

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Viestinnän koulutusohjelma / yhteisöviestintä

Suvi Rintakangas

TYÖVIESTINTÄ ALUSÖLJYONNETTOMUUDEN
RANTATORJUNTAORGANISAATIOSSA

Opinnäytetyö 2009

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Yhteisöviestintä

RINTAKANGAS, SUVI

Työviestintä alusöljyonnettomuuden
rantatorjuntaorganisaatiossa

Opinnäytetyö

29 sivua + 23 liitesivua

Työn ohjaaja

Pt. tuntiopettaja Ansa Räätäri

Toimeksiantaja

Kymenlaakson ammattikorkeakoulu

Marraskuu 2009

Avainsanat

työviestintä, sisäinen viestintä, yhteisöviestintä,
öljyntorjunta, öljyonnettomuus

Kymenlaakson ammattikorkeakoulu teki yhteistyössä Kymenlaakson pelastuslaitoksen ja Kaakkois-Suomen ympäristökeskuksen kanssa SÖKÖ-pilottihankkeen vuosina 2003–2007. Hankkeessa tehtiin suunnitelma rantojen öljyntorjunnasta Kymenlaakson rannikolle ja se tuotti toimintamanuaalin torjuntatyöstä vastuussa oleville viranomaisille. Nyt käynnissä olevassa SÖKÖ II -hankkeessa (2007–2011) tehdään öljyntorjuntasuunnitelma ja toimintamanuaali yhteistyössä Itä-Uudenmaan, Helsingin ja Länsi-Uudenmaan pelastuslaitosten sekä ympäristöviranomaisten kanssa Itä-Uudenmaan ja Uudenmaan maakunnille.

Öljyntorjuntaorganisaation sisäisen viestinnän suunnittelu on ollut haaste molemmissa hankkeissa, koska organisaatio koostuu lukuisista eri toimijoista. Tämän opinnäytetyön produktiivinen osa *Sisäisen viestinnän malli suuren alusöljyonnettomuuden rantatorjuntaorganisaatiossa* toteutettiin yhteisöviestinnän opiskelijan Ilpo Vuorivirran kanssa vuoden 2008 aikana. Suunnittelutyön aikana erityiseksi ongelmaksi nousi öljyntorjuntaorganisaation työviestintä, koska sen perusteellinen suunnitteleminen olisi vaatinut organisaatiossa toimivien eri toimialojen syvällistä tuntemusta.

Tässä opinnäytetyön raportointiosuudessa selvitetään, mitä työviestintä on sekä mikä sen merkitys on öljyntorjuntaorganisaatiossa. Lisäksi työssä annetaan työviestinnän suunnittelun kehitysehdotuksia öljyntorjuntaorganisaatioiden suunnittelijoille.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Organizational Communications

RINTAKANGAS, SUVI

Workplace Communication of On-shore Oil spill
Combating Organisation

Bachelor's Thesis

29 pages + 23 pages of appendices

Supervisor

Ansa Räätäri, lecturer

Commissioned by

Kymenlaakson ammattikorkeakoulu

2009

Keywords

workplace communication, internal communication,
organisational communications, oil combating, oil spill

During 2003–2007 Kymenlaakso University of Applied Sciences, carried out the SÖKÖ project together with the regional rescue and environment authorities. It produced a contingency plan for the on-shore oil combating authorities of the Kymenlaakso region. SÖKÖ II was launched in 2007 and the objective of this project is to produce a similar plan for the oil combating authorities of the Uusimaa and Eastern Uusimaa regions.

The planning of the internal communications of the oil combating organisation has been a challenge in both projects. The productive part of this Bachelor's thesis – A Model for Internal Communications of the On-shore Oil Combating Organization – was accomplished in co-operation with student Ilpo Vuorivirta during 2008.

The model was based on interviews with the authorities related to the oil combating organization. The problem that occurred during planning was workplace communications.

For this reason this theoretical part of the thesis concentrates on workplace communication: what it is and what it means in an oil combating organization. In addition this work provides development ideas for the planning of workplace communications to the planners of the oil combating organization.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

<u>1 JOHDANTO</u>	<u>6</u>
<u>2 SÖKÖ-HANKKEET</u>	<u>8</u>
<u>2.1 SÖKÖ-hankkeiden taustaa</u>	<u>8</u>
<u>2.2 Öljyntorjuntaorganisaatiot</u>	<u>9</u>
<u>3 ÖLJYNTORJUNTAORGANISAATION SISÄISEN VIESTINNÄN SUUNNITTELU</u>	<u>12</u>
<u>3.1 Sisäisen viestinnän suunnittelun lähtökohdat</u>	<u>12</u>
<u>3.2 Sisäisen viestinnän mallin esittely</u>	<u>14</u>
<u>4 TYÖVIESTINTÄ</u>	<u>14</u>
<u>4.1 Mitä työviestintä on ja kuka siitä on vastuussa?</u>	<u>14</u>
<u>4.2 Työviestinnän välittäminen ja kanavat</u>	<u>16</u>
<u>4.3 Työviestinnän merkitys</u>	<u>16</u>
<u>5 ÖLJYNTORJUNTAORGANISAATION TYÖVIESTINTÄ</u>	<u>17</u>
<u>5.1 Työviestinnän merkitys aiemmissa öljyntorjuntaoperaatioissa</u>	<u>17</u>
<u>5.2 Öljyntorjuntaorganisaation työviestintä, sen tekijät ja kanavat</u>	<u>19</u>
<u>5.3 Öljyntorjuntaorganisaation työviestinnän suunnittelun ongelmat ja haasteet</u>	<u>20</u>
<u>5.3.1 Viestintävastuu ja viestintäyksikkö</u>	<u>20</u>
<u>5.3.2 Viestintäteknologiat, tietotulva ja dokumentointi</u>	<u>21</u>
<u>5.3.3 Tiedonkulun ammattisisällöt</u>	<u>22</u>
<u>6 ÖLJYNTORJUNTAORGANISAATION TYÖVIESTINNÄN SUUNNITTELUUN KEHITYSEHDOTUKSIA</u>	<u>22</u>
<u>6.1 Tekijät, työnjako ja suunnittelun ajoitus</u>	<u>22</u>
<u>6.2 Viestinnän vähimmäisvaatimusten määrittäminen</u>	<u>23</u>

6.3 Viestintäsuunnitelman päivittäminen ja viestinnän suunnitelman testaaminen24

<u>7 JOHTOPÄÄTÖKSET</u>	<u>24</u>
-------------------------	-----------

<u>LÄHTEET</u>	<u>27</u>
----------------	-----------

LIITTEET

Liite 1. Sisäisen viestinnän malli alusöljyonnettomuuden rantatorjunnassa

1 JOHDANTO

Maailman pienentyessä yritykset sekä yhteisöt ovat kasvaneet, tiedon määrä lisääntynyt ja työviestinnän merkitys muuttunut. Tietotulvassa kylpevä, mutta kuitenkin fyysisesti paikallaan pysyvä yhteisö saattaa vielä jotenkuten selvitä, mutta miten käy organisaation, jossa ihmisten työpaikka muuttuu jatkuvasti ja johon kuuluu monia eri alojen toimijoita? Näillä toimijoilla on erilaiset käsitykset viestinnästä, erilaiset viestintätavat ja erilaiset viestintävälineet.

SÖKÖ-hanke on Kymenlaakson pelastuslaitoksen, Kaakkois-Suomen ympäristökeskuksen ja Kymenlaakson ammattikorkeakoulun yhteinen projekti, jossa tehtiin suunnitelma Kymenlaakson rannikon öljyntorjuntaorganisaatiosta ja sen toiminnasta. Hanke valmistui vuonna 2007 ja se tuotti toimintamanuaalin alusöljyonnettomuuden rantatorjuntaoperaation varalle. Toimintamallin kipupisteeksi osoittautui viestinnän suunnittelu erityisesti sen laajuuden vuoksi. Vaikka mallia varten tehtiin viestinnän suunnitelma (Tiina Puhakan opinnäytetyö *Itäisen Suomenlahden öljyjätteiden kuljetus ja väli-varastointi öljyonnettomuudessa*, Kymenlaakson ammattikorkeakoulu 2006), se ei saanut viranomaisten hyväksyntää eikä sitä sisällytetty valmiiseen toimintamanuaaliin.

SÖKÖ-hanke sai myöhemmin jatkoa. SÖKÖ II -hankkeen tavoitteena on tehdä suunnitelma alusöljyonnettomuuden rantatorjuntaoperaatiolle Uudenmaan ja Itä-Uudenmaan maakunnille vuosien 2007–2011 aikana. Tällä kertaa öljyntorjuntaorganisaation viestintä jaettiin ulkoiseen ja sisäiseen viestintään, jotta suunnittelutyö helpottuisi.

Tämän opinnäytetyön produktiivinen osa – *Sisäisen viestinnän malli suuressa alusöljyonnettomuuden rantatorjunnassa* (liite 1) – tehtiin yhteisöviestinnän opiskelijan Ilpo Vuorivirran kanssa vuoden 2008 aikana. Produktiivisen osan tavoitteena oli tehdä öljyntorjuntaorganisaation sisäisen viestinnän yksityiskohtainen suunnitelma. Eteemme nousi kuitenkin monia sellaisia kysymyksiä, joita viestinnän mallissa ei voitu suoraan käsitellä. Erityinen haaste oli työviestintä.

Yhteisöviestinnän opiskelijoina meillä ei ollut sellaista tietotaitoa, jota öljyntorjuntaorganisaation työviestinnän perusteellinen suunnittelu olisi vaatinut. Siitä huolimatta työviestintä osoittautui suunnittelun aikana varsin oleelliseksi osaksi organisaation sekä sen viestinnän toimintaa eikä sitä voitu ohittaa olankohautuksella. Tästä syystä syvemmän työviestintään tässä opinnäytetyöni raportointiosassa.

Tutkielmassani pohdin, mitä öljyntorjuntaorganisaation työviestintä on ja mikä sen merkitys on. Lisäksi annan öljyntorjuntaorganisaatioiden suunnittelijoille kehitysehdotuksia työviestinnän suunnittelua varten. Pohdin seuraavia kysymyksiä. Mitä työviestintä tarkoittaa öljyntorjuntaorganisaation näkökulmasta ja mikä on sen merkitys organisaation toiminnan ja tavoitteiden saavuttamisen kannalta? Millaista tietotaitoa öljyntorjuntaorganisaation yksityiskohtainen työviestinnän suunnittelu vaatii? Miten ja kenen toimesta öljyntorjuntaorganisaation työviestintä tulisi suunnitella, jotta voitaisiin taata parhaat mahdolliset tulokset. Entä millainen rooli yhteisöviestijöillä tulisi olla työviestinnän suunnittelussa?

