapahtumista voidaan oppia ja kriisinhallinnassa kehittyä. Tärkeää on myös, että matkailuelinkeino tai alue tekee yhteistyötä laajalla sektorilla kriisitilanteissa. On tärkeää tiedostaa ne osa-alueet, jossa voidaan olla riskialttiita ja haavoittuvaisia. (Chayanto–Pennington-Gray–Thapa–Schoeder 2011, 4.) Seuraavassa kappaleessa kerronkin kriisiviestinnän merkityksestä kriisinhallinnassa.

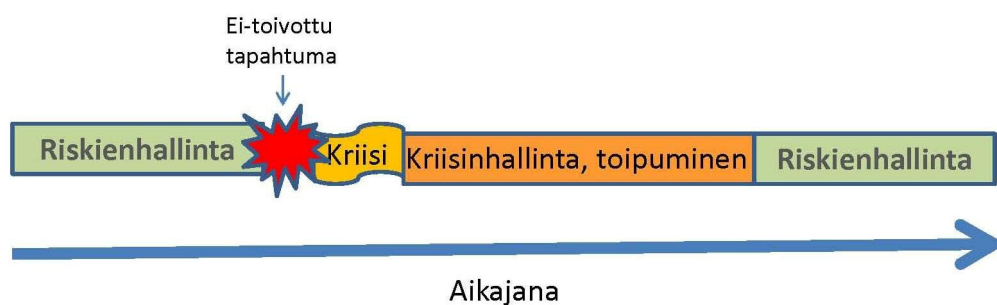
Alla olevasta Verhelän esittämästä kuviosta nähdään, että on tärkeää tiedostaa ne osa-alueet, joissa voidaan olla haavoittuvaisia ja joihin liittyy riskejä. Kun riskit ovat tiedossa, voidaan suunnitella erilaisia toimintamalleja, jotka auttavat suunnittelemaan ja toteuttamaan erilaisia kriisinhallintaa edistäviä toimenpiteitä.



Kuvio 2. Riskien hallinnan osat (Verhelä 2007, 38).

### 4.3 Kriisin johtaminen ja ennaltaehkäisy

**Yritystoiminnan kriisienhallinnassa** tärkeintä on ennaltaehkäisevä työ, jolla pyritään ehkäisemään syntyviä kriisejä. Tärkeää on luoda toimintamallit, joilla kriiseissä toimitaan kriisin eri vaiheissa. Tähän on tärkeää kiinnittää huomiota paitsi yrityksissä myös matkailun alueellisella tasolla. Sama pätee yhtä hyvin niin yrityksiin, organisaatioihin kuin viranomaisiin, pelastus- ja sosiaalitoimeenkin. Iivarin esittämästä alla olevasta kuviosta nähdään kriisin eri vaiheiden kulku.



Kuvio 3. Yrityksen aikajana riskienhallinnasta kriisin kautta kriisinhallintaan ja takaisin normaalitilaan (livari 2011b,11)

**Kriisin johtaminen** on siis osa yrityksen ennakoivaa johtamisotetta, josta yksi osa on turvallisuussuunnittelu. Kriisin johtaminen tarkoittaa systematiikan antamista konfliktiprosessille jotta kriisin negatiiviset vaikutukset olisivat mahdollisimman pienet. Kriisinhallinta yrityksessä tai organisaatiossa vaatii käytössä olevien resurssien nopeaa käyttämistä ja keskittämistä. Lisäksi tilanteissa tarvitaan nopeita päätöksentekoa. Koska kriiseissä joudutaan tekemään yleensä nopeita ratkaisuja, joissa taustoista ei ehditä keskustelemaan, on etukäteissuunnittelu kriisien varalle tärkeää. (livari 2011 a, 61-63.) Tunnusomaista livarin mukaan kriisille on se, että toimenpiteet tulevat myöhässä. Päätökset saatetaan tehdä liian myöhään tai toimenpiteet ovat osoittautuneet heikoiksi. Myöskin henkisen avun oikea-aikaisuuden merkityksestä kerron siis työn tulossiossa lisää. Tärkeintä kriisihallinnassa on se, että yritys tai organisaatio osoittaa vaikeassa tilanteessa johtajuutta sekä ulkoisesti että sisäisesti. On tärkeää, että henkilökunta pystyy kohtaamaan kriisitilanteessa asiakkaan ja muun henkilökunnan. Sitä, kuinka kriisi on kyetty hoitamaan, arvioidaan useimmiten myös julkisuudessa. Siitä syystä lisää kriisiviestinnästä on seuraavassa kappaleessa.

Esimerkki huonosta kriisinhallinnasta on sellaista, jossa asioiden todellisuus kielletään, eikä perimmäisiin kriisin syihin tai seurauksiin haluta puuttua tai perehtyä. Sitä vastoin, että luotetaan ikävien asioiden ohittavan yrityksen

toiminta, tulisi luoda systemaattinen ja ennakoiva kriisinhallintatapa. (Iivari 2011b, 11.)

Kriisinhallinta nähdään siis tärkeänä osana matkailun turvallisuustyötä. Eri sidosryhmät arvioivat yritystä organisaatiota tai aluetta sen mukaan, kuinka kriisitilanteessa on suoriuduttu. Valtioneuvoston kanslian mukaan (2007,11) kriiseihin varautumisen yhteydessä on arvioitava ainakin seuraavat asiakokonaisuudet, joita voidaan soveltaa mielestäni hyvin matkailualueen kriisinhallinnassa:

1. Perusajatus tilanteeseen varautumiseksi ja syntyneen tilanteen hallitsemiseksi
2. tiedon saanti
3. tilannekuvan muodostaminen ja jakelu
4. ennaltaehkäisy
5. varautuminen tilanteen hallintaan joka käsittää myös etukäteisvalmistelut
6. kriisijohtaminen
7. viestintä.

Taulukko 2. Muistilista yritykselle kriisitilanteita varten. (Iivari 2011, 63)

**Muistilista yrityksen johdolle:**

1. Laatikaa kriisinhallintasuunnitelma ja kriisiviestintäohje pelastussuunnitelman liitteeksi tai erilliseksi turvallisuusasiakirjaksi
2. Varmistakaa, että suunnitelmassa on yksiselitteinen toimenpide- ja hälytyslista yhteystietoineen
3. Varmistakaa, että kriisiviestintäohjeessa on lyhyt ja yksiselitteinen muistilista / toimenpidekaavio
4. Kartoittakaa yrityksestä tai lähiverkostosta psykososiaalisen työn osaajat ja tukihenkilöt
5. Osallistukaa rohkeasti pelastusharjoituksiin, joissa on mukana myös kriisiviestintää
6. Järjestäkää yrityksessä pienimuotoinen pelastusharjoitus viestintäosioineen
7. Kerätkää harjoitusten kokemukset yhteen ja käykää niitä läpi yrityksenne koulutuspäivinä
8. Tarkistakaa ajoittain mahdollinen kriisikeskustila yrityksenne sisällä
9. Oppikaa tuntemaan tärkeimmät henkisen ensiavun yhdyshenkilöt sekä kutsukaa heidät mukaan alueen yhteisiin teemapäiviin

**Henkilöstölle:**

1. Noudata annettuja toimintaohjeita
2. Seuraa sisäisiä ja ulkoisia viestintäkanavia
3. Älä anna huhuille mahdollisuuksia, äläkä levitä perättömiä tai varmistamattomia tietoja tapahtuneesta
4. Pidä esimiehesi ajan tasalla toiminnastasi
5. Jatka normaaleja työtehtäviäsi mikäli et saa uusia toimintaohjeita



#### 4.4 Kriisiviestintä

Kriisiviestintä on tärkeä osa kriisinhallintaa. Kriisin akuutissa vaiheessa on tärkeää ohjata riittävästi voimavaroja kriisin ulkoiseen ja sisäiseen viestintään. Kriisiviestinnän tulee tavoittaa kaikki ne henkilöt, joita kriisi välittömästi tai välillisesti koskee, niin yhteisön kuin yksilönkin tasolla. Yhteisöissä tulee tehdä suunnitelma kriisiviestinnän järjestämiseksi, määrittellä vastuuhenkilöt jotka vastaavat mm. ulkoisesta kriisiviestinnästä, julkistamisajoitukset, menettelytavat sekä erilaiset tilanteisiin liittyvät suositukset. (Skoglund 2004, 43-44.)

Ulkoista viestintää ajatellen etenkin suurten ja merkittävien kriisitapahtumien kohdalla aktiivinen organisaation oma-aloitteinen tiedottaminen ehkäisee eri puolilta tulevien kyselyjen tulvaa. Tiedottamisessa on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että tiedotteiden sisällöt palvelevat tarkoituksenmukaista kohdeyleisöä. Kriisin uhreille tulee tarjota tilanteeseen konkreettisia toimintaohjeita sekä neuvoja, ja uhrien kanssa on tärkeää puhua tapahtuneesta. Jos tiedotteet ovat suunnattu puolestaan medialle, niihin on tarpeellista sisällyttää esimerkiksi sellaisten henkilöiden yhteystietoja, jotka voivat antaa tapahtuneesta lisätietoja. (Hakala–Huhtala 2007, 160-161.) Tiedottamiseen on siis syytä valita henkilö, joka tietää mitä tiedotetaan ja miten tiedotetaan. Yrityksessä tämä henkilö on johdosta, toimitusjohtaja tai muu yrityksen vastuuhenkilö, joka vastaa median asettamiin kysymyksiin.

Kriisitilanteita tulee siis harjoitella myös viestinnän osalta. Harjoitusten ja suunnitelmien pohjana on tarpeellista käyttää erilaisia kriisiskenaarioita eli kuvitteellisia tilanteita. Kyseisten skenaarioiden pohjalta pystytään tekemään valmiita tiedotepohjia, joiden on tärkeää olla organisaatioissa valmiina olemassa. Kriisiorganisaation aktiivinen tiedottaminen on edellytys kriisinhallinnan onnistumiselle. (Hakala–Huhtala 2007, 161.)

Myös viranomaisen kiinnittää huomiota kriisiviestintään. Kriisin hetkellä ihmisten tiedon tarve korostuu, ja erityisesti tilanne korostuu silloin jos kriisiin

joudutaan ulkomailla. Kriisin tai poikkeusolon (yhteiskunnallisen kriisin tai sodan) tapahduttua viranomaisilta odotetaan tehostettua viestintää ja toimintaa. Viestinnän toimivuutta harjoitellaan valtionhallinnossa, ja erityisesti kiinnitetään huomiota viestinnän eri muotoihin ja tulkintatapoihin. Tällöin viestinnän johtaminen nähdään eri julkisuuden kenttien kohtaamisena. Onnistunut kriisiviestintä tarkoittaa käytännössä eri tahojen kohtaamista ja oikeiden tietojen välittämistä oikeaan aikaan. (Huhtala–Hakala 2007, 18.)

Edellä mainitsemani seikat on tärkeitä ottaa huomioon yrityksen kriisinhallinnassa, koska kriisitilanteille on ominaista hetkellisesti syntyvä suuri julkisuuden määrä, ja silloin organisaation leimautuminen kielteisessä valossa on kriisiviestinnän epäonnistuessa mahdollista (Lehtonen 1999, 30). Kielteisiä uutisia ei voida yleensä kokonaan estää, mutta yritys ei silti saisi kieltää tai vähätellä tapahtunutta. Tiedottaminen ratkaisee, millainen maine kriisiprosessin tulokseksi jää. Prosessiin liittyvä kriisiviestintä ja tiedottaminen voi onnistuessaan vahvistaa tai epäonnistuessaan heikentää yleisön luottamusta organisaatiota kohtaan. (Lehtonen 1999, 52.)

Kriisiviestinnässä on syytä muistaa, että tiedotusvälineet vaikuttavat yhteiskunnassa suuresti siihen, millaisia mielipiteitä ihmisille tapahtumista, asioista, yrityksistä tai henkilöistä muodostuu. Media välittää asiantietoa, informaatiota, uutisia ja viihdettä. Ihmisten käsitys yrityksistä, ilmiöistä ja erilaisista tapahtumista on pitkälti peräisin median vaikutuksesta. Tiedotusvälineiden tutkivaa roolia on tärkeä osata kunnioittaa yrityksissä, ja sitä pitäisi osata käsitellä oikealla tavalla. Yrityksen ja median välinen suhde on syytä pitää avoimena, selkeänä ja johdonmukaisena, sillä tiedotusvälineille annetun informaation puute synnyttää yleensä aukkoja, jotka usein muut ulkopuoliset sidosryhmät täyttävät. On syytä muistaa, että kaikkea ei ole pakko kertoa medialle, mutta voi salailu kuitenkin lisätä yrityksen riskiä joutua tilanteeseen, jossa uskottavuus vähenee ja liikkuma-ala kutistuu. (Skoglund 2004, 47). Selvitä tässä työssä myös kuinka tiedottaminen sekä toimijoiden että median välillä on toiminut Levillä.

Kriisi voi siis haitata palvelualan yhteisön toimintaa, etuja ja mainetta, jonka vuoksi on tärkeää, että viestintä niin yhteisössä sisäisesti kuin ulkoisestikin toimii saumattomasti kriisitilanteen sattuessa. Kukaan ei toivo kohdalleen vakavaa kriisiä, mutta sen varalle on ehdottomasti syytä varautua. Palvelualan yhteisöissä on tärkeää ennakoida mahdollisia ja todennäköisiä kriisejä, pyrkiä ehkäisemään niitä sekä tiedostaa kuinka tilanteessa toimitaan ja viestitään. (Skogklund 2004, 9-14.)

Kriisiviestintää voidaan tarkastella mediajulkisuuden, yhteisökuvan ja maineenhallinnan näkökulmasta (Hjelt-Putilin 2005, 19-20). Matkailualan toiminnassa nämä näkökulmat ovat ensiarvoisen tärkeitä palvelun laadun ja kohteen imagon kannalta. Kriisitilanteissa on huolehdittava siitä, että joku johtaa ulosmenevien tietojen yhtenäisyyttä. Esimerkiksi onnettomuustilanteessa on tärkeää, että tiedot loukkaantuneista tai menehtyneistä annetaan vasta silloin, kun tietojen todellisuus on varmistettu. Tällaisten tietojen meneminen ensiksi asianomaisten läheisille on myös ensiarvoisen tärkeää (Lehtonen 1999, 156).

Skoglund ja Lehtonen osoittavat teoksissaan, että mielipiteet ja median antama kuva vaikuttavat suuresti matkakohteen laatuun ja imagoon. Tämä on siis tärkeä muistaa, kun tapahtuneista tiedotetaan medialle. Useimmiten tiedottava henkilö yrityksessä on siis toimitusjohtaja tai muu yrityksen vastuuhenkilö, joka vastaa median asettamiin kysymyksiin. Matkailuyrityksessä toimivan henkilökunnan on syytä tietää, kuka mediaa tapahtuneista tiedottaa, eli ettei kuka vaan anna medialle tietoa tapahtuneista. Selvityksen aikana tuli esille, että Levillä kriisiviestintäsuunnitelmasta ei ollut tietoa kaikissa yrityksissä. Mediassa Levin kaltainen matkailukeskus on varmasti mielenkiintoinen jos jotain tapahtuu, ja tapahtuneet saattavat joutua merkittävien otsikoiden alle. Siitä syystä eri kohderyhmille osoitettuun kriisiviestintään on tärkeä kiinnittää huomiota eri toimialoilla.

Kriisiviestinnässä keskeisiä haasteita ovat ihmisten tunnetilat, esimerkiksi kiihtymys ja erilaiset stressireaktiot kuten paniikki ja traumaattiset tilat. Kriisitilanteet vaikuttavat ihmisen toimintakykyyn, jolloin vastuuhenkilöiksi kriisitilanteissa tulisi valita henkilöt, joilla on korkea stressinsieto- ja viestintäkyky. (Hjelt-Putilin 2005, 20). Kriisiviestinnän onnistumisen kannalta on ensiarvoisen tärkeää, että viestinnässä pitäydytään avoimesti tosiasioissa. On myös hyvä muistaa, että kaikkiin median esittämiin kysymyksiin ei ole pakko vastata. Myös Huhtala ja Hakala (2007) toteavat, että työyhteisön tai yrityksen julkikuvaa ajatellen henkilön, joka tiedottaa kriisitilanteista medialle, on syytä olla valmentautunut tilanteeseen. (Huhtala–Hakala 2007, 137.)

Kuten edellisessä kappaleessa kerroin kriisinhallinnan vaiheista, samankaltaisten periaatteiden mukaisesti kriisiviestintä voidaan jaotella kolmeen luokkaan: ennakoivaan, reagoivaan ja oppivaan, jolloin tilanteiden oppimisen ja dokumentoimisen kautta voidaan kehittää ennakoivaa ja reagoivaa työtä. Ennakoiva toiminta tähtää kriisin ehkäisemiseen ja valmentautuu siihen kuinka kriisitilanteessa toimitaan. Reagoiva toiminta pyrkii palauttamaan tilanteessa tasapainotilan ennalleen. Oppiva kriisijohtaminen on jatkuvaa kehittämistä, jossa aiempien onnistumisten ja epäonnistumisten pohjalta kriisiviestinnän mallia parannetaan. Tämä edellyttää tarkkaa kriisien analysointia ja tulosten siirtämistä kriisiviestinnän malliin. (Lehtonen 1999, 150.) Yrityksen tai organisaation sisäinen viestintä voidaan siis käsittää monimuotoisesti, mutta tärkeimmät osa-alueet ovat mielestäni kriisinhallintaa edistävien, tavoitteiden mukaisten toimintamallien luominen, tiedottaminen yrityksen toimintaa koskevista asioista, jatkuva oppiminen, perehdyttäminen ja kouluttautuminen kriisitilanteita varten, kriisin tapahduttua purkukeskustelut joissa tapahtumat käydään läpi ja tarjotaan keskusteluapua vaikean tilanteen jälkeen.

Lehtosen esittämän mallin mukaan kriisiviestintä voidaan nähdä myös kolmena erilaisena tasona: strategisena, taktisena ja operatiivisena, jossa strateginen edustaa ennakoivaa viestintää sekä taktinen ja operatiivinen reaktiivista viestintää. Edelliset jaottelut korostavat sitä, että kriisiviestintä tapahtuu samanaikaisesti monilla tahoilla. Onnistunut ja operatiivinen toiminta edellyt-

tää aina strategista perustaa. (Lehtonen 1999, 150.) Strategisella viestinnällä tarkoitetaan tavoitteellisuutta, jolla pyritään edistämään yrityksen tai organisaation ennalta asetettuja päämääriä (Hakala – Huhtala 2007, 23).

#### **4.5 Kriisiavun merkitys kriisinhallinnassa**

Henkisen tuen saaminen ja välittäminen ovat välttämättömiä kriisin kohdanneelle henkilölle. Siksi kriisiapu tulisi nähdä tärkeä osana matkailualueen kriisinhallintaa. Merkitys on tärkeää muistaa niin työyhteisössä kuin yksilöiden keskuudessa yksityiselämässäänkin. (Hjelt-Putilin 2005, 83.) Kriisiapu käsitellään välittömänä henkisenä ensiapuna kriisin jälkeen tai jälkipuintina, joka aloitetaan 1-3 päivän sisällä kriisin tapahtumasta (Suomen sairaanhoitajaliitto 2013). Kriisiavun periaatteena on normalisoida kriisin kokeneen henkilön stressireaktiot. Kriisiavun antamisessa keskeistä on auttaa henkilöä hyväksymään kriisin aiheuttamat tunnereaktiot sekä mahdolliset fyysiset vaikutukset. (Suomen sairaanhoitajaliitto 2013.)

On tärkeää käydä läpi vaikeat tapahtumat, jotta kriisin jälkeen pystytään selviytymään ja palautumaan kohti normaalitilaa. Mikäli traumaattisia kriisejä ei hoideta, voi se vaikuttaa ihmisen hyvinvointiin jatkossa ja pienenetkin vastoin käymiset voivat vaikuttaa negatiivisesti henkilön selviytymiseen arjessa. (Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä 2012.) Käytännössä kriisiapu on henkistä ensiapua, jossa tärkeintä on kuuntelu, toisen ihmisen läsnäolo, elämänhallinnan palauttaminen kriisin voimakkaiden tunnereaktioiden jälkeen, käytännön apu ja rauhoittumista tilanteen jälkeen. (Suomen sairaanhoitajaliitto 2013).

Kriisin läpikäyminen vie pitkän ajan. Tilanteesta riippuen toipuminen voi kestää puolesta vuodesta vuoteen, joskus pidempäänkin. Jokainen yksilö tarvit-

see tukea selviytyäkseen kriisistä, ja alkuvaiheessa välittömästi tapahtuman jälkeen yksilö tarvitsee ennen kaikkea kuuntelijan. Puhumisen ja faktatietojen perusteella henkilö voi jäsenellä, mitä oikein tapahtui. Henkisen tuen järjestäminen auttaa henkilöä hallitsemaan tilanteen ja selviytymään jatkossa. (Lehtonen 1999, 37.) Etenkin matkailijaa ajatellen näen tärkeänä tiedon antamisen siitä, kuinka tilanteessa lähdetään eteenpäin, ja miten jatkotoimet, kuten kotiin paluu sekä henkisen tuen jatko kotipaikkakunnalla järjestyvät.

**Kriisiavun tarpeen arvioiminen** on tärkeää kriisitilanteissa. Yksistään traumaattisen tapahtuman luonne olisi oltava riittävä kriteeri kriisiavun aktiiviselle tarjoamiselle. Viranomaisten kuten poliisin, pelastuslaitoksen, hätäkeskuksen olisi myös tärkeää ottaa yhteyttä esimerkiksi sosiaalipäivystykseen tai vaihtoehtoisesti muihin organisaatioihin, jossa voitaisiin tehdä tarkempi arvio avun tarpeelle. Tämä olisi mielestäni tärkeää tiedostaa paitsi viranomaisten, myös matkailualan toimijoiden parissa. (Suomen sairaanhoitajaliitto ry 2013.) Ihminen saattaa hyvin usein vakuutella pärjäävänsä tilanteessa, vaikka todellisuudessa hän ei välttämättä itsekään käsitä sokkivaiheessa avun tarvetta. Kerron asiasta lisää tutkimuksen tuloksissa.

Kerron tuloksissa henkisen avun oikea-aikaisuuden merkityksestä. Sokkivaiheessa ihmiselle täytyisi tarjota psyykkistä ensiapua eli välitöntä henkistä tukea defusingin eli välittömän purkukeskustelun muodossa. Reaktiovaiheessa, 1-3 arkipäivän kuluessa tapahtumat tulisi käydä läpi debriefingin eli jälkipuinti-istuntojen avulla kriisitilanteeseen liittyvässä luonnollisessa ryhmässä tai työyhteisössä. (Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä 2013.)



Kuvio 4. Kriisiapu kriisin kohdanneelle henkilölle (Lehtonen 1999, 83).

## 5 KRIISIAVUN KANAVAT

### 5.1 Sosiaalinen tukiverkosto

Useimmiten sosiaalinen tukiverkon parista löytyy ihmiselle ensisijainen henkinen tuki kriisitilanteissa, joka auttaa pääsemään yli kriisistä ja vaikeista kokemuksista (Tukiverkko 2011). Sosiaalinen tuki työyhteisössä tai yksityiselämässä tarkoittaa sitä, että työtoverit ja muut läheiset henkilöt toimivat toistensa tukena, kun vastassa on kriisi tai muita henkisiä voimavaroja vaativa tilanne. (Hjelt-Putlin 2005, 83.) Sosiaalinen tukiverkosto käsittää henkilön lähipiiriä kuten ystäviät, työtoverit, sukulaiset tai perheenjäsenet. (Tukiverkko 2011; Hjelt-Putilin 2005, 4-20). Arjessa tapahtuvan sosiaalisen tuen kentät löytyvät siis pääsääntöisesti työn, harrastusten ja vapaa-ajan, virkistystoiminnan tai uskonnollisen toiminnan parista (Compton–Galaway–Cournoyer 2005, 266). Tutkimus osoitti, että matkailijalla ei usein ole ensisijaista sosiaalista tukiverkkoa matkalla. Jos heidän tukea ei siis ole saatavilla tilanteeseen, muun ulkoisen tuen tarve korostuu. Käsittelen asiaa tarkemmin tutkimustuloksissa ja kerron millaisia henkilökohtaisen tukiverkoston ulkopuolisia auttaja Levin alueella tilanteisiin on saatavilla (Ks. Luku 7.4).

Myös Hakalan ja Huhtalan mukaan (2007, 86) kriisissä tai hädässä olevan ihmisen käsitetään tarvitsevan yhteyttä hänen läheisimpiin ihmisiinsä. Sosiaalinen tuki perustuu luottamukseen ja avoimuuteen, jolloin on tärkeää, että henkistä apua tarvitseva ihminen luottaa henkilöön, joka toimii kriisitilanteessa henkisenä tukena. On tärkeää saada tukea henkilöltä, joka kuuntelee ja jolle vaikeista asioista voidaan helposti puhua. (Hjelt-Putilin 2005, 4-20.)

Sosiaalinen tukiverkosto sekä tunne vaikuttamisen mahdollisuudesta ovat tärkeitä tekijöitä myös hyvinvoinnin edistämisesssä ja ylläpitämisesssä. Täysin ongelmatonta ihmisyhteisöä tuskin voi olla olemassa, mutta lähes mutkaton ja toimiva, hyvä yhteisö voi syntyä esimerkiksi työpaikalle, kotiin tai kouluun.



Hyvä yhteisö ja tukiverkko on sellainen, jossa ihmistä arvostetaan ja kuunnellaan, eikä ketään ahdisteta niin sanotusti nurkkaan. (Yle 2011.)

Ennen kaikkea nuorelle henkilölle on hyvin tärkeä tulla kuulluksi ja ymmärretyksi etenkin hänen vanhempiansa taholta. Ihminen kokee tärkeäksi sen, että hänellä on tukiverkosto, jonka kanssa voidaan jakaa merkittäviä asioita, riippumatta siitä ovatko asiat mukavia vai henkisesti hankalia kokemuksia. Eri-laisissa tilanteissa sosiaalisen tukiverkoston olemassa olo, tuen ja turvan saatavuus, on erittäin tärkeää etenkin kehittyvälle nuorelle. (Tukiverkko 2011.)

Hjelt-Putilin ja Ylen opettaja-tv osoittavat, että hyvän ilmapiirin vaaliminen myös Levin työyhteisöissä on hyvin tärkeää turvallisuuden ja hyvinvoinnin kannalta. Myös hyvinvointi on siis merkittävä osa matkailun turvallisuutta. Hyvinvoinnilla ja turvallisuudella on selkeä yhteys toisiinsa, ja hyvä ilmapiiri työssä kuin kotonakin lisäävät siis hyvinvointia. Ihminen, joka voi hyvin henkisesti, toimii itsensä ja ympäristön kannalta turvallisesti. Jos kriisin kohdanut henkilö ei ole käsitellyt henkisiä traumaansa ja voi sitä kautta huonosti, saattaa sillä olla pitkäaikaisia vaikutuksia. Henkilö voi esimerkiksi alkaa käyttäytymään uhkaavasti ympäristöään tai itseään kohtaan. Matkailualaa ajatellen asia korostuu ennen kaikkea työyhteisöissä, joissa arvostava hyvä työilmapiiri näkyy myös asiakkaille. Hyvä ilmapiiri lisää parantaa paitsi asiakkaan kokemuksia palvelutilanteissa, voi se myös lisätä turvallisuuden tunnetta niin matkailijoiden, paikkakuntalaisten kuin työyhteisöjenkin keskuudessa. Käsitelien kriisiavun merkityksiä Levin matkailulle tarkemmin työn tulososiossa luvusta 7.3 alkaen.

## 5.2 Julkinen kriisiapu

Aikaisempien tutkimusten perusteella tiettyjä kriisiapuun, henkisen tuen saamiseen liittyviä ongelmia on havaittu yleisellä tasolla Suomen kunnissa, eivätkä puutteet rajoitu siis pelkästään matkailun pariin. Tutkimustiedon perusteella on olemassa kuntia, joissa on havaittu henkisen ensiavun saaminen riittämättömäksi tai koordinoimattomaksi virka-aikojen ulkopuolella. Kaikki viranomaiset eivät myöskään välttämättä käsitä kriisiapuun liittyviä termejä yhteneväisesti. Kaiken kaikkiaan henkistä ensiapua on melko heikosti saatavissa ympärivuorokautisesti, ja sitä on haastavaa saada kaikissa traumaattisen kriisin vaiheissa. Eri viranomaisten ja muiden toimijoiden on siis tärkeää tiedostaa **henkisen ensiavun** tärkeys kriisitilanteissa, jotta apua osataan tarjota tilanteissa. (Suomen sairaanhoitajaliitto ry 2013.)

Kriisityö Suomessa on hyvin pitkälti lakisääteistä toimintaa. Laki velvoittaa, että ihmisillä on oltava mahdollisuus kriisiapuun. Sitä varten on olemassa kriisityöntekijöitä, vapaaehtoistoimintaa sekä eri organisaatioita, jotka auttavat henkilöitä kriiseissä. Eri toimialoja varten on myös olemassa erilaisia suosituksia ja oppaita kriisiapua varten. (Kriisipsykologin haastattelu 2013.) Kuntia ja kuntayhtymiä varten on esimerkiksi olemassa opas traumaattisten tilanteiden psykososiaalista tukea ja palveluita varten (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009). Suomessa kuitenkin on toistaiseksi vielä suhteellisen vähän ajantasaista tutkimustietoa kriisityöstä, ja näissä asioissa on sovellettu pitkälti kansainvälistä materiaalia.

Taulukko 3. Kriisin psykososiaalisen tuen johtaminen (Pedak 2011, 5).

**Kriisin tapahtumakunnalla on lakiin sisältyvä tehtävä johtaa kriisin psykososiaalisen tuen kokonaisuutta. Siihen sisältyy:**

- 1) Välitön fyysinen, henkinen ja hengellinen ensiapu**
- 2) Tiedollinen, käytännöllinen ja juridinen apu ja tuki**
- 3) Määrittää eri ryhmät ja suunnitella heille ammattilaisten vetämät defusing eli purkuistunnot ja debriefing eli jälkipuinti-istunnot**
- 4) Sosiaalisten yhteyksien rakentaminen pidempiaikaista jälkihoitoa varten**
- 5) Jälkihoidon suunnitteleminen, toteuttaminen ja arviointi.**

Useista kriiseistä voidaan selvitä arjen sosiaalisen tukiverkoston avulla, mutta tietyissä tilanteissa tarvitaan ammatti-ihmisten tarjoamaa kriisiapua (Terveyskirjasto 2013). Tiettyjen alojen ammattilaiset kohtaavat työssään kyseisenlaisia tilanteita hyvinkin usein, mutta ne ovat hyvin mahdollisia myös matkailualalla. Kun tarvittavaa apua ja tukea ei löydy kriisin kokeneen henkilön tai työyhteisön omasta lähipiiristä, muun ulkoisen tuen tarve korostuu. Mahdollista kriisitilanteessa on myös se, ettei tarvittavaa tukea ole akuutissa tilanteessa käytettävissä, tai ettei lähipiirin sosiaalinen tukiverkosto riitä avun saamiseksi. Silloin tukea voidaan saada esimerkiksi **terapia-avun, tukiryhmien tai työterveyshuollon avulla**. (Lehtonen 1999, 37.) Tukea tarjoavat myös eri **organisaatioiden ja virastojen palveluksessa olevat henkilöt** (Compton–Calaway–Cournoyer 2005, 264). Kyseisiä avun tarjoajia havaintojeni perusteella ovat Suomessa ja Kittilän kunnan alueella esimerkiksi **sosiaalityöntekijät, psykologit, Suomen Punainen Risti, Rikosuhripäivystys**

(ks. Liite 3 ja 4), **Seurakunnat, Suomen mielenterveysseura, ensi- ja turvakodit sekä eri maiden suurlähetystöt**. Useiden organisaatioiden, kuten Rikosuhripäivystyksen avun antaminen voi perustua vapaaehtoistyöhön, jonka kehittämistä useat kriisityön parissa toimivat henkilöt kannattavat havaintojeni mukaan.

Esimerkkinä **sosiaalityöntekijät** pyrkivät useimmiten vahvistamaan ihmisten arjen sosiaalisen ja muodollisen tukiverkoston yhteisvaikutusta. Siksi sosiaalityöntekijän on tärkeää olla tietoinen alueensa yhteisöjen tarjonnasta sekä neuvoa asiakkaita vapaaehtoistoimijoiden pariin. Sitä kautta voidaan tukea ihmisten sosiaalista osallisuutta ja aktiivisuutta eri tilanteissa. (Compton-Galaway–Cournoyer 2005, 264-287.) Tämä osoittaa siis myös sen, että Levin eri toimijoiden tietoisuuteen täytyisi tuoda paremmin ne eri yhteistyöverkostojen kanavat ja ne keinot, josta tukea voidaan saada. Tämä on ennen kaikkea tärkeää muistaa, kun puhutaan avun tarpeessa olevasta matkailijasta tai tilanteessa mukana olleesta sesonkityöntekijästä, jolla tuki usein on kotipaikkakunnalla.

Taulukko 4. Kriisiavun tarjoajat Levin alueen kriisitilanteissa (Oulun kaupunki 2011, Kittilän seurakunta 2011, Rikosuhripäivystys 2012, Verhelä 2007, 153).

Kriisiapua tarjoavat (psykosolisaalinen ammatillinen huolto ja tuki):

- Perusterveydenhuolto, Sosiaalihuolto
- Psykiatriset ja psykologiset terveystalvet
- Kriisipsykiatria ja –psykologia erityistaso

Terveysthuollon ulkopuolisia tahoja:

- Rikosuhripäivystys
  - Rikunet [www.riku.fi](http://www.riku.fi)
  - Rikosuhripäivystyksen auttava puhelin p. 0203 16116
- E-mielenterveys.fi –sivusto antaa tietoa kriisitilanteista
- Apua.fi -sivusto
- Kittilän kriisityöryhmä (yleensä vain ensivaste ottaa yhteyden)
- Kittilän seurakunta 24h/vrk
- Rovaniemen kriisikeskus
- Rovaniemen ensi- ja turvakoti -> etenkin perheväkivaltatilanteissa
- Suomen Punainen Risti
- Suomen mielenterveysseuran kriisipuhelin p. 01019 5202 -> välitöntä ja luottamuksellista keskustelutapua

### 5.2.1 Defusing eli välitön purkaminen

Defusing eli välitön purkaminen on tarkoitettu sellaisten alojen ammattilaisille, joissa työryhmät ja tiimit joutuvat kohtaamaan työssään inhimillisen elämän rankkoja ääritilanteita eli erilaisia kriisitilanteita. Tietyillä aloilla, kuten turvallisuus- ja pelastusaloilla tilanteisiin joudutaan toistuvasti. Kuten aikaisemmin jo

olen todennut, tilanteet liittyvät loukkaantumisiin, onnettomuuksiin, väkivaltaan, vakaviin sairastumisiin, perheen kriiseihin jne. Uhreina näissä tilanteissa ovat tavalliset kansalaiset, miehet, naiset, lapset, nuoret, aikuiset, joissa ammattilaiset ovat työn tiimoilta mukana. Uhkat ja vaaratilanteet voivat koskea myös itse työyhteisössä toimivaa, joihin esimerkiksi pelastusalalla saataan joutua. (Jyväskylän koulutuskeskus Oy 2011.)

Defusingin eli välittömän purkamisen tarkoituksena on käydä läpi poikkeuksellisen rankka työkokemus **välittömästi saman työvuoron kuluessa**, jotta kokemus ei jäisi yhtenä psyykkisenä kuormana altistamaan tilanteessa mukana ollutta henkilöä traumaperäisille stressihäiriöille. Silloin kun vaikutus ei välttämättä tule ammattilaiselle ainoastaan yhdestä kokemuksesta, vaan toistuvista kasaantuvista vaikutuksista, on kysymyksessä myös **työkyvyn ylläpitäminen**. (Jyväskylän koulutuskeskus Oy 2011. Osan ammatillisen koulutuksen tavoitteena onkin se, että ammattilainen pystyy kohtaamaan rankkoja tilanteita työssään, ja työskentelemään niissä ammatillisesti ja tehokkaasti. (Jyväskylän koulutuskeskus Oy 2011.)

Välittömään purkukeskusteluun liittyvät tavoitteet sisällytetään eri ammattialojen koulutuksiin, kuten poliisin, palo- ja pelastustoimen sekä sosiaalialan koulutuksiin. Samoja pääperiaatteita voisi mielestäni hyödyntää tehokkaammin myös matkailualalla, jotta henkilökunnalle tai asiakkaille osattaisiin tarjota välitöntä tukea raskaiden kokemusten ja yllättävien kriisitilanteiden jälkeen. Matkailukeskuksen toiminnassa defusing on siis tärkeää huomioida työntekijöiden keskuudessa niin, että siihen tarjotaan ainakin mahdollisuus työyhteisöissä, jos jotain vakavaa sattuu.