Työn toisessa luvussa esittelen SÖKÖ-hankkeen ja öljyntorjuntaorganisaation. Kolmannessa luvussa käyn läpi öljyntorjuntaorganisaation sisäisen viestinnän lähtökohdat sekä esittelen lyhyesti sisäisen viestin mallin pääkohdat. Koska tässä työssä käsitellään lähinnä sellaisia asioita, joita ei sisällytetty viestinnän malliin, ei sen sisältöön puututa kovin syvällisesti. Neljännessä luvussa esittelen työviestinnän teorioita. Viidennessä luvussa pohdin, mitä työviestintä tarkoittaa öljyntorjuntaorganisaation näkökulmasta sekä esittelen niitä työviestintään liittyviä kysymyksiä ja haasteita, joihin emme osanneet sisäisen viestinnän mallissa vastata. Lisäksi käsitelen lyhyesti työviestinnän merkitystä aiemmissa öljyntorjuntaoperaatioissa. Kuudennessä luvussa annan kehitysehdotuksia työviestinnän suunnitteluun.

Vaikka sisäisen viestinnän malli tehtiin erityisesti Uudenmaan ja Itä-Uudenmaan pelastustoimialueille, käsitellään tässä työssä myös Kymenlaakson pelastustoimialueelle tehtyä öljyntorjuntaorganisaatiota. Selkeyden vuoksi on myös mainittava, että SÖKÖ-hankkeilla tarkoitetaan öljyntorjuntaorganisaation suunnitteluryhmää. Öljyntorjuntaorganisaatiot sen sijaan ovat SÖKÖ-hankkeiden tuotoksia, virtuaaliorganisaatioita, joiden toiminta alkaa vasta alusöljyonnettomuuden jälkeen.

Viestinnän kirjallisuus käsittelee työviestintää vähän. Myöskään viestintäsuunnitelmia ei ole aiemmin tehty suurelle öljyntorjuntaorganisaatiolle. Se on alueena uusi ja tästä syystä haastattelujen painoarvo lähteinä on suuri. Viestinnän mallin tekeminen antoi hyvän kokemuksellisen pohjan öljyntorjuntaorganisaation viestinnän suunnittelusta ja tämä työ tuo esiin siihen liittyviä haasteita, jotta ne voidaan ottaa huomioon uusissa tutkimuksissa ja öljyntorjuntasuunnitelmissa.

2 SÖKÖ-HANKKEET

2.1 SÖKÖ-hankkeiden taustaa

Suomenlahdella kulkee 145 miljoonaa tonnia öljyä vuodessa. Valtion teknillinen tutkimuskeskus on arvioinut määrän nousevan jopa 250 miljoonaan tonniin vuoteen 2015 mennessä (Suomen ympäristökeskus 14.10.2009). Muun muassa Richard Steiner, yksi maailman arvostetuimmista öljyturma-asiantuntijoista, varoittaa suomalaisia: hänen mukaansa vakava onnettomuus on vain ajan kysymys (Mannila 20.10.2009 A).

Suomessa öljyntorjuntavastuut on määritelty laissa. Avomerellä torjuntavastuu on Suomen ympäristökeskuksella (jäljempänä SYKE). Vastuu ranniktorjunnasta siirrettiin pelastustoimialueille vuoden 2005 alussa. (Laki aluksista aiheutuvan ympäristön pilaantumisen ehkäisemisestä 16.3.1979/300.)

Lakimuutoksen myötä pelastustoimien vastuulle tuli tehdä suunnitelma öljyonnettomuuden varalle vuoden 2006 loppuun mennessä. Suunnitelmassa on oltava tiedot alueen torjuntaviranomaisista, yhteistoimintasopimuksista, pelastustoimen öljyntorjuntaan liittyvästä palvelutasosta, öljyntorjuntakalustosta, budjetista, torjunnan järjestämisestä, jälkitorjunnasta sekä öljyntorjuntakoulutuksesta. (Valtioneuvoston asetus öljyvahinkojen ja aluskemikaalivahinkojen torjunnasta 28.6.1993/636.)

SÖKÖ-pilottihanke tehtiin opetusministeriön rahoituksella yhteistyössä Kymenlaakson ammattikorkeakoulun, Kymenlaakson pelastuslaitoksen sekä Kaakkois-Suomen ympäristökeskuksen kanssa vuosina 2003–2007. Sen tavoitteena oli kehittää rannikon öljyntorjuntavalmiutta pahimman mahdollisen alusöljyvahingon varalle. SÖKÖ-nimi tarkoittaa toimintamallia suuren öljyntorjuntaoperaation koordinointiin rannikon öljyntorjunnasta vastaaville viranomaisille. Hanke tuotti toimintaoppaan onnettomuuden torjuntaoperaatiota varten Kymenlaakson alueelle. (Halonen 2007, 23–25.)

Hanke sai jatkoa, kun samanlainen toimintamalli haluttiin myös Uudenmaan ja Itä-Uudenmaan pelastustoimialueille: SÖKÖ II toteutetaan 2007–2011 ja se on pilottihanketta laajempi. Sen partnereita ovat Itä-Uudenmaan, Helsingin ja Länsi-Uudenmaan pelastuslaitokset ja sen sateenvarjo-organisaatioina toimivat SYKE sekä Meriturvallisuuden ja -liikenteen tutkimuskeskus Merikotka. Lisäksi hankkeella on useita yhteistyökumppaneita ja rahoittajia. Hankkeita hallinnoi Kymenlaakson ammattikorkeakou-

lun merenkulun ja logistiikan osaamisala Kotkassa ja niiden ohjausryhmiin kuuluu pelastuslaitosten, alueellisten ympäristökeskusten sekä Suomen ympäristökeskuksen asiantuntijoita. Hankkeet on toteutettu opiskelijoiden ja asiantuntijoiden tekeminä selvitystöinä. (Kymenlaakson ammattikorkeakoulu 2009.)

2.2 Öljyntorjuntaorganisaatiot

SÖKÖ-hankkeiden öljyntorjuntaorganisaatioiden toimintasuunnitelman pohjana on pahin mahdollinen visio: 30 000 tonnin alusöljyonnettomuus, jota ei pystytä torjumaan avomerellä. Esimerkin mukaisen onnettomuuden puhdistustyö on pääosin käsin tehtävää, jolloin siihen tarvitaan runsaasti työvoimaa. Kaikkiaan organisaatiossa työskentelee 600–1000 työntekijää (Halonen 2007, 5).

Kymenlaaksossa esimerkin mukainen onnettomuus tarkoittaisi jopa 1600 rantakilometrin saastumista: öljyn ajautuessa rantaan ja imeytyessä maa-ainekseen onnettomuus tuottaisi noin 3,5 miljoonaa kuutiometriä öljyistä jätettä (Halonen 2007, 25–26). Esimerkkionnettomuuden laajuisia öljyvahinkoja on tapahtunut aiemmin kaksi. Alaskassa 1989 sattuneen öljytankkeri Exxon Valdezin karilleajon seurauksena 40 000 tonnia öljyä vuoti mereen tappaen tuhansia eläimiä ja tuhoten yli 2000 rantakilometriä (Mannila 20.10.2009 A ja B). Kun öljytankkeri M/S Prestige upposi vuoden 2002 lokakuussa, 64 000 tonnia öljyä vuoti mereen saastuttaen Espanjan ja Ranskan rannikkoa 3000 kilometrin matkalta (Garcia 2003, 6). Alaskan ja Espanjan öljyntorjuntaorganisaatioiden työviestintää käsitellään luvussa 4.2.

Öljyntorjuntaorganisaation toiminta alkaa, jos alusöljyonnettomuuden vuoksi mereen päässyttä öljyä ei ole voitu torjua avomerellä ja jos öljy ajautuu rantaan. Organisaation tehtävänä on akuutti öljyntorjunta, öljyisen jätteen keräys, kuljettaminen, varastointi, hävittäminen, käsittely sekä jälkitorjunta. (Halonen 2007, 5.)

Viranomaisten on koko puhdistusoperaation ajan hoidettava myös päivittäiset työnsä, joten öljyntorjuntaorganisaatiossa tarvitaan myös ulkopuolelta ostettuja palveluita ja vapaaehtoisjärjestöjen apua (Halonen 2007, 28–29). Suuren onnettomuuden sattuessa organisaatiossa työskentelee lukuisia julkisen sektorin toimijoita, yrityksiä, yhteisöjä, järjestöjä ja yksityisiä henkilöitä.

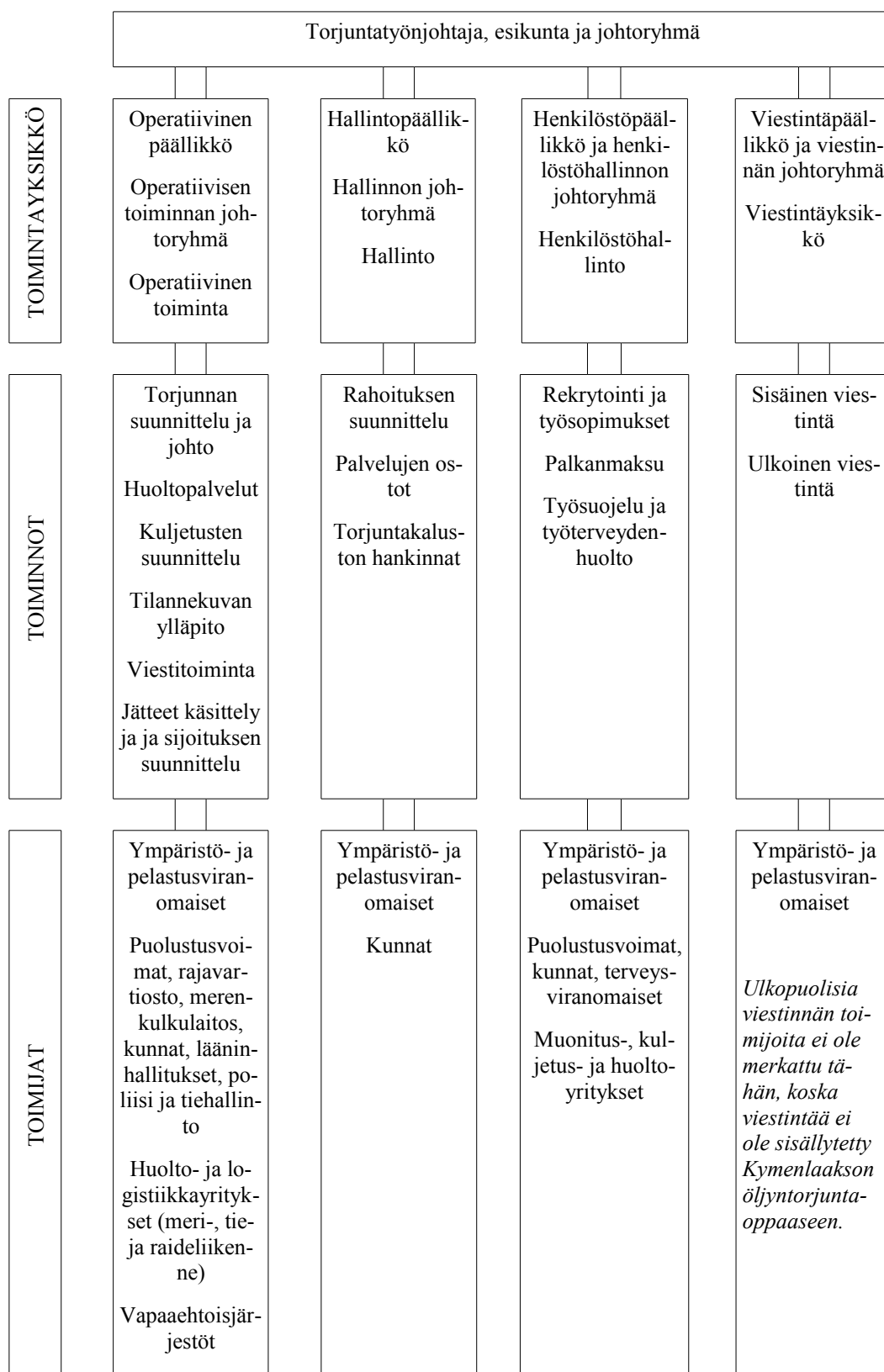
Torjuntatyöt aloitetaan välittömästi viranomaisvoimin, mutta muun öljyntorjuntaorganisaation pystyttämiseen saattaa kulua jopa viikkoja: henkilökunnan on tutustuttava tehtäviinsä, muodostettava tilannekuva ja laadittava toimintasuunnitelmat. SYKE asettaa torjuntatyönjohtajan, jota avustaa esikunta ja eri asiantuntijoista koostuva johtoryhmä. Organisaatioon kuuluu operatiivinen toiminta, hallinto, henkilöstöhallinto ja viestintä, joiden päälliköt työskentelevät esikunnassa. Johtoryhmässä on edustettuna pelastustoimialue, ympäristökeskus, vahingon aiheuttaja, rajavartiosto, Puolustusvoimat, poliisi, kunnat sekä vapaaehtoissektori.

Operatiiviselle toiminnalle kuuluu suunnittelu- ja johtotehtävät, tilannekuvan ylläpito sekä jätteiden sijoituksen suunnittelu. Hallinto vastaa budjetista ja hankinnoista. Henkilöstöhallinnon tehtäviä ovat rekrytointi ja vakuutukset sekä työsuojelusta ja terveydenhuolto. Viestintäyksikön vastuulla on organisaation sisäinen viestintä sekä media-yhteistyö. Kun tilannekuva on muodostettu, torjuntatyön johtaja määrittää, missä laajuudessa öljyntorjuntaorganisaation eri toimijoita tarvitaan torjuntaoperaatiossa. (Halonen 2007, 27–29.)

Seuraavalla sivulla olevaan kuvaajaan on hahmoteltu öljyntorjuntaorganisaation rakenne (taulukko 1). Se perustuu SÖKÖ-pilottihankkeen tuloksena syntyneessä torjuntamanuaalissa oleviin tietoihin. Taulukon ylimmällä tasolla on torjuntatyön johto. Toisella tasolla ovat organisaation yksiköt ja niiden johto. Kolmannelle tasolle on kirjattu yksiköiden toiminnot. Jotta lukija saisi käsityksen torjuntaorganisaatioon kuuluvien toimijoiden määrästä, on alimmalle tasolle koottu toiminnoista vastaavien organisaatioiden nimet. Kymenlaakson öljyntorjuntaorganisaation varsinainen organisaatiokaavio on esitetty SÖKÖ-toimintamanuaalissa (katso Halonen 2007, liite 1, sivut 157–167).

Kymenlaaksolle tehty toimintamanuaali eroaa hieman Uudenmaan ja Itä-Uudenmaan pelastustoimialueille tehtävästä manuaalista. Kymenlaakson malli käsittää vain yhden pelastustoimialueen. Uudellamaalla ja Itä-Uudellamaalla pelastustoimialueita on yhteensä neljä, joista kolme on rannikolla. Itä-Uudenmaan, Helsingin sekä Länsi-Uudenmaan pelastustoimialueille suunnitellaan jokaiselle oma organisaatiorakenne. Eri pelastustoimialueilla on jonkin verran eroja. Esimerkiksi Kymenlaakson pelastustoimialue joutuu ostamaan suuren osan tarvitsemistaan palveluista yksityisiltä yrityksiltä (Tolonen 2008), kun taas esimerkiksi Helsingin pelastustoimialue pystyy tuottamaan

monet tarvitsemistaan palveluista itse (Rissanen 2008). Kuitenkin kaikki pelastustoimialueet tarvitsevat samankaltaisen ja hyvin laajan toimialaverkoston öljyntorjunnan järjestämiseksi.



Taulukko 1: Kymenlaakson öljyntorjuntaorganisaatio ja sen toimijat. Kuva perustuu SÖKÖ-toimintamanuaalin tietoihin (katso Halonen 2007).

3 ÖLJYNTORJUNTAORGANISAATION SISÄISEN VIESTINNÄN SUUNNITTELU

3.1 Sisäisen viestinnän suunnittelun lähtökohdat

Öljyntorjuntaorganisaation sisäisen viestinnän suunnittelun tavoitteena oli selvittää, millaisia viestintään liittyviä määräyksiä öljyntorjuntaorganisaatiossa on noudatettava, millaista tietoa eri toimijat tarvitsevat sekä millaisia viestintävälineitä toimijat käyttävät (Halonen 2008).

Suomen vesillä sattuvan alusöljyvahingon ensisijainen korvausvelvollinen on vahingon aiheuttaja. Mikäli korvausvelvollisuutta ei ole pystytty selvittämään tai sitä ei ole saatu perityksi vahingon aiheuttajalta tai tämän vakuutusyhtiöltä, korvaa kulut ja vahingot öljysuojarahasto. (Laki öljysuojarahastosta 30.12.2004/1406; Laki aluksista aiheutuvan ympäristön pilaantumisen ehkäisemisestä 16.3.1979/300.)

Suomen laki, öljysuojarahastot sen paremmin kuin vakuutusyhtiötkään eivät ole asettaneet vaatimuksia tai määritelmiä öljyntorjuntaorganisaation viestinnälle ja tiedonkulle. Virallista pohjaa öljyntorjuntaorganisaation sisäisen viestinnän suunnittelulle ei siis ennestään ole olemassa. Niinpä sisäisen viestinnän suunnittelu aloitettiin haastatellamalla SÖKÖ-hankkeen työryhmää.

Öljyntorjuntaorganisaation suunnittelijat ja operatiivisen tason toimijat pelastuslaitoksilta näkevät sisäisen viestinnän tiedonkulkuna, jonka tukemiseksi muita pehmeämpiä sisäisen viestinnän osa-alueita tarvitaan. Sen sijaan torjunnan johtamisesta ja valvonnasta vastuussa oleva Suomen ympäristökeskus painottaa viestinnässä tiedottamista.

Ilpo Tolonen Kymenlaakson pelastustoimialueelta on ollut yksi öljyntorjuntaorganisaatiota kehittävistä ja suunnittelevista keskeisistä henkilöistä. Hänen mukaansa organisaation viestinnän tärkein tehtävä on suunnitella ja toteuttaa kaikkien öljyntorjunnassa mukana olevien yhteisöiden välinen tiedonkulku. Olennaista on tiedonkulun järjestäminen logistiikkaketjun välillä: miten tiedot kerätystä ja kuljetettavasta öljystä kulkevat tehokkaasti rantatorjujilta säilytyspaikkaan ja miten tiedot kirjataan. Myös pehmeän viestinnän merkitys on suuri erityisesti vapaaehtoisten työntekijöiden, mutta myös yritysten motivoimiseksi. Tolonen kysyy myös, miten tallennetaan puheviestintä, miten oleellinen tieto seulotaan sähköpostien joukosta ja miten operaation aikana voidaan eritellä vanhentunut ja ajankohtainen tieto (Tolonen 2008).

Myös Kaakkois-Suomen ympäristökeskuksen tarkastaja Mauri Tani on ollut mukana SÖKÖ-hankkeiden suunnittelussa alusta asti. Tanin mukaan viestintää suunnitellessa olisi selvitettävä, miten eri virastojen ja toimijoiden viestintäsuunnitelmat voidaan sovittaa yhteen öljyntorjuntaorganisaation viestintäsuunnitelman kanssa. On myös huolehdittava käännöspalveluista, kulkuluvista, nimilapuista, palautetoiminnasta, lomakkeiden suunnittelusta, puhelinohjeistosta, viestintävälineiden suunnittelusta sekä maaja meritorjunnan välisestä tiedonvaihdosta. (Tani 2008.)

Länsi-Uudenmaan pelastustoimialueen palopäällikkö Martti Sneck painottaa viestinnän seurannan merkitystä. Hänen mukaansa viestinnässä olisi tärkeää ottaa huomioon myös organisaation sisäiset ristiriidat, median vaikutus sisäiseen viestintään, viestinnän henkilöityminen sekä organisaation yhtenäisen viestinnän merkitys. Lisäksi hänen mukaansa olisi selvitettävä, miten viranomaisten omaa puhelinverkkoa (VIRVE-verkkoa) käytetään sekä miten puhelimissa viestitään, jos esimerkiksi sääolosuhteet vaikeuttavat viestien kuulemista. (Sneck 2008.)

Itä-Uudenmaan pelastuslaitoksen palomestari Petri Lyttisen mukaan öljyntorjuntaorganisaation viestintä kulkee aina esimieheltä alaiselle ja päinvastoin. Tiedonvälityksen kannalta olisi hänen mukaansa tärkeää, että viestintäpäällikkö olisi jatkuvasti läsnä viestikeskuksessa. (Lyttinen 2008.)

Suuren öljyonnettomuuden rantatorjuntaoperaatiossa ylin johto on Suomen ympäristökeskuksella. Päävastuu viestinnästä kuuluisi tällöin SYKE:n viestintäpäällikölle, joka on tällä hetkellä Kirsi Norros. Norros painottaa öljyntorjuntaorganisaation viestinnässä tiedottamista esimerkiksi internetin ja sähköpostin kautta. Hänen mukaansa viestintäyksikön tehtävä ei ole huolehtia organisaation tiedonkulusta. Myöskään fyysisen viestintäyksikön perustaminen ei hänen mukaansa ole mahdollista, vaan viestintäyksikön työntekijöiden välinen kommunikointi hoidettaisiin pääasiassa puhelimitse tai sähköpostitse. (Norros 2008).