### **5.2.2. Debriefing eli jälkipuinti**

Debriefingillä eli jälkipuinnilla tarkoitetaan tapaturman tai väkivalta- ja kriisitilanteen jälkeen tapahtuvaa kokemusten ja reaktioiden käsittelyä. Tapahtu-

mista riippuen kielteisistä jälkivaikutuksista kärsii tilanteesta riippuen 20-80% henkilöistä, ellei jälkipuinnia järjestetä. Jälkipuinnin tarkoituksena on vähentää tilanteessa olleen työntekijän stressiä ja lieventää tilanteesta aiheutuvia ei-toivottuja vaikutuksia. Lähiesimiesten ja ylemmän johdon jälkipuinnia tukeva rooli on erittäin tärkeä kriisitilanteiden jälkeen. (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2011.) Lisäksi jälkipuinnilla pyritään vahvistamaan työyhteisön keskinäistä tukea, edistää normaalin surutyön käynnistämistä sekä antaa tukea omien ja toisten henkilöiden reaktioiden ymmärtämiseen (MentalCapitaCare 2011).

Jälkipuinnin vaiheita Euroopan työterveys ja työturvallisuusviraston mukaan (2011) ovat:

- 1. aloitus, esittely ja säännöt**
- 2. faktavaihe, jossa käydään läpi, mitä todellisuudessa tapahtui.**
- 3. ajatusvaihe, jossa käydään läpi mitä mielessä kävi tapahtuman aikana.**
- 4. reaktiovaihe, jossa mietitään miltä se kaikki tuntui.**
- 5. normalisointivaihe, jossa käydään läpi miltä tuntui tapahtuman/kriisin jälkeen.**
- 6. palautumisvaihe jossa pohditaan miten tilanteen jälkeen tästä eteenpäin?**

Suosittelavin ajankohta jälkipuinnille on 1-3 vuorokautta tapahtuman jälkeen. Yleensä ihmiset pystyvät hyötymään jälkipuinnista eniten silloin, kun pahin stressireaktio on jo hieman helpottanut. Yleensä se on noin kahden- kolmen vuorokauden päästä tapahtuneesta, ja siksi jälkipuinnia ei usein pidetä seuraavan vuorokauden sisällä. (Mental Capital Care 2012.)

Ohessa on esimerkkinä Mental Capital Care:n (2012) säännöt jälkipuinnille:

- 1. Jälkipuinti ei ole palautekeskustelu eikä kritiikkite-  
laisuus**
- 2. Edellytyksenä keskustelulle on ehdoton vaitiolo ja  
luottamuksellisuus**
- 3. Tilaisuudessa ei tehdä muistiinpanoja**
- 4. Tilaisuudesta ei raportoida ryhmän ulkopuolisille**
- 5. Kenelläkään ei ole puhepakkoa**
- 6. Tärkeintä on kertoa omista kokemuksista**
- 7. Yhden jälkipuintitilaisuuden kesto on 2-4 tuntia  
(tauvoja ei pidetä)**
- 8. Uusi istunto voidaan pitää tarvittaessa viikon tai  
kahden kuluttua**



## **6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS**

### **6.1 Tavoite**

Työn tavoitteena oli selvittää, millainen merkitys nopealla kriisiavulla on matkailun turvallisuudelle alueen matkailijoiden tai paikkakuntalaisten keskuudessa tapahtuvissa kriisitilanteissa. Lisäksi selvitin, miten kriisitilanteisiin on varauduttu Levin eri toimijoiden keskuudessa. Lähdin selvittämään tutkimusongelmaa kartoittamalla kriisitilanteet, joita Levillä on tapahtunut tai voisi tapahtua. Selvitin, millaisiin kriisitilanteisiin Levin matkailijat, paikkakuntalaisten, nuoret tai henkilökunta ovat joutuneet tai voisivat joutua.

Selvitin, millaista kriisiapua he ovat saaneet tilanteissa, tai millaista apua he olisivat toivoneet saavansa. Sitä kautta selvitin, millainen merkitys nopealla kriisiavulla ja sosiaalisella tukiverkostolla on matkailussa tapahtuvissa kriisitilanteissa, ja miten se on huomioitu eri toimijoiden keskuudessa. Tuloksista saadaan arvokasta tietoa Levin kriisinhallinnan kehittämiseen. Suosittelenkin lukijaa kiinnittämään huomiota ennen kaikkea lukuihin, jossa käsittelen puutteita sekä keskeisimpiä huomioita kriisinhallintaan liittyen sekä kriisiavun merkitykseen matkailun turvallisuudelle. Johdannossa esitin työn tutkimusongelmaan liittyvät tutkimuskysymykset, joita tätä työtä varten muodostu suhteellisen paljon. Tuloksissa annan vastaukset tutkimuskysymyksiin.

### **6.2 Tutkimusmenetelmät ja aineiston keruu**

Työni on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, jossa teoria ja tutkimustulokset ovat vahvasti yhteydessä toisiinsa (Tuomi-Sarajärvi 2009, 17). Tutkijat ovat tosin keskustelleet pitkään kvalitatiivisen eli laadullisen ja kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen eroista. Niiden jaottelu on hyvin karkeaa ja nykyisin monet tutkijat jopa haluaisivat poistaa niiden vastakkainasettelun. Useissa tutkimuksissa ne käsitetään toisiaan täydentävinä lähestymistapoina, joissa menetelmiä voidaan käyttää rinnakkain. (Hirsjärvi-Remes-Sajavaara 2009, 135-136.) Teoriatietoa etsin monipuolisesti aiheeseen liittyvästä lähdekirjalli-

suudesta, lehtiartikkeleista, luotettavista internet-lähteistä sekä erilaisista julkaisuista. Lisäksi käytin prosessin aikana omaa havainnointia. Olin mukana mm. Levillä järjestettävässä matkailun turvallisuuteen liittyvässä keskustelutilaisuudessa, ja lisäksi kävin kuulemassa aiheeseen liittyviä seminaareja sekä turvallisuuskoulutuksia. Prosessin aikana kerätyt aineistot ovat yhteydessä toisiinsa teorian, tulosten ja analyysin kautta. Taustatietona työssä olen käyttänyt kvantitatiivisena eli määrällisenä menetelmänä tilastoja. Työn teoria ja aiheeseen liittyvät käsitteet toimivat pohjana tässä työssä esiteltäville tuloksille ja analyysille.

Tutkimukseni pääasiallisena **tiedonkeruumenetelmänä oli puolistrukturoidut haastattelut**. Toisin sanottuna käytin haastatteluja, joissa minulla oli etukäteen tarkkaan laaditut kysymykset teorian pohjalta (Ks. Liite 1). Annoin kuitenkin haastatteluissa tilaa myös keskusteluille, jolloin saatoin esittää tarpeen tullen aiheeseen liittyviä lisäkysymyksiä haastattelutilanteista riippuen. (Kauppinen – Puusniekka 2009, 55-56.) Käytin tutkimusmenetelmänä edellä mainitsemiani haastatteluja, sillä henkilökohtaiset haastattelut toivat henkilöiden omat näkemykset parhaiten esille (Eskola-Suoranta 2008, 85).

Haastatteluiden heikko puoli oli se, että ne veivät paljon aikaa, ja tämän työn edetessä haastatteluista tuli varsin pitkiä. Haastatteluiden kestot vaihtelivat 45 minuutista jopa yli kahteen tuntiin. Se osaltaan lisäsi litteroimisen ja analysoinnin haastetta. Toisaalta kuitenkin äänet saatiin kattavasti esille suoraan kielellisen vuorovaikutuksen avulla. (Hirsjärvi-Hurme 2008, 34, 48.) Mahdollisilla lisäkysymyksillä vastauksista oli myös mahdollista saada varsin yksityiskohtaisia. Sopimalla haastatteluajat etukäteen pystyin lisäksi varmistamaan haluttujen kohdehenkilöiden tavoitettavuuden. Kokeilin lisäksi kysymyslomakkeiden lähettämistä muutamille henkilöille sähköpostitse, mutta niihin vastausten saaminen jäi heikoksi. Jätin siis lomakkeiden käytön pois, koska haastatteluiden avulla sain kattavan materiaalin.

Haastattelin tutkimusta varten monipuolisesti Levin matkailijoiden ja paikkakuntalaisten, myös lasten ja nuorten parissa toimivia henkilöitä eri toimialoilta. Haastateltavien joukkoon kuului poliiseja, palomiehiä, lääkäreitä, sosiaalityöntekijöitä, Kittilän kunnan edustajia, nuorisotyöntekijöitä, seurakunnan edustajia, järjestyksenvalvoja, Mannerheimin lastensuojeluliiton edustaja, sekä Levin majoitus- ja ohjelmapalveluyrittäjiä sekä keskuksessa toimivaa henkilökuntaa. Lisäksi haastattelin erästä kokenutta kriisipsykologia. Haastateltavia oli yhteensä 25 henkilöä. En kuitenkaan pysty erittelemään haastateltavien nimiä tässä työssä julkisesti, ettei haastateltavien anonymiteetti kärsisi. Ne käydään kuitenkin läpi opinnäytetyöseminaarissa. Esitän kuitenkin tuloksissa vastanneiden toimialat seuraavanlaisen jaottelun mukaisesti:

- **Yritystoimen edustaja** käsittää yritysten johtohenkilöt
- **Yrityksen työntekijä** kuuluu jonkin Levin yrityksen henkilökuntaan
- **Viranomainen** Kittilän poliisiaseman, Levin paloaseman edustajat sekä sosiaalitoimi
- **Pelastustoimen edustaja** Kittilän palolaitoksen edustaja
- **Kunnan edustaja** toiminnan johtaja, Kittilän kunnan johtaja, sosiaalitoimi
- **Psyykkinen työ** rikosuhripäivystyksen edustaja, kriisipsykologi
- **Muut organisaatiot** Kittilän seurakunta, Mannerheimin lastensuojeluliitto, Kittilän nuorisotoimi, Kittilän seurakunta

### 6.3 Analyysi ja luotettavuus

Tämän työn analyysimenetelmät perustuvat sisällönanalyysiin, jolla tarkoitetaan kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjen sisältöjen analyysiä väljänä teoreettisena viitekehyksenä (Tuomi-Sarajarvi 2009, 91). Empiirisessä analyysissä lähdeaineistoa tuottavien henkilöiden tunnistettavuus eli tiedonantajien henkilöllisyys häivytetään (Tuomi-Sarajarvi 2009, 21-22). Työn aihepiiri ja henkilöiden antamat vastaukset ovat sen luontoisia, että haastateltavien henkilöllisyyksiä ei tuoda työssä esille tulosten analysoinnissa.

Käytän siis työssä **aineistolähtöistä analyysiä** (Kauppinen–Puusniekka 2009), jossa haastattelukysymykset on tehty niin, että teoriapohja toimii niiden taustatietona. Teoriaa voidaan myös verrata tämän työn tuloksiin. Aloitin prosessin aineiston etsimisellä ja siihen perehtymisellä. Samalla aloitin myös teorian kirjoittamisen. Tutkin prosessin ajan monipuolisesti eri lähteitä, joista voisi olla hyötyä työssä. Haastattelut pääsin aloittamaan sopimalla henkilöiden kanssa haastatteluajat. Nauhoitin jokaisen haastattelun, jonka jälkeen kuuntelin niitä opinnäytetyöprosessin aikana useaan kertaan. Litteroin myös jokaisen haastattelun kirjalliseen muotoon ennen niiden analysointia. Etsin haastatteluista pääteemat teoriaosuudessa esitettyjen teemojen mukaisesti. Etsin kysymyksiin myös ”kyllä”- ja ”ei” vastauksia, joista tein loppuun koosteen taulukoiden muotoon (ks. liite 13). Edellä mainituin keinoin löysin vastaukset tutkimusongelmaan ja johdannossa esitettyihin tutkimuskysymyksiin.

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston keruu ja analyysi voivat olla kietoutuneina hyvin lähelle toisiinsa (Tuomi-Sarajärvi 2009, 150). Käyttämällä eri tutkimusmenetelmiä pystyin laajentamaan työn näkökulmia ja lisäämään tutkimuksen luotettavuutta (Hirsjärvi-Hurme 2008, 38). Eri ammattialojen toimijoilta saadut näkemykset toivat erilaisia näkemyksiä työhön. Artikkeleita sekä lähdekirjallisuutta käytin myös mahdollisimman monipuolisesti, jotta tuloksia pystyttäisiin vertaamaan paremmin teoriatietoon.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkija on väistämättäänkin tutkimusasetelman luoja ja tulkitsija, mutta tärkeää on muistaa myös puolueettomuusnäkökulma (Tuomi-Sarajärvi 2009, 136). Opinnäytetyöprosessin edetessä aiheeseen liittyvistä asioista muodostui selkeitä näkemyksiä ja mielipiteitä, mutta tulosten analysoinnissa pyrin säilyttämään puolueettoman, realistisen ja asioita punnitsevan näkökulman.

Tutkimusta varten haastatellut henkilöt ovat asiantuntevia ja alueella pitkään toimineita henkilöitä, joilla on realistinen kuva alueen nykytilanteesta. Siksi pitäisin tuloksia luotettavina. Totesin heillä myös olevan kattavasti kokemuksia haastatteluihin liittyvistä kysymyksistä. Pohdin, voiko luotettavuuteen vaikuttaa kokemusten tai näkemysten vähätteleminen tai haastattelutilanteessa tiedostaminen siitä, mitä kysymyksiin niin sanotusti ”kuuluisi vastata”. En kuitenkaan kokenut sen olevan ongelma, sillä pääosa kysymyksistä oli sen luontoisia, että niihin olisi ollut vaikea vastata tietämyksen tai mielipiteiden ohi (Ks. Liite 1, haastattelupohja). Valtaosan positiivinen asenne aihetta kohtaan oli myös helposti havaittavissa haastattelutilanteissa. Tuloksissa alkoi toistumaan samat vastaukset, joten uskon silloin haastateltavien määrän olleen riittävän. Ilmoitin haastateltaville myös etukäteen, että käsittelen vastaukset luottamuksellisesti ja täysin anonyyminä.

Vastauksissa en tuo missään vaiheessa esille haastateltavien omia nimiä, mutta ne käsitellään opinnäytetyöseminaarissa. Anonymiteetillä halusin varmistaa, että vastauksista saataisiin mahdollisimman realistisia, avoimesti rehellisiä ja sitä kautta luotettavia. Jokaista haastattelua on käytetty hyväksi tulosten analysoinnissa. Käyttämiini lähteisiin pyrin suhtautumaan kriittisesti. Internet-lähteitä käytin ainoastaan suurilta ja tunnetuilta organisaatioilta. Suuntasin haastattelut monipuolisesti laajalle joukolle, sillä eri toimialoilta saatavien näkemysten avulla saatiin mahdollisimman kattava kuva alueen tämän hetkisestä turvallisuuden ja kriisinhallinnan tilanteesta. (Ks. Liite 1.)

## 7 TULOKSET

### 7.1 Kriisitilanteet Levin matkailukeskuksessa

Vastanneiden mielestä yleisimpiä riskejä tai kriisitilanteiden aiheuttajia Levin matkailukeskuksessa voisivat olla erilaiset tulipalot ja onnettomuudet, kuten moottorikelkkaonnettomuudet tai rinneonnettomuudet. Haastavimpina kriiseinä nähtiin erilaiset suuronnettomuudet, kuten linja-auto-onnettomuudet tai lento-onnettomuudet, joissa kysymykseksi nousi pelastustoimen riittävyys ja Lapin pitkät välimatkat. Eräänä hyvin merkittävänä riskitekijänä koettiin erilaiset alkoholin mukanaan tuomat ongelmat. Niitä ovat esimerkiksi pahoinpitelyt, väkivaltatilanteet, hyväksikäytöt ja rattijuopumukset. Toisaalta useimmat yritystoimen edustajat totesivat alkoholin ja ”viihdekulttuurin” kuuluvan jossain määrin osaksi Levin matkailukeskuksen toimintaa.

Viime aikoina seksuaaliset hyväksikäytöt ovat tulleet haastatteluun vastanneen viranomaisen mukaan kasvavassa määrin ja valitettavan suuressa roolissa esille Levin kaltaisessa matkailukeskuksessa. Rungas alkoholin käyttö ja paikkakuntalaisten nuorten lukuisat *”mökkibileet sekä pussikaljoittelu kylälä”* ovat omiaan lisäämään seksuaalirikosten ja hyväksikäyttöjen määrää keskuksessa. Viranomaisen mukaan matkailu ei kuitenkaan aiheuta niin sanottua alkoholin väkisin juottamista Levin keskuksessa, vaan siihen liittyvät ongelmat ovat suurempia muualla suomalaisissa kaupungeissa. Humalaisia naisia on kuitenkin viime aikoina viety Leviltä putkaan enemmän kuin aikoihin. Huumausaineiden käytön todettiin myös lisääntyneen alueella jonkin verran. *”Jos ajatellaan pelkästään sitä Levin iltaelämää, niin saatetaan saada hyvin yksipuolisen kuva alueesta. Kun taas ajatellaan kaikkea muuta mitä täällä on tarjolla, niin täällä on myös hyvin paljon terveitä arvoja.”*

Yritystoiminnassa tapahtuneet onnettomuustilanteet ovat pääsääntöisesti tapaturmia ja loukkaantumisia. Yleisimmiksi onnettomuustilanteiksi nähtiin rinneonnettomuudet tai loukkaantumiset kelkkareiteillä. Ulkomaalaisten mat-

kailijoiden kanssa kylmyys ja sääoloihin nähden vääränlainen pukeutuminen tuottavat myös jonkin verran yritystoiminnassa ongelmia matkailijoiden parissa. Tulipalon syttyessä Levin tiheään rakennettu keskusta nähtiin haastattelussa turvallisuuden kannalta suurena haasteena, sillä tulipalo saattaisi saada helposti suuria vahinkoja aikaan tiiviissä keskustassa.

Lapin pelastuslaitoksen mukaan matkailukeskusten sesonki näkyy tilastoissa siten, että merkittävimmissä matkailukeskuskunnissa Kittilässä, Inarissa ja Kolarissa suoritetaan sesonkikuukausina hälytystehtäviä 40-50 prosenttia enemmän kuin sesongin ulkopuolisten kuukausien aikana. Lapin matkailijoihin ja matkailuelinkeinon kohdistuneita häiriötilanteita ei olla kuitenkaan yksittäisesti tilastoitu, joten matkailun turvallisuuden tilanteen arvioiminen julkisten tilastojen perusteella on hankalaa. (Lapin aluehallintovirasto 2012 c, 43.) Haastatteluun vastanneiden viranomaisten mukaan tilanteet ovat lisääntyneet selkeästi matkailun myötä. Huomion arvoista tilastojen valoissa mielestäni on se, että Kittilässä ulkopaikkakuntalaisten epäiltyjen osuus rikoksista oli vuonna 2000 13 %, mutta vuonna 2011 42,4 %. Prosenttiosuus on kasvanut kokoajan, ja ero on hyvin selkeä. Niinpä tämän työn liitteessä olevat pelastuslaitoksen ja poliisin tilastot ovat mielestäni osoitus siitä, ettei resursseja voida ainakaan vähentää matkailukunnissa, saati suhteuttaa paikallisen väestön määrään.

Kittilän pelastuslaitoksella on vuosittain noin 360 hälytystehtävää, eli keskimäärin yksi hälytys päivää kohden. Eräs turvallisuustoimen vastaaja sekä yli kymmenen vuoden ajan alueella toiminut pelastustoimen edustaja totesivat hälytysten määrän lisääntyneen vuosien aikana (Ks. Liite 3). Kittilän poliisin näkökulmasta Levillä tapahtuu tilanteita noin 7-10 kertaa enemmän kuin esimerkiksi naapurikeskuksessa Ylläksellä. Ylläskin on kuitenkin saamassa Levin kaltaisia piirteitä. Ylläsjärvellä tapahtuu enemmän kuin Äkäslompolon kylässä, ja Äkäslompolo on vielä rauhallisempi. Suhteutettuna väkilukuun Kittilä on myös hälytystehtävien osalta vilkkaampi kuin esimerkiksi Kemi. Kittilä on

tällä hetkellä pelastustoimelle tulleissa hälytystehtävien määrässä neljäntenä heti Lapin suurimpien kaupunkien jälkeen (Ks. Liite 3 ja 4, tilastot).

Lapin pelastustoimen erityispiirteenä nähdään maastopelastusten huomattava määrä. Maastopelastuksena käsitetään esimerkiksi tilanteet, joissa henkilö on loukkaantunut tai sairastunut erämaa-alueella tai tunturissa. Yleensä näissä tilanteissa onnettomuudet koskettavat matkailijaa, ja tehtävien määrä on suurin hiihtokeskuksissa tai ulkoilureittien yhteydessä. (Lapin aluehallintovirasto 2012 c, 44.)

Peräpohjolan poliisilaitoksen päällikkö Seppo Kinnusen mukaan Enontekiön alueella suurin osa hälytyksistä tulee Kittilän ja etelämpänä Kemi-Tornion alueelta. Ylikonstaapeli Jari Kaipaisen mukaan virallisten tilastojen perusteella Kittilän ja Kolarin alueella tapahtuu rattijuopumuksia Enontekiötä enemmän. Enontekiön alueella on pitkät viiveajat, mutta budjetin valossa poliiseja on sijoitettava sinne, missä niitä eniten tarvitaan, eli sinne missä tulee eniten hälytystehtäviä. Muonion poliisille saattaakin yhden työvuoron aikana kertyä ajokilometrejä saman verran kuin Helsingistä Rovaniemelle on matkaa, eli yli 800 kilometriä. (Helsingin Sanomat 2012.)



KRIISI	MIKSI? -> Riskiä lisäävät tekijät	TOIMENPITEET/ KEHITYSEHDOTUKSET
Rinne- ja hissi-onnettomuudet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Osaamattomuus (asiakkaat tai henkilökunta)</li> <li>- Sesonkiaikaan rinteissä paljon väkeä</li> <li>- Lasten ”pääton laskeminen”</li> <li>- hisseillä vaijerin katkeaminen taimuu tekninen häiriö</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- EA-koulutus hissiyhtiössä</li> <li>- Välineet ja niiden huolto/tarkistus</li> <li>- Pelastus-suunnitelma</li> <li>- Pelastusharjoitukset</li> </ul>
Kelkka-onnettomuudet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Osaamattomuus</li> <li>- Useat saattavat ajaa ensimmäistä kertaa kelkalla</li> <li>- Arviointivirheet</li> <li>- Nopeusrajoitusten noudattamattomuus</li> <li>- Vilkas liikenne reiteillä sesonkiaikana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiedottaminen ja opastus</li> <li>- Poliisin näkyminen reiteillä</li> <li>&gt; Ohjelmalveluyrittäjien ohjeistaminen Suomen liikennekulttuurista etenkin ulkomaalaisille matkailijoille tärkeää</li> </ul>
Tulipalot	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Levin tiivisti rakennetussa keskuksessa tulipalo voi aiheuttaa nopeassa ajassa suurta vahinkoa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Palo- ja pelastussuunnitelmat</li> </ul>
Väkivalta-tilanteet ja Tappelut	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pariskuntien ja perheiden välillä jo ennen lomaa olemassa olevat ongelmat usein korostuvat lomalla, jotka voivat kärjistyä esimerkiksi väkivalta-tilanteiksi</li> <li>- Vilkas yöelämä ja runsas alkoholin käyttö lisäävät riskiä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valtakunnallisellakin tasolla keskusteltu ravintoloiden aukioloaikojen aikaistamisesta (ristiriidassa matkailukeskuksen toiminnassa?)</li> <li>- Poliisin näkyvyyttä lisätty alueella</li> </ul>
Seksuaaliset Hyväksi käytöt	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keskuksen vilkas yöelämä ja alkoholin käyttö lisäävät riskiä</li> <li>- Alaikäisten pyöräily kylällä tai baareissa yöaikaan</li> <li>- Alaikäisten mökkibileet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuorille lisää järkeviä ja päihteettömiä vapaa-ajanvietto tapoja</li> <li>- Nuorille omat ajanvietto tilat</li> </ul>
Suuronnettomuudet <i>Esim. linja-auto- tai lentokone-onnettomuus</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lentojen määrät Kittilän lentokentällä</li> <li>- pelastustoimen kapasiteetin riittävyys?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kunnan, viranomaisen, pelastustoimen ja yritysten yhteistyön kehittäminen</li> </ul>
Sairaskohtaukset kuten sydänkohtaus hiihtoladulla	<ul style="list-style-type: none"> <li>- etenkin iäkkäillä ihmisillä railakkaiden illanviettojen ja raskaiden fyysisten suoritusten yhdistäminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelastuslaitoksen ja muiden viranomaisten yhteistyö rinneyritysten kanssa</li> </ul>
Kuolemantapaukset	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kriisinhallinnassa erityishuomiota pitäisi kiinnittää henkisen tuen tarjoamiseen omaisille ja tapahtumissa mukana olleille henkilöille lomalla</li> <li>- Omaisen sosiaalinen tukiverkko on yleensä kotipaikkakunnalla!</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ennalta ehkäisevä varautuminen, kriisinhallintaan liittyvän tiedon lisääminen</li> </ul>
Omaisuusrikokset	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Päihteiden käyttö lisää riskiä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uhrien tiedottaminen esimerkiksi rikosuhripäivystyksestä.</li> </ul>
Pommiuhkaus		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kriisinhallintaan liittyvän tiedottamisen ja osaamisen lisääminen</li> </ul>

Taulukko 5. Levillä mahdolliset kriisit ja toimenpiteet tai kehitysehdotukset niitä varten haastattelujen perusteella.

Eräässä osallistumassani ohjelmapalveluyrityksen turvallisuuskoulutuksessa kävimme läpi tilanteita, joihin henkilökunta on joutunut asiakkaiden kanssa työssään. Siellä tuli esille muutamia esimerkkejä, joihin apu moottorikelkka-reitille on saatu paikalle yli tunnin, jopa kahden tunnin päästä hälytyksestä. Pitkä odotusaika on erittäin haastava asia talven kylmissä olosuhteissa. Keskustelussa esille tulleessa tilanteessa pakkasta oli lähes -30 astetta, kun moottorikelkkasafarilla asiakas mursi kelkkaonnettomuudessa raajansa. Tuolloin apua odotettiin moottorikelkkareitillä yli tunti. Tässä tilanteessa osa mukana olleista ihmisistä jäivät onnettomuuspaikalle, ja safarin opas lähti moottorikelkallaan hakemaan ensimmäistä ambulanssimiestä lähimmän autotien varresta tapahtumapaikalle.

Haasteena safarionnettomuuksissa on myös se, että paikalla on yleensä paljon muitakin yrityksen asiakkaita, joita onnettomuus ei suoranaisesti kosketa, mutta heille tilanne on kuitenkin voinut olla järkyttävä kokemus. Siksi heidän kanssa tapahtunut olisi mielestäni tärkeää käydä läpi tilanteen jälkeen. Onnettomuuden näkeminen on saattanut järkyttää heitä, joten myös nämä asiakkaat todennäköisimmin tarvitsevat keskusteluapua. Mieleeni heräsi kysymys, miten safarille osallistuneiden asiakkaiden henkisestä tuesta pidettiin huolta, ja miten tilanne vietiin loppuun etenkin loukkaantuneen henkilön perheenjäsenten kanssa?

Yleisesti tilanteissa henkisen ensiavun tarjoaminen ei ole ollut riittävää. Käytännössä tilanteissa varmistetaan fyysisten vammojen hoito, mutta kriisiavun huomioiminen on jäänyt tilanteissa vähäiseksi. Kriisipsykologin mukaan matkailijoiden kohdalla psyykkinen tuki tulisi tarjota samojen periaatteiden mukaan kuin muillekin kotipaikkakunnalla kriisiin joutuneelle henkilölle. Tärkeintä erään kriisiapua antavan vastaajan mukaan matkailuyrityksen näkökulmasta on varmistaminen, että kriisiapua tulee tarjotuksi asiakkaalle. Tällöin on tärkeää tietää, mistä kriisiavun kanavat löytyvät.

Tilanteissa on myös tärkeää varmistaa, ettei muut kelkkareiteillä liikkuvat pääse aiheuttamaan tapahtumapaikalla lisävahinkoa. Erittäin tärkeää on myös, että tällaisia tilanteita varten oppailla on aina reiteillä pelastuspalvelun käyttämät kartat mukana, joiden avulla saadaan tietoon tapahtumapaikan koordinaatit. Toinen vaihtoehto on GPS-paikantimet, joiden avulla tapahtumapaikka voidaan paikantaa. Koordinaattien avulla hälytysyksikön on huomattavasti helpompi löytää tapahtumapaikalle. Keskustellessani asioista työntekijöiden kanssa huomasin, ettei oppailla ei ole näitä paikantamista helpottavia työkaluja välttämättä safarilla mukana. Nykyaikaisissa älypuhelimissa on valmiina karttapalvelu ja erilaisia sovelluksia, jossa voidaan paikantaa koordinaatit. Älypuhelimia ei kuitenkaan ole kaikilla työntekijöillä käytössä, joten ohjelmopalveluyrityksissä on tärkeä varmistaa paikantamisen mahdollisuus. Tässä asiassa korostuu mielestäni esimiehen vastuu perehdyttämisestä turvallisuusasioihin.

Kasvaneen matkailun uskottiin vaikuttavan turvallisuustilastoihin jonkin verran. Eräs viranomainen sekä yritystoimen edustaja uskoivat kuitenkin turhautumisen tai syrjäytymisen kautta tapahtuvien häiriötilanteiden olevan vähäistä Levin virikkeellisessä ympäristössä. Eräänä merkittävänä riskitekijänä kuitenkin nähtiin se, että pariskuntien tai perheiden jo kotipaikkakunnalla olevat *ongelmat usein korostuvat lomalla aiheuttaen kriisejä*. Ongelmien korostuessa Lomalla tilanteet saattavat kärjistyä väkivaltatilanteiksi, varsinkin silloin jos tilanteissa on mukana alkoholia.

Sen mitä itse olen asunut Levillä, niin onhan se sellainen bilekohde. Perheen isät lähtevät baariin, hakevat vieraan naisen ja palaavat parin tunnin kuluttua mökkiin. Siitä sitten tulee perheongelmia ja väkivaltatilanteita. Tällaisten tilanteiden vuoksi voi matkailijoiden suusta myös kuulua, että kun se on talvella sellainen kohde, niin en minä sinne halua kesälläkään.

Levin matkailijoille on tehty aikaisemmin turvallisuuskysely vuonna 2010. Kyselyyn vastanneet näkivät tuolloin eräänä tärkeimmistä turvallisuutta parantavista tekijöistä poliisin virkojen ja poliisin näkyvyyden lisäämisen Levin alueella (Lindgren 2010,136). Levin turvallisuuteen liittyvän keskustelutilaisuuden sekä haastattelemini henkilöiden perusteella poliisin näkyvyyttä onkin lisätty Levillä, ja se on saanut alueen toimijoilta erittäin hyvää palautetta. Noin 80 % haastateltavista toi myös esille poliisin näkyvyyden tärkeyden. He totesivat poliisin kasvavan näkyvyyden lisännen merkittävästi turvallisuuden tunnetta alueella.

Turvallisuuskyselyn vastaajat kiinnittivät huomiota myös liikenneympäristön turvallisuuden parantamiseen, kuten kevyen liikenteen väylien rakentamiseen ja tievalaistuksen lisäämiseen. Kelkkailun valvontaan toivottiin myös lisäystä. Samoin julkisille paikoille esitettiin kameravalvontaa. Rinnevalvontaa toivottiin kyseisessä kyselyssä myös enemmän. Samoin toivottiin ravintolavalvonnan lisäämistä. (Lindgren 2010, 136.) Kyseisten parannusten suorittamisella on selkeä merkitys sille, millaisena turvallisuustilanne Levillä koetaan. Lindgrenin tekemän kartoituksenkin mukaan parantamisen varaa Levin keskuksen turvallisuuteen ja kriisinhallintaan liittyvissä asioissa kuitenkin edelleen löytyy.

#### 7.1.1 Ulkomaalaiset matkailijat

Neljä vastanneista kertoivat tyypillisiä piirteitä **englantilaisista matkailijoista**. Heille on ominaista käsitys siitä, että lapset saavat olla mukana anniskeluravintoloissa ja yöelämässä. Suomalaiseen iltaohjelmapäinotteiseen ravintolaan on kuitenkin vaikea sijoittaa lapsia. Siksi Levin alueella on hotelleja, joissa englantilaiset perheet on otettu huomioon myös ilta-aikaa ajatellen. Siellä perheet voivat viettää yhdessä aikaa ja lapsille pystytään järjestämään valvontaa. Ne ovat perhematkailua ajatellen viranomaisen mielestä järkeviä paikkoja. Englantilaisille matkailijoille on erään yrityksen työntekijän mukaan jou-

duttu usein selvittämään, mitkä ovat suomen lait ja ravintoloiden asettamat ikäraajat. Hotelleissa olisikin tärkeä suunnitella ja kehittää palveluita myös illan viettoa ajatellen niin, että ne olisivat eri ikäryhmille suunnattuja, sekä nuorille että aikuisille. ”*Esimerkiksi Hullussa Porossa pitäisi olla jonkinlainen Bamseklubi, joka tarjoaisi myös lapsille toimintaa.*”

Majoitustoimen edustajat näkivät ongelmana sen, että alkoholijuomia yritetään usein viedä hotellien ravintoloista omiin huoneisiin. Levin hotelleissa on myös tapahtunut tilanteita, joissa alaikäinen lapsi on tullut etsimään päihtynyttä vanhempaansa ravintolan puolelta. Alkoholien käyttö onkin usein lomalaisten kohdalla yksi haaste, kun lomalla ollaan perheen kanssa. Jos vanhemmille maistuu alkoholijuomat, saattaa heillä olla lomalla asenne, että vaikka he lähtevätkin viihteelle niin lapset kyllä pärjäävät sillä aikaa. Etenkin hotelleissa toimineiden henkilöiden kokemusten perusteella vanhempien alkoholinkäyttöön liittyvät ongelmat tulivat vahvasti esille.

”Etenkin englantilaisperheiden ajatusmaailman mukaan ravintolat ovat usein paikkoja, joihin lapsetkin saavat tulla mukaan.”

”Etenkin englantilaiset pitävät päivänseivänä, että alaikäiset voivat olla ravintoloissa päihtyneiden seurassa. Usein he yrittävät myös tarjota alaikäisille.”

Alkoholilainsäädännön mukaan laki ei kiellä lapsia olemasta anniskeluravintolassa vanhempien kanssa. Yökerhoon saisi siis tulla lapsetkin, jos siellä olisi riittävän hyvä valvonta, ja pystyttäisiin varmistamaan etteivät lapset nauti siellä alkoholijuomia. Esimerkkinä Rukalla on hyvin järjestetty perheille mahdollisuus viettää aikaa ravintolassa. Sieltä löytyy ravintola, jossa alakerrassa on alaikäisten disko ja yläkerran ravintolassa vanhemmat voivat syödä-  
rauhassa (Lindgren 2011).

Viranomaisen mukaan **norjalaisten lisääntyminen** on alkanut näkyä Levillä, ja heidän hauskan pidon kautta aiheutuneet tilanteet ovat jonkin verran lisääntyneet. Samoin nuorten mökkibileet työllistävät jonkin verran. Myös tietämättömyys ja osaamattomuus nousivat vastauksissa esille riskitekijänä ulkomaalaisten kohdalla. Etenkin tietämättömyys korostuu kelkkailun, laskettelun ja muiden aktiviteettien suhteen, jolloin ulkomaalaisten perehdytykseen aktiviteetteja varten on tärkeää kiinnittää erityistä huomiota.

Jos matkailija loukkaantuu esimerkiksi moottorikelkkasafarilla, hänet viedään yleensä Rovaniemelle Lapin keskussairaalaan. Ulkomaalaisen kohdalla korostuu se, että ollessaan vieraassa maassa henkilö ei välttämättä tiedä maamme tavoista tai niin sanotusti ”mistään mitään” . Hän ei tiedä missä mennään, tai mihin hänet viedään seuraavaksi, eikä hän välttämättä tiedä mitä tapahtuu seuraavaksi. Rovaniemelle vietävällä ulkomaalaisella ei myöskään todennäköisesti ole käsitystä, missä on Rovaniemi viranomaisten kokemusten mukaan.

”Matkailijan lentoliput on varattu etukäteen tietylle päivälle, eikä hän tiedä mihin suuntaan tilanteessa edetään. Kokemuksena se voi olla hyvinkin vaikea, ja silloin ulkomaalaisen ohjeistuksen ja tuen tarve korostuu. Ylläksellä esimerkiksi hotelli Saagassa kyseisenlaisia tilanteita onkin harjoiteltu, jotta henkilökunta osaa antaa puhdasta kriisiapua. Esimerkiksi venäläisiä turisteja ajatellen Kittilän poliisilla onkin tiedossaan puhelinnumeroita, joista tavoittaa venäläisiä auttavia yhteyshenkilöitä ympärivuorokautisesti.”