Kaikki näkökulmat ovat ymmärrettäviä. Konkreettinen tiedonvälitys ei normaalisti kuulu viestintäyksikön tehtäviin. Siitä huolimatta sen merkitys on oleellinen eikä sitä voi jättää pois. SÖKÖ-työryhmän näkemys erot huomattiin jo tutkimuksen alkuvaiheessa ja tärkeäksi tutkimustulokseksi osoittautuikin niiden tiedostaminen, käsitteiden selkeyttäminen sekä viestinnän rajaaminen. Haastattelujen perusteella sisäinen viestintä-

tä jaettiin tiedottamiseen ja työviestintään, joista tiedottaminen on viestintäyksikön vastuulla kokonaisuudessaan ja työviestintä osittain.

3.2 Sisäisen viestinnän mallin esittely

Koska Uudenmaan ja Itä-Uudenmaan pelastustoimialueiden öljyntorjuntaorganisaatioiden rakenteet eivät olleet valmiita suunnittelutyötä aloittaessa, viestintämalli perustuu pitkälti SÖKÖ I -hankkeen organisaatorakenteeseen.

Öljyntorjuntaorganisaation sisäisen viestinnän mallin alkuperäisenä tarkoituksena oli selvittää perinpohjaisesti öljyntorjuntaorganisaation tiedonkulku ja viestinnän vastuualueet. Se ei kuitenkaan ollut mahdollista aiheen laajuuden ja syvyyden vuoksi. Mallissa selvitetään öljyntorjuntaorganisaation viestinnän keskeiset käsitteet, haasteet, vastuut, muodot, välineet ja esitellään myös viestintäyksikkö sekä sen tehtävät. Työviestinnän osalta mallissa selvitetään organisaation yleiset viestinnän periaatteet sekä tärkeimpiä työviestintään käytettäviä viestintävälineitä. Lisäksi mallissa käydään kronologisesti läpi koko öljyntorjuntaoperaatio viestinnän näkökulmasta. Lopussa esitellään viestinnän seurannan ja analysoinnin menetelmät sekä karkea muistilista torjuntaoperaatioon liittyvistä viestinnällisistä seikoista.

Malli oli ensimmäinen viestintää käsittelevä työ, jonka SÖKÖ-hankkeessa toimivat viranomaiset hyväksyivät osaksi lopullista öljyntorjuntamanuaalia. Malli ei kuitenkaan ole kaikenkattava, vaan jatkotutkimusta on tehtävä erityisesti työviestinnän saralla.

4 TYÖVIESTINTÄ

4.1 Mitä työviestintä on ja kuka siitä on vastuussa?

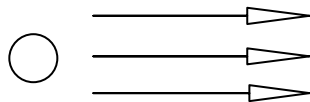
Viestinnän kirjallisuudessa työviestintää käsitellään melko suppeasti eikä vakiintunutta työviestinnän määritelmää ole.

Työviestintä on sellaista ”viestintää, jota työyhteisön jäsenet tarvitsevat voidakseen hoitaa omat työnsä”. Åberg näkee työviestinnän esimies- ja verkostoviestintänä, joka ulottuu myös organisaation ulkopuolelle. Hänen mukaansa yhteisöviestijät ovat työviestinnän konsultteja, eivät sen toteuttajia. (Åberg 2000, 213.)

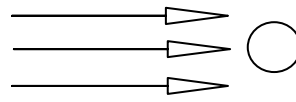
Viestintätoimisto Deskin esimiesviestinnän oppaan mukaan työviestinnän tehtävä on taata, että työntekijät pysyvät työtehtäviensä tasalla ja saavat tarvittavat tiedot töidensä tekemiseksi. Työviestintä pitää sisällään työnohjauksen sekä päivittäisen vuorovaikutuksen. (Säteri 2009, 4.)

Elisa Juholinin määritelmä työviestinnälle on pehmeämpi. Hänen mukaansa se on ”tiedon vaihtoa, tietämyksen ja ymmärryksen luomista sekä asioiden pohdintaa”. Myös hän näkee johtamisviestinnän keinona saavuttaa työntekijöiden luottamus. (Juholin 12.10.2009.)

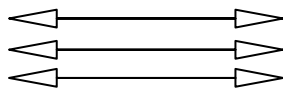
Juholin painottaa myös työntekijöiden vastuuta tiedon jakajina. Hän korvaa mekaanisen tiedonkulku-sanan inhimillisemmällä tiedonvaihdanta-sanalla. Asiantuntijaorganisaatioissa kaikki ovat vastuussa tiedon jakamisesta, vastaanottamisesta ja selvittämisestä eikä kukaan voi väittää olevansa vastuun ulkopuolella. (Juholin 2008, 85–86.) Alla olevaan kuvaan on hahmoteltu tiedonkulku ja -vaihdanta.



Tiedonkulku yhdeltä monelle



Tiedonkulku monelta yhdelle



Tiedonkulku monelta monelle



Tiedon vaihdanta

Kuva 1. Tiedonkulku ja tiedon vaihdanta. (Juholin 2008, 86.)

Sekä Åbergin, Viestintätoimisto Deskin että Juholinin työviestinnän määritelmille on yhteistä se, että niissä työviestintä nähdään osana esimiesviestintää. Jaakko Lehtosen mukaan organisaation tiedonkulku, tiedon käsittely sekä työyhteisön tietojärjestelmien käyttö kuuluu kuitenkin yhteisöviestinnän piiriin (Ollitervo 12.10.2009).

4.2 Työviestinnän välittäminen ja kanavat

Elisa Juholin mukaan tiedon tehokas jakaminen vaatii sen jäsentämistä ennen välineiden valitsemista. Jäsentämisen kautta voidaan hillitä tietotulvaa ja tehostaa työyhteisön toimintaa, mutta sen haasteena on, että sen on oltava välitöntä ja jatkuvaa. Jäsentämisessä on oleellista, että tiedon haltija osaa arvioida, onko tieto tärkeää, kenelle se on tärkeää ja onko tieto välitettävä kiireellisesti. (Juholin 2008, 96–97).

	rutiiniasia	iso asia
kiireellinen	kohdennettu, välitön viestintä asianomaisille	yleinen, välitön viestintä organisaatiolle
ei-kiireellinen	kohdennettu, muun viestinnän yhteydessä	suunnitellaan pitkäjänteisesti viestintäprosessina / projektina
hyvä tietää	vinkki asianomaisille	tietokantaan, intranettiin tms.

Taulukko 2: Tiedon luokitteluperusteet (Juholin 2008, 96).

Åberg jakaa työviestinnän suoraan vuorovaikutukseen ja välitettyyn viestintään. Suoraa vuorovaikutusta ovat esimerkiksi tapaamiset, kokoukset, työohjeet, tietoiskut ja verkostoituminen. Välitetyn viestinnän välineitä ovat tietoverkot (esimerkiksi sähköposti tai intranet), päätännän tukijärjestelmät, telekonferenssit, kirjalliset raportit ja muistiot, ilmoitustaulutiedotteet, kiertokirjeet, sisäiset joukkoviestimet ja aloitetoiminta. Åberg painottaa esimiehen merkitystä lähimpänä tiedonlähteenä. Välitettyyn viestintään käytetään erilaisia viestintävälineitä. (Åberg 2000, 213–215.) Viestintävälineillä tarkoitetaan viestintäteorioissa esimerkiksi ilmoitustaulua, intranetiä, puhelimia, sähköpostia tai henkilöstölehteä (Siukosaari 2002, 90).

Työviestinnän välineet voidaan jakaa rikkaisiin ja köyhiin. Rikkaat viestimet sallivat välittömän palautteen, välittävät tietoa monella eri tavalla rinnakkain, hyödyntävät luonnollista kieltä ja niiden kautta viestit voidaan osoittaa henkilökohtaisesti vastaanottajalle. Rikkaiden viestinten oikea käyttö on rinnasteinen esimiesviestinnän tehokkuuteen. (Åberg 2000, 218.)

4.3 Työviestinnän merkitys

Kansainvälisen tutkimus- ja konsultointiyrityksen toteuttaman tutkimuksen mukaan 55 prosenttia suomalaisista työntekijöistä kuulee työpaikkaansa koskevista tärkeistä

asioista ensimmäisenä huhujen kautta (Yle 3.11.2009). Metallityöväenliiton jäsenlehti Ahjo kertoo työpaikalla sattuneista kuolemantapauksista, jotka johtuvat kiireestä ja huonosta tiedonkulusta (Piskonen 30.10.2009). Työterveyslaitoksen julkaiseman tutkimuksen mukaan tiedonkulun takkuaminen vaarantaa sairaaloiden työturvallisuuden (Etelä-Saimaa 28.10.2009). Stakesin teettämän kyselyn mukaan tieto ei kulje sairaalasta kotihoitoon, koska kukaan ei koordinoi tiedonkulkua (Perälä, Grönroos & Sarvi 2006, 27).

Huono tiedonkulku on monelle organisaatiolle suuri ongelma. Siihen nähden viestintäkirjallisuus käsittelee työviestintää melko vähän. Usein sitä sivutaan lyhyesti abstraktilla ja teoreettisella määritelmällä tai ohitetaan kokonaan. Työyhteisöjen työviestinnän merkitys on kuitenkin ilmeinen. Jos työtehtävien hoitamiseksi tarvittavat perustiedot eivät kulje, niin mikä merkitys silloin on työviestintää tukevalla viestinnällä?

Elisa Juholin myöntää työviestinnän merkityksen: ilman toimivaa tiedonkulkua tulee virheitä, myöhästymisiä, laatu kärsii, suututaan tai turhaudutaan. Puutteellinen tiedonkulku voi myös aiheuttaa päällekkäisyyksiä, kun ei tiedetä, mitä muualla työyhteisössä tapahtuu. (Juholin 2008, 85.)

5 ÖLJYNTORJUNTAORGANISAATION TYÖVIESTINTÄ

5.1 Työviestinnän merkitys aiemmissa öljyntorjuntaoperaatioissa

Alaskan ja Espanjan onnettomuuksiin (katso luku 2.2.2) oli varauduttu eri tavoin. Exxon Valdezin onnettomuusraportin mukaan viranomaisilla oli käytössään kuusi erilaista öljyntorjuntasuunnitelmaa (Skinner–Reilly 1989, 5), joista huolimatta öljyntorjuntaoperaatio ei onnistunut. Rannoille ajautunutta öljyä ei ole saatu koskaan kokonaan puhdistettua ja se on edelleen myrkyllistä (Mannila 20.10.2009 A). Espanjan viranomaisilla ei ollut kunnollista öljyntorjuntasuunnitelmaa lainkaan ja vaikka öljyonnettomuuden torjuntaoperaatiota kehitettiin aluksi nopeaksi, niin todellisten tuhojen tullessa ilmi sitä kritisoitiin sen pinnallisuudesta (Garcia 2003, 21; Vince 12.10.2009).

Vaikka Alaskan öljyntorjuntasuunnitelmissa oli paljon tietoa, ne eivät viitanneet toisiinsa eivätkä muodostaneet yhdessä toimivaa organisaatorakennetta. Huono koordinaatio aiheutti hämmennystä ja hidastivat operaation käynnistämistä. (Skinner & Reilly 1989, es-1).

Myös torjuntatyössä mukana olevien organisaatioiden vastenmielinen suhtautuminen toisiinsa johti puutteelliseen tiedonvälitykseen ja yleiseen tehottomuuteen. Erimielisyyksien vuoksi tärkeät päätökset käytettävistä torjuntamenetelmistä tehtiin liian myöhään. (Skinner & Reilly 1989, 23.)

Operaation käynnistyttyä työviestintä ei toiminut teknisten rajoitteiden vuoksi. Puhelinlinjat tukkeutuivat kun Valdezin kylään tulleet toimittajat pitivät linjoja auki voidakseen vaihtaa tietoja työnantajiansa kanssa. Radiopuhelimet eivät toimineet vuoris- toisen maaston ja pitkien välimatkojen vuoksi. Lisäksi puhdistukseen osallistuvat laivat aiheuttivat sekaannuksia radioviestinnässä. (Skinner & Reilly 1989, 13.)

Exxon Valdezin öljyonnettomuuden torjuntaoperaation viestintä petti inhimillisten syiden ja teknisten ongelmien vuoksi. Toisaalta se näytti öljyntorjuntaorganisaation viestinnälliset sudenkuopat, erityisesti työviestinnälle elintärkeän tekniikan käyttökell- vottomuuden muuttuvissa olosuhteissa ja viestinnän testaamisen merkityksen.

WWF:n raportin mukaan M/S Prestigen öljyonnettomuuden puhdistustyö epäonnistui alusta asti muun muassa puutteellisen informaation, koordinoinnin ja ohjeistuksen vuoksi. Öljyonnettomuus oli paljon laajempi kuin aluksi luultiin ja hämmästytti puh- distustyön tekijät, minkä vuoksi he eivät kyenneet toimimaan tehokkaasti. Vasta vuo- den päästä onnettomuudesta selvisi, että öljyä oli päässyt mereen 64 000 tonnia arvioi- dun 40 000 tonnin sijasta. Myös perustiedottaminen takkusi: kentällä toimivat öljyn- torjujat eivät saaneet riittävästi tietoa edes siitä, minkälaisia puhdistusmenetelmiä hei- dän tulisi käyttää tai millaisia henkilökohtaisia suojarustuksia työssä tarvitaan. Li- säksi Espanjan hallitus tiedotti onnettomuutta seuraavana talvena julkisesti, että suurin osa M/S Prestigen aiheuttaman öljyonnettomuuden puhdistustyöstä on tehty kesäkuu- hun 2003 mennessä. Tämä johti hätäisiin ja kritiikittömiin ratkaisuihin puhdistusme- netelmiä valitessa, kun organisaatiolle tuli kiire siivota rannat. (Garcia, 2003, 20-21.)

Sekä Alaskan että Espanjan onnettomuuksien torjuntaoperaatiot osoittavat, että öljyn- torjuntaorganisaation työviestinnän yksityiskohtainen ja käytännönläheinen suunnitte- lu sekä koordinointi on edellytys koko torjuntaoperaation toiminnalle ja onnistumiselle. Vaikka organisaation eri osa-alueet toimisivatkin muuten hyvin, voi operaatio epä- onnistua huonon tiedonkulun vuoksi.

5.2 Öljyntorjuntaorganisaation työviestintä, sen tekijät ja kanavat

SÖKÖ-työryhmän käsitykset siitä, mitä sisäinen viestintä on, ja käsitykset siitä, mitä öljyntorjuntaorganisaation viestintä on, vaihtelevat suuresti (katso luku 3.1). Pekka Aula (2000, 3) kirjoittaa: ”Tämä [käsitysten] moninaisuus on sekä rikkaus että rajoite. Olemme helposti tilanteessa, jossa kaiken ollessa viestintää, mikään ei ole viestintää.” Tästä syystä työviestinnän räätälöity määrittely juuri öljyntorjuntaorganisaatiolle on tärkeää.

SÖKÖ-työryhmän haastatteluiden ja Åbergin työviestinnän määritelmän (2000, 213) perusteella öljyntorjuntaorganisaation työviestinnäksi määritellään käytännön tiedonvaihto, jota ilman öljy ei siirry rannoilta loppusijoituspaikkoihin. Työviestinnän suunnitteluun kuuluu ainakin tiedonkulun koordinointi, organisaatiossa käytettävien viestintävälineiden selvittäminen sekä niiden käyttöä koskevien ohjeistoiden laatiminen, organisaatiossa tarvittavien lomakkeiden suunnittelu sekä tietojen dokumentointi.

Öljyntorjuntaorganisaation viestinnän mallissa vastuu työviestinnästä on osittain viestintäyksikön ja osittain muun organisaation harteilla. Vastuu öljyntorjuntaorganisaation työviestinnästä on hahmoteltu sen sisäisen viestinnän malliin (liite 1, sivu 7). Mallissa korostetaan kaikkien organisaation toimijoiden ja henkilöiden viestintävastuuta.

Viestinnän teorioissa sisäisen viestinnän määritelmät keskittyvät luonteeltaan staattisiin yhteisöihin: ihmiset työskentelevät yhdessä paikassa, vaikka he olisivatkin toisistaan erillään. Työntekijöillä on myös mahdollisuus tavata toisiaan tai ainakin käyttää erilaisia viestintävälineitä. Öljyntorjuntaorganisaatiossa edes viestintäyksikön työntekijät eivät hallitse kaikkia organisaatiossa käytettäviä viestintävälineitä. Lisäksi kentällä toimivien työntekijöiden paikka vaihtuu jatkuvasti eikä heillä välttämättä ole mahdollisuutta tavata kasvokkain, pitää kokouksia, käyttää sähköpostia ja intranetiä tai lukea ilmoitustauluja.

Öljyntorjuntaorganisaatiossa käytettäviä tärkeimpiä työviestinnän välineitä ovat puhelimet: GSM-puhelimet, radiopuhelimet, viranomaisten VIRVE-verkko sekä meriliikenteessä käytetty meri-VHF. Lisäksi työviestinnässä käytetään kasvokkaisviestintää, sähköpostia ja faksia. Tietojen dokumentoimiseen käytetään päiväkirjoja.

5.3 Öljyntorjuntaorganisaation työviestinnän suunnittelun ongelmat ja haasteet

5.3.1 Viestintävastuu ja viestintäyksikkö

Työviestinnän suurin haaste liittyy vastuuseen. Työviestintä jää usein harmaalle alueelle, josta kaikki ovat vastuussa, mutta josta lopulta kukaan ei ole vastuussa.

Sanna Joensuu esittää kaksi erilaista kuvaa työntekijästä. Toinen on viestinnän oppikirjojen maalaama ihannetyöntekijä. Ihannetyöntekijään voidaan helposti vaikuttaa viestinnällä, hän osallistuu aktiivisesti työyhteisössä käytävään dialogiin ja on halukas sitoutumaan työyhteisöön. Toinen on postmoderni työntekijä, joka joutuu tasapainoilemaan lyhyiden työsuhteiden välillä koettaen samaan aikaan nostaa omaa markkina-arvoaan. Postmodernia työntekijää ei edes kiinnosta sitoutua työyhteisöön, koska työyhteisö ei tarjoa turvallista ja pitkäaikaista työsuhdetta. Hän ei myöskään kunnioita auktoriteetteja tai hierarkioita, vaan arvostaa sen sijaan erilaisuutta ja odottaa työpaikaltaan elämyksiä, onnistumisen kokemuksia ja viihtymistä. (Joensuu 2006, 42 ja 68.)

Vaikka Juholinin mukaan vastuu tiedonkulusta on jaettu, niin Joensuun tutkimuksen perusteella sen toimivuus on kyseenalaista. Jos työntekijää ei kiinnosta sitoutua työyhteisöön tai ottaa vastuuta sen viestinnästä, niin se tulisi ottaa huomioon organisaatioiden viestintää suunniteltaessa. Vaikka työviestintä on kaikkien organisaation työntekijöiden vastuulla, on sen silti oltava koordinoitua ja hallittua. Tiedottamisen kannalta tämä ei ole ongelma: siitä on vastuussa organisaatiolle asetettu viestintäpäällikkö ja tämän alaisuudessa toimiva viestintäyksikkö. Työviestinnän laajuus ja monipuolisuus vaatii kuitenkin toisenlaista lähestymistapaa, sillä työntekijöitä ei välttämättä kiinnosta huolehtia muiden tietotarpeista, jolloin ollaan umpikujassa.

Viestinnän koordinointiin liittyy oleellisesti myös organisaation rakenneongelma. Jos organisaatiolle olisi yhdessä paikassa sijaitseva viestintäyksikkö, voitaisiin sekä tiedottaminen että tiedonkulun suunnittelu ja koordinointi keskittää sinne. Viestintäyksikön työntekijät voisivat kommunikoida keskenään ja päättää vastuunjaosta paikan päällä sitä mukaa, kun aukkoja tiedonkulussa ilmenee. Tämä ei kuitenkaan ole öljyntorjuntaorganisaatiossa ole mahdollista, koska työntekijät toimivat fyysisesti omien organisaatioidensa työtiloissa.

5.3.2 Viestintäteknologiat, tietotulva ja dokumentointi

Öljyntorjuntaorganisaatio koostuu monista eri alojen toimijoista, joilla on erilaisia viestintävälineitä. Vaikka eri toimijoiden oma sisäinen viestintä toimisikin saumattomasti, niin öljyntorjuntaorganisaatio tuottaa koko operaation ajan paljon uutta tietoa. Tätä uuden tiedon kulkua, seulomista ja keräämistä ei ole ainoastaan koordinoitava, vaan myös toteutettava.