Ulkomaalaisten kriiseissä asiat menevät yleensä viranomaisen mukaan **suurlähetystön kautta** (Ks. Luku 7.5.5). Ongelmana ulkomaalaisten kohdalla saattaa kuitenkin olla se, että jos onnettomuus tapahtuu yöaikaan, yhteydenottoa suurlähetystöön täytyy odottaa aamuun saakka. Suurlähetystöillä ei ole päivystystä yöaikaan, ja lisäksi aikaerot saattavat aiheuttaa erään viranomaisen mukaan ongelmatilanteita tavoitettavuuden suhteen.

### 7.1.2 Lapset ja nuoret Levillä

Vastanneiden keskuudessa oli henkilöitä, joilla oli omia lapsia. He eivät kuitenkaan pääsääntöisesti nähneet Levin yöelämäpainotteisen viihdekulttuurin vaikuttavan heidän lasten kasvuun. Viisi vastanneista totesi, että on vanhemmasta kiinni, kuinka lapsi kasvatetaan, samalla tavalla kuin missä tahansa muussakin suomalaisessa kaupungissa. Verrattuna useisiin Suomen kaupunkeihin Levin nähtiin tarjoavan lapsille ja nuorille järkeviä ja vaihtoehtoisia virikkeitä monipuolisten harrastus- ja ulkoilumahdollisuuksien muodossa.

Lapsen kasvaminen matkailuympäristössä on silti herättänyt keskustelua paikkakuntalaisten asukkaiden ja ennen kaikkea vanhempien keskuudessa. Sirkkan kylällä elävien lasten vanhemmat ovat huolissaan mallista, jonka ympärillä lomailevat matkailijat antavat heidän lapsilleen, ja yöelämäpainotteisen alkoholikulttuurin vaikutuksia onkin pohdittu paikkakuntalaisten keskuudessa (Levin sanomat 2012, ks. Liite 11).

”Levin matkailu on hyvin pitkälti sellaista, että siellä ollaan perheiden kanssa yhdessä. Erikseen ovat myös sitten sellaiset härkäviikot, jolloin lapset eivät ole siellä mukana.”

”Nuorten arvomaailmaan vaikuttaa Levin sesonki ja änkyräkännäily. Ongelmana nuorten kohdalla on Levin kasvuympäristö.”

”Kyllä täällä hyvä olla, mutta sesonkipiikit vain hieman huonontavat sitä, miltä täällä näyttää.”

”Kittilässä asiat ovat huomattavasti paremmin kuin useissa kaupungeissa.”

”Rehellisesti sanottuna Levi on täysräkälä. Tässä kunnassa niin sanottu slummiraja Kittilän ja Levin välillä menee Kittilän lentokentän kohdalla.”

”Osa nuorista voi täällä hyvin, osa huonosti. Jos yhteydet kotona toimivat, lapset pärjäävät.”

Kuten edellä olevista esimerkeistä nähdään, nuorten kohdalla Levin kasvu-ympäristö koettiin hyvin eriävin mielipitein. Lasten ja nuorten lisääntynyt alkoholinkäyttö sekä mökkibileet tuotiin kuitenkin esille haastatteluiden yhteydessä. Alkoholista nautitaan kotona, mökeissä tai julkisilla paikoilla, ja nuorten alkoholin käyttö on lisääntynyt. Lisäksi alaikäisten pyrkiminen yökerhoihin väärillä henkilöilystodistuksilla on lisääntynyt. Erään kriisiapua antavan vastaajan mukaan alaikäisten lisääntynyt alkoholin käyttö voi kasvattaa riskiä heidän seksuaalisille hyväksikäyttöille keskuksessa. Tyypillistä kerrottiin myös olevan se, että matkailijat säilyttävät alkoholijuomiaan mökkien terasseilla, joilta nuoret ovat keksineet käydä varastamassa niitä. Tyypillistä nuorille on myös se, että he saattavat kerätä ojen pohjilta vajaita juomapulloja ja tupakan tumppeja.

Rikosuhripäivystyksen mukaan yleisimpiä nuoriin kohdistuneita ja tunnistettavissa olevia rikoksia yleisellä tasolla ovat nettirikollisuus tai kouluväkivalta. Lapset ja nuoret ottavat yleisimmin yhteyttä väkivaltaan liittyvissä asioissa. Tyypillistä nuorille kuitenkin on se, etteivät he usein ole innostuneita puhumaan heihin kohdistuneista rikoksista tai ongelmista. (Rikosuhripäivystys 2012 d.) Kehitysideana eräässä haastattelussa esitettiin myös kriisinhallinta-opasta lapsia ja nuoria varten, jossa opastettaisiin kuinka lapsiin liittyvissä tilanteissa toimittaisiin. Tapauksissa joissa lapsia on ollut osallisena, toiminta on mennyt usein niin, että ”lapset ottavat huolen vanhemmistaan eikä toisin päin”.

Lasten ja nuorten kohdalle sattuvissa tilanteissa pitäisi aina olla aikuinen ihminen nuoren tukea kriisiapua antavan vastaajan mukaan. Siksi nuorille tapahtuvissa kriisitilanteissa on hänen mielestään erittäin tärkeää, että on



olemassa jokin luotettava ja ”järkiperäinen” aikuinen henkilö, jolle asiasta voidaan puhua. Jos esimerkiksi kysymyksessä on vanhempien väkivaltatilanne, eivätkä vanhemmat itse pysty toimimaan tilanteen edellyttämällä tavalla, on nuorelle tärkeää tarjota aikuisen ihmisen läsnäoloa. Lisäksi lasten kohdalla on tärkeää muistaa, pienet lapset on tärkeää saada pois kriisitilanteista, etteivät he kuulisi aikuisten käymiä kriisiapukeskusteluita. Nuorimpien lasten kanssa asiat olisi hyvin tärkeää käydä läpi erikseen.

Eräässä esimerkkitilanteessa lapsi oli hotellilla etsimässä vanhempiaan, jotka olivat lähteneen viihteelle yöelämään. Lapsi oli päästetty tilanteessa yksin hotellihuoneeseen. Niin ei kuitenkaan pitäisi tehdä, vaan soittaa vaikka viranomaiselle ja kysyä, mitä tilanteessa tulisi toimia. Toisissa esimerkkitilanteissa lapsi on ollut ”juoksentelemassa Levillä” vanhempien perässä, etteivät he menisi yökerhoon. Vastaavanlaisissa tilanteissa henkilökunnan tulisi ottaa tilanteesta ohjat käsiin, selvittää mitä lapsen kanssa tulee tehdä ja löytyykö kenties hänen vanhempansa.

Levillä on tapahtunut tilanteita, joissa Lapsia, nuoria ja aikuisia on jouduttu hakemaan Etelä-Suomesta asti pois. Tilanteisiin on liittynyt usein esimerkiksi alkoholin käyttöä ja perheväkivaltaa. Näissä tilanteissa loma on saatettu joutua keskeyttämään, kun tapa jolla lomaa on vietetty Levillä on kärjistänyt vanhempien kesken ongelmia. Useimmiten kriisit, joissa lapsetkin saattavat joutua olemaan osallisina, ovat vanhemmilla olemassa jo lomalle tultaessa. Poliisin mukaan perheen sisällä olevia ongelmia tulee poliisin tietoisuuteen nykyisin enemmän kuin ennen. Kuitenkin on vaikea arvioida, kuinka paljon ne ovat todellisuudessa lisääntyneet ja minkä verran niitä on aikaisemmin ilmoitettu tai oltu ilmoittamatta.

Yhteisen ajan puute koettiin yritysten työntekijöiden mielestä ongelmaksi **tunturikeskuksessa eläviä perheitä** ajatellen. Erään keskuksessa työskentelevän vastaajan mukaan ”vanhempien ylikierroksilla meneminen työelämässä”

tarttuu helposti myös vapaa-aikaan ja perhe-elämään. Tunturikeskuksissa sesonkiaikaan vanhemmilla saattaa olla monesti sellaiset työajat, että toisen tullessa töistä toinen lähtee töihin. Tällöin yhteistä vapaa-aikaa jää hyvin vähän. Erään toisen henkilön näkemysten mukaan paikallisissa perheissä lapset saattavat jäädä ikään kuin heitteille, kun töitä tehdään kovassa kiireessä. Kolmannen vastanneen mukaan tavallisesti Kaupungeissa ei ole koulumatkan varrella päivittäin juhlivia lomalaisia, kuten Levillä asuvilla lapsilla on, mikä on herättänyt huolta lasten vanhemmissa. Lapset ja nuoret eivät välttämättä osaa erottaa, että lomalaisille kysymyksessä on se yksi viikko, kun ollaan pois arjen kuvioista.

Ennen vanhaan aikuiset komensivat lapsia, mutta nykyään se on toisinpäin.

Kyllä täällä on nuorilla hyvä olla. Nämä asiat ovat hyvin pitkälti vanhemmista kiinni, niin kuin missä tahansa muuallakin. Moneen suomalaiseen kaupunkiinkin nähden Levi tarjoaa paljon järkeviä harrastusmahdollisuuksia ja muuta vapaa-ajan toimintaa lapsille ja nuorille.

Kittilän nuorisotyö, seurakunta ja erilaiset järjestöt tekevät monipuolista työtä nuorten yhteisen toiminnan ja vapaa-ajanvietto keinojen hyväksi. Haastattelussa tuli esille lasten vapaa-ajantoimintamahdollisuudet, joita voitaisiin vielä kehittää. Ehdotuksina tuotiin esille yhteiset peli-illat, yhteinen nuorille suunnatun tilan kehittäminen, erilaiset nuorille suunnattujen tapahtumien järjestämiset sekä muut päihteettömän vapaa-ajan toiminnan keinot, joiden avulla saataisiin suunnattua lasten ja nuorten toimintaa virikkeellisemmäksi. Levin keskuksessa ainakin Hullu Poro oy on järjestänyt tiloissaan pelkästään alakäisille suunnattuja diskoja, jotka kuitenkin eivät ole jostain syystä saavuttaneet täysin toivotunlaista suosiota. Haasteena koettiin, että nuoria sekä vapaaehtoisperiaatteella osallistuvia vanhempia on melko vaikeaa innostaa yhteiseen toimintaan mukaan. Erilaiset kannustimet, kuten Levillä hissiliput tai kylpyläliput voisivat kannustaa ihmisiä paremmin toimintaan mukaan.

### 7.1.3 Työyhteisöt

Tukiverkoston merkitykset tulevat esille paitsi matkailijoiden ja paikkakuntalaisten, myös Levin henkilöstön keskuudessa. Suuri osa Levin yrityksissä toimivasta henkilöstöstä on muualta tulleita sesonkityöntekijöitä, joiden tukiverkosto, ystävät, perhe ja läheiset ihmiset voivat hyvinkin sijaita jopa useiden satojen kilometrien päässä tapahtumapaikasta.

Sesonkityössä toimivien kannalta työyhteisön toimivuus, niin sanotusti ”yhteen hiileen puhaltaminen” sekä yhteisöön kuulumisen tunne koettiin tärkeänä edellytyksenä tukiverkoston muodostumiselle. Useimmat muualta muuttaneista kokivat, että heille on muodostunut hyvä sosiaalinen verkosto alueelle. Yhdistävänä tekijänä pidettiin sitä, että alueella toimii paljon samassa tilanteessa olevia, muilta paikkakunnilta muuttaneita henkilöitä. Eräs toiselta paikkakunnalta Leville töihin muuttanut koki kuitenkin, että hänellä ei ole riittävästä tukiverkosta alueella. Vastanneen mielestä kunnallisella puolella voisi olla asiassa kehitettävää ja hyvinvoinnin edistämiseksi olisi tärkeää miettiä keinoja, joilla saataisiin paikallisia ihmisiä aktivoitua enemmän sosiaaliseen yhteistyöhön.

Vastausten perusteella matkailukeskuksen sesonkivuonaisuus luo esimiehelle haasteita, kun henkilökunnan vaihtuvuus on suurta ja alalla työskennellään useimmiten hyvin kiireisessä ympäristössä.

Kun sesonkityössä tehdään töitä kovalla kiireellä ja paineella, hukkuu siihen hälinään todella paljon asioita. Silloin työyhteisössä ei todennäköisesti huomata, jos joku voi huonosti. Välttämättä siellä ei edes opita tuntemaan muutaman kuukauden aikana ihmisiä, joiden kanssa tehdään töitä.

Eräät yritysten työntekijä näkivät kovan kiireen ja paineen alla työskentelyn haasteena henkilökunnan hyvinvoinnin kannalta. Voi olla, ettei työyhteisössä ongelmia edes välttämättä huomata, ellei henkilö ole silminnähdessä pahoinvoiva.

Varsinkin yrittäjien kohdalla sosiaalisen verkoston merkitys korostuu, kun sesonkina tehdään pitkää työpäivää ja aika omalle sosiaaliselle elämälle on vähäistä. Silloin on hyvin tärkeää, että on edes joku jonka kanssa jutella ja vaihtaa ajatuksia.

Toisaalta myös vastauksissa todettiin, että kiire kuuluu alalla työnkuvaan. Tämän todettiin olevan esimiehen näkökulmasta harmillista, jos ei ole riittävästi aikaa ja mahdollisuuksia kuulla tai perehdyttää työntekijöitä.

Työntekijäpiirissä on ollut erilaisia kriisitilanteita viime talven aikana. Esimerkiksi tapahtui vaikea ja yllättävä tilanne, jolloin työyhteisössä koettiin terveydenhuollon apu hyvin vieraaksi. Siinä kohtaa emme saaneet työyhteisössä sellaista apua, mitä olisimme kaivanneet. Ei ollut mitään sellaista VAPEPA:n tyylistä, joka tällaisessa tilanteessa olisi tullut auttamaan. Ei mitään esimerkiksi SPR:n porukkaa tai muuta ollut olemassa tilanteeseen. Ei siis mitään sellaista. Silloin pelkäsin, että milloin tilanne kaatuu päälle ja milloin jengi alkaa sekoamaan. Kun soitin tapahtuman jälkeen omaisille, ei heillekään ollut mitään apua kunnassa. Yksi psykologi kävi yhtenä päivänä juttelemassa heille, mutta ei mitään muuta.

Edellä mainittu esimerkki on selkeä osoitus siitä, kuinka tärkeää on löytää oikeat kanavat, joista henkistä apua haetaan. Eräs psyykkisen toimen edustaja painotti tilanteessa nimenomaan avun oikea-aikaisuuden merkitystä. Tällöin välitön henkinen tuki on kriisitilanteessa hyvin tärkeää. Kuten vastausesimerkistä voidaan huomata, haluttua apua ei ole saatu tilanteeseen, tai sitä ei osattu hakea oikeiden toimijoiden puolesta. Tässä asiassa on siis edelleen

tiedottamisen tarvetta. Saman kaltaisia kokemuksia oli myös kolmella muulla yritystoimen edustajalla. Oikeanlaisen tuen saaminen tilanteeseen onnistuu vain oikean ennalta ehkäisevän varautumisen, tiedottamisen ja eri toimijoiden yhteistyön avulla. Kyseinen kommentti osoittaa myös varsin hyvin sen, että pelkät suunnitelmat ja asiakirjat turvallisuusasioissa eivät aina riitä, vaan asiat täytyisi tuoda järkevällä ja selkeällä tavalla käytäntöön, jotta niitä osataan hyödyntää.

Jos työyhteisössä tapahtuu kriisi, paikalle olisi hyvä saada ammatti-ihminen arvioimaan henkilöiden hyvinvointiin sekä työssä jaksamisen tilanne. Levillä on tapahtunut esimerkkitalanteita kuten asiakkaan yllättävää kuolema, joissa työtä on jouduttu jatkamaan välittömästi kriisitilanteen jälkeen. Siitä huolimatta yrityksen henkilökuntaan kuuluva työntekijä on itse todennut, ettei todellisuudessa pystyisi jatkamaan työntekoa. Viranomaisten kuten poliisin kohdalla arvio työhön kykenemisestä korostuu, koska työssä vastataan toisten ihmisten turvallisuudesta. Esimiehen pitäisi siis arvioida, onko henkilö työkykyinen, ja saako hän olla töissä.

Työterveyshuolloista ei olla saatu riittävästi apua työkyvyn arviointiin. Työterveyspsykologin pitäisi aina kriisin tapahtuessa jututtaa henkilökohtaisesti jokaista työyhteisöön kuuluvaa. Pienellä paikkakunnalla ei usein uskalleta avata sisimpäänsä työterveyshuollolle, koska pelätään asioiden vuotavan "koko kunnalle". Pienellä paikkakunnalla saatetaan myös pelätä, että auttavat henkilöt ovat tuttuja ihmisiä. Tästä johtuen kriisitilanteessa työterveyspsykologin olisi hyvä tulla ulkopaikkakunnalta ja hänen olisi tärkeää olla sellainen, jolla ei ole merkittäviä yhteyksiä paikalliseen väestöön ja näin ollen henkilökunta uskaltaisi luottaa häneen paremmin.

Kuten aiemmin työssä olen jo todennut, on välittömän henkisen tuen tarve ensiarvoisen tärkeää kriisitilanteen sattuessa pidempiaikaisten vaikutusten välttämiseksi. Tällöin sesonkiluonteisessa matkailukeskuksessa on yhä tär-

keämpää, että tuen merkitys paitsi asiakkaiden myös henkilökunnan kannalta tiedostetaan yrityksen johtotasolla. On tärkeää, että tukiverkosto työyhteisössä toimii, ja sitä voidaan edesauttaa kunnallisen tai vapaaehtoisuuteen perustuvan toiminnan voimin. Kriisitilanteiden hoitamisessa eräs tärkeimmistä tavoitteista pitäisikin mielestäni olla, ettei yksilöiden tarvitse jäädä henkisesti vaikeiden, jopa traumaattisten kokemusten kanssa yksin.

Kunnan työntekijän mielestä henkilöstön keskuudessa työntekijöiden tulisi puuttua jos nähdään, ettei työyhteisössä työntekijä ole kunnossa töissä tai voi huonosti. Jos työntekijä tulee myös esimerkiksi humalassa töihin, siihenkin pitäisi kunnan vastaajan mielestä viranomaisen puuttua. Hänen mielestään siinä olisi paljon kehittämisen aihetta, sillä useimmiten asioiden todellisuutta ei täysin haluta nähdä ja helpointa on olla niin sanotusti ”tietämättä mitään”. Kuten aikaisemmin olen todennut tässä työssä, negatiivisten asioiden kieltäminen ja niistä puhumatta oleminen ei yleensä edistä yhteisön toimintaa.

## **7.2 Kriisinhallinta Levillä**

### **7.2.1 Turvallisuusverkoston ennakoiva työ**

91 % vastanneista oli sitä mieltä, että Levillä täytyy järjestää kriisitilanteisiin liittyvää koulutusta. Kielteiseen vastaukseen perusteluna oli resurssien riittämättömyys. Levin matkailu järjestää yhteistyössä eri turvallisuusalan toimijoiden kanssa yrittäjille turvallisuuskoulutuksia, joiden yhteydessä on käyty myös läpi erilaisia alueella tapahtuneita onnettomuustilanteita. Levillä on myös järjestetty turvallisuusseminaari, jossa näitä asioita on käsitelty. Lisäksi Levin turvallisuusasioita on käyty läpi erilaisissa työryhmissä ja alueella on pidetty useita turvallisuuteen liittyviä palavereita. Myös Finavia Oyj on järjes-

tänyt koulutusta lento-onnettomuuksien varalle ja pelastustoimen puolesta on pidetty erialisia pelastusharjoituksia.

Levin yrityksissä turvallisuusasioita on käyty läpi **turvallisuus- ja pelastuskoulutuksissa** yritystoimen edustajien mukaan. Erään yritystoimen vastaajan mukaan **pelastus- ja paloharjoituksia** pidetään noin kerran vuodessa. Lisäksi yrityksissä järjestetään ensiapukoulutusta ja turvallisuuskoulutusta. Erään yrityksen esimiehen mukaan työyhteisössä on käyty läpi myös itsepuolustusasioita uhkaavien tilanteiden varalle. Kyseisen vastaajan mukaan henkilökuntaa uhkaavat tilanteet hotellitoiminnassa ovat jonkin verran lisääntyneet.

Palokunnan puolesta on pidetty yrityksille **koulutuspäiviä**, ja Levillä toimivalle henkilökunnalle on järjestetty yritysten ulkopuolisten kouluttajien, kuten huume poliisin pitämiä koulutuksia. Myös Suomen punainen risti SPR ja Rikosuhripäivystys RIKU on järjestänyt erilaisia turvallisuuteen liittyviä tilaisuuksia Levillä. Kittilän kunnassa on **valmiussuunnitelma, turvallisuus-suunnitelma sekä pelastussuunnitelmat**. Kittilän kunnassa yhteydenotot toimivat pääsääntöisesti poliisin ja sosiaalitoimen kautta. Alueella on pidetty ensiapu- ja turvallisuuskoulutusta sekä pelastusharjoituksia.

Levillä on pidetty myös mm. harjoituksia, joissa on luotu toimintamalleja kriisitilanteisiin. Esimerkiksi lokakuussa 2012 järjestettiin hotellin **evakuoimisharjoitus**. Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä –hanke on valmistellut laajana verkostoyhteistyönä Levin ja Lapin alueelle suunnitelman matkailutoiminnan turvallisuudesta. Suunnitelmassa on kartoitettu alueellisia riskejä ja on sovittu **riskien ennaltaehkäisyn keinoista**.

Kittilän kunnassa kriisitilanteita on harjoiteltu yhteistyössä poliisin, rajavartiolaitoksen ja sosiaalitoimen kanssa. Lisäksi erään kunnan edustajan mukaan

on käyty läpi asioita siitä, kuinka terveyskeskus ja sosiaalityöntekijät ovat valmiudessa esimerkiksi lento-onnettomuuksien tai muiden **suuronnettomuuksien varalle**.

Taulukko 6. Eri toimijoiden keinot kriisitilanteiden varautumiseen Kittilässä ja Levillä selvityksen mukaan.

<b>Yrittäjät</b>	<b>Kittilän kunta</b>	<b>Pelastustoimi</b>
Turvallisuussuunnitelma	Valmissuunnitelma	Valmiussuunnitelma
Pelastussuunnitelma	Pelastussuunnitelma	Pelastussuunnitelma
Pelastusharjoitukset	Palo- ja pelastusharjoitukset	Levillä oma Paloasema
Ensiapukoulutukset	Kriisitilanteissa yhteydenotot poliisin ja sosiaalitoimen kautta	Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa
RIKU:n järjestämää koulutusta	Turvallisuussuunnitelma	Rinneturvallisuus
Sisäiset ohjeistukset	Sosiaalitoimen yleishuolto-suunnitelma	
Asiakasohjeistukset	Yhdenvertaisuussuunnitelma	



Hälytystehtävissä poliisi ohjaa tietoja eri tahoille. Tilanteesta riippuen poliisi voi ottaa yhteyden esimerkiksi terveyskeskukseen tai ulkomaalaisten kohdalla mahdollisesti myös suurlähetystöön. Myös esimerkiksi Rikosuhripäivystykseltä poliisi saa tarvittaessa apuja. Useimmiten pelastustoimi on kuitenkin ensisijainen viranomainen, joka ottaa yhteyden kriisiryhmään (ks. Luku 7.4) . Viranomaisen mukaan kriisitilanteen edellyttämiä jatkotoimenpiteitä ei käynnistetä vieraspaikkakuntalaisille, vaan ne siirtyvät kotipaikkakunnalle.

Päävastuussa Lapissa tapahtuneissa kriisitilanteissa ovat siis olleet matkailurytykset, kunnat ja viranomaiset. Kaikilla heillä on kuitenkin rajalliset resurssit käytössään, mikä korostaa kriisinhallinnan osaamisen tarvetta matkailun turvallisuutta ajatellen. (Lapin aluehallintovirasto 2012 c, 45.) Myös haastatteluissa resurssien rajallisuus tuli monessa yhteydessä esille. Toimialasta riippumatta joudutaan miettimään, mihin resursseja käytetään. Olipa vastaajissa kysymyksessä yritys, viranomainen tai kunta, käytössä olevat resurssit nähtiin jonkin verran rajoittavana tekijänä erilaisten kehitystoimenpiteiden eteenpäinviemisessä.

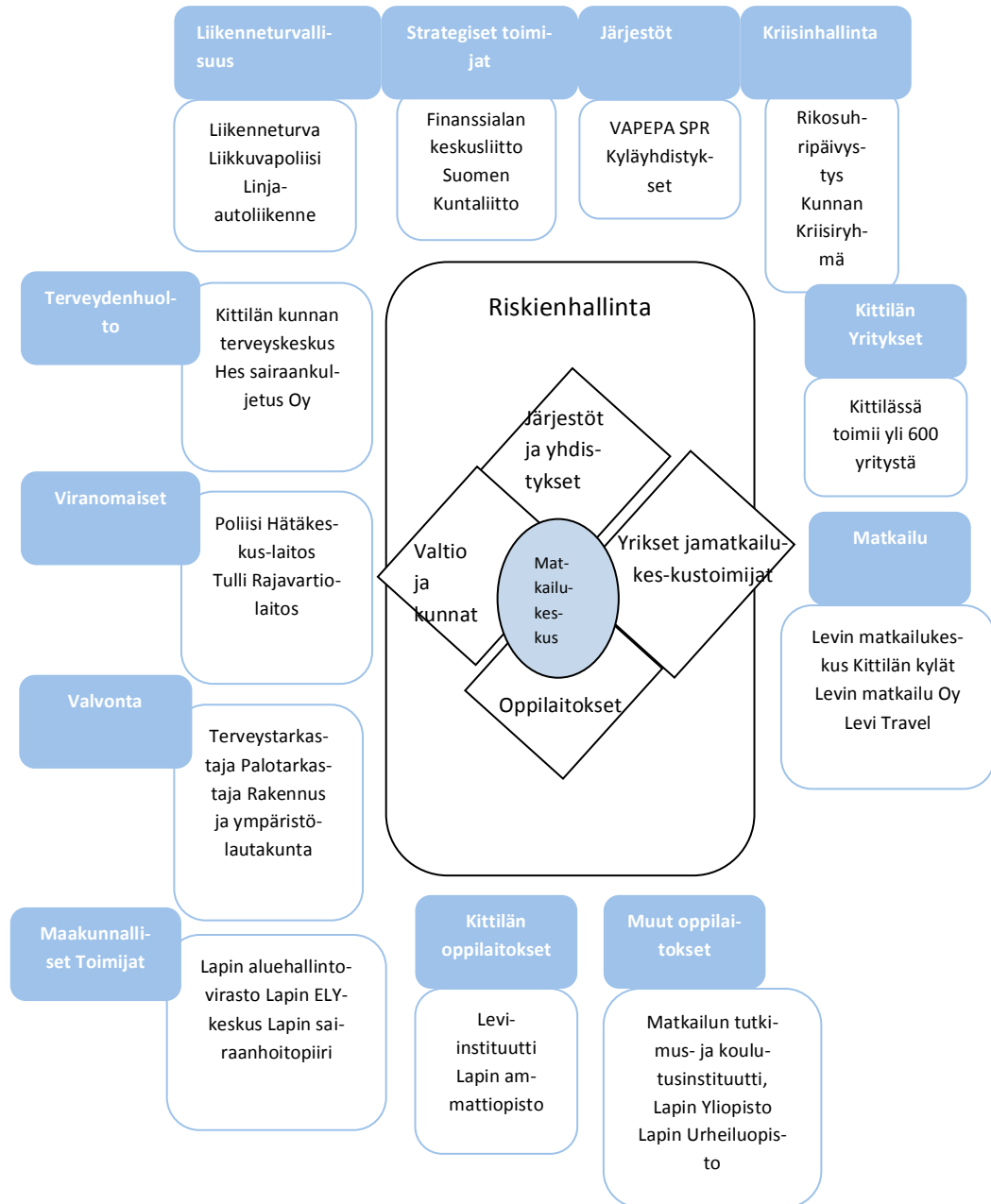
Ongelmakohtana Levin hälytystehtävien osalta poliisin ja pelastustoimen kannalta on se, että **mökit ovat nimetty erilaisilla nimillä**, mutta asukkaiden tiedossa ei useimmiten ole mökin osoitetta. Vastanneet pitivät Levin turvallisuuden tilannetta kuitenkin pääsääntöisesti kävijämääriin nähden hyvänä. Erään viranomaisen mukaan kriisejä tai turvallisuutta uhkaavia tilanteita tapahtuu Levillä melko vähän verrattuna siihen, että sesonkiaikana matkailukeskusta voidaan verrata pieneen kaupunkiin. Hän uskoi melko hyvän turvallisuuden tilanteen johtuvan siitä, että yleensä Leville saapuvat matkailijat tulevat kohtuullisen hyvistä oloista, eikä heillä useimmiten ole merkittäviä ongelmia talouden tai muun elämän hallinnan kanssa. Tilastojen valossa Levillä kuitenkin tapahtuu matkailun myötä melko paljon tilanteita suhteutettuna väkilukuun, eikä ajatukseen turvallisesta keskuksista pitäisi turvautua liikaa. Valmiudet ja turvallisuustyö on hyvällä tasolla, mutta yhteistyön kautta turval-

lisuusasioita voidaan viedä eteenpäin ja lisätä kriisinhallinnan osaamista keskuksessa.

Kunnan sosiaalityöntekijä ei puutu yöaikaan kriiseihin Levillä. Kunnalla on kuitenkin kaksi tukiperhettä Kittilässä, jotka hakevat tarvittaessa lapset pois kriisitilanteista. **Tukiperheet toimivat hätäkeskuksen kautta, ja heidän toiminta koskettaa tarvittaessa myös ulkomaalaisia.** Terveyskeskuksessa on kuitenkin ympärivuorokautinen päivystys, josta voidaan hake apua. Kittilässä toimiva kriisiryhmä (jälkipuintiryhmä) antaa apua 1-3 päivän sisällä tapahtumasta.

Sosiaalitoimi ja poliisi tekevät Kittilässä tiivistä yhteystyötä. Kunnan edustajan mukaan pienissä kunnissa kuten Kittilässäkin suunnitelmat tehdään pääsääntöisesti suurten kaupunkien ehdoilla. Kunnan edustajien näkemys Kittilän turvallisuustilanteesta oli hyvä, mutta samalla muistutettiin alkoholin lisäävän ongelmia Kittilän ja Levin alueella.

Pelastustoimen edustajan mukaan Levin valmiudet ovat Suomen parasta luokkaa muihin matkailukeskuksiin verrattuna. Palokunnalla on 17 henkilöä mukana ensivasteessa, VPK:ssa 28 palkkion saajaa Sirkan osastossa, 34 Kittilän osastossa ja 8 Raattaman VPK:ssa. Levin palolaitoksella on kolme viranhaltijaa: palotarkastaja, palomies ja palopäällikkö.



Kuvio 5. Turvallisuuden verkosto Levillä Selvityksen mukaan

Eräs järjestyksenvalvoja piti tärkeänä, että Levin eri ravintoloiden järjestyksenvalvojiilla olisi yhteys keskenään. Yhteistyön kautta he voisivat tarpeen tullen auttaa toinen toisiaan, jos tulisi suuri ongelmatilanne ravintolassa. Hänen mielestään toivotunlaista yhteistyötä järjestysten valvojen kesken ei kuitenkaan ole ollut. Eräs järjestyksenvalvoja kieltäytyi vastaamasta haastatte-

lun sen takia, että hän koki että *kysymykset eivät kuulu hänelle vaan on enemmin esimerkiksi viranomaisten asioita*. Tämä mielestäni väärä ajattelutapa järjestyksenvalvojalta.

Pohjois-Suomen aluehallintoviraston ylijohdaja Terttu Savolaisen mukaan on tärkeä löytää uhka- ja häiriötilanteet, joihin voidaan varautua yhteisin keinoin. Tilanteiden analysoinnin kautta saadaan pohja varautumiselle, ja viranomaiset käyttävätkin valmiuslain lisäksi varautumiseen liittyvää lainsäädäntöä ja ohjeistusta. (Aluehallintovirasto 2012b.)

Kriisitilanteisiin varautumisen merkitys tiedostettiin vastanneiden keskuudessa. Vastauksissa tuli kuitenkin esille tapauksia, joissa esimerkiksi ei oltu saatu riittävänlaista välitöntä apua kriisitilanteissa. Tiedottamisessa tässä aiasassa on ollut puutteita, sillä tilanteessa mukana olleilla henkilöillä ei ole ollut tietoa, mistä apua voidaan hakea. Esille tuli tilanteita, joissa henkisen tuen saaminen on jäänyt heikoille kantimille, vaikka välittömän tuen merkitys on tärkeää huomioida niin matkailijoita, paikkakuntalaisia kuin henkilöstöäkin ajatellen.

**Tiedottamisessa** siis olisi kehitettävää alueella eri toimijoiden välillä, ja yhteisten toimintaperiaatteilla voidaan saada hyviä tuloksia aikaan. Tärkeää on varmistaa tiedon siirtyminen elinkeinoelämältä viranomaiselle, oppilaitoksiin, maakunnallisiin ja kansallisiin strategioihin sekä päinvastoin. Tärkeää olisi löytää alueelle selkeä toimija, joka organisoisi ja koordinoi toimintaa. (Koivumaa 2011, 15.)

Useimmat vastanneista olivat sitä mieltä, että Levin kaltaisessa matkailukeskuksessa on tärkeä tiedostaa, millaisia kriisitilanteita voi tapahtua. Asioihin on tärkeä varautua ennaltaehkäisevässä mielessä, ja matkailualan yrityksessä on tärkeä muistaa kriisinhallinnan olevan tärkeä osa matkailun turvallisuutta

ja laatua. Yrityksen on tärkeä muistaa oma roolinsa ja vastuunsa kriisinhallinnassa, jossa tärkeintä yrittäjän kannalta on turvallisuusasioihin varautuminen ennalta ehkäisevässä mielessä.

Haasteena tilanteissa hyvin usein on poliisin toimessa on se, että selvitystöiden kannalta tärkeät ja mahdolliset **silminnäkijät** lähtevät vaihtopäivänä koiteihinsa. Esimerkiksi etsintätilanteissa, joissa asiaa täytyisi selvittää Kittilässä, yleensä lauantain vaihtopäivän myötä silminnäkijät ovat lähteneet jo takaisin etelään. Ongelmana on myös se, että todennäköisimmin alueelta häviää myös mahdolliset todistajat. Vaikka tilanteiden selvittelyjä jatkettaisiinkin henkilöiden kotipaikkakunnilla, kulkee tieto tapahtumista kuitenkin Kittilän alueen viranomaisilla.

Toimivan kriisinhallinnan kannalta on syytä muistaa, että Levin kaltainen mielenkiintoinen matkakohde on altis herättämään median mielenkiinnon, jos jotain tapahtuu. Ennen kaikkea media voi innostua mehukkaisiin otsikoihin jos tilanteessa toimitaan ja viestitään väärin. *”Turvallisuus on kaikkein parasta silloin, kun se koetaan ja nähdään.”*

#### 7.2.2 Onnistumisen ja epäonnistumisen esimerkkejä kriisiviestinnästä

Kaleva uutisoi 13.3.2013 **Hullu Poro areenan tulipalosta** (Ks. Liite 5). Artikkelin perusteella mielestäni ulkoinen viestintä on hoidettu yrityksen toimesta asiallisesti, jossa nimenomaan Hullu Poro Oy:n johtohenkilö on antanut tiedotusvälineelle lausunnon tapahtuneesta. Yrittäjä Päivikki Palosaari kertoo pelastustoimien tapahtuneen nopeasti, koska kaikki ovat tienneen heti mitä pitää tehdä. Tästä voisimme myös päätellä, että yrityksen sisäinen viestintä on toiminut ja henkilökuntaa on tiedotettu kuinka kyseisenlaisessa tilanteessa tulee toimia. Uskoisin myös, että aikaisemmista tapahtumista on myös opittu,

koska havaintojeni mukaan tämä ei ollut ensimmäinen kerta kun yrityksen tiloissa syttyy tulipalo.

Päällystöpäivystäjä Kari Kuosmanen toteaa artikkelissa, että tapahtumasta olisi voinut olla suuriakin seurauksia ilman nopeaa toimintaa. Jos näin olisi käynyt, asiasta voitaisiin kuulla eri puolilla mediaa huomattavan paljon enemmän. Varsinkin silloin on tärkeää kiinnittää huomiota viestintään, sillä jo pelkästään viestinnällä asiasta voitaisiin saada helposti skandaalimainen tapahtuma. Tarkastelemalla artikkelia voidaan todeta, että tärkeää on kertoa ne asiat rehellisesti liioittelematta tai vähättelemättä, mitä on tapahtunut. Areenalla oli myös vain noin 400 ihmistä sen sijaan, että se olisi ollut täynnä vetäen yli 1000 ihmistä. Samasta tulipalosta uutisoi myös Mtv3.fi. Siinä kerrottiin todella vain kaikki tarpeelliset faktatiedot, eikä mitään ylimääräistä (Ks. Liite 6).