Öljyntorjuntaorganisaation sisäisen viestinnän suunnittelun aikana ongelmana oli erityisesti informaatioteknologian huono tuntemus. Erilaisiin tietojärjestelmiin tutustumisen sekä niiden tarjoamien vaihtoehtojen ja soveltamismahdollisuuksien tunteminen vaatii valtavasti aikaa ja aikaisempia pohjatietoja eikä sitä voida toteuttaa yksin yhteisöviestijöiden toimesta. Esimerkiksi erityisten, vain yhden tai muutaman toimijan käyttämien viestintävälineiden yksityiskohtaisten ohjeistoiden laatiminen vaatii kyseisen toimialan tuntemusta ja käytännön kokemusta.

Tietotulva voi haitata työskentelyä silloin, kun työntekijät eivät koe tarvitsevansa lisää tietoa. (Joensuu 2006, 30.) Öljyntorjuntaorganisaation tiedon valtava määrä ja sen dokumentointi liittyy läheisesti viestintäteknologioiden käyttöön. Elisa Juholinin mukaan ei ole olemassa vedenpitäviä menetelmiä tietotulvan hallitsemiseksi ja hänen mukaansa onkin luotettava yhteisölliseen vastuuseen ja terveeseen järkeen (Juholin 2008, 85). On kuitenkin kyseenalaista, kuinka hyvin Juholinin esittämä teoria tiedonvaihdannasta toimisi öljyntorjuntaorganisaation kohdalla. Pelkästään organisaation hajanaisuus ja toimijoiden suuri määrä tekee siitä lähes mahdotonta. Tiedonvaihdannan onnistuminen vaatisi, että kaikilla tai edes suurimmalla osalla öljyntorjuntaorganisaatiossa keskeisissä tehtävissä toimivilla henkilöillä olisi kyky luokitella saamiaan tietoja. Lisävaikeuksia tuottaa se, ettei kaikilla organisaatiossa toimivilla työntekijöillä ole käytössään välittömiä viestintävälineitä, jolla tieto saataisiin nopeasti koko organisaatiolle.

Koska määritelmiä dokumentoitavista tiedoista ei ainakaan toistaiseksi ole, jää joko öljyntorjuntaorganisaation johtoryhmän, viestintäyksikön, torjuntatyössä mukana olevien toimijoiden tai pahimmassa tapauksessa yksittäisen henkilön vastuulle määrittää, millainen tieto on olennaista ja millaiselle tiedolle on tarvetta myöhemmin. Vaikka työntekijöillä olisikin käytössään sisäisen viestinnän mallissa esitelty päiväkirja, niin äärimmäisissä tapauksissa toimijat dokumentoivat tietoa liian vähän tietoa tai ”ottavat kaikesta kopion”.

5.3.3 Tiedonkulun ammattisisällöt

Öljyntorjuntaorganisaation sisäisen viestinnän suunnittelun perimmäinen tarkoitus on, että öljyonnettomuuden sattuessa organisaation toimijoilla on mahdollisimman pitkälle suunniteltu ohjeisto ja välineistö tiedottamisen ja tiedonkulun toteuttamiseksi. Mitä enemmän öljyntorjuntaorganisaatiolla on valmiiksi suunniteltuja dokumentteja, sitä nopeammin torjuntaorganisaation toiminta saadaan alulle ja sitä selkeämpää on torjuntaan liittyvä paperityö onnettomuuden satuttua. Tästä syystä organisaation lomakkeiden suunnittelu on sisällytetty työviestintään (katso luku 5.1).

Suunnittelun aikana huomasimme, että öljyntorjuntaorganisaation lomakkeiden ja ohjeiston suunnittelu vaatii eri toimialojen niin syvää tuntemusta, että sitä ei voida koota yhteen niiden lyhyiden haastattelujen aikana, joihin viestinnän malli perustuu. Lisäksi työ ei varsinaisesti edes kuulu viestinnän toimialaan: logistiikasta mitään tietämätön viestinnän suunnittelija ei välttämättä osaa kysyä oleellisia ja riittävän yksityiskohtaisia kysymyksiä alan ammattilaisilta. Logistiikan ammattilaiset taas eivät välttämättä osaa tai voi vastata öljyntorjuntaorganisaation viestinnän ja tiedonkulun kannalta oleellisiin kysymyksiin, koska heillä ei ole kokemusta suuressa öljyntorjuntaorganisaatiossa toimimisesta tai heillä ei ole työkiireiltään aikaa tutustua siihen. Näin ollaan yllättäen hämmentävässä tilanteessa, jossa kumpikaan osapuoli ei tiedä, mitä oikeastaan ollaan etsimässä tai tekemässä.

6 ÖLJYNTORJUNTAORGANISAATION TYÖVIESTINNÄN SUUNNITTELUN KEHITYSEHDOTUKSIA

6.1 Tekijät, työnjako ja suunnittelun ajoitus

Öljyntorjuntaorganisaation työviestinnän perinpohjainen suunnittelu pelkästään yhteisöviestinnän opiskelijoiden ammattitaidolla ei ole riittävää. Yksityiskohtaisen viestintäohjeen laatiminen vaatii sukeltamista erilaisten organisaatioiden maailmaan ja näiden käyttämiin viestintämenetelmiin, jolloin käy helposti niin, ettei metsää näe enää puilta. Suunnittelu vaatii erilaisten teknisten välineiden tuntemusta ja konkreettista kokemusta esimerkiksi kuljetusalalta. Lisäksi suunnittelussa pitäisi olla erittäin tietoinen esimerkiksi työntekijöiden turvallisuutta ja terveyttä koskevista säännöksistä.

Jotta öljyntorjuntaorganisaation työviestintä voitaisiin suunnitella tehokkaasti, tulisi se tehdä tiimityönä. Yhteisöviestijät voivat toimia tiimissä konsultteina, tiedon kokoajina ja koordinaattoreina, mutta tehokas suunnittelu vaatii jatkuvaa vuorovaikutusta eri alojen asiantuntijoiden kanssa. Tiimissä tulisi olla asiantuntijoita ainakin meri- ja maalogistiikan, hallinnon sekä terveydenhuollon aloilta, joiden tehtävänä on kartoittaa oman alansa yhteyshenkilöt, tehokkaimmat viestintävälineet ja tärkeimmät tietosisällöt öljy-onnettomuuden sattuessa. Tiimissä olisi tulisi olla myös informaatioteknologian asiantuntija, jonka avulla voitaisiin paremmin kartoittaa erilaisia viestintämahdollisuuksia ja tutustua jo ennestään käytössä oleviin viestintävälineisiin.

Koska viestintä leikkaa läpi koko organisaatorakenteen, olisi myös suotavaa, että öljyntorjuntaorganisaation organisaatorakenne olisi valmis suunnittelutyötä aloittaessa. Työviestinnän suunnittelu voitaisiin ajoittaa öljyntorjuntaorganisaation suunnittelun loppuvaiheeseen, esimerkiksi viimeisen vuoden ajalle. Työviestinnän toimivuuden kannalta on tärkeää, että kaikki torjuntatyössä mukana olevat toimijat voidaan sisällyttää viestintäohjeeseen.

Toinen vartenotettava vaihtoehto olisi myös suunnitella öljyntorjuntaorganisaation tiedonkulkua pikkuhiljaa ja vähän kerrallaan hankkeen alusta loppuun. Tällöin viestinnän suunnittelijat saattavat vaihtua matkan varrella, mutta toisaalta se voi myös tuottaa uusia ideoita, erilaisia ratkaisuja ja pitää viestinnän suunnittelun jatkuvasti elossa ja avoimena muille öljyntorjuntaorganisaatiossa tapahtuville muutoksille.

6.2 Viestinnän vähimmäisvaatimusten määrittäminen

Kuten luvussa 2.2.2 todetaan, öljysuojarahastot sen paremmin kuin vakuutusyhtiökään eivät ole asettaneet vaatimuksia tai määritelmiä öljyntorjuntaorganisaation viestinnälle ja tiedonkululle, vaan käytännössä tiedonkulkua koskevat päätökset – miten sisäinen viestintä tulisi järjestää, minkälaisia tietoja operaation aikana tulisi kerätä sekä siitä miten pitkään, missä ja kenen toimesta niitä tulisi säilyttää – ovat parhaimmassa tapauksessa yhden ihmisen vastuulla.

Olisi toivottavaa, että edellä mainitut organisaatiot selvittäisivät omasta näkökulmastaan öljyntorjuntaoperaation aikana kerättävät ja säilytettävät tiedot. Ne loisivat pohjan torjuntaorganisaation viestinnällisille vaatimuksille, takaisivat sen läpinäkyvyyden sekä helpottaisivat työviestinnän suunnittelua ja korvaushakuprosessia.

6.3 Viestintäsuunnitelman päivittäminen ja viestinnän suunnitelman testaaminen

Öljyntorjuntaorganisaation viestintäsuunnitelman säännöllinen päivittäminen on ehto sen käyttökelpoisuudelle. Pelastustoimialueilta olisi nimettävä henkilö, joka on vastuussa suunnitelman päivittämisestä. Päivittämisvastuu ei saisi kuitenkaan kokonaisuudessa jäädä yhden ihmisen tehtäväksi, vaan myös sitä voi hoitaa eri alojen ammattilaisista koostuva tiimi.

Ehkä kaikkein tärkeintä olisi viestintäsuunnitelman testaaminen käytännössä. Kuten luvussa 3.2 todetaan, ei öljyntorjuntasuunnitelmien olemassaolo takaa operaation onnistumista. Alaskassa sattuneen Exxon Valdezin onnettomuusraportissa korostetaan-kin öljyntorjuntasuunnitelman testaamista etukäteen sen todellisessa laajuudessa ja olosuhteissa (Skinner & Reilly 1989, 10). Vasta testaamisen jälkeen voidaan todeta suunnitelman käyttökelpoisuus ja täydentää siinä olevat tiedonkululliset aukkokohdat.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutustuin SÖKÖ-hankkeeseen ensimmäistä kertaa syksyllä 2007, kun projektipäällikkö Justiina Halonen Kymenlaakson ammattikorkeakoulun merenkulun ja logistiikan osaamisalalta tuli esittelemään sitä kolmannen vuoden yhteisöviestinnän opiskelijoille. Samalla hän pyysi meitä selvittämään öljyntorjuntaorganisaation sisäistä viestintää, joka oli öljyntorjuntaorganisaation Akilleen kantapää. Neljäntoista opiskelijan ja yhden ohjaajan voimin saimme kovalla vaivalla aikaiseksi raportin, joka jälkepäin osoittautui vain sisäisen viestinnän pintaraapaisuksi. Raportin tekeminen herätti kuitenkin kiinnostukseni SÖKÖ-hanketta kohtaan.

Ottaessamme vastuun öljyntorjuntaorganisaation sisäisen viestinnän suunnittelusta Ilpo Vuorivirran kanssa keväällä 2008 emme tienneet mihin olimme ryhtymässä. Tutustuminen öljyntorjuntaorganisaation rakenteeseen, sen toimintaan ja sen suunnittelijoiden visioihin viestinnän järjestämisestä vei yllättävän paljon aikaa. Haastattelut pelastus- ja ympäristöviranomaisten kanssa kevään ja kesän 2008 aikana aiheuttivat enemmän hämmennystä kuin selkeyttä. Kesäkuun lopussa viestinnän malli annettiin välitarkastukseen. Syksyllä jatkoimme haastatteluja ja viimein marraskuussa niiden hämmentävien haastattelujen ja niitä seuraavien intensiivisten pohdintojen tuloksena syntyi *Sisäisen viestinnän malli alusöljyonnettomuuden rantatorjunnassa*, joka ei ainakaan omasta näkökulmastani katsottuna ollut lähelläkään valmista. Siinä olevat tie-

dot ja pohdinnat saivat kuitenkin hyväksynnän SÖKÖ-hankkeessa toimivilta pelastus- ja ympäristöviranomaisilta.

Öljyntorjuntaorganisaatioiden viestinnän suunnittelu aloitettiin puhtaalta pöydältä, sillä aiempia suunnitelmia ei ollut olemassa. Suunnittelun aikana törmäsimme työviestinnän käsitteeseen, jonka koordinointi ei yleensä kuulu työyhteisöiden viestintäyksikön vastuulle. Asiaa tarkemmin selviteltyämme huomasimme, että se ei kuulu oikeastaan kenellekään muullekaan. Tutkimuksen tekeminen kenen tahansa toimesta oli siis enemmän kuin tarpeellista.

Aikaisemmin työviestintä on ollut kiinteä osa työnkuvaa, mutta työidentiteetin muuttuessa siitä on tullut työntekijöille ylimääräinen vaiva, joka mieluummin jätetään tekemättä. Jo uutisia lukiessa voi törmätä lukuisiin työyhteisöihin, projekteihin ja hankkeisiin, jotka ovat epäonnistuneet tai joissa on syntynyt suuri ongelmia, koska "tieto ei kulkenut".

Onkin selvää, että laajoissa organisaatioissa tarvitaan keskitettyä työviestinnän suunnittelua ja koordinointia. Myös öljyntorjuntaorganisaatio tarvitsee erillisen tiedonkulkua koordinoivan, fyysisesti yhdessä paikassa olevan yksikön, jossa vastuu on hajautettu eri henkilöille näiden ammattialan mukaan. Näin koko torjuntaoperaation tiedonkulku ei ole yhden henkilön harteilla, mutta pysyy silti hallittuna.

Organisaatioiden olisikin kartoitettava tiedonkulun kenttä ensin kokonaisuudessaan. Jos tätä ei tehdä, vaan hypätään suoraan aiempien määritelmien tai teorioiden laatikkoon, voi välistä jäädä pois tärkeitä tiedonkulullisia osa-alueita. Kun tiedonkulun kenttä on selkiytynyt, pitää tehdä vastuunjako. Lopuksi suunnitelmaa on testattava ja täydennettävä.

Öljyntorjuntaorganisaation sisäisen viestinnän suunnittelu on ollut haastavuudessaan mielenkiintoista ja antoisaa tutkimustyötä. Lisäksi tutkimusaiheen hyödyllisyys ja uutuus on tehnyt työstä mielekästä ja inspiroivaa: sisäisen viestinnän malli on ensimmäinen öljyntorjuntaorganisaatiolle tehty viestinnän malli maailmassa. Vaikka sitä on monilta osin täydennettävä ja sitä on testattava käytännössä, on se saanut hyvän vastaanoton SÖKÖ-työryhmän jäseniltä.

Tutkimuksen aikana opin suhtautumaan viestintään uudella tavalla. Jos työntekijät eivät saa riittävästi työtehtäviensä hoitamiseksi vaadittuja perustietoja, niin mikä merkitys silloin on esimerkiksi pintapuolisella motivoinnilla tai sisäisellä markkinoinnilla? Olisikin tärkeää kiinnittää erityistä huomiota siihen, kulkeeko tieto työyhteisöissä oikeasti vai onko viestintäyksikön tehtävä pitää yllä kaunista kuvaa, joka ei kuitenkaan vastaa todellisuutta. Motivoituminen tapahtuu luonnostaan kun perustiedonkulku toimii ja kun ihmiset kokevat voivansa hoitaa työnsä hyvin.

LÄHTEET

Aula, Pekka 2000. Organisaation kaaos vai kaaoksen organisaatio? Helsinki: Loki-kirjat ja Pekka Aula.

Garcia, Raul 2003. The Prestige: one year on, a continuing disaster. WWF Spain.

Halonen, Justiina 2007. SÖKÖ - Toimintamalli suuren öljyntorjuntaoperaation koordinoitiin rannikon öljyntorjunnasta vastaaville viranomaisille. Kotka: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

Halonen, Justiina 2008. Projektipäällikkö, Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Tapaminen 23.1.2008. Kouvola: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

Joensuu, Sanna 2006. Kaksi kuvaa työntekijästä. Sisäisen viestinnän opit ja postmoderni näkökulma. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Juholin, Elisa 2008. Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. Helsinki: WSOY ja Elisa Juholin.

Laki aluksista aiheutuvan ympäristön pilaantumisen ehkäisemisestä 16.3.1979/300.

Laki öljysuojarahastosta 30.12.2004/1406.

Lyttinen, Petri 2008. Palomestari, Itä-Uudenmaan pelastuslaitos. Haastattelu 5.6.2008. Porvoo: Itä-Uudenmaan ympäristökeskus.

Norros, Kirsi 2008. Viestintäpäällikkö, Suomen ympäristökeskus. Haastattelu 5.9.2008. Helsinki: Suomen ympäristökeskus

Perälä, Marja-Leena; Grönroos, Eija & Sarvi, Anu 2006. Kotihoidon henkilöstön työ ja hyvinvointi. Helsinki: Stakes.

Rissanen, Markku 2008. Palomestari, Helsingin kaupungin pelastuslaitos. Haastattelu 13.5.2008. Helsinki: Helsingin kaupungin pelastuslaitos.

Siukosaari, Anssi 2002. Yhteisöviestinnän opas. Helsinki: Hakapaino Oy.

Skinner, Samuel & Reilly, William 1989. The Exxon Valdez Oil Spill. The National Response Team.

Sneck, Martti 2008. Palopäällikkö. Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos. Haastattelu 14.5.2008. Espoo: Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos.

Säteri, Riitta 2009 (toim.). Opas: esimiesviestintä. Helsinki: Viestintätoimisto Deski.

Tani, Mauri 2008. Tarkastaja, Kaakkois-Suomen ympäristökeskus. Haastattelu 2.6.2008. Kouvola: Kaakkois-Suomen ympäristökeskus.

Tolonen, Ilpo 2008. Pelastuspäällikkö, Kymenlaakson pelastuslaitos. Haastattelu 24.5.2008. Kotka: Kymenlaakson pelastuslaitos.

Valtioneuvoston asetus öljyvahinkojen ja aluskemikaalivahinkojen torjunnasta 28.6.1993/636.

Åberg, Leif 2000. Viestinnän johtaminen. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Sähköiset lähteet

Etelä-Saimaa 28.10.2009. Julkaistu 14.10.2009. Viitattu 28.10.2009. Saatavissa: <http://www.esaimaa.fi/Online/2009/10/14/Tiedonkulun+takkuaminen+vaarantaa+sairaaloiden+ty%F6turvallisuutta/200917844311/4>

Juholin, Elisa 12.10.2009. Viestintä työyhteisössä. Jyväskylän yliopisto 1.7.2003. Viitattu 12.10.2009. Saatavissa: www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/yviperust/artikkelit/viestinta_tyoyhteisossa.html

Kymenlaakson ammattikorkeakoulu 11.10.2009. Päivitetty 15.9.2009. Viitattu 11.10.2009. Saatavissa: <http://www.kyamk.fi/KyAMK/Toimialat%20ja%20osaamislait/Tekniikka%2C%20mets%C3%A4%20ja%20liikenne/Merenkulku%20ja%20logistiikka/Tutkimus-%20ja%20kehitystoiminta/K%C3%A4ynniss%C3%A4%20olevat%20hankkeet/S%C3%96K%C3%96%20II%202007-2011/Toteutus%20ja%20tulokset>

Mannila, Johanna 20.10.2009 A. Asiantuntija: Öljyturman vaara Suomenlahdella erittäin suuri. Helsingin Sanomat 23.7.2008. Päivitetty 24.7.2008. Viitattu 20.10.2009. Saatavissa: <http://www.hs.fi/kotimaa/artikkeli/Asiantuntija+Öljyturman+vaara+Suomenlahdella+erittäin+suuri/1135238071630>

Mannila, Johanna 20.10.2009 B. Exxon Valdezissa kaikki mahdollinen meni pieleen. Helsingin Sanomat 23.7.2008. Viitattu 20.10.2009. Saatavissa: <http://www.hs.fi/kotimaa/artikkeli/Exxon+Valdezissa+kaikki+mahdollinen+meni+pieleen/1135238071634>

Ollitervo, Anna-Liisa (toim.) 12.10.2003. Yhteisöviestinnän perusteet. Jyväskylän yliopisto 1.7.2003. Päivitetty 17.7.2003. Viitattu 12.10.2009. www.jyu.fi/viesti/verkko-tuotanto/yviperust/artikkelit/index.html

Piskonen, Heikki 31.10.2009. Kuolema työpaikalla. Ahjo 9.11.2006. Viitattu 31.10.2009. Saatavissa: <http://www.metalliliitto.fi/portal/suomi/ahjo/2006/21/artikkelit/?id=714>

Suomen ympäristökeskus 14.10.2009. Päivitetty 29.9.2009. Viitattu 14.10.2009. <http://www.environment.fi/default.asp?contentid=89518&lan=fi>

Vince, Gaia 12.10.2009. Prestige Oil Spill far worse than thought. New Scientist 27.8.2003. Viitattu 12.10.2009. Saatavissa: <http://www.newscientist.com/article/dn4100>

Yle 3.11.2009. Tieto ei kulje työpaikoilla. Yle 5.4.2005. Päivitetty 29.10.2008. Viitattu 3.11.2009. Saatavissa: http://yle.fi/uutiset/kotimaa/2005/04/tieto_ei_kulje_tyopaikoilla_178548.html