Aikaisemmin maailmalla tapahtuneissa, merkittävässä kriiseissä on havaittu kehitystä vaativia asioita kriisinhallinnassa ja viestinnässä. Tutkimustietojen mukaan **Thaimaassa vuonna 2004 tapahtuneessa tsunamikriisissä** viranomaisviestintä ei osannut erottaa median ja suuren yleisön tiedontarpeita kriisissä mukana olevien asianosaisten tiedontarpeista. Tieto ei kulkenut tuolloin kumpaankaan suuntaan kunnolla, ei viranomaiselta kansalaiselle eikä kansalaisilta viranomaisille. Viestintä viranomaisten ja eri asianosaisten kesken ei ollut tyydyttävää, ja eri sidosryhmien kuten Finnairin ja matkatoimistojen välillä tiedonkulussa havaittiin tuolloin selkeitä puutteita. Kyseisessä kriisissä asianosaiset kokivat epätietoisuuden ja tiedottamisen puutteet suureksi ongelmaksi. Suomessa olevat omaiset eivät saaneet haluttuja tietoja katastrofialueella olleista omaisista tai vainajista, esimerkiksi tietoja milloin kriisissä mukana olleet saataisiin takaisin Suomeen. Monet omaiset kertoivat saaneensa kriisin jälkeen tukea ahdistavaan tilanteeseen heikosti, ainoastaan Suomen Punaisen Ristin ja Kirkon kriisipuhelinlinjojen välityksellä. (Hakala – Huhtala 2007; 83, 138-139)

Kyseisen kriisin aiheuttamien jälkimaininkien, viranomaisviestinnän kritiikin ja muun arvostelun edesauttamana valtionhallinnon kriisiviestintää kehitettiin huomattavasti (Hakala - Huhtala 2007, 15). Tällä tavalla siis tapahtumista opittiin, ja kuten aikaisemmin tässä työssä mainitsin, aikaisempien tapahtumien läpikäyminen on tärkeää, jotta niistä voidaan oppia ja kriisinhallinnassa kehittyä. Myös kriisiavun mahdollisuudet ovat kehittyneet, ja kyseisenlaisen kriisin tapahduttua Suomesta on tänä päivänä mahdollista löytää useita eri kanavia henkisen kriisiavun saamiseksi. Myöskin **Tsernobylin onnettomuudessa** tiedonkulussa oli vastaavanlaisia ongelmia, jossa salaileva ja hallitseva byrokratia oli estämässä tiedonkulkua, toisin kuin tässä työssä aikaisemmin olen maininnut, ettei salailu tilanteissa auta. Tapahtuma myös osoitti, että tekninen tieto ei auta, jos sitä ei ymmärretä käytännössä. (Huhtala – Hakala 2007, 86.)

**Myyrmannin pommiräjähdyksen** osalta puolestaan toteutettiin järjestelmällinen tiedotus ja pelastusoperaatio oli harjoiteltu ennalta. Tapahtuma oli tutkimusten mukaan osoitus toimivasta kriisinhallinnasta. Siellä potilastietopalvelu keskitettiin sairaalaan, tapahtumatiedotus tehtiin ensin pelastusjohtajalle ja sen jälkeen poliisille. Henkinen kriisipuhelin kohdistettiin SPR:lle. Myyrmannin pommiräjähdyksessä viestintä voitiin nähdä organisoituna toimintana, jonka vuoksi tieto kulki paremmin kuin useissa aikaisemmin tapahtuneissa kriiseissä. (Huhtala – Hakala, 86.)

## **7.3 Puutteet ja keskeisimmät huomiot kriisinhallinnassa Levillä**

### 7.3.1 Välimatkat

Sosiaali- ja terveyshuollon, viranomaisten sekä pelastustoimen määrän ja laadun riittävyys on merkittävä tekijä kriisitilanteiden ja poikkeusolojen kriisinhallinnassa. Järjestelyt poikkeusoloissa ja kriisitilanteissa edellyttävät, että riittävä määrä ammattitaitoista henkilökuntaa saadaan työhön riittävän nopeasti

ja joustavasti. (Tietosanoma Oy 2007, 220.) Levillä suurimpina ja ongelmallisimpina riskeinä nähtiinkin vastauksissa erilaiset suuronnettomuudet, joissa puutteeksi voisi muodostua pelastustoimen kapasiteetin riittävyys sekä Lapin pitkät välimatkat esimerkiksi Rovaniemelle. Lindgrenin mukaan Levillä olisikin tarvetta pelastuslaitoksen lisäksi pysyväälle poliisiasemalle tai sesonkipoliisipartiolle. Etelästä tulevat matkailijat eivät usein ole tottuneet odottamaan apua niin pitkään kuin tunturilapin alueella sitä saatetaan joutua odottamaan. (Kittilä –lehti 2010). Myös Lapin pelastuslaitoksen mukaan pahimmillaan usean kymmenen ihmisen hoitoon saaminen talven oloissa ja pitkillä välimatkoilla on haastava tehtävä pienillä ensihoidon ja pelastustoimen resursseilla (Lapin aluehallintovirasto 2012 c, 45).

Lapin aluehallintoviraston mukaan harvaan asutuilla alueilla hyödynnetään kuitenkin erilaisia viranomaisen yhteistyömuotoja nopean avun saamiseksi paikalle. Näitä ovat esimerkiksi yhteistyö rajavartiolaitoksen kanssa, yhteispartiointi ja lähimmän partion periaatteen hyödyntäminen. Lapin pitkistä välimatkoista huolimatta viranomaisen valmiusaika on muuhun Suomeen verrattuna Lapin aluehallintoviraston näkemyksen mukaan kuitenkin hyvällä tasolla. (Lapin aluehallintovirasto 2012 c, 19.)

### 7.3.2 Nopea kriisiapu

Prosessin aikana haastattelemani henkilöt kertoivat erilaisista esimerkeistä, joissa nopean henkisen ensiavun merkitystä ei oltu huomioitu tilanteessa tarpeeksi. Yritystoimessa henkilökunnalle ei oltu aina tarjottu välitöntä tukea tai jälkipuintikeskusteluja Tukea tai ohjeistuksia, mistä tukea saadaan ei oltu saatu tilanteissa riittävästi. Kriisitilanteisiin joutuneet henkilöt kokivat, että heille ei oltu tarjottu tukea tilanteeseen. Valtaosa kriisin kokeneista olivat sitä mieltä, että sosiaalinen tukiverkosto on tärkein tuki tilanteissa, mutta osa koki selkeästi tarvitsevansa myös ulkopuolista auttajaa. Osa vastanneista koki jääneensä itse tai työyhteisön kesken yksin tilanteissa. Usein tilanteissa on



siis ollut kyse puhtaasti tiedon puutteesta. Myös työyhteisöissä oltiin siis jouduttu tilanteisiin, joissa ei oltu osattu löytää apua oikeiden kanavien kautta kuten tässä työssä kerron työyhteisöön liittyvistä kriiseistä. Tietyissä yrityksissä oli myös järjestetty jälkipuintikeskusteluja. Yrityksissä toisaalta myös sanottiin esimerkkejä, joissa tukea on tarjottu työyhteisössä, mutta sitä ei olla haluttu ottaa kuitenkaan vastaan. Kyseisissä tilanteissa nimenomaan kriisin kokenut henkilö helposti ajattelee, että pärjää vaikka apu todellisuudessa auttaisiikin tilanteesta selviämiseen.

Ruotsin malli olisi hyvä olla käytössä meilläkin välitöntä tukea varten. Jos siellä tulee hälytyskeskukseen hälytys ja tilataan ambulanssi esimerkiksi sairaskohtauksen vuoksi, niin sosiaaliviranomainen tulee saman tien matkaan tapahtumapaikalle. Ruotsin malli pitäisi olla käytössä myös täällä. Kun siellä kaverillani menehtyi läheinen, niin sosiaaliviranomainen tuli välittömästi auttamaan.

**Kittilän kunnan** edustajien kanta matkailussa esiintyvien kriisien suhteen oli se, että kunta haluaa ensisijaisesti panostaa paikkakunnan omiin asukkaisiin rajallisten resurssien vuoksi. Niin kunnan kuin viranomaistenkin ajatus haastatteluiden perusteella oli se, että matkailijan apu on ensisijaisesti kotipaikkakunnalla matkan jälkeen, unohtamatta tietenkin sitä, että Suomessa on lain mukaan velvollisuus antaa apua akuutteihin tilanteisiin. Kotipaikkakunta-ajattelun myötä kriisinhallinnassa voidaan kuitenkin tehdä virheitä. Useimmiten kriisiavun saaminen vasta matkailijan kotipaikkakunnalla on liian myöhäistä, sillä **välitön henkinen tuki** kriisitilanteessa on keskustelemieni psykologien mukaan ensiarvoisen tärkeää negatiivisten mielenterveydellisten vaikutusten välttämiseksi.

Kriisitilanteessa henkilö ei itse välttämättä myöskään osaa, halua tai jaksaa itse lähteä etsimään tukea, vaan viranomaisen tai vaikkapa yrityksen henkilökunnan tulisi tarjota asiakkaalle apua. Lisäksi jos matkailuyritykset tilanteis-

sa näyttävät, että asiat hoidetaan huolella, voi se muodostua yrityksen kilpailukyvyksi. Osaavalla kriisinhallinnalla voidaan vahvistaa yritystoiminnan mainetta ja välttää yrityksen joutuminen negatiiviseen valoon mediassa (Ks. Luku 7,4 Kriisiapu osana matkailun turvallisuutta Levillä).

### 7.3.3 Kittilän kunnan ja alueen toimijoiden yhteistyö

**Kittilän kunta** tekee satunnaista yhteistyötä eri järjestöjen, kuten Suomen punaisen ristin ja Mannerheimin lastensuojeluliiton kanssa, mutta varsinaista pidempiaikaista yhteistyötä kunnalla ei kuitenkaan ole ollut kyseisenlaisiin organisaatioihin. Siinä voisi olla Kittilän kunnassa siis kehitettävää. Nopean tuen takaaminen matkailijoille ei ole kunnan puolesta mahdollista, vaikka se erään kunnan vastaajan mielestä olisikin tarpeellista. Kun selvitin näkemystä katupäivystyksen tai sesonkisosiaalityöntekijän tarpeesta Levillä, niin tällä hetkellä se ei ole mahdollista resurssien puitteissa. 24 h päivystys matkailijoita ajatellen olisi kunnan puolesta niin iso panostus, ettei siihen ole tällä hetkellä mahdollisuutta. Sosiaalipäivystystä ajatellen hinta-laatusuhde ei olisi kunnan vastaajan mielestä kohdallaan, koska budjetti lastensuojelua, terveydenhuoltoa ja eläintenhuoltoa varten on rajallinen. Tässä täytyy siis selkeästi käyttää muita kuin kunnan tarjoamia palveluita, ja onneksi tilanteisiin on olemassa vaihtoehtoja kuten Kittilän seurakunta tai .Rikosuhripäivystys, kunhan Levin alueen toimijat vain ovat tietoisia niistä (ks. Luku 7.5, julkiset tuen tarjoajat). Huomiota antaisin ehdottomasti siis mielipiteelle, jossa eräs vastaaja totesi tämän työn aiheen olevan niin tärkeä, että toivoisi sen herättävän huomiota myös Kittilän alueen päättäjien keskuudessa. Kysymys hänen mielestään kuului, että mihin menevät kaikki ne Levin matkailun tuomat miljoonat eurot, ellei näin tärkeään asiaan ole mahdollista panostaa?

Kittilän kunnalla ei myöskään ole yrittäjien kassa yhteistyötä tällä hetkellä. Kunnalla ja yrityksillä ei ole esimerkiksi yhteistä ei kriisiviestintäsuunnitelmaa tai turvallisuussuunnitelmaa. Kittilän sairastuvuusindeksi on valtakunnallisesti

verrattuna keskiarvon yläpuolella. Erään kunnan edustajan mukaan ihmisiä ei kannata opettaa siihen, että viranomaisen vastaa asioista, eikä silloin itse tarvitsisi ottaa vastuuta omista asioista. ”*Perheiltä ei siis voi ottaa elämisen vastuuta pois.*” Hänen mielestään vanhempia ajatellen se olisi signaali, että on sallittua ”kännätä” kun joku muu pitää huolta lapsista. Koska kriisiryhmä menee lähtökohtaisesti kriisin tapahtumapaikalle vain suuronnettomuuksissa, kunnan puolesta puuttuu nopea tuki matkailijoille. Esimerkiksi varkausasiat koetaan loman aikana suurena kriisinä, mutta tähän ei ole kunnan puolesta apua saatavilla. Kunnan toiminnassa lähtökohta on siis siinä, että tuki taa-taan perusväestölle.

Hyvänä asiana kannattaa kuitenkin muistaa, että haastattelujen ja havaintojen mukaan viranomaiset ovat tehneet hyvää yhteistyötä Levin alueen yrittäjien, yökerhojen ja järjestyksenvalvojen kanssa. Kittilässä on lisätty poliisin virkoja, ja varsinkin sesonkiaikana Kittilän naapurikunnista on jouduttu keskittämään virkoja Kittilään, koska aikaisemmillä resursseilla ei oltaisi enää pärjätty.

Erään kriisiapua antavan henkilön mukaan huomion arvoinen seikka oli se, että esimerkiksi Rikosuhripäivystyksellä ei ole toimipistettä tai edes vapaaehtoistyöntekijöitä Kittilän alueella, vaan auttavat henkilöt alueella tapahtuneisiin tilanteisiin tulevat siis yleensä Rovaniemen lähiseudulta. Tässä olisi siis kannustuksen paikka vapaaehtoistyöhön esimerkiksi Rikosuhripäivystyksen kautta. Rikosuhripäivystyksestä vastannut henkilö olikin ehdottomasti sitä mieltä, että Lapin länsirajalla olisi ehdottoman tärkeää olla Rikosuhripäivystyksen toimipiste, joka palvelisi Kolarin, Kittilän ja Enontekiön alueella.

Kittilän kunnan imagon kannalta on hyvin tärkeää, että kriisinhallinnassa asiat toimivat, on kysymyksessä sitten matkailija tai paikkakuntalainen. Kriisitilanteissa, kuten hyvinvoinnin ja turvallisuudenkin edistämiseksi voitaisiin hyödyntää erilaisia vapaaehtoistoimijoita. Lisäksi voitaisiin perustaa niin sanottu

ystävärinki, josta voitaisiin hakea tarpeen vaatiessa keskustelukumppania ja sosiaalista tukea. Lapin aluehallintoviraston ylijohtaja Timo E. Korvan mukaan Lapin kunnissa onkin alettu tehostamaan vapaaehtoisten saatavuutta onnettomuus- ja häiriötilanteissa. Vapaaehtoisen Pelastuspalvelun järjestöresurssi on liitetty kuntien ja viranomaisten valmiusorganisaatioon, minkä avulla parannetaan vapaaehtoisten käyttöä. Lisäksi Korva painottaa, että kunnissa pitäisi keskittyä entistäkin enemmän ennalta ehkäisevään ja reagoivaan työhön turvallisuus – ja hyvinvointiasioissa. (Lapin aluehallintovirasto 2012a.)

Erään kunnan vastaajan mielestä **vapaaehtoistoiminnan lisääminen** myös nuorten pariin olisi kannattavaa, ja hyvä olisi jos sitä pystyttäisiin toteuttamaan jopa 24 tuntia vuorokaudessa. Myös vanhempien valistusta sekä heidän kannustamista vapaaehtoistoimintaan nuoria ajatellen pidettiin tärkeänä. Varsinkin kun nuorisotyön edustajan mukaan aina vanhemmat eivät välttämättä edes halua nähdä niitä ongelmia, joita heidän lapsiin liittyy.

#### 7.3.4 Kriisiviestintä ja tiedottaminen

Kriisinhallintaan liittyvässä tiedottamisessa ja henkilökunnan ohjeistuksessa tuli tutkimuksen aikana esille huomionarvoisia puutteita. Henkilökuntaa ei oltu ohjeistettu kaikissa yrityksistä kriisinhallintaa ja kriisiviestintää varten riittävästi, eikä tiedotettu kenelle kuuluu vastuu kriisitilanteessa tiedottamisesta ulkopuolisille. Kriisiviestintäsuunnitelmassa on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että tietty henkilö, yleensä esimies tiedottaa asioista julkisuudelle. Yritysten johdossa tiedettiin, että vastuu tiedottamisessa kuuluu esimiehille tai muulle johtoportaalalle, mutta asiasta ei ole aina ohjeistettu henkilökuntaa. Tässä asiassa esimiesten ei kannattaisi ottaa riskejä, sillä kuten jo kriisiviestinnän osuudessa olen todennut, on tärkeää miettiä tarkoin, mitä ja miten asiasta kerrotaan medialle.

Onnettomuustilanteissa media saattaa hyökätä kimppuun kuin hyeena, jolloin on tärkeää, että henkilökunta ei anna mitään tahansa tietoja julkisuuteen. Näissä tilanteissa esimies on se henkilö, joka tiedottaa tapahtuneesta.

**Kriisiviestintäsuunnitelmaa** ei ole tehty kaikissa yrityksissä. Yleensä se sisällytetty turvallisuussuunnitelmaan. Jopa 50 % vastanneista sanoi, ettei heillä ole tehty kriisiviestintäsuunnitelmaa, tai etteivät he tiedä sen olemassaolosta. Yrityksen toiminnan kannalta on erittäin tärkeää, että henkilöstö yrityksessä tietää, kuka vastaa kriisiviestinnästä ja antaa tietoa tapahtuneesta medialle. Yleensä viestintä kuuluu yrityksen johdolle, mutta henkilökunnan on syytä tämä asia myös tiedostaa. Tärkeää on myös, ettei kukaan tahansa yrityksen henkilökunnasta anna tietoa tapahtumista julkisuuteen. Se ei kuitenkaan ollut vastausten perusteella aina yrityksen henkilökunnan keskuudessa olekaan selkeää.

Kunnan edustajan mukaan tärkeintä kriisiviestinnässä on se, ettei asioita liioitella tai vähätellä, vaan tuodaan tosiasiat ilmi. Myöskin tapahtuneessa mukana olleiden henkilöiden kohdalla liian tunteellinen lähestyminen ei missään nimessä tuota tulosta. Tosiasioiden kertominen osallisille on tärkeää. Esimerkiksi kuolemantapauksissa uhrin hyvien asioiden muisteleminen ei ole hyvä asia tilanteen alkuvaiheessa. Jos niin tehdään, voidaan sortua ikävään virheeseen. Matkailijan kohdalla ei myöskään pitäisi vähätellä esimerkiksi kuolinviestin välittämistä, ja tilanteessa täytyisi myös muistaa tarjota tukea.

Kriisitilanteisiin liittyen henkilökunnan perehdytyksessä on kohtia, joita voitaisiin vielä kehittää. Henkilökunta ei ole aina saanut ohjeistusta, kuinka mahdollisessa kriisitilanteessa tulee toimia. Kriisitilanteissa on tärkeä saada paikalle henkilöitä, joilla on ammatillinen osaaminen tilanteeseen (Tietosanoma Oy 2007, 220), mutta henkilökunnan perehdyttäminen kriisitilanteita varten yrityksissä on jäänyt vastausten mukaan vähäiseksi, tai jopa olemattomaksi.

Monesti luotetaan maalaisjärkeen kuinka tilanteessa pitäisi edetä, mutta tärkeää on ohjeistaa kuinka yrityksessä toimitaan, ennen kuin apu saadaan paikalle.

Esimerkkinä kerrottiin tilanteesta, jossa työntekijä ei tiennyt hätäkeskukseen soittaessaan työpaikkansa osoitetta. Se olisi siis erittäin tärkeää, jotta apu saataisiin oikeaan osoitteeseen. Se oli siis eräs osoitus siitä, että kriisitilanteisiin varautuminen on tärkeää ainakin siinä määrin, että henkilökunta saa perehdytyksen vähintään kriisinhallintaan ja turvallisuuteen liittyvistä perusasioista Pelastustoimen henkilö puolestaan totesi, että haasteena Levin hälytystilanteissa saattaa olla se, että mökit ovat nimetty erilaisilla nimillä, jolloin osoitetta ei välttämättä tiedetä..

Vastauksissa tuli esille tilanteita, joissa **defusing eli välittömän purkukustelun** tarvetta ei työyhteisössä huomioitu riittävästi, tai ei oltu tiedetty mistä apua voidaan tilanteeseen hakea. Tämä oli usein ongelma nimenomaan yritystoimen puolella, ei niinkään viranomaisten keskuudessa. Siellä tilanteisiin voidaan joutua useinkin, joten tilanteisiin oli varauduttu tarkemmin. Keskusteluja on kuitenkin käyty monesti vapaaehtoisesti ja omatoimisesti henkilökunnan tai muiden tilanteissa mukana olleiden henkilöiden kesken. Toisaalta osa vastanneista myös totesi, että tähän on järjestetty henkilöstön keskuudessa mahdollisuus, mutta siihen ei ole ollut osallistujia. Henkilökunnan hyvinvointiin tulisi siis esimiesten kiinnittää kiireisessä sesonkityössä huomiota, ja reagoida tilanteisiin jossa tuen tarve on olemassa. (ks. Luku 7.1.3, työyhteisöt).

Syyskuussa 2012 tuli voimaan laki, jonka mukaan turvallisuusasiakirja edellytetään eräiltä kuluttajaturvallisuuslaissa mainituilta, mm. korkeariskisiä palveluja tarjoavilta toiminnanharjoittajilta. Viranomaisen mukaan ennen kaikkea käytännön tekemistä on kuitenkin tärkeä painottaa Kittilän alueella, jossa toimijoita velvoitetaan tekemään konkreettisia asioita. Kriisitilanteita varten

on jo olemassa paljon erilaisia valmiita pohjia ja suunnitelmia. ”*Jos kehitystoimet ovat kuitenkin pelkästään suunnitelmaa suunnitelman perään riskinä on se, etteivät ne johda todellisuudessa käytännön toimenpiteisiin.*” Tiedon täytyy olla esitettynä tarpeeksi selkeässä ja yksinkertaisessa muodossa, jotta henkilökunta osaa hyödyntää sitä käytännössä. Myös alueellinen yhteistyö ja enenn kaikkea käytännön toimet ovat kuitenkin asioita, joiden kautta päästään tuloksiin.

Myös kunnan edustaja oli sitä mieltä, että turvallisuussuunnitelmien ongelmana on se, ettei niitä useimmiten juurikaan lueta työntekijöiden keskuudessa. Suunnitelmat olisivat siis tärkeää perehdyttää työntekijöille ja tehdä tarpeeksi selkeiksi. Työnantajan tai esimiehen on tärkeä edellyttää työntekijät lukemaan suunnitelmat. Olisi hyvä kutsua työntekijät koolle, jossa turvallisuussuunnitelma käytäisiin läpi. Niin kunnan, yritystoimen kuin viranomaiset olivat kuitenkin sitä mieltä, että koulutuksia ajatellen arkirutiinit ja resurssit ovat vahvasti rajoittavia tekijöitä, jolloin aika- ja rahaongelmat tulevat hyvin helposti vastaan.

Eräs kunnan edustajan mielestä olisi hyvä idea, että tunturilapissa olisi oma **turvallisuusvastaava**. Hän voisi toimia tiedonkantajana eri toimijoiden ja kuntien välillä, ja sitä kautta saataisiin lisättyä yhteistyötä eri toimijoiden keskuudessa. Kuntien välillä onkin alettu tekemään yhteisiä toiminta- ja viestintäperiaatteita, ja sillä tavalla voidaan saada muista kunnista hyviä ideoita oman kunnan toimintaan.

Tutkimuksen aihetta pidettiin yrittäjien ja turvallisuusalan toimijoiden keskuudessa tärkeänä, mutta niin kunnan, viranomaisten kuin yritystenkin näkökulmasta ongelmana nähtiin resurssit, joita kriisinhallinnan kehittämisessä tarvittaisiin. Haastatteluissa tuli monessa yhteydessä esille, että joudutaan miettimään, mihin resursseja käytetään. Yrityksissä haluttiin siirtää kriisin tapahtuttua vahvasti vastuu tahoille, joilla on osaaminen ja koulutus kriisinhallin-

taan liittyviin asioihin eli viranomaisille sekä pelastus- ja sosiaalitoimelle. Matkailualan yrittäjät ilmaisivat halukkuutensa vetää selkeät rajat siihen, mikä kuuluu viranomaiselle, sosiaalitoimelle sekä kunnalle, ja mikä on yrittäjän vastuu kriisinhallinnassa. Yrittäjien näkökulmasta resurssit tulivat vahvasti esille silloin kun pohdittiin yrittäjän vastuuta kriisinhallinnassa. Tämä ei kuitenkaan ole täysin selitys kriisinhallinnan puutteille. Todellisuudessa resursien riittämättömyyden sijaan matkailun kriisinhallinnassa kyse on tiedon puutteesta. Matkailukeskustoiminnassa tarvitaan tietoa siitä, miten kriisiviestintää suunnitellaan ja harjoitellaan. Lisäksi tärkeää on saada tietoa siitä, minkä asiantuntijan luokse matkailija ohjataan tai miten asiantuntija kutsutaan paikalle matkailijan, paikkakuntalaisen tai työyhteisön kriiseissä.

## 7.4 Kriisiapu osana matkailun turvallisuutta Levillä

### 7.4.1 Käsitteitä kriisiavusta ja sosiaalisesta tukiverkostosta

Vastanneet henkilöt näkivät kriisiavun lähipiirin **sosiaalisena tukiverkostona** tai muuna sosiaalisen verkoston **ulkoisena, ammatti-ihmisen tarjoamana tukena**. Prosessin aikana nousi esille tärkeitä kriisiapua tarjoavia kanavia Levin ja Kittilän alueella. Alueen toimijoilla ei aina kuitenkaan ollut riittävästi tietoja kriisiavun tarjoajista (Ks. Luku 7.5). Tämä luku on siinä mielessä hyvin tärkeä, että tässä tuon esille vastauksen tämän työn tärkeimpään tavoitteeseen, eli kysymykseen kriisiavun merkityksestä matkailun turvallisuudelle. Selvitän, kuinka matkailijoiden tai paikkakuntalaisten saama kriisiapu vaikuttaa matkailun turvallisuuteen Levillä, ja millaisia muodollisen tukiverkoston vaihtoehtoja alueelta löytyy.

Henkilön lähipiiristä koostuva sosiaalinen tukiverkosto nähtiin vastanneiden keskuudessa tärkeänä tukena mahdollisissa kriisitilanteissa. Verkoston käsitettiin pitävän sisällään yksityiselämässä, työyhteisössä ja matkailijoiden



keskuudessa ensisijaisesti ystävät, perheen ja sukulaiset. Lasten kohdalla tärkeimpänä tukiverkostonähtiin ennen kaikkea oman perheen tuki ja vanhempien kannustus. Työyhteisön kannalta esille tuli yhteisöissä toimivat työtoverit ja esimies. Sesonkityöhön muilta paikkakunnilta saapuneille todettiin muodostuvan verkoston olevan tärkeä etenkin silloin, kun kotipaikkakuntalaisista muodostunut verkosto on kaukana. Käsitykset sosiaalisesta tukiverkostosta olivat haastattelujen perusteella varsin yhteneviä. 85 % vastanneista osasi määrittää, mitä sosiaalinen tukiverkosto tarkoittaa. Eräs vastanneista toi esille myös facebookin ja muun sosiaalisen median merkityksen nykypäivän yhteydenpidossa läheisten ihmisten kanssa. Sen merkitys yhteydenpitovälineenä sekä osana sosiaalista verkostoa on kasvanut paitsi paikallistasolla, myös etäisempiä ihmissuhteita ajatellen.

Valtakunnalliselta tasolta henkisen tuen antajiksi määritettiin psykologit, sosiaalityöntekijät ja ensivasteen henkilökunta. Myös erilaiset järjestöt ja vapaaehtoisten perustuvat toimijat nähtiin tärkeänä tuen antajana kriisitilanteissa. Erään vastaajan mukaan myös poliisi saattaa joutua toimimaan tilanteissa ikään kuin psykologin asemassa, vaikkei se varsinaisesti poliisin toimenkuvaan kuulukaan. Viranomaisen tehtävä on ensisijaisesti ohjata henkilö sopivan kriisiavun pariin. Käsittelen lisää eri järjestöjen toimintaa luvussa 7.5.

#### 7.4.2 Merkitykset Levin matkailun turvallisuudelle

Matkailualalle sosiaalisen tukiverkoston merkitys, joko sen olemassa olo tai puuttuminen tuo turvallisuuden kannalta erityislaatuisen haasteen. Kriisitilanteen sattuessa matkailijalta puuttuu hyvin usein lähin sosiaalinen tukiverkosto matkan aikana, jolloin muun lähipiirin ulkoisen, julkisen kriisiavun merkitys korostuu. Etenkin kun välitöntä henkistä tukea ei ole saatavissa lähipiirin kautta, muun ulkoisen tuen tarve korostuu matkailukeskuksessa. Esimerkiksi jos pariskunta on lomalla kahdestaan ja toiselle tapahtuu jotakin, jää toinen ilman sosiaalisen tukiverkoston antamaa välitöntä tukea. Edellä mainitut seikat tulivat esille haastatteluissa, ja asia on todettu myös mm. Lori Penningto-

nin yliopistossa Floridassa (Chayanto–Pennington–Gray–Thapa–Schroeder 2011). Asia todettiin paitsi matkailijoiden, myös henkilökunnan ja työyhteisöjen keskuudessa esille tulleissa tilanteissa.

Kriisitilanteissa henkisen ensiavun oikea-aikaisuus on ensiarvoisen tärkeää. Matkailijaa pitäisi siis kohdella kriisitilanteissa samalla tavalla kuin ketä tahansa muutakin kriisiin joutunutta henkilöitä.

Kriisitapauksissa henkinen apu pitäisi saada muutamassa minuutissa, kolmen päivän päästä on myöhäistä.

Kriisissä kriisiapua voidaan saada kyllä puhelimitse, mutta kysymys kuuluu, onko puhelimitse käyty tuki riittävää? Mielestäni ei ole.

Nopean kriisiavun merkitys on tärkeä, koska se auttaa sitä ihmistä selviytymään kokemastaan. Nopea kriisiapu voi jopa ennaltaehkäistä tulevia traumaattisia asioita ja esimerkiksi tulevia rikoksia kriisityötä tekevän vastaajan mukaan. Se helpottaa, ettei lähdetä hakemaan kostomentaliteettia *”kun ker- ran näin on tapahtunut niin lähdetäänpä naapurin mökiin kostamaan”*. Hänen mukaan kriisiapu on tärkeää myös sen vuoksi, ettei henkilö lähde suurentelemaan itse tapahtuneita asioita. Silloin mielikuvitus voi mennä suuntaan tai toiseen, eikä henkilö välttämättä osaa käsitellä omia ajatuksiaan. Täytyy siis olla joka sanoo, että nyt ei ole mitään hätää ja tästä mennään eteenpäin.

Eri toimialoilta saatujen vastausten mukaan Levillä on tapahtunut kriisitilanteita, joissa henkisen tuen saaminen koettiin vaikeana tai sitä ei saatu lainkaan. Henkisen ensiavun tarjonta koettiin vähäiseksi, koska sitä ei olla ymmärretty tarjota tai osattu etsiä oikeiden kanavien kautta. Tämä näkyi vasta-

uksissa paitsi kriisitilanteen joutuneiden yksityishenkilöiden, myös tilanteissa mukana olevan yritysten henkilökunnan kohdalla.

Esille tuli myös tilanteita, joissa **ammattinsa puolesta** auttavat henkilöt kokivat tarvitsevansa tukea kriisitilanteiden tapahduttua. Pelastustoimen ja muiden viranomaisten työyhteisössä on vastausten perusteella tarvittaessa järjestetty jälkipuintilaisuuksia asianmukaisesti. Henkilökunnan keskuudessa sanottiin silti olleen myös tilanteita, joissa tukea ei olla haluttu ottaa vastaan. Osaltaan henkisen ensiavun puuttumiseen on ollut syynä tiedon puute, jolloin tilanteisiin ei olla osattu etsiä oikeita apua tarjoavia väyliä etenkin yrityspuolella. Tässä voidaan siis nähdä selkeä tiedottamisen tarve alueella.

Minulla on ollut kokemus, jossa ihmisiä menehtyi. Seuraavana päivänä kriisiryhmä kutsuttiin paikalle. Minä sanoin, että kyllä tämä asia jää varmasti kaivelemaan minua pitkäksi aikaa. Tilanteessa tiedettiin, ettei me ehditä tekemään siinä mitään ja se jäi kaivelemaan mieleen. Ei mennyt pitkä aika, niin sattui samankaltainen tapahtuma. Työyhteisössä monet olivat käymässä läpi, mitä nähtiin ja koettiin. Se oli minusta hyvä asia. Vaikka kaikki olivatkin niin ”äijjiä”, niin kyllä minä ainakin koin jälkipuintikeskustelun erittäin tärkeänä.

Esimerkkinä esille tuli tilanne, jossa pariskunnasta mies sai sairaskohtauksen. Tilanne oli järkyttävä kokemus vaimolle, joka siitä huolimatta on päästetty lähtemään yksin hotellihuoneeseen. *”Traumaattisessa tilanteessa on erittäin tärkeää, ettei ihmistä jätetä tilanteessa”* totesi kriisityötä tekevä vastaaja. Ihmistä ei siis pitäisi päästää heti yksin tilanteen jälkeen. Hänen näkemyksen mukaan on tärkeää, että ihmisen kanssa keskustellaan tapahtuneesta ja että henkilöä kuunnellaan. Sama asia koskee paitsi yksityishenkilöitä, myös työyhteisöjä joissa kriisi on koettu.

Matkailijaa ajatellen välitön henkisen tuen saaminen koettiin vastanneiden kesken tärkeänä, sillä useimmiten tuen saaminen vasta kotipaikkakunnalla voi olla henkisen tasapainon kannalta liian myöhäistä. Jos välitön apu puuttuu kriisitilanteen kohdanneelta henkilöltä täysin, voi kriisi aiheuttaa voimakkaitakin pysyviä vaikutuksia ja asiat voivat jäädä mieleen pitkäksi aikaa. (Lindgren 2011.) Nämä seikat saivat myös keskustelua aikaan useiden haastatteluiden yhteydessä. Keskusteluissa tuli myös esille, että samalla tavalla ongelma voi koskettaa paitsi matkailijaa, myös keskuksen muualta tullutta sesonkityöntekijää. 60 % vastanneista oli sitä mieltä, että sosiaalisella tukiverkostolla ja sen muodostumisella voi olla merkitystä matkailun turvallisuudelle. 40 % ei osannut sanoa, ja 10 % oli sitä mieltä, että sillä ei ole vaikutusta.

Matkailevien pariskuntien kohdalla haaste sosiaalisen tukiverkoston läsnäolosta korostuu, kun matkalla ollaan siis kahdestaan. Jos pariskunnasta toinen saa esimerkiksi sairaskohtauksen tai menehtyy, sosiaalisen verkoston kautta saatava henkinen tuki ei ole toiselle osapuolelle useimmiten välittömästi saatavilla. Tämä tuli esille vastanneiden kokemuksissa.

Esimerkkinä kerrottiin myös tilanteesta, jossa pariskunnasta toinen on käynyt Kittilän poliisiasemalla kuulustelussa, jossa toinen on saanut syytteen törkeästä rattijuopumuksesta, vahingon tuottamisesta sekä lievistä pahoinpitelyistä kohdistuen kuulusteltavaan. Tämä koettiin raskaana kokemuksena, mutta tilanteeseen ei poliisin toimesta tarjottu kriisiavun yhteystietoja.

Käynti poliisiasemalla kohtelun puolesta oli jopa miellyttävä kokemus tilanteeseen nähden. Minulta ei kuitenkaan kysytty, haluanko apua eikä ehdotettu ketään, jonka kanssa olisin voinut keskustella tapahtuneesta. Koin vahvasti, että olisin todella tarvinnut edes yhteystietoja, johon voisi ottaa yhteyttä. En itse ymmärtänyt edes lähteä kyselemään apua, koska tilanne oli raskas. Koin, ettei itselläni ollut voimia lähteä selvittämään, mistä hakisin apua. Ehdottomasti auttoi, kun keskustelin asiasta muiden kavereideni

kanssa, joihin oli muodostunut hyvät ja luotettavat välit. He myös tunsivat meidät molemmat. Olisin siitä huolimatta todella kovasti tarvinnut myös ulkopuolista auttajaa. Kysyin miesystävältä, tarjottiinko hänelle apua poliisiasemalla. Vastaus oli, että ei tarjottu. Olen varma, että myös hän olisi tarvinnut tilanteeseen keskusteluapua ja todellisuudessa ehkä jopa minua enemmän. Mielessäni kävi kysymys, että näytimmekö niin hyvinvoivilta, ettei apua edes ymmärretty tarjota? Voin vain kuvitella, että jos olisimme olleet lomalla Levillä, lomamme olisi varmasti päättynyt kesken. Asuminen Levin lähellä tuntui luonnolliselta vaihtoehdolta, mutta asuminen ympäristössä lisäsi jostain syystä ongelmia, joita meillä ei aikaisemmin ”kaupunkielämässä” edes ollut.

Matkailijoiden kriiseissä toimineet viranomaiset totesivat, että matkailijan kohdalla jatkotoimenpiteet kriisitilanteen jälkeen siirtyvät yleensä etenkin ”ei kiireellisissä asioissa” henkilön kotipaikkakunnalle. Koska henkisen tuen saaminen on useimmiten ensiarvoisen tärkeää välittömästi onnettomuuden tai muun kriisin satuttua, ei matkailijan kohdalla pitäisi turvautua pelkästään siihen, että apu siirretään heidän kotipaikkakunnalle. Tässä tilanteessa matkailukeskuksissa ammattiavun saaminen on ensiarvoisen tärkeää.

Eräs turvallisuusalalla toimiva henkilö totesi, että heillä on ollut useita tilanteita, joissa poliisi tai palomies on joutunut kriisitilanteissa olemaan henkilö, joka toimii ikään kuin psykologin tehtävässä. Varsinaisesti poliisin tehtävänä olisi kuitenkin antaa kriisin kohdanneelle henkilölle kriisituen, kuten Rikosuhripäivystyksen yhteystiedot. Myös kunnan kriisiryhmälle (ks. Luku 7.5.2) ilmoitetaan poliisin toimesta sellaisesta poikkeustilanteesta, jossa kriisiryhmää voidaan tarvita.

Eräs nuorten parissa toimiva henkilö totesi, että ilman ammattiaitoakin useille ihmisille auttamisen tarve tai kyky siihen tulee luonnostaan. On kuitenkin hyvin yksilöllistä, kuinka ihminen toimii kriisitilanteessa ja siksi perehdyttäminen kriisitilanteita varten olisi hyvin tärkeää

On muistettava, että henkistä tukea vaativan kriisitilanteen ja hyvin vakavan-kin sellaisen, voi aiheuttaa hyvin yllättävä tapahtuma, kuten matkailijan luonnollinen kuolema esimerkiksi hotellin tanssilattialla.

On vilkas sesonki-ilta. Tarjoilen asiakkaileni juomia ravintolan tiskillä, kun yhtäkkiä kesken tanssien miesääni huutaa mikrofooniin: ”onko paikalla lääkäriä tai ensiaputaitoisia, tanssilattialla sairauskohtaus”. Keskeytän työni siihen paikkaan ja ryntään tanssilattialle seuraamaan mitä on tapahtunut ja olisiko minusta jotakin apua. Myös kuulutuksen kuulleet asiakkaat ryntäävät kohti tanssilattiaa sairauskohtauksen saanutta kohti. Paikalla vallitsee täysi kaaos. Näen sitten, kun kohtauksen saanutta yritetään elvyttää, mutta tuloksetta. Asiakkaamme menehtyy tanssilattialle. Tapahtuma järkytti minua todella paljon. Kukaan ei tullut tarjoamaan henkilökunnalle mitään henkistä tukea vaan töitä piti jatkaa niin kuin mitään ei olisi tapahtunutkaan. Olisin ainakin itse kaivannut tilanteessa kriisiapua. Varmasti apua olisi tarvinnut myös erittäin järkyttynyt uhrin aviopuoliso, joka päästettiin tapahtuman jälkeen yksin hotellihuoneeseensa. En pystynyt kyseisen tapahtuman jälkeen töihin pitkään aikaan. Tuo tapahtuma palaa mieleeni usein ja työvuoroissa ”varpaillani” odotan, että milloin seuraavan kerran tapahtuu jotakin ikävää.

**Avun tarpeen arvioiminen** kriisitilanteessa on hyvin tärkeää. Usein kriisitilanteessa mukana olleen henkilön kohdalla se voi olla kuitenkin haastavaa. On hyvin tyypillistä, että uhri saattaa itse vakuutella pärjäävänsä, ja ettei hän tarvitse apua. Todellisuudessa uhri ei välttämättä itsekään ymmärrä tapahtunutta ja avun tarvetta juuri kriisin hetkellä, jolloin helposti saatetaan tehdä vääränlaisia arvioita. (Lindgren 2011).

Erityisesti kriisitilanteissa ammatin puolesta mukana olleet henkilöt kertoivat kriisiavun merkityksestä. Eräs vastannut korosti, että kriisiavun oikea-aikaisuus on ensiarvoisen tärkeää. Vaikka ihminen kieltäisikin tuen tarpeen tilanteessa kyseisellä hetkellä, apua tarjoavan henkilön on tärkeää hahmottaa kriisin eri vaiheet, joita tapahtumaan liittyy. Auttavalla henkilöllä on tärkeää olla käsitys siitä, että ihminen tarvitsee kriiseissä tukea. On siis mahdollista, että kriisin kokenut henkilö ei sillä hetkellä käsitä avun tarvetta, vaikka

todellisuudessa sen tarve olisikin olemassa. Silloin korostuu se, kuinka apua tulisi tarjota.

Vastaajat Kittilän seurakunnasta ja pelastustoimesta kertoivat kokemuksista, joiden perusteella kriisiapua antava taho on tärkeää ilmaista kriisin kohdanneelle henkilölle oikein. Kriisiapua antavien henkilöiden mukaan ihmiset vieroksuivat hyvin usein kriisitilanteissa psykologi –sanaa, koska se antaa negatiivisen mielikuvan. Kriisissä oleva henkilö saattaa usein todeta, että *”en minä mitään psykologia tarvitse, koska en minä mikään hullu ole”*. Tällaisissa tilanteissa apua on tärkeä tarjota heille henkilönä, joka voisi keskustella heidän kanssaan tapahtuneesta. Silloin sanaa psykologi ei kannattaisi useimmiten mainita. Tämän on todettu olevan tehokkaampaa kuin varsinaisen psykologin tarjoaminen. Erään vastanneen mukaan kriisitilanteessa auttava henkilö, joka tarjoutuu purkamaan tapahtumaa keskustelemalla, kuulostaa psykologi-vaihtoehtoa paremmalle kriisin kohdanneen henkilön korvissa. Tämä helpottaa uhrien omaisia suhtautumaan apuun avoimemmin.

Eri yhteisöillä on vastaajien mukaan erilaiset vastuut tilanteiden arvioimisesta. Viranomaisella on oma vastuunsa toiminnasta, ja siellä korostuu toki se, että viranomaisen on havaittava tarve kriisiavulle. Myös muilla toimialoilla, kuten yrityksissäkin pitäisi olla käsitys siitä, että ihminen tarvitsee kriisiapua. Kuten olen todennut, vastauksissa kerrottiin, että tapahtumat voivat koskettaa myös henkilökuntaa jolloin on yhtä lailla tärkeää tietää mistä apua saadaan. Työntekijälähtöisesti tärkeää on hahmottaa työnantajan vastuu tai vaikka työterveyshuollonvastuu näissä tilanteissa. Kysymys kuuluu, kuka tietää mistä tilanteisiin saa avun.

Kahden psyykkisen työn parissa toimivan vastaajan mielestä matkailijoiden kanssa täytyisi noudattaa aivan samoja periaatteita kuin kenen tahansa muunkin henkilön kriisitilanteissa. Kriisiavun oikea-aikaisuus on myös hyvin tärkeää. Siksi tärkeää olisi, että kriisiapu aloitettaisiin Levin alueella, jonka

jälkeen se voitaisiin siirtää henkilön kotipaikkakunnalle. Lisäksi erityisesti lasten ja nuorten kohdalla psyykkisen toimen vastaajan mukaan on erityisen tärkeää, että lapsilla on tilanteessa järkevä aikuinen, jonka kanssa tilanteesta voidaan puhua. Toisin sanottuna lapsi ja nuori tarvitsee tilanteeseen ennen kaikkea aikuisen ihmisen läsnäoloa ja tukea.

Levin matkailutoiminnassa puhutaan paljon turvallisuudesta ja sen merkityksestä, mutta henkisen tuen tärkeyttä ei olla kuitenkaan vielä huomioitu toimijoiden keskuudessa riittävästi. Tämän olen itsekin havainnut erilaisissa yritystoimelle suunnatuissa turvallisuuskoulutuksissa, jossa tieto painottuu fyysisen ensiavun hoitoon, mutta henkisen ensiavun tärkeydestä ei olla välttämättä puhuttu.

Henkilö, jonka kanssa kriisi voitaisiin käydä läpi ja jonka kanssa tapahtuneesta keskusteltaisiin välittömästi, on siis useimmiten matkailijan tai muulta paikkakunnalta tulleen sesonkityöntekijän kotipaikkakunnalla. Kun välitöntä tukea ei ole oman lähipiirin kautta saatavilla, tukea voidaan hakea eri organisaatioiden, viranomaisten, kunnan, Rikosuhripäivystyksen, Suomen punaisen ristin seurakunnan tai muun vapaaehtoistoimen ja nettisivustojen avulla. Korostaisin, että esimerkiksi kriisikeskus, rikosuhripäivystys tai seurakunta ovat vaihtoehtoja tällaisissa tilanteissa. Kanavat ovat siis olemassa, mutta tärkeää on tuoda nämä Levin toimijoiden tietoisuuteen. Seuraavassa kappaleessa olen listannut ulkoisia kriisiavun tarjoajia Levin ja Kittilän alueella, jotta kanavat oikeaan kriisiapuun voitaisiin löytää. Näistä tiedoista olisi siis mielestäni erittäin paljon hyötyä niin Levin yrityksille kuin muillekin alueen toimijoille. Kysymyksessä on siis kanavat, joista ei vastausten perusteella kaikilta osin ollut toimijoilla tietoa.



## **7.5 Julkiset kriisiavun tarjoajat Levin ja Kittilän alueella**

### 7.5.1 Kittilän seurakunta

Kittilän seurakunnan työntekijät kertoivat seurakunnan tavoitettavuudesta ja heidän tarjoamastaan tuesta. Kittilän seurakunnassa on siis aina henkilö, jonka voi tavoittaa puhelimitse 24 tuntia vuorokaudessa. Seurakunnalta voi saada ympärivuorokautisesti keskusteluapua ja tukea kriisitilanteisiin.

Levin alueen yrittäjät eivät olleet tietoisia seurakunnan ympärivuotisesta tavoitettavuudesta, joten tiedotusta asiasta olisi tarpeellista lisätä alueen eri toimijoiden keskuudessa. Kriisitilanteissa olisi hyödyllistä, että paitsi viranomainen ja pelastustoimi, myös Levin yritykset olisivat tietoisia seurakunnan avusta kriisitilanteissa. Seurakunnan tarjoamaa tukea saattaa hyvin tarvita paitsi matkailija, myös tilanteessa mukana ollut henkilökunta. Esimiesten olisi erittäin tärkeää tiedostaa se henkisen avun tarve, jota pelkästään keskustelemalla voidaan tarjota. Välitöntä henkistä tukea kriisitilanteissa on siis mahdollista löytää esimerkiksi seurakunnan kautta. Matkailijan, paikkakuntalaisen tai henkilökunnan ei tarvitse odottaa kotipaikkakunnalle siirtymistä tai kriisiavun saamista eri toimistojen aukiolojen mukaan.

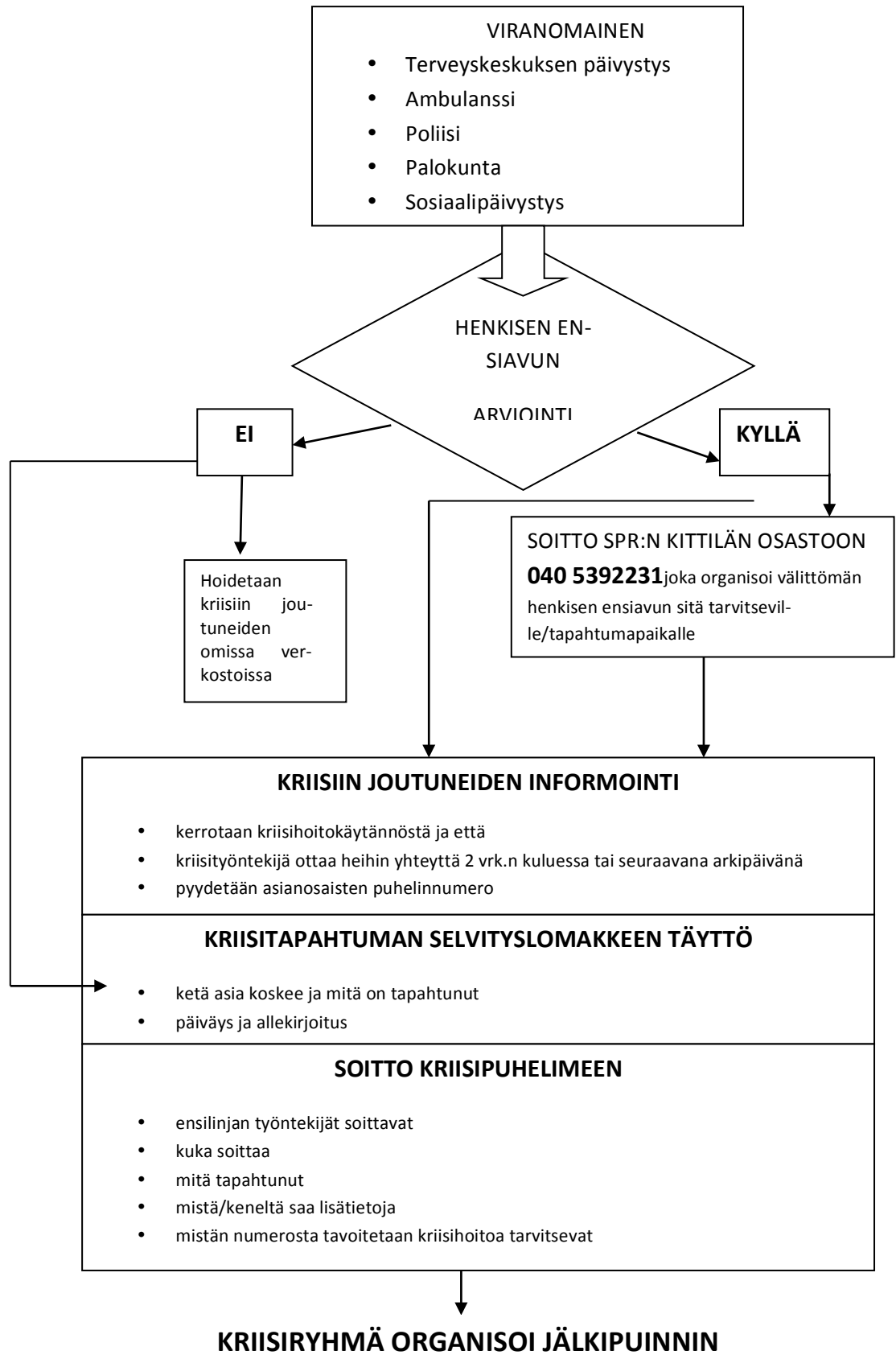
### 7.5.2 Kittilän kriisityöryhmä

Kittilässä toimii kriisien jälkipuintiryhmä, jota johdetaan mielenterveystoimiston kautta. Kriisityöryhmän toiminta painottuu kuitenkin toimisto-aikaan kello 9-16 välille, eli varsinaista päivystystä viikonloppuisin tai yöaikaan kriisityhmällä ei ole. Yleensä ainoastaan ensivasteen henkilökunta ottaa onnettomuustilanteissa yhteyden kriisiryhmään tarvittaessa. 43 % vastanneista tiesi-

vät kriisityöryhmän toiminnasta. 57 %:lla vastanneista ei ollut mitään tietoa kriisiryhmän toiminnasta.

Kriisityöryhmä toimii akuuteissa kriiseissä, kuten perheiden tai läheisten yhteyksiin liittyvissä ongelmissa eli tilanteissa, joissa on keskustelun tarve. Palvelu on maksutonta, ja tapaamisiin voi mennä yksin tai läheisten kanssa. Kriisiapu on lyhytkestoista käsittäen noin yhdestä viiteen tapaamiskertaa.

Ongelmana vastanneet näkivät kuitenkin kriisipäivystyksen rajallisen toiminnan, joka rajoittuu Kittilän kunnassa ainoastaan toimistoaikoihin eli arkisin klo 9-16 välille. Toimistoajan ulkopuolella, kuten yöaikaan apua tarvitsevat tai esimerkiksi yösjän tarpeessa olevat laitetaan lähimpään ensi- ja turvakotiin, joka sijaitsee Kittilästä käsin Rovaniemellä kunnan edustajan mukaan. Siellä vastaa päivystävä puhelin 24 tuntia vuorokaudessa. Vastanneiden mukaan matkailijoiden kohdalla Levin alueelta voidaan kuitenkin useimmiten pyrkiä löytämään majoitus hotelleista tai mökeistä, jos tarve niin vaatii. Avun saaminen läheltä on hyvin hyödyllistä, sillä yösjää tarvitseville matkaa Rovaniemelle ensi- ja turvakotiin tulee Leviltä lähes 170 kilometriä.



Kuvio 6. Kriisiryhmän toimintaperiaatteet Kittilässä itsemurhan, liikenneonnettomuuden, tapaturmaisen kuoleman läheltä piti -tilanteen yhteydessä.

### 7.5.3 Rikosuhripäivystys (RIKU)

Rikosuhripäivystys on hyvin merkittävä tukea tarjoava organisaatio Levin alueella tapahtuvissa kriisitilanteissa. Valtakunnallisesti toimiva rikosuhripäivystys (RIKU) tuottaa tuki- ja neuvontapalveluita rikoksen todistajaksi tai uhriksi joutuneelle tai hänen omaiselle. Rikosuhripäivystykseen voi ottaa yhteyttä puhelimitse tai Internetin kautta. Lisäksi rikosuhripäivystykseen voi sopia henkilökohtaisia tapaamisia lähimpään rikosuhripäivystyksen toimipisteeseen. Rikosuhripäivystyksen kanssa käytävät keskustelut ovat luottamuksellisia, joten niihin on mahdollista osallistua nimettöminä. Rikosuhripäivystyksellä on Suomessa 26 paikallista palvelupistettä, noin 20 palkattua työntekijää sekä noin 300 koulutettua vapaaehtoistyöntekijää. Yhdistys kannustaa ihmisiä vapaaehtoistoimintaan, Ks. Liite 4 ja 5. (Rikosuhripäivystys 2012c.)

**Levin tilanteissa voi laittaa sähköpostia osoitteeseen [Lappi@riksouhripaivystys.fi](mailto:Lappi@riksouhripaivystys.fi).** Tämän yhteystiedon antoi siis haastattelemani henkilö Rikosuhripäivystyksestä. Osoitetta on jaettu Kittilän alueella viranomaisille, muttei yrittäjille. Myös yrityksen henkilökunta tai asiakas voi siis laittaa tiedon palvelun tarpeesta sähköpostilla. Viestissä tarvitsee mainita ainoastaan palvelun tarvitsijan nimi sekä puhelinnumero, ja tällöin rikosuhripäivystyksestä otetaan välittömästi yhteyttä suoraan asianosaiseen. Sähköposti luetaan joka arkiamu, ja käytännössä yhteydenotto tapahtuu heti aamupäivän kuluessa. Tutkimuksessa tuli esille tilanteita, joissa ehdottomasti olisi tarvittu rikosuhripäivystyksen tarjoamia palveluita, mutta syystä tai toisesta niiden pariin ei kuitenkaan oltu löydetty tietä.

Leviltä tulevia tilanteita käsitellään Rovaniemen toimipisteessä, josta tarvittaessa lähdetään myös paikan päälle Leville tai Kittilään. Levillä matkailijoiden keskuudessa tapahtuvissa tilanteissa Rovaniemen rikosuhripäivystys aloittaa tilanteiden selvittelyn, jonka jälkeen jatko siirretään lähimpään matkailijan kotipaikkakunnan toimipisteeseen. Siirto tapahtuu kuitenkin aina sillä ehdolla,

että asiakas suostuu siihen. Rikosuhripäivystyksen toiminta on siis haastatteluun vastanneen henkilön mukaan hyvin asiakaslähtöistä, ja toimenpiteet perustuvat aina asiakkaan suostumukseen.

Matkailun myötä Rikosuhripäivystyksen vastaajan mielestä Lapin länsirajalla pitäisi ehdottomasti olla Rikosuhripäivystyksen toimipiste. Sieltä käsin voitaisiin palvella Kittilän, Kolarin ja Enontekiön alueita. Samoin haastattelussa tuli ilmi, ettei Kittilän alueella ole tällä hetkellä varsinaisesti yhtään Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistyöntekijää, joten tähänkin kannustaminen alueella voisi olla hyvin tärkeää. Tällä hetkellä vapaaehtoistyöntekijät Levin asioita ajatellen tulevat pääsääntöisesti Rovaniemen lähiseudulta.

Lisäksi ennaltaehkäisevää työtä ajatellen rikosuhripäivystys järjestää koulutusta ja erilaisia seminaareja sekä eri alojen ammattilaista että vapaaehtoistoimintaa varten. Rikosuhripäivystys järjestää myös pyynnöstä erilaisia koulutuksia uhreihin liittyen. (Rikosuhripäivystys 2012 d.) Myös Levin alueella on ollut rikosuhripäivystyksen järjestämää kriisitilanteisiin liittyvää koulutusta.

Rikosuhripäivystyksen toiminnasta vastaavat yhteistyössä Ensi- ja turvakotien liitto, Mannerheimin lastensuojeluliitto, Suomen Mielenterveysseura, Suomen Punainen Risti, Suomen Setlementtiliitto, Naisasialiitto Unioni ja Kirkkohallitus. (Rikosuhripäivystys 2012b.) Lapin alueella RIKU:n toimipisteitä on Rovaniemellä, Kemissä, Kemijärvellä, sekä Inarissa (Rikosuhripäivystys 2012c.).

#### 7.5.4 Rovaniemen kriisikeskus, Lapin ensi- ja turvakoti

Lapsiperheiden kriisitilanteissa lastensuojelulaki velvoittaa kriisiapuun. Lapin pitkien välimatkojen vuoksi kaikki eivät kuitenkaan ole välttämättä aina tasa-vertaisia tässä asiassa. Rovaniemellä sijaitseva Lapin ensi- ja turvakoti on käytettävissä ympäri vuoden, ja se on tarkoitettu lyhytaikaiseksi turvapaikaksi väkivaltatilanteissa silloin, kotiin tai lähi-ihmisten tykö ei voida jäädä tai kun se on suorastaan vaarallista. Turvakodissa työskentelee yhteensä yli viisikymmentä henkilöä. Toiminnanjohtaja Pirjo Kairakarin mukaan Rovaniemen turvakodin kiireisintä aikaa on useimmiten lomien jälkeen. (Lappilainen 2012.) Ensi- ja turvakodin työntekijät koostuvat sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista, ja lisäksi toiminnassa on mukana kasvavassa määrin vapaaehtoistyöntekijöitä (Lapin ensi- ja turvakoti ry 2012).

**Kriisikeskukseen voi ottaa yhteyttä puhelimitse arkisin klo 8-18, puh. 040-553 7503. Muina aikoina yhteyttä voi ottaa Lapin ensi- ja turvakodin turvakotipäivystykseen puh. 040-584 0021. Sähköpostiosoite on [kriisikeskus@lapinensijaturvakoti.fi](mailto:kriisikeskus@lapinensijaturvakoti.fi).** (Lapin ensi- ja turvakotien liitto 2012.)

Kriisikeskuksen toiminnan lähtökohtana on asiakkaan kokema keskustelun tarve. Kriisikeskukseen sovitaan tapaamisajat, joihin voi mennä yksin tai läheisten ihmisten kanssa. Tarvittaessa asiakasta ohjataan myös muihin palveluihin. Kriisikeskus toteuttaa kriisityön koulutusta, kannustaa vapaaehtoistyöhön, antaa kriisiapua esimerkiksi onnettomuuksiin. Tätä toteutetaan yksilö-, perhe- tai parisuhdekeskusteluissa sekä vertaistukiryhmissä. (Lapin ensi- ja turvakotien liitto 2012.)

Kuka tahansa, joka kokee tarvitsevansa apua voi ottaa yhteyttä ensi- ja turvakotiin. Rovaniemen turvakoti palvelee siis koko Lapin alueella, mutta siellä

voi olla asiakkaita myös muualta päin Suomea. Kriisi- ja turvakotiasiakas otetaan siis vastaan Kairakaran mukaan aina silloin, kun apua tarvitaan. Turvakodissa ollaankin kehittelemässä videotointoja auttamisen helpottamiseksi, jotta pitkistä välimatkoista johtuvat haasteet vähenisivät. (Lappilainen 2012.)

Levillä on ollut tilanteita, joissa lapsia on jouduttu sijoittamaan ensi- ja turvakotiin. Useimmiten kuitenkin perheenjäsenille pyritään etsimään tarpeen vaatiessa majoitus Levin hotelleista Ensi- ja turvakotiin sijoitetaan siis useimmiten perheen väkivaltatilanteissa.

#### 7.5.5 Suurlähetystöt

Eri maiden suurlähetystöt antavat tietoa matkailumaista ja arvioivat matkakohteiden turvallisuustilanteita. Myös suurlähetystöillä on olemassa toimintaohjeita kriisitilanteiden varalle. Selvityksen mukaan useissa ulkomaalaisten kohdalle tapahtuvissa kriisitilanteissa ulkomaalaisen asioita lähdetään selvittämään suurlähetystön kautta. Suomessa suurlähetystön toiminta kriisitilanteissa perustuu konsulipalvelulakiin, jossa luetellaan palvelut, joita suurlähetystö voi antaa ulkomailla suomalaiselle. Usein suurlähetystöjen kunniakonsulit toimivat ihmisen apuna, jos ulkomailla joudutaan hädänalaiseen asemaan. Heidän tehtävänä on neuvoa ja opastaa tilanteissa eteenpäin. (Suomen ulkoasiainministeriö 2011.)

#### 7.5.6 Selvitys rikosuhripäivystäjän, sesonkisosiaalityöntekijän tai katupäivystyksen tarpeesta

Levin ja Kittilän alueella on tuotu esille ajatus sesonkisosiaalityöntekijän paikasta, joka olisi tavoitettavissa vuorokauden ympäri. Virka nähtiin vastanneiden keskuudessa hyvänä ideana varsinkin sesonkikuukausina. Sekä kunnan

viranomaisten sekä yrityksen edustajan mielestä se maksaisi kuitenkin liikaa suhteessa sen todelliseen tarpeeseen. Vaikka se olisi hyödyllinen, palvelulle on vaikea saada kunnan edustajan mukaan rahoitusta. 46 % vastanneista näki sesonkisosiaalityöntekijän tarpeellisenä, 27 % vastasi ei ole tarpeellinen ja 27 % ei osannut sanoa. Ei- vastausten perusteluna oli resurssien puute. Henkilöt jotka eivät osanneet sanoa olivat pääsääntöisesti yritystoimen henkilökuntaa.

Erään viranomaisen sekä psyykkisen työn ja kriisiavun parissa toimivien henkilöiden mukaan olisi tärkeää hakea ne sesonkipiikit, jolloin sesonkisosiaalityöntekijälle tai katupäivystykselle voisi olla eniten tarvetta. Sellaisia olisivat esimerkiksi hiihtolomat ja pääsiäisen aika. Viranomaisen mielestä esimerkiksi lasten ja nuorten kohdalla voitaisiin kokeilla, tuottaisiko se alueella tuloksia. Tärkeää olisi kuitenkin muistaa, että selkeitä tuloksia sesonkisosiaalityöntekijän vaikutuksista ei saataisi välttämättä esille kovin nopeasti, vaan se ottaisi oman aikansa. Viranomaisen arveli, että sillä voisi olla samankaltainen positiivinen vaikutus ihmisten turvallisuuden tunteeseen, kuin poliisin näkyvyyden lisäämisellä alueella on ollut.



## 8 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Kriisinhallinta on käsitteenä varsin laaja, jonka tärkeimpänä lähtökohtana on kriisitilanteisiin varautuminen ja kriisien ennaltaehkäisy. Kriisitilanteen tapahtuttua siihen liittyvät toimenpiteet, pelastus- ja tukitoimet sekä kriisiavun ja tilanteen jälkihoidon merkitys on tärkeä tiedostaa matkailualan toiminnassa, jotta tilanteissa voidaan toimia oikein. Työssäni kriisiapu käsitetään siis henkisenä ensiapuna, jota saadaan joko lähipiirin sosiaalisen tukiverkoston tai lähipiirin ulkopuolisen, julkisen verkoston kautta. Sosiaalisen tukiverkoston ulkopuolista tukea antaa eri organisaatiot, kuten Rikosuhripäisystys tai Suomen punainen risti, vapaaehtoistyöntekijät, psykologit ja muut sosiaalityöntekijät sekä työterveyshuolto yhteistyössä eri viranomaisien ja kuntien kanssa. Matkailun turvallisuusasiat ovat ajankohtaisia ja kasvavassa määrin esillä koulutuksessa sekä eri toimijoiden keskuudessa. Kriisinhallintaan liittyvää osaamista ja ennen kaikkea henkisen tuen merkityksestä kriisitilanteissa ei olla kuitenkaan vielä Levin matkailualueella riittävällä tasolla keskusteltu. Myös yleisellä tasolla Suomessa voidaan todeta, että henkisen kriisiavun huomioimisessa kriisitilanteissa olisi vielä paljon kehitettävää.

Yritysten johto voi hyvin helposti pohtia, mikä on tämän työn liiketoiminnallinen hyöty, tai mihin asti yrityksen vastuu käsitetään kriisinhallinnassa. Hyöty tulee kuitenkin sitä kautta, että turvallisuus on kestävä kehityksen kannalta yksi merkittävimmistä kilpailukeinoista. Mielestäni vastuu on vähintään siinä määrin, että kaikki kriisinhallintaan ja viestintään liittyvät toimet on hoidettu parhaalla mahdollisella tavalla. Se antaa hyvän kuvan yrityksen toiminnasta. Tärkeintä kriisiavun kannalta on, että kriisitilanteissa varmistetaan, että kriisinhallinnan ja ennen kaikkea henkisen ensiavun oikeat kanavat ollaan löydetty ja tulleet käytetyiksi. Ei pidä siis unohtaa, että asia on tärkeä tiedostaa myös matkailualan yrityksissä. Kun tilanteet hoidetaan hyvin, on se paitsi matkailijoiden ja henkilökunnan etu, myös yrityksen ja sitä kautta koko matkailualueen maineen etu.

Kriisi, kriisinhallinta sekä siihen liittyvät kriisiviestintä ja kriisiapu ovat siis tärkeitä matkailun turvallisuuden kannalta. Asiat joita ihmiset kuulevat matkailukeskuksesta tiedotusvälineiden kautta, vaikuttavat suuresti ihmisten mielikuviin ja käsityksiin kohteesta. Syntyneet käsitykset puolestaan vaikuttavat vahvasti turvallisuuden tunteeseen. Se on vahvasti yhteydessä alueen imagoon ja vetovoimaisuuteen. Jos kriisinhallinnassa on ollut puutteita, voi sillä olla kohteen imagon ja kriisissä mukana olleiden ihmisten kannalta ikäviä seurauksia.

Psyykkisen tuen merkitys on tärkeä huomioida matkailun turvallisuuden kannalta. Kriisitilanteeseen joutuneelle tai mukana olleelle henkilölle on tärkeä tarjota välitöntä henkistä kriisiapua. Se on asia, johon Levin matkailukeskuksen kriisitilanteissa täytyisi kiinnittää entistä enemmän huomioita. Hyvinvoinnin ja kriisistä toipumisen kannalta keskusteluapu on ensiarvoisen tärkeää paitsi paikkakuntalaisten tai matkailijoiden keskuudessa, myös kriisitilanteessa mukana olleessa työyhteisössä. Ulkoisen tuen tarve korostuu ennen kaikkea silloin, kun kriisin kokeneen henkilön oma sosiaalisen verkoston antama tuki ei ole lähettyvillä tai sitä ei ole saatavilla laisinkaan. Tämä voi olla hyvin ominaista matkailussa tapahtuvissa kriiseissä, kun matkailijan tai sesonki-työntekijän ensisijainen tuki on useimmiten henkilön kotipaikkakunnalla. Tiedetyt tilanteet, kuten matkailukeskuksissakin tyypilliset väkivaltatilanteet vaativat myös usein ammattilaisen apua.

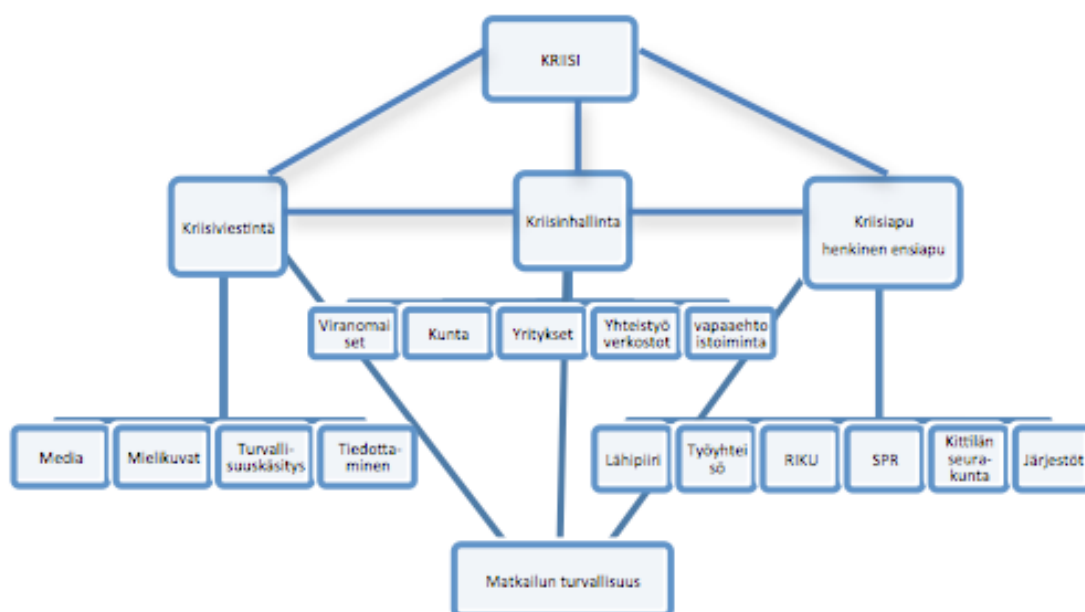
Kriisitilanteista johtuvista traumaattisista kokemuksista voi aiheutua ihmiselle pitkäaikaisiakin henkisiä vaikutuksia. Traumaattisista tilanteista seurauksena oleva häiriökäyttäytyminen voi koitua uhkaksi henkilön itsensä tai ympäristön hyvinvoinnille. Käsittelemättömistä asioista voi syntyä ”oravanpyöräefekti”, jossa hyvinvointiin tai mielenterveyteen liittyvät ongelmat toistuvat ja jopa pahenevat. Siksi kriisin kokeneelle henkilölle, uhrille tai omaiselle on tärkeä tarjota välitöntä henkistä tukea heti kriisitilanteen tapahduttua. Tämä on siis

ehdottoman tärkeää muistaa matkailualan yrityksissä, joissa henkilökunta on useimmiten se ensimmäinen kontakti asiakkaiden keskuudessa tapahtuvissa kriisitilanteissa. Näin ollen kriisitilanteisiin liittyvän tiedottamisen kehittäminen ja henkilökunnan perehdyttäminen on ensiarvoisen tärkeää. Jälleen tässä korostuu yhteistyö alueen eri toimijoiden välillä.

Tärkeää on myös muistaa, että tilanteessa mukana olleet auttavat henkilöt voivat tarvita henkistä tukea yhtä paljon kuin omaiset tai uhrin. Kun tapahtunut käydään läpi puhumalla, helpottaa se henkilön selviytymistä tilanteesta ja palautumista kohti normaalia tilannetta. Näin olen myös matkailukeskuksen toiminnassa sosiaalisen tukiverkoston tai kriisiavun tarjoaman tuen merkitys on tärkeää ottaa huomioon. Tutkimus kuitenkin osoitti, että tuen merkitys kriisitilanteissa on jäänyt heikolle huomiolle Levillä tapahtuneissa kriiseissä. Havaitsin työn edetessä selkeää tiedottamisen tarvetta Levin yrityksille ja viranomaisille, jotta kriisitilanteissa osataan toimia oikein ja ohjata kriisissä olevat henkilöt oikeiden auttajien puoleen. Kysymys on siitä, kuinka matkailijoiden tai paikkakuntalaisten parissa toimivat henkilöt osaavat löytää ne oikeat kanavat, joita käyttää kriisitilanteissa. Muistettava on myös, ettei eri turvallisuussuunnitelmista ole hyötyä, jos niitä ei osata hyödyntää käytännössä. Ohjeet on olisi siis tärkeää tuoda järkevällä tavalla myös käytäntöön.

Työssä käsittelemäni kriisinhallinnan osat eli ennaltaehkäisevä työ, kriisiviestintä sekä tiedottaminen ja kriisiavun tarjoaminen on hyvin tärkeää matkailun turvallisuuden kannalta. Korostaisin jälleen ymmärrystä eri toimijoiden tasoilla. Matkailun kasvaessa kriisinhallinnan osaamisen ja alueellisen yhteistyön merkitys eri tasoilla korostuvat. Kun kriisinhallintaa ja kriisitilanteisiin varautumista pohditaan ennalta ehkäisevässä mielessä, on kriisiavun aikaansaaman henkisen tuen merkitys kriisitilanteissa erittäin tärkeää muistaa. Asiakkaita tai henkilökuntaa ei pitäisi siis jättää tilanteisiin yksin, vaan on syytä varmistaa, että kriisin kohdanneelle henkilölle löytyy tilanteessa henkistä tukea.

Levin yrityksissä on syytä varmistaa, että henkilökunta on asianmukaisesti perehdytetty, jotta kriisitilanteissa osataan toimia oikein unohtamatta henkisen tuen tarjoamista. Matkailijan kohdalla ei pitäisi ajatella kriisin käsittelyn tapahtuvan matkailijan kotipaikkakunnalla, vaan käsittely on aloitettava välittömästi, tai ainakin siihen olisi tarjottava mahdollisuus. Samoin **työyhteisöissä välittömään purkukeskusteluun** täytyisi olla mahdollisuus työnantajan puolesta. Kriisiviestintä on tärkeä osa kriisinhallintaa niin yrityksen sisäisesti kuin ulkoisestikin. Kriisiviestintää ajatellen tärkeää on, että yrityksissä on tiedossa ne tietyt henkilöt, jotka tiedottavat kriisitilanteista medialle. Käytännössä siis yrityksen johdolla on vastuu tiedottamisesta. Ulkoisen tiedottamisen lisäksi on myös hyvin tärkeää, että tapahtuneesta tiedotetaan sisäisesti yrityksen henkilökunnalle, ja että tapahtunut käydään läpi työntekijöiden kesken.



Kuvio 7. Kriisiavun, kriisinhallinnan ja kriisiviestinnän yhteys matkailun turvallisuuden selvityksen perusteella.

Yleisesti Levillä on tehty hyvää yhteistyötä turvallisuusasioissa, ja asenne turvallisuusasioita kohtaan on usein hyvin positiivinen. Työni edetessä yrittäjillä oli kuitenkin mielestäni havaittavissa halukkuus siirtää kriisitilanteessa vastuu henkilöille, joilla tilanteisiin löytyy ammattitaito eli viranomaisille sekä pelastus- ja sosiaalityöntekijöille. Ammattitaito on toki tärkeä huomio kriisitilanteessa, mutta myös yritysten henkilökunnan on tärkeää ymmärtää henkilön tuen, kriisiavun tärkeys. Henkilökunta voi tehdä arvokasta työtä ammatin tukemiseksi, ennen osaavan ja ammattitaitoisen avun saamista tilanteeseen paikalle ja sen jälkeen. Osaavalla toiminnalla annetaan myös asiakkaille hyvä kuva, että tilanteet on osattu hoitaa hyvin. Osaava toiminta kriisitilanteessa kuitenkin edellyttää, että henkilökunta on saanut siihen asianmukaisen perehdytyksen. Tärkeintä olisi taata henkilökunnalle koulutus vähintään kriisitilanteisiin liittyvissä perusasioissa.

Matkailukeskuksessa on tärkeää, että henkilökunnalla on tieto kuinka kriisitilanteessa toimitaan ja mistä löydetään kriisiapu tarvittaessa tilanteeseen. Kun henkilökunta on perehdytty, auttaa se työntekijöitä toimimaan tilanteessa mahdollisimman pitkään, kunnes ammattitaitoinen apu saadaan paikalle. Niin sanottu maallikkokin pystyy tekemään tärkeää työtä onnettomuustilanteessa, jos hän on saanut asianmukaisen perehdytyksen ja koulutuksen asioihin. Jokainen henkilö, joka työskentelee matkailukeskuksessa, edustaa omalta osaltaan alueen imagoa. Silloin, kun tilanteista on selvitty hyvin, on se merkittävä osa kohteen tai yrityksen luotettavuutta ja laatua.

Ennalta ehkäisevä asenne varautumiseen on tärkeää ja pitkällä tähtäimellä kaikkien etu. Turvallisuussuunnitelmien uhkana on se, että ne jäävät ja unohdetaan laatikoiden pohjalle eikä niitä hyödynnetä käytännössä (Lindgren 2010, 27). Suunnitelmia ja asiakirjoja on olemassa valtava määrä, mutta kysymys on siitä, kuinka saadaan turvallisuusasiat viedyksi käytäntöön. Tarvitaan myös toimenpiteitä, eikä ainoastaan suunnitelmia. Matkailuelinkeinossa ei pitäisi jäädä odottelemaan, että jotakin suurta tapahtuu, ennen kuin asioita viedään eteenpäin.

Vaivan ja ajan säästäminen väärässä paikassa matkailun kriisinhallinnan osaamista ajatellen ei kannata. Viimeistään silloin se voidaan huomata, kun jotain suurta tapahtuu. Siksi haluan osoittaa, että työssä käytettävien käsitteiden ymmärtäminen matkailualan toiminnassa on hyvin tärkeää. Levin matkailukeskuksen kannalta käsitteisiin liittyy lukuisia ehdottomasti huomion arvoisia kriisinhallintaan ja kriisijohtamiseen liittyviä kysymyksiä, joita ei ole vielä matkailualan toiminnassa riittävällä tasolla huomioitu. Tarkoituksena työn aikana on ollut perustella, miksi työn aiheeseen liittyvät käsitteet on tärkeää nähdä osana matkailukeskuksen toimintaa.

Turvallisuuden ja hyvinvoinnin selkeä yhteys palveluiden laatuun ja alueen vetovoimaan tiedostetaan varmasti hyvin matkailualalla, mutta silti edellä mainitsemini kriisinhallintaan liittyviin asioihin tulisi kiinnittää entistä enemmän huomiota matkailualalla. Kunnassa, jossa paikkakuntalaisten asukkaiden lisäksi käy lukuisia määriä matkailijoita, tulisi paikkakuntalaiset asukkaat ja matkailijat ottaa huomioon järkevässä tasapainossa. Tämä ei kuitenkaan mielestäni ole täysin toteutunut Kittilän alueella. Matkailukeskuskunta ei siis saisi unohtaa matkailijoiden turvallisuutta, mutta myös toisinpäin ajateltuna matkailuelinkeinon tuottaminen ei saisi heikentää paikallisten asukkaiden, perheiden lasten ja nuorten hyvinvointia turvallisessa asuinympäristössä. (Ks. Liite 6.) Yhteistyön avulla eri toimijoiden kesken kriisinhallinnan osaamista, tiedon monipuolista kulkua ja kriisitilanteisiin perehdyttämistä voidaan kuitenkin vielä kehittää Levin alueella.

## **8.1 Kehitysideoita**

Levin turvallisuusverkosto on tehnyt hyvää työtä levin turvallisuusasioissa, mutta kriisinhallintaan liittyvää alueellista yhteistyötä tulisi mielestäni edelleen lisätä eri toimijoiden, viranomaisten ja yritysten välillä. Varsinkin turvallisuusasioissa näen eri alojen ammattitaitojen hyödyntämisen ja yhdistämisen, yhteistyön ja tiedottamisen lisäämisen hyvin tärkeänä. Tätä yhteistyötä voidaan

edelleen lisätä niin kunnallisella tasolla, yrittäjien, viranomaisten sekä järjestöjen ja vapaaehtoistyön välillä.

Levin matkailukeskuksen kriisinhallintaan on tärkeä kiinnittää huomiota ennalta ehkäisevässä mielessä. Eräänä tärkeimpänä kehitystoimenpiteenä näkisin henkilökunnan perehdytyksen kriisitilanteita varten sekä tiedottamisen lisäämisen kunnan sekä yritysten ja organisaatioiden yhteistyön avulla. Haasteena todettiin olevan etenkin pienten yritysten resurssit, jolloin yrityksillä on rajalliset mahdollisuudet kouluttaa henkilökuntaa.

Kysymys on siitä, kuinka kriisinhallinnan osaamista voidaan lisätä Levin alueella. Mielestäni tässä työssä käsittelemistä asioista voitaisiin tehdä lyhyt tietopaketti, ”*kriisinhallintaopas*” keskuksessa toimivaa henkilökuntaa varten. Tärkeintä olisi, että asiakirja olisi tarpeeksi selkeä ja yksinkertainen, sisältäen tärkeimmät pääasiat. Silloin se toimisi hyvin eri turvallisuussuunnitelmien ja -koulutusten tukena. Sillä tavalla se tavoittaisi ihmiset parhaiten ja tieto tulisi todennäköisimmin sisäistettyä paremmin kuin liian pitkät ja monimutkaiset ”kalvosulkeiset”. Tärkeintä olisi, että se helpottaisi tiedon käyttämistä tilanteissa käytännössä.

**Seuraavassa on listattuna kehitysideoita kriisinhallinnan eteenpäinviemiseen Levin matkailukeskuksessa:**

- **Tunturilappiin turvallisuusvastaava**
  - Tehtävänä turvallisuusasioihin liittyvien työkalujen kehittäminen ja kriisinhallintaan liittyvää tiedottaminen eri toimijoiden keskuuteen
- **Hotelleille avainkorttien yhteydessä jaettaviksi pieni informaatiolappunen**

- Ohjeistus, kuinka toimitaan kriisitilanteessa. ”Tässä ja tässä tilanteessa toimi näin ja näin”
- Mukaan ainakin hätäkeskuksen yhteystiedot.

#### ➤ **Turvallisuusosio Levipassi-koulutukseen**

- Levipassi-koulutus on Levillä toimivalle henkilökunnalle tarkoitettu tietoisuus Levin alueesta ja sen palveluista. Koulutuksen käyneet työntekijät saavat passin työsuhteen ajaksi, joka oikeuttaa alennuksiin alueen eri yrityksissä. (Levin matkailu Oy 2011).
- Koulutus saavuttaa suuren määrän henkilökuntaa ja alueelle saapuvia uusia sesonkityöntekijöitä. Näin voitaisiin taata, että henkilökuntaa on ohjeistettu ainakin perusasioissa turvallisuusasioihin liittyen.

#### ➤ **Henkilöstön kouluttaminen kriisitilanteita varten**

- Henkilökuntaa tärkeää tiedottaa, mitä tehdä kriisitilanteessa, ja mistä saadaan apua
- Toistaiseksi perehdyttämisessä selkeitä puutteita, esimerkiksi tilanteita, jossa henkilökunta ei tiedä työpaikkansa osoitetta
- Turvallisuusvastaava voisi vastata

#### ➤ **Ohjeistukset kriisiviestintää varten**

#### ➤ **Kriisiviestintäsuunnitelma Levillä toimiviin yrityksiin**

#### ➤ **Kriisitilanteesta informaation vieminen eteenpäin kriisikeskuksen tai rikosuhripäivystyksen toimesta**

#### ➤ **Tiedottaminen seurakunnan tavoitettavuudesta sekä rikosuhripäivystyksen ja kriisikeskuksen toiminnasta viranomaisille ja Levin toimijoille**

- Seurakunnan työntekijä vastaa 24 h vuorokaudessa puhelimeen, mutta asiasta ei selvityksen mukaan ei moni toimija ollut tietoinen.

#### ➤ **Yhteistyön lisääminen turvallisuusasioissa laajasti eri toimialojen välillä**

- Kittilän kunta, yrittäjät, viranomaiset, pelastus- ja sosiaalitoimi, seurakunta sekä muut järjestöt, yhdistykset ja vapaaehtoistyö.



- **Vapaaehtoistyön lisääminen ja siihen kannustaminen erilaisten kannustimien avulla**
  - Hissiliput, kylpyläliput jne. tapahtumissa ja vapaaehtoistyössä mukana olleille
  
- **Nuorille päihteettömän vapaa-ajantoiminnan suunnittelu ja motivoivan toiminnan lisääminen.**
  - Nuorten vanhempien kannustaminen toimintaan mukaan
  - Nuorille tarkoitettujen yhteisten tilojen ja toiminnan kehittäminen
  - Leville päihteetön tila lapsille ja nuorille, jossa matkailijanuoret ja paikalliset nuoret voisivat viettää aikaa
  
- **Paikallisten keskuudessa voitaisiin perustaa vapaaehtoisperiaatteella toimiva ”ystävärinki”**
  - tarvittaessa voitaisiin kutsua apuun kriisitilanteissa.
  -
  
- **Yhteistyön ja tiedottamisen lisääminen matkailuyritysten, kunnan, seurakunnan, viranomaisien ja pelastustoimen, järjestöjen, vapaaehtoistyön sekä muiden toimijoiden välillä.**
  
- **Turvallisuusasioiden lisääminen matkailualan koulutusohjelmaan**
- **Pelastuslaitoksen käytössä olevat pelastuspalvelukartat tai GPS-paikannin aina ohjelmapalveluyritysten oppailla kelkkareiteillä mukana.**
- **Sesonkisosiaalityöntekijä sesonkikuukausiksi**

## 8.2 Pohdinta

Työn aihe on erittäin mielenkiintoinen ja ajankohtainen. Olenkin hyvin tyytyväinen, että minulle tarjoutui tilaisuus tehdä tämä opinnäytetyö. Aihe on herättänyt mielenkiintoa myös työelämässä tekemisissä olemieni ihmisten keskuudessa. Haastatellut henkilöt lähtivät hyvin haastatteluihin mukaan ja haastatteluajat oli helppo sopia. Vain kaksi toivottua henkilöä jäi tavoittamatta haastattelua varten. (Ks. Liite 2.) Se oli osaltaan osoitus aiheen tärkeydestä ja positiivisesta suhtautumisesta aiheeseen. Eräs haastattelemani henkilö

toivoi tämän työn olevan ponnahduslauta Kittilän alueen päättäjien ja toimijoiden keskuudessa, jotta ymmärrettäisiin aiheen tärkeys. Hänen toiveensa oli, että ymmärrettäisiin mihin matkailun tuottoja tulisi suunnata. *”Mihin ne matkailun tuomat miljoonat eurot menevät, jos tällaisille asioille ei riitä resursseja?”* kuului kysymys. Haluankin kiittää kaikkia haastatteluihin osallistuneita henkilöitä. Jokaisesta haastattelusta saatiin tärkeää ja hyvin arvokasta tietoa tätä opinnäytetyötä varten. Kiitos kuuluu myös opinnäytetyön toimeksiantajalle Jenni Lindgrenille sekä opinnäytetyön ohjaajille, joilta sain tarvittavaa apua sekä kannustusta työn eri vaiheissa.

Opinnäytetyöprosessin alkuvaiheessa kävin koulutusalan henkilöiden kanssa keskustelua siitä, miten työ palvelee opintoja matkailualalla. Epäilyt matkailualalle soveltuvuudesta olivat jonkin verran tyypillisiä niin koulutusalan opettajien kuin haastateltavien henkilöidenkin keskuudessa. *Miten nämä asiat liittyvät matkailuun? Ovatko nämä matkailuyrityksen asioita, ja mihin se raja vedetään?*

Työelämälähtöisyyden toteutuminen opinnäyte- ja hankekirjoittamisessa edellyttää kuitenkin koulutuksen ja työelämän välisten rajojen ylittämistä. Rajojen ylittäminen antaa eväitä uusille työelämän näkemyksille, ja toivonkin tämän työn antaneen uutta ja aikaista avarampaa näkökulmaa Levin ja muidenkin matkailukeskusten turvallisuusasioihin. Opiskeluvaiheessa tekstit ovat yleensä suunnattu tietyille ja rajatulle lukijakunnalle, kuten opiskelijaryhmälle tai opettajille. Työelämässä kuitenkin lukijakunta on yleensä hyvinkin laaja ja edustaa organisaatioiden eri tasoja ja toimijoita. (Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2010, 86.) Matkailun koulutusohjelmaan on sisällytetty tällä hetkellä opintokokonaisuuteen nähden suhteellisen vähän turvallisuusasioita. Turvallisuusasioiden tärkeys tiedostetaan matkailualalla melko hyvin. Prosessin edetessä sain kuitenkin huomata, että turvallisuusasiaa nimenomaan kriisinhallintaan liittyen olisi tärkeää sisällyttää koulutukseen enemmän.

Työhöni liittyy matkailualan toimintaa ajatellen jonkin verran uusia tai havaintojeni mukaan monelle melko vieraita käsitteitä. Havaintojeni perusteella käsitteet ovat jääneet hyvin monesti matkailualalla toimivien yrittäjien ja opiskelijoiden keskuudessa taka-alalle, mutta tässä työssä halusin tuoda käsitteisiin liittyvät merkitykset esille osana matkailualan turvallisuutta niin, että ne käsitettäisiin matkailualan toiminnassa merkittävänä seikkoina. Viranomaisen on hyvä ymmärtää matkailutoiminnan merkitykset ja piirteet, kuin myös matkailuyrittäjän on tärkeä ymmärtää turvallisuuden ja siihen liittyvän yhteistyön tärkeys elinkeinon harjoittamisessa.

Alun perin tavoitteena oli tutkia Levin kriisinhallinnan nykytilaa ja siihen liittyen *sosiaalisen tukiverkoston merkitystä matkailun turvallisuudelle*. Prosessin aikana esille tulleiden sosiaalisen tukiverkoston ulkopuolisten kriisiavun kanavien myötä tutkimusongelmaksi muodostui kuitenkin *kriisiavun merkitys matkailun turvallisuudelle*. Muutos oli mielestäni kannattavaa tehdä, koska nyt työstä saadaan konkreettista tietoa siitä, mitä kautta kriisiapua voidaan lähteä hakemaan. Jos olisin nähnyt tutkimusongelman alusta asti nykyisenlaisena, olisi se vaikuttanut hiukan haastattelukysymysten sisältöön, mutta toisaalta tärkeimpiin tuloksiin se ei todennäköisesti olisi vaikuttanut merkittävästi.

Haastetta tätä työtä tehdessäni lisäsi ehdottomasti aihealueen laajuus. Alkuvaiheessa olisi kannattanut kiinnittää huomiota työn rajaamiseen, koska aihealueesta olisi voinut riittää asiaa vaikka kahden opinnäytetyön verran. Toisaalta kriisinhallinta pitää sisällään laajasti asioita, ja näin tässä työssä esiteltävät aiset hyvin tärkeinä kokonaisuutena matkailun kriisinhallintaa ajatellen. Haastavaa oli myöskin lopettaa työn tekeminen, koska käsittelemääni aineistoon liittyi asioita, joihin olisin vielä halunnut perehtyä tarkemmin. Käytössä oleva aika ei kuitenkaan riittänyt siihen, joten pyrin varmistamaan, että tämän opinnäytetyön kannalta tärkeimmät asiat on otettu huomioon työssä. Uskoisin, että seuraavan kerran vastaavanlaisen työn tekeminen olisi paljon helpompaa.

Tämän opinnäytetyöprosessin suuri työmäärä tuli jonkin verran yllätyksenä, jonka vuoksi suunnitellussa aikataulussa pysyminen oli vaikeaa. Työtä oli kuitenkin hyvin mielenkiintoista tehdä, joten en kokenut laajuutta taakkana. Päinvastoin prosessin aikana syntyi hyvin paljon erilaisia ajatuksia aihealueeseen liittyen, mutta kaiken toivomani työstämiseen aika ei riittänyt. Olisin voinut rajata prosessin alkuvaiheessa työtä tarkemmin jättämällä tiettyjen osa-alueiden, kuten matkailun turvallisuuden tai kriisiviestinnän käsittelemisen tässä työssä vähemmälle varsinkin kun turvallisuutta itsessään on nykyisin jo melko paljon kirjoitettu. Rajatut asiat olisi voitu toteuttaa jatko- tai lisätutkimuksina. Pohdin esimerkiksi, olisinko voinut jättää kriisiviestintään liittyvän media-osuuden pois kokonaan. Ajattelin kuitenkin sen olevan tärkeä osa kriisinhallintaa matkailukeskuksessa. Olen myös ollut työelämässä kokoajan opinnäytetyöprosessin aikana, joten aikataulujen yhteen sovittaminen osoittautui ajoittain hyvin haastavaksi.

Jatkotutkimuksen aiheita työstä tuli mieleeni melko paljon, ja itsellenikin heräsi vahva kiinnostus aihetta kohtaan myös jatkoa ajatellen. Jatkotutkimuksen aiheita voisivat olla esimerkiksi ”Matkailukeskuksen kriisinhallintaopas”, ”Kriisinjohtaminen matkailukeskuksessa”, ”Matkailuyrityksen kriisinhallintasuunnitelma” ”Matkailuyrityksen kriisiviestintäsuunnitelma” ”Kriisinhallinta matkailukeskuksessa” ”Kriisiviestintä matkailualalla” , ”Kriisiavun huomioiminen matkailun kriisitilanteissa”, ”Sesonkityöntekijöiden hyvinvoinnin vaikutukset matkailun turvallisuudelle”, ”Sesonkityöntekijöiden sosiaalisen tukiverkoston muodostuminen ja sen merkitys hyvinvointiin Matkailukeskuksessa”, ”Lapset ja nuoret kriisissä” ”Vapaaehtoistoiminnan merkitys matkailukeskuksen turvallisuudelle”.

Olen rajannut tämän työn käsittelemään aihetta ensisijaisesti matkailun yritystoiminnan ja matkailualueen toiminnan näkökulmasta. Aiheesta voitaisiin tehdä varsin hyvin tutkimus myös muilla ammattialoilla, kuten sosiaali-, turvallisuus- tai pelastusalalla. Sillä tavalla aiheesta tuotaisiin esille varmasti hyvin erilaista näkemystä. Esimerkiksi voitaisiin tuoda esille konkreettisia

esimerkkejä pelastus- ja sosiaalitoimen kenttätöistä. Uskoisin, että käsittelytavat olisivat myös erilaisia, ja töiden sisältö voisi helposti täydentää toinen toisiaan.

## LÄHTEET

- Aine, A. – Nurmi, V. – Ossa, J. – Penttilä, T. Salmi, I. Virtanen, V. 2011. Moderni kriisilainsäädäntö. 1. Painos. Helsinki: Wsoypro Oy.
- Aluehallintovirasto 2012a. Kuntien hyvinvointi- ja turvallisuustyöhön tarvitaan uusia kumppaneita. Osoitteessa  
[http://www.avi.fi/fi/Tiedotepalvelu/2012/Sivut/Kuntienhyvinvointi-jaturvallisuus-ty%C3%B6h%C3%B6ntarvitaanuusiakumppaneita.aspx\\_](http://www.avi.fi/fi/Tiedotepalvelu/2012/Sivut/Kuntienhyvinvointi-jaturvallisuus-ty%C3%B6h%C3%B6ntarvitaanuusiakumppaneita.aspx_)  
 7.11.2012.
- 2012b. Yhteiskunnan alueellinen turvallisuusstrategia valmistunut. Osoitteessa  
<http://www.avi.fi/fi/Tiedotepalvelu/2012/Sivut/Yhteiskunnanturvallisuusstrategianalueellinensuunnitelmavalmistunut.aspx>  
 7.11.2012.
- 2012c. Lapin turvallisuustilanne 2012. Osoitteessa  
[http://www.avi.fi/fi/virastot/lapinavi/Ajankohtaista/julkaisut/Documents/LapinTurvallisuustilanne\\_2012%20\(2\).pdf](http://www.avi.fi/fi/virastot/lapinavi/Ajankohtaista/julkaisut/Documents/LapinTurvallisuustilanne_2012%20(2).pdf) 7.11.2012
- CAB International 2007. Crisis Management in Tourism. Washington DC.
- Compton Beulah R. - Galaway B. - Cournoyer Barry R. 2005. Social work processes. Seventh edition. Brooks/ Cole. Belmont. Usa.
- Euroopan työterveys- ja turvallisuusvirasto 2011. Tapaturman jälkeipointi eli debriefing. Osoitteessa  
[http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good\\_practice/tyotapaturmien\\_torjunta/miten\\_toimia\\_tyotapaturman\\_jalkeen/debriefing/index\\_html](http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good_practice/tyotapaturmien_torjunta/miten_toimia_tyotapaturman_jalkeen/debriefing/index_html). 10.10.2011.
- Eskola A. – Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Osuuskunta vastapaino.
- Finavia 2012. osoitteessa [www. finavia.fi](http://www.finavia.fi). 25.10.2012.

Haaga-Heljan ammattikorkeakoulu 2010. Hankekirjoittaminen: Välineitä hankekirjoittamiseen ja opinnäytetyöhön. Helsinki: Multiprint.

Helsingin sanomat 23.7.2012. Poliisi ei ehdi kaikkialle Pohjois-Lapissa.

Osoitteessa

<http://m.hs.fi/inf/infomo?site=hs&view=latestchild&feed:a=hs.fi&feed:c=news&feed:i=1305585685708>. 1.11.2012.

Heljaste, J. – Kerkiamäki, J. – Laukkanen, H. – Mustonen, J. – Peltonen, J. – Vesterinen, P. 2008. Yrityksen turvallisuusopas. Helsinki: Helsingin kamari Oy / Helsingin seudun kauppakamari.

Hirsjärvi, S. – Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S. – Remes, P. Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hjelt-Putilin, P. 2005. Turvallisuutta viestinnällä: Kommunikaatio haastavissa asiakas- ja palvelutilanteissa. Helsinki: Edita Prima Oy.

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

Iivari, P. 2010. Matkailun turvallisuuskirja –luonnos.

Iivari, P. 2011a. Yrityksen kriisi ja sen hallinta. Kriisinhallinta osana turvallisuusjohtamista matkailuyrityksessä. Sisäasiain ministeriön julkaisu 8/2011. Matkailun tutkimus- ja koulutusinstituutti.

- 2011b. Matkailun turvallisuuden ennakoinnin malli. Matkailun tutkimus- ja koulutusinstituutti.

Jyväskylän koulutuskeskus Oy 2011. Defusing-ohjaajakoulutus. Osoitteessa [www.jyvaskylankoulutuskeskus.fi/pdf/Defusingwwwgeneral.pdf](http://www.jyvaskylankoulutuskeskus.fi/pdf/Defusingwwwgeneral.pdf). 15.10.2011.

- Kauppinen-Saarinen, A. – Puusniekka, A. 2009. Menetelmäopeuksen tietovaranto KvaliMOTV. Kvalitatiivisten menetelmien verkkopikirja. 1. Vedos. Tampere: Yhteiskuntatieteellisen tietoariston julkaisusarja.
- Kittilän kunta 2011. Matkailu. Osoitteessa [www.kittila.fi/matkailu](http://www.kittila.fi/matkailu). 4.11.2011.
- Knihtilä, J. 12.3.2013 Lennonjohtajat evakuoitiin Hullu Poro areenan tulipalosta. Kaleva. osoitteessa <http://www.kaleva.fi/uutiset/pohjois-suomi/lennonjohtajat-evakuoitiin-hullu-poro-areenan-palosta/499759/>. 15.4.2013
- Koivumaa, V. 2011. Verkostokuvaus. Lapin korkeakoulukonserni: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
- Lapin ensi- ja turvakotien liitto Ry 2012. Kriisikeskus. Osoitteessa [http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/jasenyhdistykset/lapin\\_ensi-ja\\_turvakoti\\_ry/kriisikeskus/](http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/jasenyhdistykset/lapin_ensi-ja_turvakoti_ry/kriisikeskus/). 6.5.2013.
- Ranta, T . 2012. Levistä syntyi kova vääntö Kittilän vaalipaneelissa. Lapin kansa 10/2012. Osoitteessa <http://www.lapinkansa.fi/Lappi/1194771562941/artikkeli/levista+syntyi+kova+vaanto+kittilan+vaalipaneelissa.html>. 25.10.2012.
- Lapin liitto 2011. Matkailustrategia 2011-2013. Osoitteessa [http://www.lapinliitto.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=21330&name=DLFE-9293.pdf](http://www.lapinliitto.fi/c/document_library/get_file?folderId=21330&name=DLFE-9293.pdf). 10.2.2012
- Lapin liitto 2012. Matkailutilastot. Osoitteessa [http://www.lapinliitto.fi/julkaisut\\_ja\\_tilastot/matkailu](http://www.lapinliitto.fi/julkaisut_ja_tilastot/matkailu) 24.11.2012.
- Lappilainen 2012. Lapissa ei olla tasavertaisia perheiden kriisitilanteissa. Osoitteessa <http://www.lappilainen.fi/uutiset/lapissa-ei-olla-tasavertaisia-perheiden-kriisitilanteissa.html?p4=9&p28=36>. 9.2.2012.
- Lehtonen, J. 1999. Kriisiviestintä. Vaasa: Ykkös-Offset.



Levin matkailu Oy 2012a. Tapahtumat. osoitteessa

<http://www.levi.fi/fi/elamykset/tapahtumat-2012.html>. 30.3.2012.

-2012 b. Elämykset. Osoitteessa

<http://www.levi.fi/fi/elamykset/kesaiset-elamykset.html>.  
30.3.2012.

-2012 c. Levi Lyhyesti. Osoitteessa

<http://www.levi.fi/fi/levi-info/levi-lyhyesti.html> 30.3.2012

- 2012 d. Levin lastenmaa. Osoitteessa <http://www.levi.fi/fi/elamykset/lapset-ja-nuoret/lastenmaa-ja-tenavatokka.html> 4.4.2012

- 2012 e. Levigolf. Osoitteessa [www.leigolf.fi](http://www.leigolf.fi). 30.5.2012

Levin Sanomat 2012a. Lapsen kasvaminen matkailuympäristössä. Marraskuu 2012.

Levin sanomat 2012b. Pekka Iivarin oppikirja matkailun turvallisuudesta. Marraskuu 2012.

Lindgren, J. 2010. Matkailun turvallisuus, turvallisuussuunnittelu ja sen vaikutukset Levin matkailukeskuksen alueella. Opinnäytetyö. Rovaniemen ammattikorkeakoulu: Matkailuinstituutti.

Chayanto, I. – Pennington-Gray, L. – Hapa, B. – Schroeder, A. 2011. Annual report 2010-2011. Florida. Tourism Crisis Management Institute.

Maanpuolustuskorkeakoulu 2012, strategian laitos. Turvallisuus käsitteenä. Osoitteessa

[http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/74107/StratL3\\_10.pdf?sequence=1](http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/74107/StratL3_10.pdf?sequence=1). 9.11.2012.

Mattila, M. 2009. Välittömän henkisen ensiavun malli. Suomen sairaanhoitajaliiton julkaisu. Sairaanhoitaja-lehti 9/2009. Osoitteessa: [http://www.sairaanhoitajaliitto.fi/amatilliset\\_urapalvelut/julkaisut/sairaanhoitaja-lehti/12\\_2009/asiantuntija-artikkeli/valittoman\\_henkisen\\_ensiavun\\_malli/](http://www.sairaanhoitajaliitto.fi/amatilliset_urapalvelut/julkaisut/sairaanhoitaja-lehti/12_2009/asiantuntija-artikkeli/valittoman_henkisen_ensiavun_malli/). 10.5.2013

- Mental Capita Care 2012. Jälkipuinti. Osoitteessa:  
<http://www.mentalcapitalcare.fi/tyonantajille/jalkipuinti/>.  
29.10.2012.
- Nuorten palvelu ry 2011. Tunturikeskukset lasten ja nuorten silmin –hanke.  
Osoitteessa [www.nuortenpalvelu.fi](http://www.nuortenpalvelu.fi). 1.8.2011.
- Nurmi, L. 2006. Kriisi, pelko ja pakokauhu. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Oulun kaupunki 2011. Kriisiapu. Osoitteessa  
[http://www.nettinappi.fi/tietoalue/mista-  
apua/kriisitilanteessa/kriisiapua/](http://www.nettinappi.fi/tietoalue/mista-<br/>apua/kriisitilanteessa/kriisiapua/). 1.4.2013
- Pedak, M. 2011. ”Jotain vakavaa on tapahtunut” Kriisin johtaminen kunnassa. Helsingin yliopisto. Osoitteessa  
[http://www.lahdenyliopistokeskus.fi/easydata/customers/lahdenyliopistokeskus/files/lahden\\_tiedepaiva/lahden\\_tiedepaiva\\_2011/esitykset\\_2011/pedak.pdf](http://www.lahdenyliopistokeskus.fi/easydata/customers/lahdenyliopistokeskus/files/lahden_tiedepaiva/lahden_tiedepaiva_2011/esitykset_2011/pedak.pdf). 10.4.2013.
- Ralli, T. – Saloranta J. 2005. Turvallisuuskäsityksen merkitys ja turvallisuusuhat matkailualalla. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Ritchie, W. 2009. Aspects of tourism. Crisis and disaster management for tourism. Canada: Channel view publications.
- Rikosuhripäivystys 2012a. Toimintaesitteet. Osoitteessa  
<http://www.riku.fi/fi/toimintaesitteet/>. 23.10.2012
- 2012b. Palvelut Osoitteessa <http://www.riku.fi/fi/palvelut/>. 10.11.2012
- 2012 c. Yhteystiedot. Osoitteessa <http://www.riku.fi/fi/yhteystiedot/>.  
10.11.2012
- 2012 d. Väkivaltarikokset. Osoitteessa <http://www.riku.fi/fi/vakivaltarikokset/>.  
10.11.2012

- Sirkiä, M 2010. Levillä tarvetta pysyvälle poliisiasemalle. Kittilä –lehti 12/2010. Osoitteessa <http://www.kittilalehti.com/arkisto/levilla-tarvetta-pysyvalle-poliisiasemalle.html>. 6.11.2012.
- Skoglund, T. 2004. Yrityksen kriisinhallinta. Johtajuus ja viestintä. Pieksmäki: RT-Print Oy.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2009. Traumaattisten tilanteiden psykososiaalinen tuki ja palvelut. Osoitteessa [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=39503&name=DLFE-10736.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-10736.pdf). 3.4.2013
- Suomen mielenterveysseura 2013. Tietoa kriiseistä, mielenterveyden ongelmista, avun hakemisesta sekä oma apu-ohjelma kriiseihin. Osoitteessa [www.e-mielenterveys.fi/kriisit](http://www.e-mielenterveys.fi/kriisit). 1.4.2013
- Suomen ulkoasiainministeriö 2013. Henkilötietojen rekisteröinti ja kriisitilanteet. Osoitteessa <http://www.finland.ee/public/default.aspx?nodeid=44185&contentlan=1&culture=fi-FI>. 15.4.2013
- Suomen ulkoasiainministeriö 2011. Suomen suurlähetystyö. Osoitteessa [www.finland.org.au/public/default.aspx?nodeid=43816&contentlan=fi-FI](http://www.finland.org.au/public/default.aspx?nodeid=43816&contentlan=fi-FI).
- Parmes, R (toim.) 2007. Varautumisen käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Tukiverkko 2011. Masennus. Osoitteessa <http://www.tukiverkko.fi/hyvinvointi/mieliala/masennus/> 20.5.2011.
- Tuomi, J. – Sarajärvi, A 2009. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. 9. uudistettu painos. Vantaa: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Valtioneuvoston kanslia 2007. Valtioneuvoston viestintä kriiseissä ja poikkeusoloissa. Osoitteessa <http://vnk.fi/julkaisukansio/2007/j15-kriisiviestintaohje/pdf/fi.pdf>. 10.11.2012.

Verhelä, P. 2007. Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Voutilainen, P. – Ritola, O. – Moisio J. 2001. IMS-johtamisjärjestelmä – Laatu, ympäristö ja turvallisuus liiketoiminnan kehittämisessä. Helsinki: Edita Oyj.

Yle 2011. Opettaja.tv. Osoitteessa  
<http://opettajatv.yle.fi/teemat/aine/23/123/392> 15.6.2011.

Yle 2012. Kittilän ambulanssit siirtyvät Lapin sairaanhoitopiirille. Osoitteessa:  
[http://yle.fi/uutiset/kittilan\\_ambulanssit\\_sairaanhoitopiirille/62740](http://yle.fi/uutiset/kittilan_ambulanssit_sairaanhoitopiirille/62740)  
23

## LIITTEET

HAASTATTELUPOHJA .....	Liite 1
SÄHKÖPOSTIViesti KOHDERYHMÄLLE.....	Liite 2
TILASTOJA POLIISIN TEHTÄVISTÄ 2001-2011.....	Liite 3
PELASTUSTOIMEN HÄLYTYSTEHTÄVÄT 2005-2011.....	Liite 4
LENNONJOHTAJAT EVAKUOITIIN	
HULLU PORO AREENAN TULIPALOSTA (Artikkeli Kaleva 2013).....	Liite 5
RAVINTOLAPALO AJOI ASIAKKAAT ULKOSALLE	
LEVILLÄ (Artikkeli Mtv 3 – STT 2013).....	Liite 6
RIKOSUHRIPÄIVYSTYKSEN ESITE.....	Liite 7
RIKOSUHRIPÄIVYSTYKSEN VAPAAEHTOISTOIMINTA.....	Liite 8
KUTSU LAPIN MATKAILUN TURVALLISUUS	
-TILAISUUTEEN.....	Liite 9
LEVIN TURVALLISUUTEEN LIITTYVÄN	
TEEMATILAISUUDEN MUISTIO.....	Liite 10
LAPSEN KASVAMINEN MATKAILUYMPÄRISTÖSSÄ	
(Artikkeli Levin Sanomat 2012).....	Liite 11
PEKKA IIVARIN OPPIKIRJA MATKAILUN	
TURVALLISUUDESTA (Artikkeli Levin Sanomat 2012).....	Liite 12
KOHDERYHMÄN VASTAUSAINEISTO.....	Liite 13

## HAASTETTELUPOHJA

## Liite 1

- Yrityksille (muu kuin turvallisuusala) samat kysymykset
- Turvallisuusosalalle samat kysymykset
- Kunnan edustajille samat kysymykset
- Terveysviranomaisille samat kysymykset

**Kysymykset yrityksille:**

1. Mitä ymmärrät sosiaalisella tukiverkostolla?
2. Miten näet lasten, nuorten ja perheitten (matkailijat) nykyisen turvallisuuden tilanteen Levillä?
3. Onko sinulla tietoa Levillä matkailijoiden keskuudessa tapahtuneista kriisitilanteista? Jos on niin minkälaisia ja miten ne on selvitetty? Minkälaisia kriisitilanteita mielestäsi matkailukeskuksessa voi olla ja eroavatko tilanteet ulkomaalaisiin ja kotimaisiin matkailijoihin verrattuna?
4. Miten yrityksessänne/Levillä on varauduttu matkailijoiden keskuudessa tapahtuviin tai paikkakuntalaisten aiheuttamiin kriisitilanteisiin?
5. Toimiiko Kittilään perustettu kriisiryhmä? Tiedätkö ketä/mitä tahoja kriisiryhmään kuuluu?
6. Minkälainen sosiaalinen tukiverkosto lapsille, nuorille ja perheille (matkailijat, paikalliset nuoret) Levillä pitäisi mielestäsi olla? Ketä toimijoita tukiverkostossa pitäisi olla?
7. Olisiko mielestäsi rikosuhripäivystäjä, sesonkisosiaalityöntekijä (24 h) ja katupäivystys (työpari, joka antaa lapsille ja nuorille välitöntä, nopeaa tukea) tarpeellinen yöaikana Levillä? Jos on tarpeellinen, niin miksi?
8. Mitä ymmärrät kriisiviestinnällä?
9. Pitäisikö mielestäsi Levillä järjestää kriisitilanteisiin liittyen koulutusta yrittäjille (yrityskohtaisesti/yritysrypeille) ja kaikille Levin matkailualan toimijoille? Milloin kyseistä koulutusta on viimeksi yrityksessänne tai Levillä järjestetty? Onko yrityksessänne kriisiviestintäsuunnitelmaa?
10. Onko henkilökuntaanne ohjeistettu mahdollisia kriisitilanteita varten (oma työyhteisö ja koko matkailukeskus matkailijat mukaan lukien)? Onko kriisitilanteita varten harjoiteltu yrityksessä/Levin matkailukeskuksessa?
11. Kuinka työntekijöitänne on autettu työyhteisön kriisitilanteessa (ikävät kokemukset/tapahtumat työyhteisössä tai työtehtävissä)? Onko työyhteisössänne ollut tarvittaessa asianmukainen defusing ja debriefing? Ketä defusingiin ja debriefingiin on työntekijöiden lisäksi osallistunut?

### **Kunnan edustajille:**

1. Mitä ymmärrät sosiaalisella tukiverkostolla?
2. Miten kunnassa on varauduttu Levillä matkailijoiden keskuudessa tapahtuviin tai paikkakuntalaisten aiheuttamiin ja paikkakunnalla tapahtuviin kriisitilanteisiin?
3. Onko sinulla tietoa Levillä matkailijoiden keskuudessa tapahtuneista tai paikkakuntalaisten Levillä aiheuttamista kriisitilanteista? Jos on niin minkälaisia ja miten ne on selvitetty? Minkälaisia kriisitilanteita mielestäsi matkailukeskuksessa voi olla?
4. Toimiiko Kittilään perustettu kriisityöryhmä? Mitä tahoja kriisiryhmään kuuluu? Kuinka nopeasti kriisiryhmä on saatavilla?
5. Minkälainen sosiaalinen tukiverkosto lapsille, nuorille ja perheille (matkailijat, paikalliset nuoret) Levillä pitäisi mielestäsi olla? Ketä toimijoita tukiverkostossa pitäisi olla?
6. Olisivatko mielestäsi rikosuhripäivystäjä, sesonkisosiaalityöntekijä (24 h) ja katupäivystys (työpari, joka antaa lapsille ja nuorille välitöntä, nopeaa tukea) tarpeellisia yöaikana Levillä? Jos ovat tarpeellisia, niin miksi?
7. Miten mielestäsi lasten, nuorten ja perheitten hyvinvointia ja turvallisuutta Levillä voitaisiin parantaa?
8. Kuinka kriisitilanteessa olevia ulkomaalaisia on autettu Levillä (24 h)?
9. Onko työntekijöillänne sosiaalista tukiverkostoa (muu kuin perhe ja ystävät) työaikana?
10. Kuinka työntekijöitänne on autettu työyhteisön kriisitilanteessa (ikävät kokemukset/tapahtumat työyhteisössä tai työtehtävissä)? Onko työyhteisössänne ollut tarvittaessa asianmukainen debriefing? Ketä debriefingiin on työntekijöiden lisäksi osallistunut?
11. Mitä ymmärrät kriisiviestinnällä?
12. Onko henkilökuntaanne ohjeistettu mahdollisia kriisitilanteita varten (oma työyhteisö ja koko matkailukeskus matkailijat mukaan lukien) ja onko työyhteisössänne kriisiviestintäsuunnitelmaa ja onko näitä tilanteita harjoiteltu?

### **Turvallisuusalan edustajille (poliisi, vartija, palopäällikkö, järjestyksenvalvoja ja rikosuhripäivystys):**

1. Mitä ymmärrät sosiaalisella tukiverkostolla?
2. Miten työyhteisössänne on varauduttu Levillä matkailijoiden keskuudessa tapahtuneisiin ja paikkakuntalaisten aiheuttamiin kriisitilanteisiin?
3. Onko sinulla tietoa Levillä matkailijoiden keskuudessa tapahtuneista kriisitilanteista? Jos on niin minkälaisia ja miten ne on selvitetty?

4. Toimiiko Kittilään perustettu kriisityöryhmä? Mitä tahoja kriisiryhmään kuuluu? Kuinka nopeasti kriisiryhmä on saatavilla?
5. Minkälainen sosiaalinen tukiverkosto lapsille, nuorille ja perheille (matkailijat, paikalliset nuoret) Levillä pitäisi mielestäsi olla? Ketä toimijoita tukiverkostossa pitäisi olla?
6. Minkälaisia kriisitilanteita Levillä on ollut? Ovatko kriisitilanteet muuttuneet tai lisääntyneet matkailun kasvun myötä Levillä ja jos ovat niin millä tavalla? Minkälaisia kriisitilanteita mielestäsi matkailukeskuksessa voi olla?
7. Olisivatko mielestäsi rikosuhripäivystäjä, sesonkisosiaalityöntekijä (24 h) ja katupäivystys (työpari, joka antaa lapsille ja nuorille välitöntä, nopeaa tukea) tarpeellisia yöaikana Levillä? Jos ovat tarpeellisia, niin miksi?
8. Miten mielestäsi lasten, nuorten ja perheitten hyvinvointia ja turvallisuutta Levillä voitaisiin parantaa?
9. Ovatko työntekijänne hälytysten yhteydessä kohdanneet lapsia, nuoria tai perheitä kriisissä Levillä? Onko sosiaalitoimelle tiedotettu näistä tapahtumista? Miten näissä tilanteissa kriisiapua on annettu?
10. Kuinka työntekijänne ovat toimineet tilanteissa (24 h), joissa ulkomaalaiset matkailijat ovat kriisin keskellä (esimerkiksi läheinen kuolee lomamatkalla tai moottorikelkkaonnettomuus tai väkivaltatilanteet)?
11. Kuinka työntekijöitänne on autettu työyhteisön kriisitilanteessa (ikävät kokemukset/tapahtumat työyhteisössä tai työtehtävissä)? Onko työyhteisössänne ollut tarvittaessa asianmukainen defusing ja debriefing? Ketä defusingiin ja debriefingiin on työntekijöiden lisäksi osallistunut?
12. Onko työntekijöillänne työaikana sosiaalista tukiverkostoa (muu kuin perhe ja ystävät)?
13. Millaista kriisitilanteisiin liittyvää koulutusta työyhteisössänne on järjestetty? Pitäisikö kyseistä koulutustamielestäsi järjestää työyhteisöllenne, Levin yrittäjille (yrityskohtaisesti/yritysryppäille) sekä muille Levin matkailualan toimijoille?
14. Onko työntekijöidenne työtehtävissä esiintynyt tarvetta ensi- ja turvakodille matkailijaperheiden kriisitilanteista johtuen? Jos on, niin keskimäärin kuinka usein/vuosi?
15. Miten työntekijänne ovat toimineet tilanteissa, jolloin yöaikana on tarvinnut sosiaalipäivystäjää (Levi/Kittilä)?

### **Terveysviranomaisten edustajille (johtava lääkäri, sairaankuljetus)**

1. Mitä ymmärrät sosiaalisella tukiverkostolla?
2. Miten työyhteisössänne on varauduttu Levillä matkailijoiden keskuudessa tapahtuneisiin kriisitilanteisiin?
3. Onko sinulla tietoa Levillä matkailijoiden keskuudessa tapahtuneista kriisitilanteista? Jos on, niin millaisia kriisitilanteet ovat olleet ja miten ne on selvitetty?



4. Toimiiko Kittilään perustettu kriisityöryhmä? Mitä tahoja kriisiryhmään kuuluu?  
Kuinka nopeasti kriisiryhmä on saatavilla?
5. Minkälainen sosiaalinen tukiverkosto lapsille, nuorille ja perheille (matkailijat, paikalliset nuoret) Levillä pitäisi mielestäsi olla? Ketä toimijoita tukiverkostossa pitäisi olla?
6. Minkälaisia kriisitilanteita Levillä on ollut? Minkälaisia kriisitilanteita mielestäsi matkailukeskuksessa voi olla?
7. Olisivatko mielestäsi rikosuhripäivystäjä, sesonkisosiaalityöntekijä (24 h) ja katupäivystys (työpari, joka antaa lapsille ja nuorille välitöntä, nopeaa tukea) tarpeellisia yöaikana Levillä? Jos ovat tarpeellisia, niin miksi?
8. Miten mielestäsi lasten, nuorten ja perheitten hyvinvointia ja turvallisuutta Levillä voitaisiin parantaa?
9. Ovatko työntekijänne työtehtävien yhteydessä kohdanneet lapsia, nuoria tai perheitä kriisissä Levillä/terveyskeskuksessa? Onko sosiaali-toimelle tiedotettu näistä tapahtumista?
10. Kuinka työntekijänne ovat toimineet tilanteissa (24 h), joissa ulkomaalaiset matkailijat ovat kriisin keskellä (esimerkiksi läheinen kuolee lomamatkalla tai moottorikelkkaonnettomuus)?
11. Kuinka työntekijöitänne on autettu työyhteisön kriisitilanteessa (ikävät kokemukset/tapahtumat työyhteisössä tai työtehtävissä)? Onko työyhteisössänne ollut tarvittaessa asianmukainendefusing jadebriefing? Ketädefusingiin jadebriefingiin on työntekijöiden lisäksi osallistunut?
12. Onko työntekijöillänne työaikana sosiaalista tukiverkostoa (muu kuin perhe ja ystävät)?
13. Onko kriisitilanteisiin liittyen järjestetty koulutusta työyhteisössänne?Pitäisikö kriisitilanteisiinliittyen mielestäsi järjestää koulutusta työyhteisöllenne? Entä Levin yrittäjille sekä muille Levin matkailualan toimijoille?
14. Onko työntekijöidenne työtehtävissä esiintynyt tarvetta ensi- ja turvakodille matkailijaperheiden kriisitilanteista johtuen? Jos on, niin keskimäärin kuinka usein/vuosi? Miten tuollaiset tilanteet on selvitetty?
15. Miten työntekijänne ovat toimineet tilanteissa, jolloin yöaikana on tarvinnut sosiaalipäivystäjää?

### **Kysymykset kriisipsykologille (Suomen ammattitaitoisimpia):**

1. Miksi defusing ja debriefing ovat tärkeitä kriisitilanteissa?
2. Mitä erityispiirteitä näet matkailukeskuksen kriisinhallinnassa?
3. Miten matkailukeskuksen kriisinhallintaa tulisi psykologin näkökulmasta toteuttaa?
4. Mitä erityistä ja tärkeää on huomioitava lasten ja nuorten kohdalla kriisitilanteissa matkailukeskuksessa?

## SÄHKOPOSTIVIESTI KOHDERYHMÄLLE

Liite 2

Hei!

Teen tutkimusta sosiaalisen tukiverkoston vaikutuksista matkailun turvallisuuteen Levin matkailukeskuksessa - kriisitilanteisiin ja kriisinhallintaan liittyen alueella. Tutkimuksen tulokset ovat erittäin mielenkiintoisia Levin matkailun turvallisuuden ja sen kehittämisen kannalta, eikä kyseisenlaista tutkimusta ole aikaisemmin tehty. Niinpä myös sinun äänesi ja mielipiteesi ovat tulosten kannalta erittäin arvokkaita.

Pyytäisin sinua haastatteluun, joka vie noin puoli tuntia – tunnin, riippuen sen aikana esille tulevista asioista. Tulen Leville tekemään työtä viikolla 21, joten voimme suunnitella haastatteluajan toiveidesi mukaan. Ehdottaisin ajankohtaa \_\_\_\_\_. Toivon, että löydämme hyvän, molemmille sopivan ajan kyseiseltä viikolta.

Teen aiheesta opinnäytetyön , ja ”Tunturikeskukset lasten ja nuorten silmin” – hankkeen projektipäällikkö Jenni Lindgren on työn toimeksiantaja. Hän antaa tarvittaessa lisätietoja hankkeesta sekä opinnäytetyöstä. Lisätietoja ja Jennin yhteystiedot löydät myös oheisesta liitteestä.

Terveisin

Heini Hujanen

Rovaniemen ammattikorkeakoulu

puh: 045-8654832

e-mail: [hujanen.heini@gmail.fi](mailto:hujanen.heini@gmail.fi), [heini.hujanen@edu.ramk.fi](mailto:heini.hujanen@edu.ramk.fi)

Lisätietoja hankkeesta antaa:

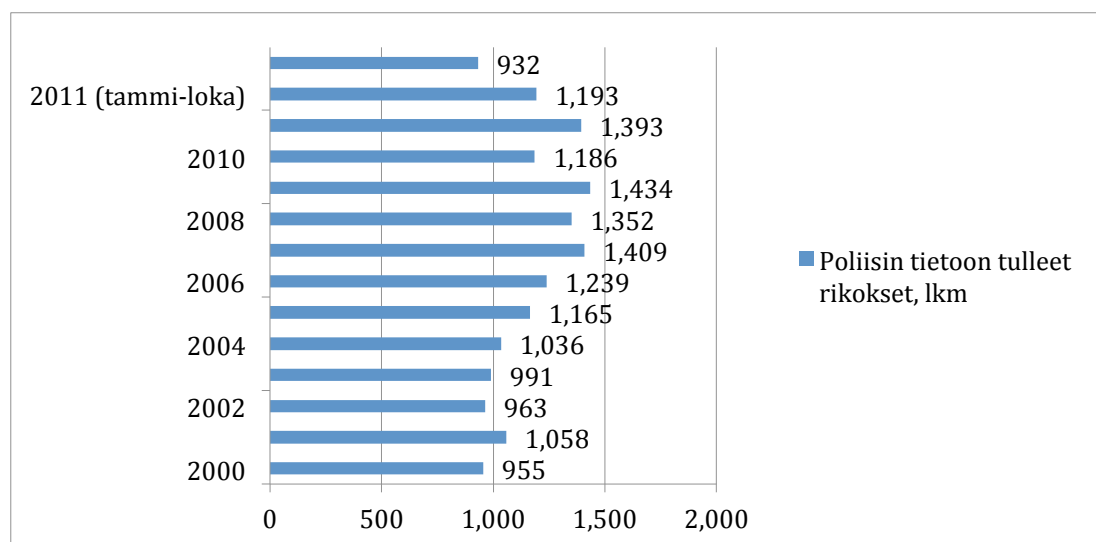
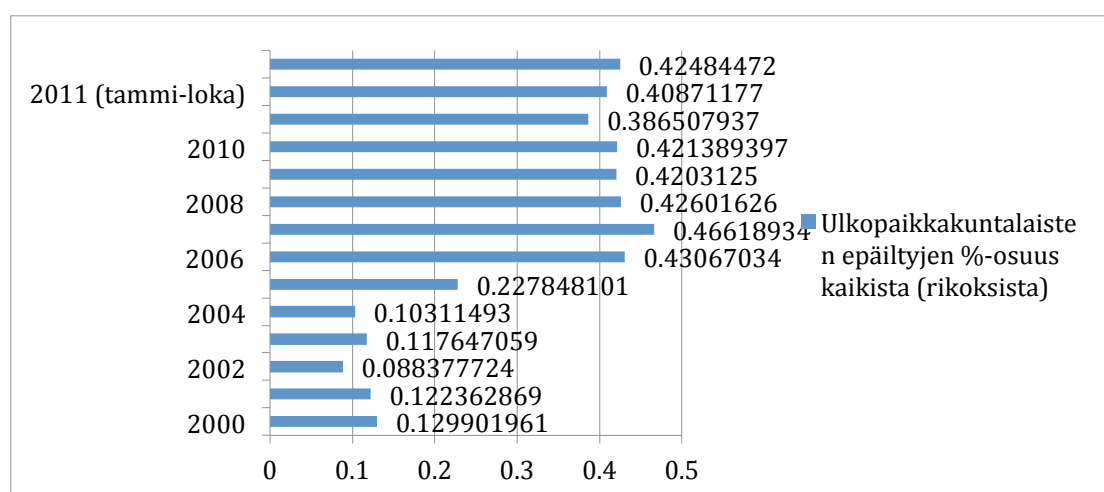
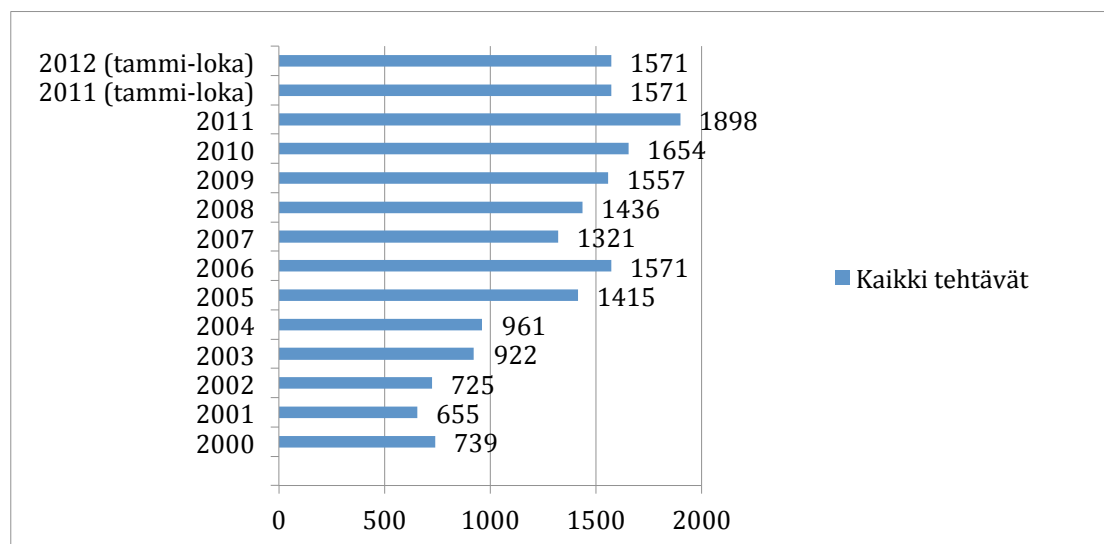
Jenni Lindgren

Puh. 040-1950502

E-mail: [jenni.lindgren@nuortenpalvelu.fi](mailto:jenni.lindgren@nuortenpalvelu.fi)

## TILASTOJA KITTILÄN POLIISIN TEHTÄVISTÄ 2000-2012 Liite 3

## Poliisin tilastot 2000-2012



## Toimintavalmiusaikojen toteutuminen lapissa 2011

Kunta	Riskialue 1			Riskialue 2			Riskialue 3			Riskialue 4	
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	2	3
Enontekiö										24:43:00	-7
Inari										13:14	-20
Kemi	76	5:29	-3	87	6:32	-6	100	9:40	-13	8:03	-8
Kemijärvi				42	11:24	30	73	17:16	12	22:38	16
Keminmaa				56	10:08	14	100	11:05	-5	17:04	24
Kittilä				76	8:16	42	99	8:41	-5	17:27	-1
Kolari				60	8:44	-19	89	11:40	12	19:54	-6
Muonio										15:03	-20
Pelkosenniemi							100	7:07	-39	14:05	-17
Pello				83	5:54	-19	88	11:47	48	22:33:00	6
Posio				88	8:25	10	92	8:23	13	28:24:00	12
Ranua				91	6:03	12	95	6:01	-10	23:51	3
Rovaniemi	74	6:02	2	90	7:27	0	96	9:50	2	16:51	7
Salla				67	8:18	-8	100	10:00	-17	27:08:00	-10
Savukoski							100	7:22	109	22:50	21
Simo				100	6:47	18	100	11:58	-17	17:43	-15
Sodankylä				76	8:07	34	100	7:36	5	23:37	6
Tervola				86	8:12	98	100	12:30	28	20:42	6
Tornio	59	5:46	-7	75	7:29	9	90	11:53	10	12:12	4
Utsjoki										24:50:00	42
Ylitornio				67	7:04	-32	75	20:45	11	24:32:00	-12
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>71</b>	<b>5:50</b>	<b>2</b>	<b>77</b>	<b>7:56</b>	<b>8</b>	<b>96</b>	<b>9:57</b>	<b>2</b>	<b>18:12</b>	<b>-1</b>

## Rikoslaki rikosten selvitysaste

Kunta	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Ero 2010-2011
Utsjoki	72,9	52,4	70,8	58,3	95,0	45,7	86,0	40,4
Posio	67,3	65,8	65,0	75,4	72,8	67,7	73,9	6,3
Simo	49,2	39,0	57,9	34,3	47,3	55,3	61,0	5,8
Tornio	36,8	45,3	47,1	58,1	57,2	51,4	55,5	4,1
Kemijärvi	58,3	54,9	59,8	49,6	56,9	47,6	51,6	4,0
Ranua	77,4	49,2	72,5	63,9	104,8	51,3	55,0	3,7
Kemi	54,8	50,0	49,8	47,0	51,9	52,8	55,3	2,5
Keminmaa	43,7	53,1	47,7	56,1	48,8	42,8	45,2	2,4
Tervola	36,5	36,8	42,0	50,8	51,5	51,4	51,2	-0,1
Rovaniemi	43,5	44,5	39,1	45,7	45,5	49,1	48,3	-0,7
Inari	57,3	59,2	70,4	52,8	63,3	56,0	54,7	-1,3
Kolari	50,0	57,5	65,9	36,2	67,3	56,5	50,0	-6,5
Sodankylä	65,6	69,2	66,6	62,9	65,3	77,1	68,2	-8,9
Pelkosenniemi	46,7	37,9	26,5	33,3	32,4	70,5	59,6	-10,8
Kittilä	42,3	42,1	44,5	49,4	44,8	59,7	46,0	-13,7
Enontekiö	32,1	22,4	43,3	49,2	54,5	49,2	34,7	-14,5
Salla	60,5	53,8	73,4	75,0	44,7	89,6	68,1	-21,4
Muonio	55,3	42,4	33,9	51,6	34,7	58,9	37,3	-21,6
Pello	48,5	34,9	119,8	42,9	62,1	67,1	45,1	-22,0
Savukoski	31,8	25,0	82,1	87,5	44,9	73,0	43,6	-29,4
Ylitornio	55,7	44,1	49,2	57,6	64,9	71,5	39,4	-32,1
<b>Lappi</b>	<b>48,2</b>	<b>47,9</b>	<b>48,2</b>	<b>50,1</b>	<b>52,3</b>	<b>52,7</b>	<b>52,1</b>	<b>-0,6</b>
<b>Koko maa</b>	<b>49,8</b>	<b>49,1</b>	<b>49,5</b>	<b>49,3</b>	<b>50,4</b>	<b>52,6</b>	<b>49,7</b>	<b>-5,4</b>

## Rikoslaki rikosten määrä 10 000 asukasta kohden lapissa 2005-2011

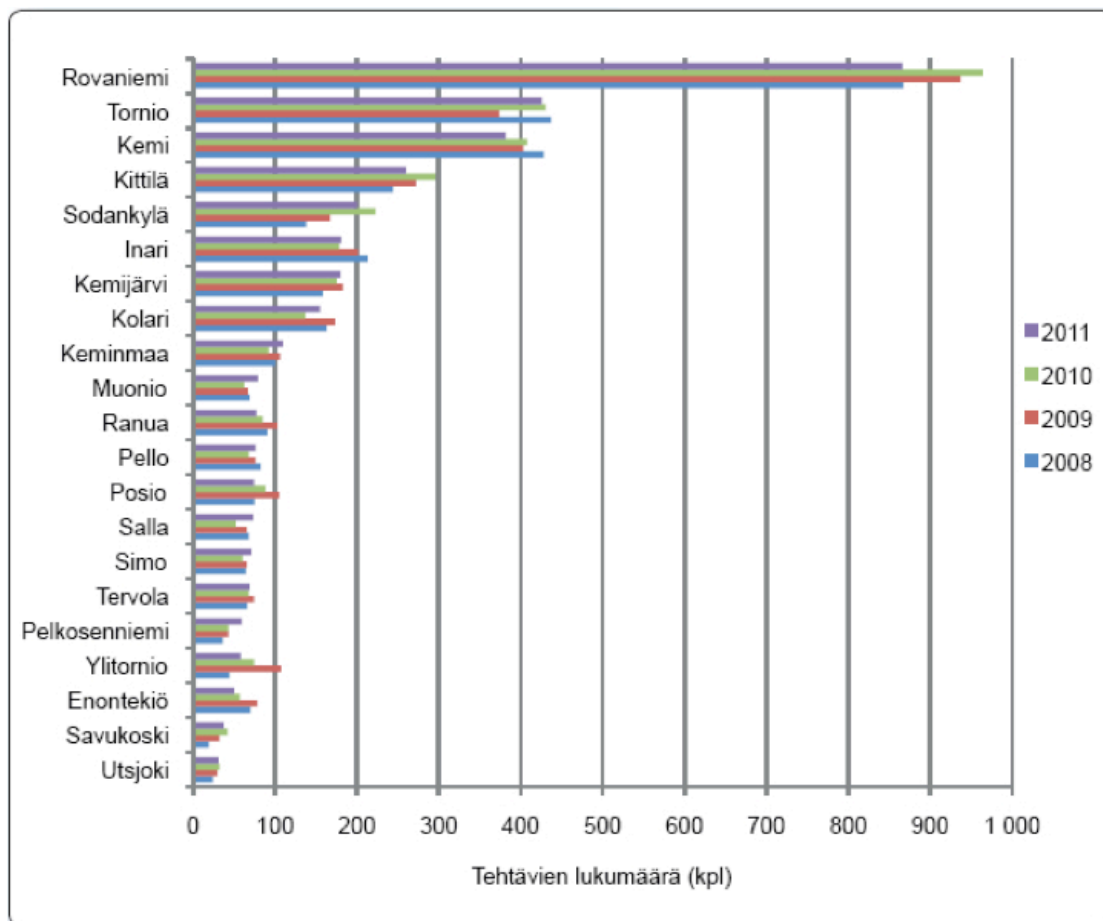
Kunta	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Muutos 2010-2011 (%)
Posio	347,3	275,5	333,3	308,3	375,6	337,1	485,3	43,9
Muonio	155,6	380,5	258,0	262,4	305,1	235,6	312,4	32,6
Inari	492,7	556,6	430,9	487,5	483,5	410,9	544,4	32,5
Simo	339,3	290,0	316,9	301,0	423,0	326,1	389,8	19,5
Enontekiö	280,3	290,0	335,5	310,4	344,6	324,1	383,8	18,4
Kemijärvi	448,1	370,2	276,9	442,5	436,6	537,6	626,0	16,4
Ylitornio	265,4	389,7	359,2	281,2	422,9	343,2	380,5	10,8
Tervola	458,2	309,9	390,8	332,4	290,6	320,6	351,3	9,6
Pello	227,7	288,1	197,2	265,7	230,9	189,0	206,0	9,0
Kittilä	490,3	549,7	545,3	603,3	624,3	474,2	503,0	6,1
Savukoski	331,1	307,0	221,2	192,9	403,0	313,3	330,8	5,6
Kolari	543,8	381,4	340,2	458,4	435,2	321,7	328,2	2,0
Tomio	653,0	570,0	642,2	536,4	599,0	606,9	609,0	0,3
Rovaniemi	660,7	594,1	628,4	587,8	673,8	683,7	685,1	0,2
Salla	448,4	431,0	319,3	229,1	306,4	271,8	271,5	-0,1
Kemi	1 047,3	824,8	898,5	946,2	1 015,3	923,8	907,4	-1,8
Sodankylä	380,2	341,8	335,9	362,9	253,6	337,5	322,4	-4,5
Pelkosenniemi	390,6	260,6	316,0	310,4	678,8	595,1	565,5	-5,0
Utsjoki	351,1	462,2	529,0	449,4	453,9	353,3	331,5	-6,2
Ranua	299,7	254,5	235,3	398,9	469,7	349,4	322,8	-7,6
Keminmaa	513,4	398,8	368,1	433,9	538,4	467,1	374,4	-19,8
<b>Lappi</b>	<b>590,2</b>	<b>523,7</b>	<b>537,6</b>	<b>536,7</b>	<b>595,0</b>	<b>572,6</b>	<b>584,0</b>	<b>2,0</b>
<b>Koko maa</b>	<b>652,8</b>	<b>621,3</b>	<b>653,5</b>	<b>670,8</b>	<b>659,8</b>	<b>646,0</b>	<b>686,5</b>	<b>6,3</b>

## Rikoslaki rikokset lapissa 2005-2011

Kunta	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Muutos 2010-2011 (%)
Posio	150	117	140	126	151	133	188	41,4
Muonio	38	92	62	62	72	56	75	33,9
Inari	349	392	301	339	332	282	369	30,9
Simo	124	105	114	108	150	114	136	19,3
Enontekiö	56	58	67	61	66	61	72	18,0
Kemijärvi	427	344	251	393	378	458	527	15,1
Ylitornio	140	202	183	139	205	165	180	9,1
Tervola	170	114	143	118	101	111	121	9,0
Pello	103	129	86	112	95	76	82	7,9
Kittilä	286	321	321	360	377	290	311	7,2
Savukoski	44	40	28	24	49	37	39	5,4
Kolari	210	146	129	174	168	124	126	1,6
Tomio	1 450	1 271	1 432	1 200	1 347	1 361	1 371	0,7
Rovaniemi	3 799	3 436	3 651	3 458	3 999	4 092	4 117	0,6
Salla	210	197	143	100	132	115	113	-1,7
Kemi	2 399	1 883	2 046	2 145	2 294	2 086	2 045	-2,0
Sodankylä	355	315	305	326	225	297	283	-4,7
Utsjoki	48	63	72	60	60	46	43	-6,5
Pelkosenniemi	45	29	34	33	71	61	57	-6,6
Ranua	146	120	109	180	208	154	140	-9,1
Keminmaa	455	356	325	378	465	402	321	-20,1
<b>Lappi</b>	<b>11 004</b>	<b>9 730</b>	<b>9 942</b>	<b>9 896</b>	<b>10 945</b>	<b>10 521</b>	<b>10 716</b>	<b>1,9</b>
<b>Koko maa</b>	<b>341 847</b>	<b>326 546</b>	<b>344 837</b>	<b>355 542</b>	<b>351 456</b>	<b>345 720</b>	<b>369 023</b>	<b>6,7</b>

## PELASTUSTOIMEN HÄLYTYSTEHTÄVÄT 2005-2011

Liite 4



## LENNONJOHTAJAT EVAKUOITIIN

Liite 5

## HULLU PORO AREENAN TULIPALOSTA

Lähde: Kaleva 12.3.2013.

Kemi Kittilän Levin Hullu Poro Areenan asiakkaat jouduttiin evakuoimaan tiistaiyönä orkesterilavan yläpuolella syttyneen tulipalon vuoksi. Areenan asiakkaina oli tapahuma-aikaan satoja lennonjohtajia, jotka poistuivat ravintolasta nopeasti ja hyvässä järjestyksessä.

Palosta selvittiin pienin vahingoin, eikä se aiheuttanut katkosta ravintolan toimintaan. Jo keskiviikkoiltana ravintolassa kestettiin yli puolen tuhatta asiakasta. Kittilän palokunta sai hälytyksen hieman jälkeen kello 11:n, kun välikatosta esiintymislavan yläpuolelta alkoivat liekit puskea läpi sisäkaton. Lavalla ollut henkilökunta hälytti palokunnan, ohjasi asiakkaat ulos ravintolasta ja veti pikapalopostien letkut palopesäkkeen lähelle. Ravintola oli jo tyhjä, kun ensimmäiset Kittilän paloyksiköt saapuivat paikalle.

Palomiehet saivat taltutettua tulen alkuunsa, mutta päällystöpäivystäjä **Kari Kuosmasen** mukaan tulipalossa olivat ainekset suurenkin onnettomuuteen. Runsaat 1 000 ihmistä vetävässä puurakenteisessa areenassa oli palohetkellä paikalla noin 400 asiakasta.

"Evakuointi sujui näppärästi, olivathan lähes kaikki asiakkaat lennonjohtajia, jotka luulivat evakuointia ohjelmanumeroksi. Lisäksi osa henkilökunnasta kuuluu vapaa-palokuntaan ja tuntee talon hyvin", Kuosmanen kertoo. Levillä on parhaillaan satoja lennonjohtajia eri puolilta maailmaa viettämässä hiihtotapahtumaa.

Matkailuyrittäjä **Päivikki Palosaari** kiittelee palokuntaa ja henkilökuntaa ripeästä toiminnasta. "Selvisimme säikähdyksellä. Meillä oli pitkälti onnea, kun kaikki tiesivät heti miten toimia."

Palosaari arvelee, että tulipalo ehti kyteä pitkään välikatossa villojen alla ennen kuin se riehaantui ja työntyi esiintymislavan puolelle. Palo lähti etenemään alaspäin, sillä metrin villakerros esti ylöspäin menon.

Kuosmasen mukaan tuli ehti jo katkaista yhden kattotuolin alapaaret ja kattolevyjen ruodelautoja. Välikatossa kulkee nippu sähköjohtoja, joista palo todennäköisesti on saanut alkunsa. "Mutta se, mikä on saanut oikosulun aikaan, on vielä kysymysmerkki", Kuosmanen sanoo.

Kittilän palokunnalla on ollut jo vuosia yksi auto myös Sirkassa Levin hiihtokeskuksessa. Hälytysvalmiutta kohennettiin aiemmin hiihtokeskuksissa sattuneiden tulipalojen vuoksi. Kittilän palokunta saa nykyään lähes 200 hälytystä vuodessa ja niistä suurin osa sijoittuu Kuosmasen mukaan Levin seudulle.

Hiihtokeskuksen sesonkiaikana kunnalla on käytössään myös kaksi sairaautoa normaalin yhden sijasta. (Kaleva 12.3.2013.)

**Ravintolapalo ajoi**

Liite 6

**asiakkaat ulkosalle Levillä**

Lähde: Mtv 3 12.03.2003 01:30

Levin laskettelurinteiden juurella sijaitsevassa Hullu Poro Areenassa syttynyt tulipalo ajoi liki 400 juhlijaa ulkosalle myöhään eilen illalla. Pienehköksi jäänyt ravintolapalo sai alkunsa esiintymislavan yläpuolella olevista sähköjohdoista.

Palo syttyi yhdentoista maissa illalla, ennen kuin illan esiintyjä oli ehtinyt aloittaa keikkaansa. Palokunnan saapuessa paikalle rakennuksen välikatto oli ilmiliekeissä. Ravintolan asiakkaat saatiin kuitenkin siirrettyä nopeasti ulos, palo oli pian taltutettu ja vahingot jäivät vähäisiksi.

Kittilän päivystävän palomestarin mukaan kyseessä oli todennäköisesti oikosulku.

Ravintolassa on tilaa noin 1500 juhlijalle kahdessa kerroksessa.

(MTV3-STT)





## KOHTAATKO RIKOKSEN UHREJA TYÖSSÄSI?

Rikoksen uhri, hänen läheisensä ja rikosasian todistaja tarvitsevat usein tukea ja yksityiskohtaisia vastauksia moniin kysymyksiin. Ohjaamalla kohtaamasi rikoksen uhrin Rikosuhripäivystykseen (RIKU) voit auttaa häntä saamaan tarvitsemaansa tukea ja vastauksia.

Tutkimusten mukaan moni rikoksen uhri ja rikosasian todistaja hyötyy oman sosiaalisen verkoston ulkopuolisesta asiantuntija-avusta, jota on tarjolla erityisesti uhreille ja todistajille kohdennetuissa palveluissa. Tiedonsaanti näistä palveluista on ensiarvoisen tärkeää. Ongelmana on tiedonsaanti näistä palvelusta ja niihin ohjautuminen. Harva asiaan vihkiytymätön tietää, mitä kysymyksiä rikoksen uhrin pitäisi osata kysyä ja mihin saada vastauksia. Uhrin henkistä selviytymistä on myös mahdollista ennakoita heti rikoksen tapahtuttua.

RIKUssa tunnetaan rikosprosessin ja rikoskokeemuksen aiheuttamat seuraukset. RIKU tarjoaa uhreille, heidän läheisilleen ja todistajille maksutonta tukea ja neuvoja puhelimitse, verkossa sekä henkilökohtaisissa tapaamisissa. Uhreille ja todistajille voidaan tarvittaessa välittää tukihenkilö rikosasian käsittelyn eri vaiheisiin.

Palvelu on asiakkaalle puhelinkuluja lukuun ottamatta maksutonta. Palvelu perustuu pääosin vapaaehtoistyöhön, joka on aina ammatillisesti ohjattua. Vapaaehtoisemme ovat tehtävään valittuja ja koulutettuja. Tärkeä voimavara on lisäksi tiivis yhteistyö viranomaisten (esim. Poliisi) ja muiden rikosten uhreja kohtaavien tahojen kanssa.

RIKUn kautta on mahdollista saada ammattiryhmien koulutuksiin tietoiskuja ja esittelyitä rikoksen uhrin asemaan liittyvistä aiheista. Voimme sovittu antaa aiheeseen liittyvää koulutus- ja konsultointiaopua.

Toiminnastamme ja sen periaatteista saa lisätietoja toimipisteistämme ja osoitteesta [www.riku.fi](http://www.riku.fi), josta voit tulostaa mm asiakkaalle annettavan esitteen.

### RIKUssa usein esitettyjä kysymyksiä:

- Miten ja mihin tehdään rikosilmoitus?
- Mikä on esitutkinta / syyteharkinta / sovittelu?
- Milloin voi vaatia rangaistusta?
- Mitä merkitystä on rangaistusvaatimuksella?
- Miten vahingonkorvauksia haetaan?
- Mitä poliisikuulustelun jälkeen tapahtuu?
- Kuinka lähestymiskieltoa haetaan?
- Kuka maksaa oikeudenkäyntikulut?
- Mihin tarvitaan oikeusavustajaa?
- Mistä löytää oikeusavustajan?
- Mitä oikeudenkäynnissä tapahtuu?
- Miten suhtautua tiedotusvälineisiin?
- Mistä saa käytännön neuvoja?
- Keneltä saa henkistä tukea?

### RIKUn palvelut pähkinänkuoressa

Auttava puhelin 0203 16116  
 Juristin puhelinneuvonta 0203 16117  
 Tukihenkilötoiminta palvelupisteistä  
 Palvelukanava verkossa [www.rikunet.fi](http://www.rikunet.fi)



## Sinustako vapaaehtoinen tukihenkilö, puhelinpäivystäjä tai verkkoauttaja?

### Haluatko vapaaehtoiseksi RIKUun?

Rikosuhripäivystys tarjoaa käytännön neuvoja ja henkistä tukea rikoksen tai rikosyhtymisen kohteeksi joutuneille, heidän läheisilleen ja rikosasiassa todistaville. Palvelumme perustuvat vapaaehtoisten tukihenkilöiden, puhelin- ja Rikunet-päivystäjien ammatillisesti ohjattuun toimintaan. Tarvitsemme vapaaehtoisia näihin vaativiin tehtäviin.

Rikosuhripäivystyksen auttamismuodoista saat lisätietoa kotisivuiltamme.

### Minkälaisia tehtäviä tarjoamme?

- Auttavan puhelimen päivystäjät kuuntelevat, antavat neuvoja ja henkistä tukea. Tarvittaessa he ohjaavat soittajat RIKUn muihin palveluihin tai ammattiavun piiriin.
- Juristin puhelinneuvonnassa päivystävät juridisen koulutuksen saaneet ammattilaiset. Soittaja voi tarkistaa lainmukaisia oikeuksiaan ja saada niihin liittyvää ohjausta.
- Tukihenkilöt auttavat asiakasta henkilökohtaisesti. Tukihenkilö voi mennä mukaan poliisilaitokselle ja oikeudenkäyntiin sekä olla apuna korvaus- ja lähestymiskielto-hakemuksen täyttämässä ja muissa käytännön asioissa. Hän on myös keskustelukumppani asiakkaalleen.
- Rikunet-päivystäjät vastaavat vuorolleen kysymyksiin verkossa.
- Ulkomaalaistaustaiset asiakkaamme tarvitsevat kielitaitoisia tukihenkilöitä.

### Mitä edellytämme vapaaehtoiselta?

Vapaaehtoiselta ei edellytetä mitään tiettyä ammatillista taustaa juristin puhelinneuvonnan päivystäjiä lukuun ottamatta. RIKUn vapaaehtoistyön kriteerinä on, että auttaja on kypsä aikuinen, jolla ei itsellään ole käsittelemättömiä kriisejä.

Vapaaehtoisauttajan tunnusmerkistöön kuuluvat luotettavuus, avoimuus, myönteisyys ja taito kuunnella. Hän on myös suvaitsevainen ja kunnioittaa toisen yksilöllisyyttä ja ratkaisuvapautta.

### Mitä vapaaehtoinen saa RIKUsta?

Vapaaehtoiset saavat koulutuksen tehtäväänsä. Peruskoulutus kestää noin 40 tuntia ja sisältää tietoa muun muassa rikosprosessista, traumaattisesta kriisistä, henkisestä auttamisesta, puhelinauttamisesta ja asiakkaan kohtaamisesta.

Peruskoulutuksen lisäksi järjestetään säännöllisesti lisä- ja jatkokoulutusta sekä työnohjausta.

### Miten voit hakeutua vapaaehtoiseksi?

Voit käydä tutustumassa RIKUn toimintaan kotisivuiltamme. Jos olet edelleen kiinnostunut vapaaehtoistyöstämme tai kiinnostuksesi herää, ota yhteyttä lähimpään RIKUn aluetoimistoon. Voit pyytää esihaastattelulomakkeen ja saada tarkempaa tietoa asiasta, aikataulusta ja menettelytavoista.



# TURVALLISUUTEEN LIITTYVÄN TEEMATILAISUUDEN MUISTIO

Liite 10



## MUISTIO

**Aihe:** 1. Teematilaisuus

**Aika:** to 26.5. klo 09.00 – 13.00

**Paikka:** Kylpylähotelli Levitunturi, Sirkka

**Läsnä:** Anunti Veijo, Kittilän poliisiasema  
Babovakova Petra, Kätkätunturin Erä ja Luonto  
Erkkilä Veikko, Levin Sanomat  
Hettula Veli-Matti, Kideve elinkeinopalvelut  
Hujanen Heini, RAMK  
Korhonen Tuomas, Lapin pelastuslaitos  
Lindgren Jenni, Nuorten palvelu ry  
Metso Juha, Kittilän terveystarkastaja  
Mäkilä Virpi, Sokos Hotel Levi  
Ojutkangas Teijo, Peräpohjolan poliisi  
Palosaari Maija, Levin Matkailu Oy  
Rajala Pekka, Levi Ski Resort Oy  
Ylipahkala Jani, Levi Rally Center Oy  
Iivari Pekka, MTI  
Koivumaa Vesa, MTI  
Lahdenkauppi Heidi, MTI

1. Tapaamisen aluksi pidettiin lyhyt esittelykierrros, jonka jälkeen Koivumaa esitteli hankkeen taustaa, sisältöä ja tavoitteita. Hankkeen toimintamalli perustuu: a) paikalliseen verkostoon b) vertaisoppimiseen, jossa jokainen osapuoli saa kertoa itselle tärkeitä ja huomionarvoisia asioita sekä jakaa tietoa muille c) yhteiseen ongelman ratkaisuun. (pp-esitys)

Keskustelua käytiin mahdollisesta logon käytöstä. Koivumaa kertoi, että on mietitty logoa ja sen ideaa useassakin keskustelussa. Levillä tällaista on kokeiltu ja kokemukset eivät olleet kovin positiivisia. Tärkeänä pidettiin sitä kuka ja miten asiaa käsitellään, pitäisi olla oikea ”porkkana” yrittäjille.

2. Ryhmätyön tarkoituksena oli kartoittaa alueen matkailun turvallisuustilanne, turvallisuuden haasteet sekä yhteistoiminnan kehittäminen. Osallistujat jaettiin ryhmiin, jonka jälkeen ryhmissä pohdittiin vastauksia seuraavasti:

### *Kysymys 1. Matkailun turvallisuuden haasteet Levillä/Kittilässä?*

Lentoliikenne/Liikenne yleensä  
 Alkusammuttimet lomahuoneistoissa  
 Ohjelmapalvelut  
 Verkostointi  
 Yleinen järjestys ja turvallisuus  
 Kansainvälisyys  
 ”MOI”-asenne kohdilleen kaikille  
 Sesonkiluonteisuus  
 Tiedon perille vieminen = viestintä  
 -koulutukset,seminaarit  
 Päihteiden käytön lisääntyminen ja sen aiheuttamat lieveilmiöt  
 Yhteiskunnalliset haasteet

Keskustelussa nousi esille norjalaisten näkyvyys ja heidän humalainen käyttäytymisensä, johon myös poliisi ajoittain joutunut puuttumaan. Toinen nähtävillä oleva seikka on ollut lisääntynyt sekakäyttö sekä nuorten naisten humalahakuisuus. Poliisista Anunti sanoo, että häiriömäärät ovat kuitenkin pieniä verratessa asiakasmääriin. Kiitosta poliisilta saavat myös parantunut järjestysmiesvalvonta, joka ehkäisee myös osaltaan ongelmien syntymistä. Yhteiskunnallisena haasteena Anunti nosti esiin kaksi asiaa: 1) Levin matkailun kansainvälistymisen ja 2) kaivostyön.

#### ***Kysymys 2. Matkailun turvallisuusyhteistyö?***

- ***Mitä on nyt?***  
 OPAL / Ohjelmapalv. yritykset, ohjausryhmä  
 (yritykset, kunta ja viranomaiset)  
 Kuntalaiset/matkailijat  
 Levin matkailu/eri palaverit sidosryhmien kanssa  
 Veturiyrittäjien yhteistyö ja työryhmä (n.20 hlöä)  
 Kittilän turvallisuussuunnitelman laatiminen

Keskusteluissa ilmeni, ettei Levillä ole Vapepa toimintaa, ainoastaan Kittilässä. Tarkoitus kuitenkin aktivoida Vapepa toimintaa erilaisilla tapahtumilla. Järjestöjen ongelmana koettiin niiden paljous ja toimijat näissä, yleensä samoja ihmisiä josta seurauksena ajanpuute. Ikääntyminen koettiin myös yhtenä ongelmana. Pitäisi saada nuorempia toimijoita mukaan näin taattaisiin järjestöjen jatkuvuus.

- ***Mitä pitäisi olla?***  
 Hanketyöntekijöiden /yhteistyökumppaneiden paikalla olo teematilaisuuksissa  
 Hotellien evakointiharjoitukset  
 Turvallisuuspassi koulutukset  
 Ensiapukoulutukset EA1 ja EA2  
 Paikallisen tason koulutukset  
 – turvallisuuskoordinaattori (TTT-tyyppi = Tunturi-Lapin turvallisuustyyppi)  
 Ennaltaehkäisevää koulutusta  
 Asenteet kuntoon  
 Sesonkityöntekijöiden kouluttamista

Keskusteluissa nousi esille voisiko esim. Tunturi-Lapin alueella toimia yhteinen turvallisuuskoordinaattori, joka vastaisi alueella toimivasta turvallisuudesta. Lindgrenin mukaan kokemusta tällaisesta käytänteestä on Etelä-Suomessa ja tulokset ovat olleet positiivisia. On koettu, että tällainen turvallisuustyypipi/asiantuntija on hyvä apu myös viranomaistyölle. Lindgren lisäsi, että Ylläs on ollut erittäin kiinnostunut tällaisesta yhteistyöstä, jossa esim. 3 kuntaa tekisi yhteistyötä asian tiimoilta.

Matkailuturvallisuuden haasteena keskustelussa esille nousi ulkomaalaisten matkailijoiden kasvu. Tärkeänä pidettiin etenkin ohjelmapalveluyrityksissä sesonkityöntekijöiden kouluttamisen merkitystä. Ongelmana pidettiin pieniä yrityksiä, joissa ei resursseja maksaa sesonkityöntekijän kouluttamista. Suurimpana haasteena pidetäänkin miten oikeasti saadaan viestiä eteenpäin yrityksille, että sesonkityöntekijät ongelma ja heidän turvallisuusosaaminen.

Keskusteluissa pohdittiin myös viranomaisten yhteistyötä esim. ennakkotarkastuksia ohjelmapalveluiden osalta. Viranomaisten kesken pyritään tekemään yhteistyötä, etenkin isommissa tarkastuksissa niin että tarkastuksen tekevät yhdessä esim. palopäällikkö, poliisi, terveystarkastaja, rakennustarkastaja jne. tilanteen mukaan. Haastavaa on aikataulujen sovittaminen niin, että kaikille asianomaisille sopisi yhteinen tarkastus, joten siksi näitä vähemmän.

### 3) Matkailun turvallisuus Levillä/Kittilässä

- **Mikä toimii jo?**

Yrittäjien yhteistyö

Turvallisuusasiakirjat ”OK”-tasolla, myös alihankkijoilta vaaditaan turvallisuusasiakirjat

EA-koulutukset Revontuliopistosta

Poliisin näkyvyys parantunut

Turvallisuusajattelu on käynnistynyt

3 lääkäriasemaa sesongilla

Lapin yliopiston hankkeet; porotilamatkailu ja alkamassa huskypuolella oma hanke

Rinneyhtiön EA-ihmiset

Lomahuoneistojen laatuluokitukset

Keskusteluissa kävi ilmi yksityisten lääkäriasemien tärkeys ja niiden positiivinen vaikutus toimintaan. Poliisin mukaan kansainvälisesti Leviä pidetään turvallisena.

### 3. Kittilän turvallisuusasiakirjan esittely

Lindgren esitteli Kittilä, Muonion ja Enontekiön turvallisuussuunnitelman, joka käynnistettiin virallisesti 18.6.2007 Lindgrenin vetämänä. Turvallisuuksuunnittelu on laadittu Muonion, Enontekiön ja Kittilän alueen matkailijoille ja paikkakuntalaisille turvallisuuskysely, jonka vastausaineistoa on käytetty työvälineenä turvallisuuskartoituksen tekemiselle. Vastausaineistossa esille suurimpina huolenaiheina nousi esille, sairastumiset, terveyspalvelujen saatavuus, poliisipalvelujen sekä palo- ja pelastustoimen

saatavuus. Huolta kannettiin myös alkoholin kulutuksen kasvusta, vanhusten turvallisuudesta, ja tulevaisuudesta, ihmisten syrjäytymisestä, rikollisuuden kasvusta, taloudellisten ongelmien lisääntymisestä, lisääntyneestä huumausaineiden käytöstä ja rattijuopumuksista sekä heikentyneestä – holtittomasta liikennekäyttäytymisestä ja häiriköinneistä. Myös puhelinten katvealueet koettiin turvallisuusriskinä.

Alueella on tehty jo toimenpiteitä turvallisuuden parantamiseksi. Turvallisuussuunniteluun ja siihen liittyvien turvallisuushankkeiden kuten ”Osaamista anniskeluun -kunnossa kotiin” ja EHYT tiimoilta turvallisuutta on koko alueella parannettu. Tähän mennessä turvallisuussuunniteluun liittyvä työ on ollut tehokasta yhteistyötä kuntien, viranomaisten, yritysten ja eri toimijoiden välillä ja on tuottanut jo paljon tulosta, mikä antaa hyvän mahdollisuuden jatkaa hyvää työtä.

Keskusteluissa esille nostettiin erittäin tärkeänä turvallisuusasiakirjat ja niiden olemassaolo. Pitäisi saada osaksi yrityksen kilpailukykyä. Perustaso pitäisi olla määriteltynä ainakin osittain niiden laadinnassa.

Muistion kirjasi Heidi Lahdenkauppi

Lähde: Levin sanomat 2012.

Sirkan koti- ja kouluyhdistys aktivoituu alueen asukkaiden hyväksi. Matkailun sesongit luovat paineita vanhemmille ja koululle. Aikuisten matkailijoiden alkoholin käyttö näkyy vilkkaimpaan sesonkiaikaan katukuvassa Levillä. Asiakkaat ovat lomalla, mutta matkailukylässä eletään kuitenkin normaalia arkea riippumatta vuodenajasta.

Sirkan koti- ja kouluyhdistys järjesti syyskuussa ensimmäisen suuren koulutustilaisuuden, jossa puitiin arjen ja matkailun yhteensovittamista.

Sirkan päiväkodilla on toiminut vanhempainneuvosto jo pitkään ja lasten siirtyessä kouluun muodostui tarve järjestää yhteistoimintaa myös koulun ja vanhempien välillä. Yhdistyksen puheenjohtajana on Hille Kuusisto,

Sirkan koti- ja kouluyhdistys on toiminut nyt noin vuoden ja siinä on nykyisin noin 40 jäsentä. Sirkan koululla 120 oppilasta. Tänä vuonna eka-luokkalaisia oli kaksi luokkaa, mikä on ensimmäinen kerta Sirkan kylän historiassa. Päiväkodissa on esikoulu mukaan lukien kuusi osastoa. Yhdistyksen tiedote kertoo:

”Sirkan kylä on yhtä kuin Levin matkailukeskus. Viime syksynä koti- ja kouluyhdistyksen hallituksen kokouksen huolenaiheeksi nousi lasten ja nuorten saama esimerkki etenkin Levin aikuisilta turisteilta. Syksyllä on helppo olla päihtyneenä mihin vuorokauden aikaan tahansa ja missä tahansa. Tästä nousi kokouksessa kysymys, kuinka voisimme tukea ja ohjata lapsiamme matkailuympäristössä? Matkailu on tärkeä elinkeino alueella ja ilman sitä monikaan ei asuisi täällä. Kuitenkin haluamme antaa lapsille turvallisen lapsuuden.

”Yhtenä mielenkiintoisena asiana tuli hallituksessa kysymys, kuinka lapset huomaavat alkoholin käytön turistialueella? Pystyvätkö he tekemään jaon turistit vs. sirkkalaiset välillä? Tarvitseeko sitä tehdä ja toisaalta onko tarvettakaan? Kokouksissa viime kevään aikana huomasimme, että yhteisöllisyys on mahtava voimavara Sirkassa. Suurin osa vanhemmista kokee, että saa ja pitää puuttua kaikkiin ’meidän’ lasten hyvinvointiin. Esille tulee myös koulukiusaaminen ja siihen puuttuminen sekä koulun ja kodin yhteistyö. Sirkan koti- ja kouluyhdistys on hyvä apuväline siihen.”



## MATKAILUN TURVALLISUUDESTA

**Lähde: Levin sanomat 2012.**

Rovaniemen ammattikorkeakoulu on julkaissut matkailun turvallisuuden pureutuvan oppikirjan *Matkailun turvallisuus – Globaalit muutokset, paikalliset vaikutukset*. Kirjan kirjoittaja, filosofian tohtori Pekka Iivari, työskentelee Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutissa Rovaniemellä. Kirjassa perehdytään syvällisesti matkailualan turvallisuuteen ja näkyymiin Suomessa. Kirja tuo uutta tietoa turvallisuuden käsitteistä ja säädöksistä. Se ohjeistaa kehittämään ja arvioimaan matkailun turvallisuutta muun muassa turvallisuusjohtamisen, riskienhallinnan, ennakoinnin ja kriisinhallinnan näkökulmista. Oppikirja on tarkoitettu erityisesti matkailualan opiskelijoiden, opettajien, kouluttajien ja tutkijoiden käyttöön. Teos sisältää myös hyviä käytännön ohjeita ja työkaluja alan yrittäjille sekä auttaa myös kuluttajaa ymmärtämään matkailun turvallisuuden monimuotoisuutta ja siihen vaikuttavia tekijöitä.

Turvallisuusalan asiantuntijan, Pekka Iivarin laatima oppikirja on maassamme ensimmäinen matkailun turvallisuutta laaja-alaisesti esittelevä perusteos. Iivari on aikaisemmin julkaissut teoksia Venäjän geopolitiikasta ja yritysturvallisuudesta sekä matkailuyritysten kriisinhallinnasta. Oppikirjaa on myynnissä muun muassa kirjakaupoissa ja Rovaniemen ammattikorkeakoululla. Oppikirjasta löytyy myös sähköinen selailuversio Rovaniemen ammattikorkeakoulun julkaisutoiminnan sivustolta.

Lappilainen matkailuturvallisuustyö on kansallisesti tunnustettu ja kansainvälisesti kiinnostava toimintamalli. Tästä osoituksena on muun muassa Lapin matkailun turvallisuusverkoston saama vuoden 2010 Timanttitekopalkinto. Matkailun turvallisuutta edistetään myös hanketoiminnan avulla. Lapista matkailun turvallisuusjärjestelmähankkeessa ovat mukana muun muassa Kittilän kunta ja yrityksiä Levin alueelta.

Matkailun kasvun edellytyksenä on turvallinen toimintaympäristö. Yrityksille ja organisaatioille turvallisuus on osa laatua. Teoksessaan Pekka Iivari nostaa esille matkailun kannalta tärkeimmiksi turvallisuustekijöiksi terrorismin ja sodan. Tästä esimerkkinä on syyskuun 1. päivän terroristitapahtuma, joka vähensi merkittävästi matkailua ja muutti matkailukäytäntöjä. Tämän tapahtuman vaikutukset näkyivät ulkomaalaisten matkailijoiden vähenemisenä myös Suomessa. Muita matkailun turvallisuuden ja vaikuttavia tekijöitä ovat luonnonkatastrofit kuten maanjäristykset ja tulvat, onnettomuudet, josta esimerkkinä Estonian uppoaminen. Lapissa vuonna 2005 sattunut koiravaljakko-onnettomuus nosti esille ohjelmalveluyritysten turvallisuusselvitysten merkityksen. Myös

monet terveyteen liittyvät epidemiat kuten lintuinfluenssa tai SARS ovat vaikuttaneet käsitykseen matkailukohteen turvallisuudesta.

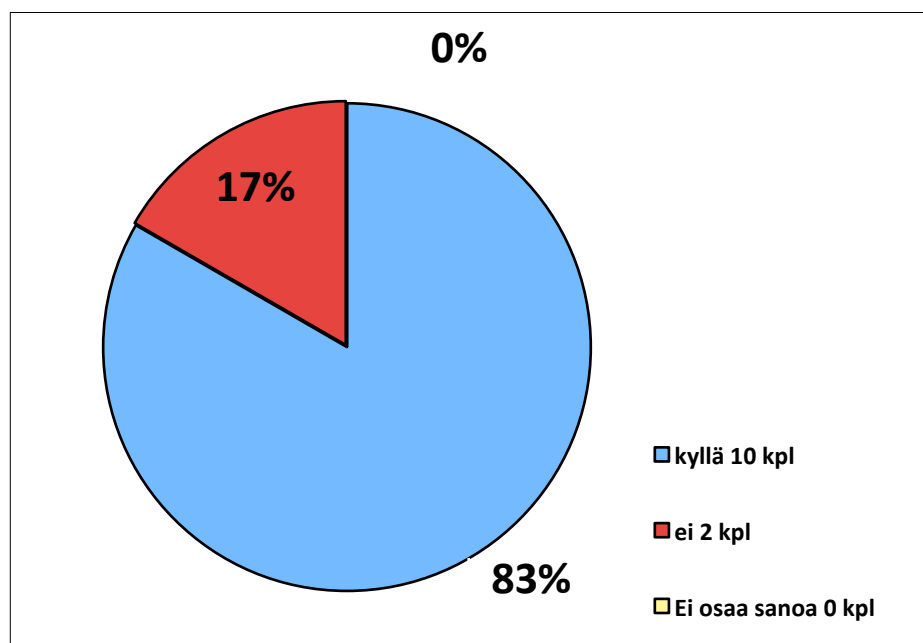
#### Riskit sopimuksissa

Pekka Iivari nostaa esiin myös yrityksen tekemiin sopimuksiin liittyvät riskit. Ne voivat muodostaa yhden vakavimmista matkailuyrityksen taloudellisista kriisilähteistä. Alihankintaketjujen pidentyessä ja matkailutoiminnan kansainvälistyessä sopimusten sisällön asiantuntemus ja ymmärrys korostuu. Pienillä yrityksillä ei ole aina kokemusta eikä taitoa monimutkaisten vieraskielisten sopimusten ja niihin liittyvien yksityiskohtien tulkintaan.

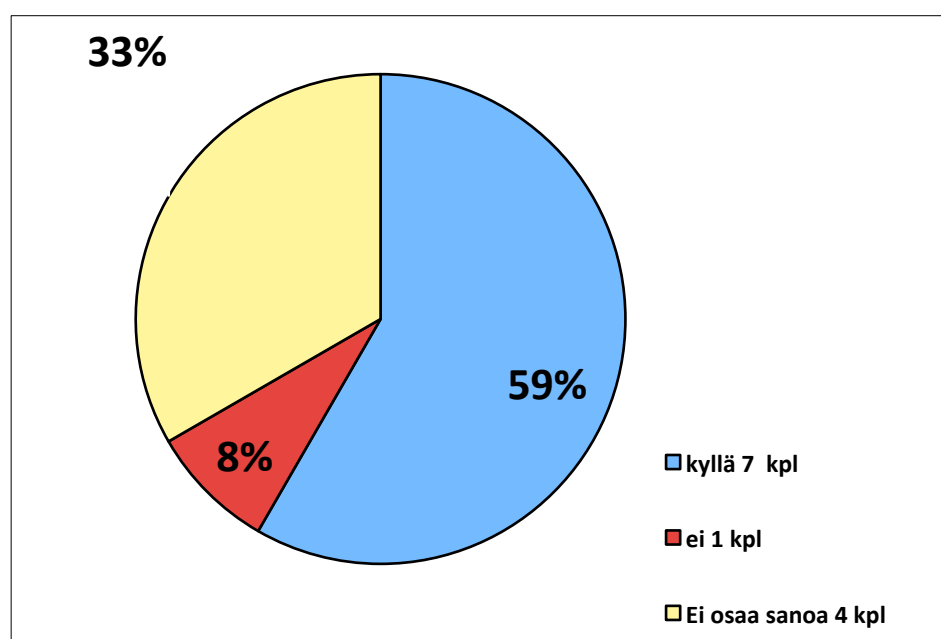
Ulkomaiset matkanjärjestäjät ovat kooltaan yleensä suuria ja palveluja tuottavalla yrityksellä vain yksi tai kaksi matkanjärjestäjä asiakkaana. Tämä voi johtaa matkailuyrittäjän riippuvuussuhteeseen, lisäksi sopimuskaudet sovitaan lyhyeksi kaudeksi kerrallaan.

Ulkomaisten matkanjärjestäjien kanssa laaditut sopimukset, joissa usein on myös mukana heidän vakuutusyhtiöittensä intressit, ovat yksityiskohtaisesti laadittuja. Ne sisältävät tarkat laatuvaatimukset ja niissä palvelu on pilkottu osiin. Rahoitusriski liittyy maksuehtoihin, usein ne ovat takapainotteisia. Nykyisin matkanjärjestäjät tekevät sopimukset suoraan palvelun tuottajan kanssa. Välissä olevat ja riskiä tasapainottavat suomalaiset incoming-toimistot ovat jäämässä pois. Erityisesti yrittäjien tulisi kiinnittää huomiota oikeudenkäyntipaikan valintaan sopimusta tehtäessä, eli siihen minkä maan lainsäädäntöä noudatetaan ja missä käräjäidään. Vahingonkorvauskäytännöt eroavat merkittävästi EU:n sisälläkin. Tavoitteena tulisi olla Suomen lain soveltaminen riitatapauksissa tai vaihtoehtoisesti puolueettoman länsimaan välitystuomioistuimessa.

1. Osasivatko vastanneet sanoa, mitä tarkoittaa sosiaalinen tukiverkosto? Vastauksia 12

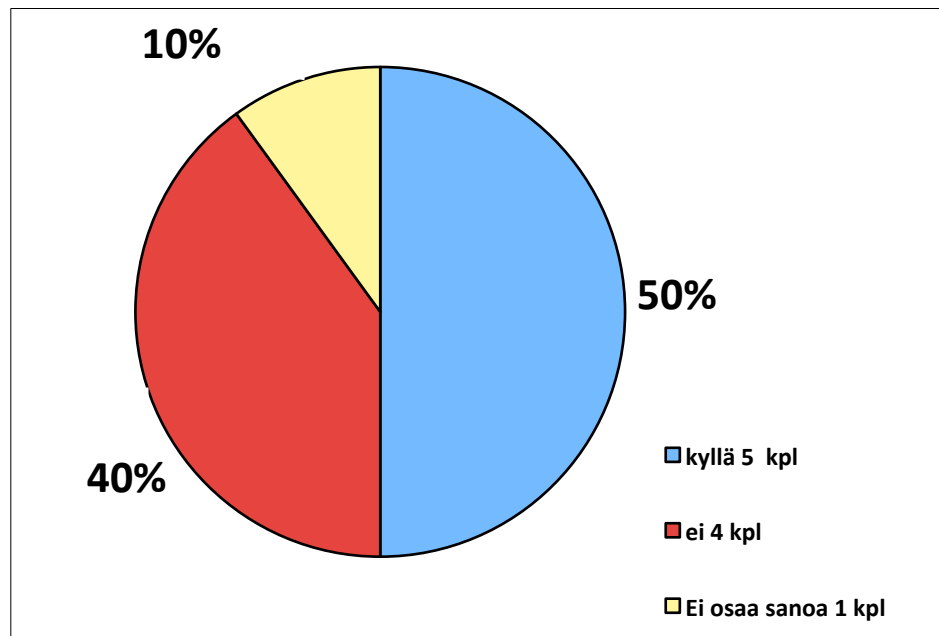


2. Voiko sosiaalinen tukiverkosto vaikuttaa matkailun turvallisuuteen Levillä? Vastauksia 12



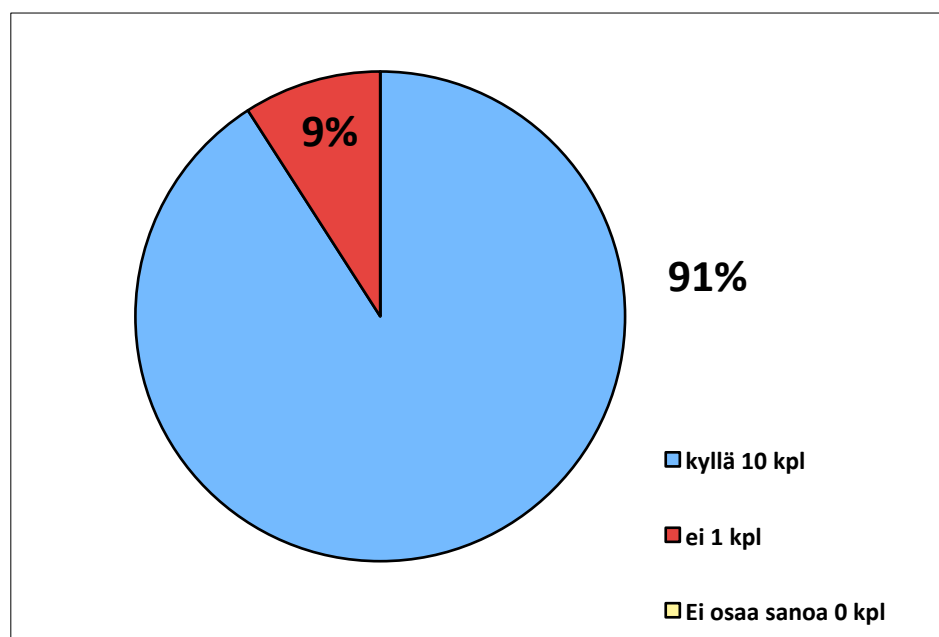
3. Onko Defusing tai Debriefing järjestetty henkilökunnan keskuudessa vaikeiden tapahtumien jälkeen?

Vastauksia 10



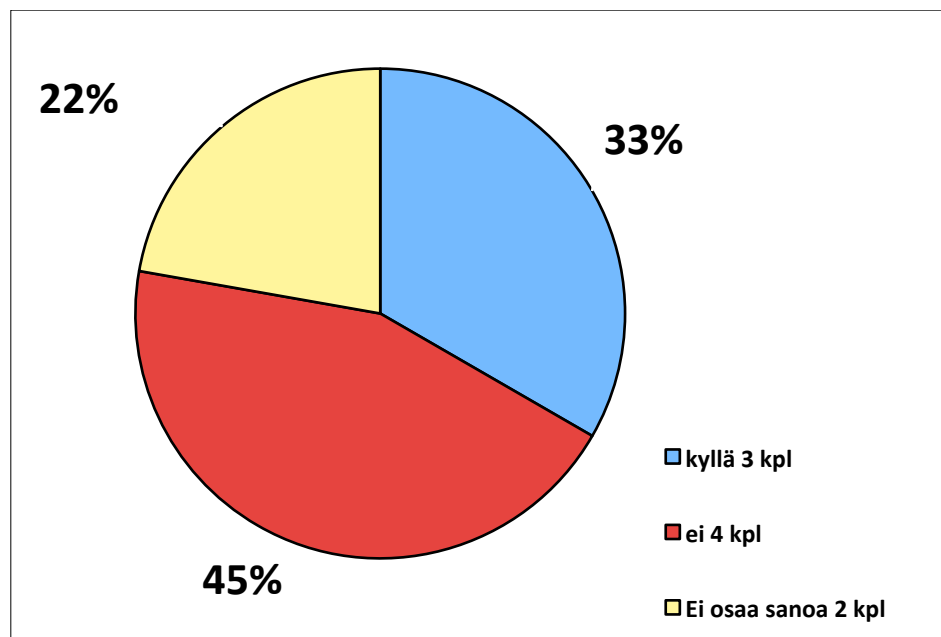
4. Pitäisikö Levillä järjestää kriisitilanteisiin liittyen koulutusta yrittäjille ja kaikille Levin matkailualan toimijoille?

Vastauksia 11



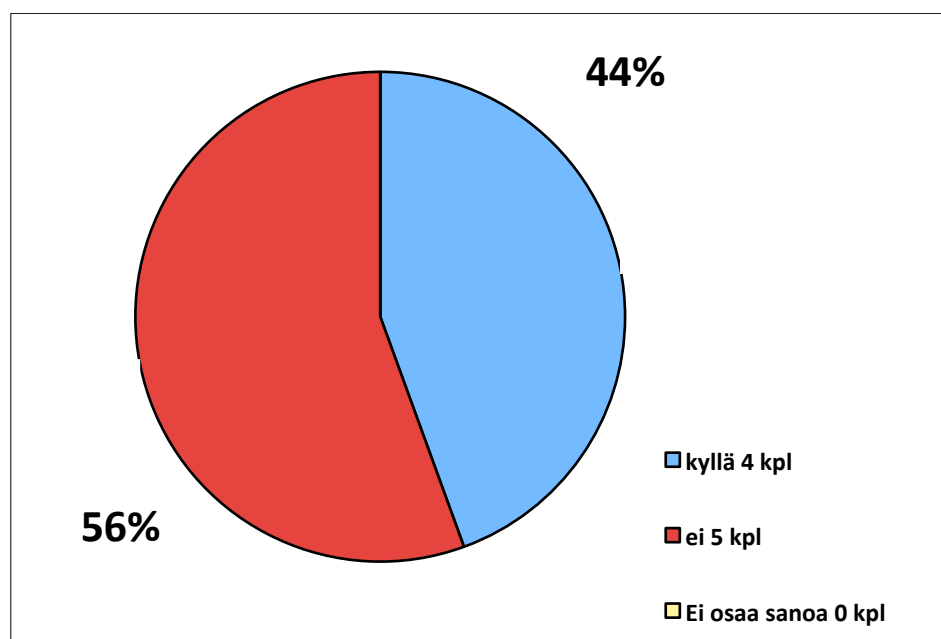
### 5. Onko Yrityksessänne kriisiviestintäsunnitelmaa?

Vastauksia 9



### 6. Onko tietoa Kittilään perustetusta kriisityöryhmästä?

Vastauksia 9



**7. Olisiko katupäivystäjä tai sesonkisosiaalityöntekijä tarpeellinen Levin matkailukeskuksessa?**

Vastauksia 11