**Sisäisen viestinnän malli
suuren alusöljyvahingon rantatorjunnassa**

Suvi Rintakangas ja Ilpo Vuorivirta

Kymenlaakson ammattikorkeakoulu

Viestinnän koulutusohjelma

Marraskuu 2008

SISÄLLYSLUETTELO

JOHDANTO	4
Tausta.....	4
Tarkoitus.....	4
Viestinnän haasteet.....	5
Termit.....	5
Soveltaminen.....	6
1 KUKA VIESTII.....	7
1.1 Rantatorjuntaorganisaation viestintävastuut.....	7
Torjuntatyönjohtaja ja esikunta / johtoryhmä	
Esimiehet	
Yhteistyökumppanit	
1.2 Viestintäyksikkö.....	8
Viestintäpäällikkö	
Muu viestintähenkilökunta	
1.3 Viestinnän kohderyhmät.....	9
2 MITÄ VIESTITÄÄN?.....	10
2.1 Tiedottamisen muodot.....	10
Perehdytys ja kiinnittäminen	
Informointi	
Motivointi	
2.2 Tiedottamisen välineet	11
Internetsivut	
Tiedotteet	
Perehdytysopas	
Puhelimet	
Tiedotustilaisuudet	
2.3 Työviestinnän muodot.....	13
Vertikaalinen viestintä	

Horisontaalinen viestintä	
2.4 Työviestinnän välineet	14
Puhelimet	
Boris-karttakäyttöliittymä	
Kasvokkaisviestintä	
Sähköposti	
Faksi	
Päiväkirja	
Yhteystietotaulukko	
3 MILLOIN VIESTITÄÄN?	16
3.1 Ennakkoviestintä.....	16
Ennen alusöljyvahinkoa	
Ennen öljyn rantautumista	
3.2 Viestintä torjuntaoperaation aikana.....	15
1. vaihe: torjuntaorganisaation perustaminen	
2. vaihe: rantatorjunnan aloittaminen	
3. vaihe: torjuntaoperaation vakiinnuttaminen	
4. vaihe: mahdollinen tauko rantatorjunnassa	
5. vaihe: rantatorjunnan vähentäminen	
6. vaihe: torjuntaoperaation päättäminen	
3.3 Jälkiviestintä.....	17
4 VIESTINNÄN SEURANTA JA ANALYSOINTI.....	18
4.1 Viestinnän seuranta.....	18
4.2 Seurannan keinot ja tulosten analysointi.....	18
5 MUISTILISTA.....	19
LÄHTEET	21
LAAJA LÄHDELUETTELO.....	22

JOHDANTO

Tausta

Tämä sisäisen viestinnän malli on tehty selvitystyönä Kymenlaakson ammattikorkeakoulun, Itä-Uudenmaan pelastuslaitoksen, Helsingin kaupungin pelastuslaitoksen ja Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen sekä Suomen ympäristökeskuksen (jäljempänä SYKE) ja Uudenmaan ympäristökeskuksen SÖKÖ II -hankkeelle. Se on jatkoa Kymenlaakson alueella tehdylle SÖKÖ I -hankkeelle, joka valmistui vuonna 2007.

Malli on laadittu Suomen ympäristökeskukselle, Itä-Uudenmaan, Helsingin kaupungin ja Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksille, ja sitä tulevat käyttämään myös Kymenlaakson pelastuslaitos sekä Kaakkois-Suomen ympäristökeskus. Malli on mitoitettu Suomenlahdella tapahtuvan suuren, jopa yli 30 000 tonnin alusöljyvahingon rantatorjuntaoperaation varalle. Rantatorjunnalla tarkoitetaan logistiikkaketjua öljyisen jätteen keräämisestä loppusijoituspaikkaan, sekä kaikkea sen ympärille muodostuvaa toimintaa. Näin suuren onnettomuuden rantatorjunta kestää oletuksena noin yhden vuoden. Malli on rakennettu organisaatiolle, joka koostuu lukuisista eri alojen toimijoista kuten viranomaisista, yrityksistä ja vapaaehtoisjärjestöistä. Mallin ovat tehneet Kymenlaakson ammattikorkeakoulun yhteisöviestinnän opiskelijat Suvi Rintakangas ja Ilpo Vuorivirta.

Viestintämallin suunnittelun apuna on käytetty Suomen ympäristöministeriön erityistilanteen viestintäohjetta (Häiriö, hätä vai kriisi?) sekä Helsingin, Itä-Uudenmaan, Keski-Uudenmaan ja Länsi-Uudenmaan pelastustoiminnan johtamisen yleisohjetta suuronnettomuudessa ja sen uhkatilanteessa. Viestintämalli pohjautuu suurilta osin SÖKÖ I -hankkeeseen ja siinä laadittuun käsikirjaan (Toimintamalli suuren öljyntorjuntaoperaation koordinointiin rannikon öljyntorjunnasta vastaaville viranomaisille. 2007). Erityistilanteiden ja suurten onnettomuuksien varalle tehtyjen ohjeiden ongelmana on kuitenkin, että niissä keskitytään enimmäkseen nopeisiin ja lyhytkestisiin onnettomuuksiin. Lisäksi niissä pääpaino on ulkoisessa viestinnässä.

Viestinnän mallia varten on haastateltu Kymenlaakson ja Uudenmaan pelastusviranomaisia; Suomen ympäristökeskuksen, Kaakkois-Suomen ja Uudenmaan ympäristökeskusten asiantuntijoita; hätäkeskusten, vakuutusyhtiöiden, WWF:n, Espoon KTK:n edustajia; sisäministeriön, ympäristöministeriön sekä Uudenmaan alueen rannikkokuntien viestintävastaavia. Haastatteluiden perusteella on kehitetty esimerkinomainen malli viestinnän järjestämiseksi.

Tarkoitus

Tässä työssä käsitellään rantatorjuntaorganisaation sisäistä viestintää ja tämä malli on tarkoitettu pääasiassa viestintäpäällikön työkaluksi. Öljyntorjuntaorganisaatio koostuu monista toimijoista, joten viestinnän merkitys on erityisen tärkeä. Sisäisen viestinnän onnistuminen vaikuttaa olennaisesti koko torjuntaorganisaation tehokkaaseen toimintaan. Sisäisen viestinnän epäonnistuminen heijastuu väistämättä myös organisaation ulkopuolelle. Viestintä on pyritty suunnittelemaan mahdollisimman yleisluontoisesti, jotta samaa mallia voidaan käyttää yleisesti suuressa alusöljyonnettomuuden torjunnassa organisaatiosta riippumatta.

Tässä työssä keskitytään pelkästään rantatorjuntaoperaatioon. Koska rantatorjunta ei ole yhtä kiireellistä toimintaa kuin avomeritorjunta, on viestinnälle ja sen järjestämiselle enemmän aikaa.

Viranomaisille tilanne ja heidän oma roolinsa operaatiossa on selvä. Tärkeää onkin selvittää muille toimijoille, missä operaatiossa mennään, ja mikä heidän roolinsa on torjuntaprosessissa.

Viestinnän haasteet

Suuren alusöljyvahingon rantatorjuntaa ei ole koskaan jouduttu tekemään Suomessa, joten käytännön kokemuksia ja tietoa on vähän. Torjuntaorganisaation sisäisen viestinnän mallia ei ole aiemmin tehty ja vasta mallin testaaminen onnettomuuden satuttua tuo kokemuksia viestinnän vaatimuksista. Mallin jatkokehittäminen tulevaisuudessa ja sen käytännön testaaminen on erityisen tärkeää. Tätä mallia tulisi päivittää vähintään kerran vuodessa (Tani, 2008).

Suurimmat viestinnälliset haasteet ovat:

- toimijoiden suuri määrä
- toimijoiden erilaiset käsitykset viestinnästä ja viranomaisten yhteisten toimintamallien puuttuminen erikoistilanteissa
- organisatoriset erot
- organisaation suuri koko ja hajautuneisuus sekä muutokset eri toimijoiden organisaatioissa
- organisaation virtuaalisuus (organisaatio ei ole varsinaisesti olemassa ennen alusöljyvahinkoa)
- viestinnän käsitteen rajaaminen: mikä tiedonkulku on viestintää ja mikä ei
- tiedon puute sisäisen viestinnän toiminnasta suuressa organisaatiossa (esimerkiksi Prestige ja Exxon Valdez) torjuntaoperaatioiden sisäisestä viestinnästä ei ole saatavilla

Termit

<i>Viestintä</i>	Tietojenvaihto lähettäjän ja vastaanottajan välillä joko kasvotusten tai jonkin viestintävälineen (esim. puhelin, sähköposti tai tiedote) avulla.
<i>Sisäinen viestintä</i>	Tiedottaminen ja työviestintä rantaöljyntorjunnan työorganisaation sisällä. Kohderyhmänä ovat ne laitosten, virastojen, liikelaitosten, yritysten ja yhteisöjen henkilöt, jotka toimivat kiinteästi organisaatiossa.
<i>Ulkoinen viestintä</i>	Viestintä öljyntorjuntaorganisaation ulkopuolisille ryhmille kuten tiedotusvälineille, kansalaisille ja torjunta-alueella sijaitseville yrityksille ja yhteisöille. Tämä malli ei käsittele ulkoista viestintää, vaikka se mainitaankin satunnaisesti selkeyttämisen vuoksi.
<i>Sisäinen tiedottaminen</i>	Perehdytysoppaan kokoaminen ja jakelu; tilannetiedotteet; yleisistä tiedottaminen toimintatavoista, käytännön asioista, muutoksista tai erityis-tilanteista tiedottaminen.
<i>Työviestintä</i>	Käytännön tiedonvaihto, jota ilman öljy ei siirry rannoilta loppusijoitus paikkoihin. Johtamisviestintä; yleisten viestintäkäytäntöjen määrittäminen; mahdollisten työohjeiden kokoaminen ja jakelu.
<i>Viestintäyksikkö</i>	Viestintäyksikkö vastaa keskitetysti organisaation sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä ja sitä johtaa viestintäpäällikkö. Viestintäyksikkö vastaa viestinnän sisällöstä, viestitoiminta tekniikasta.
<i>Viestitoiminta</i>	Viestitoiminta vastaa operatiivisen viestinnän teknisestä toteutuksesta ja ylläpidosta mm. viestikaavioiden toteuttamisesta.

*Operaatiokohtainen
viestintäsuunnitelma*

Tämän mallin pohjalta laadittava yksityiskohtainen suunnitelma viestinnän käytännön toteutuksesta, jossa on tarkka aikataulu, yhteyshenkilöt, heidän yhteystietonsa jne.

Soveltaminen

Viestinnän mallissa on määritelty viestinnän strateginen ja taktinen taso. Strategisella tasolla määritellään viestinnän tavoitteet ja taktisella tasolla viestintätavat, -keinot, välineet sekä haasteet. Koska viestinnän malli on laadittu ennen öljyonnettomuutta ja organisaation muodostamista, tulee viestinnän operatiivinen suunnitelma laatia vasta onnettomuuden jälkeen kun selviää, missä onnettomuus on tapahtunut, minkä laajuudesta onnettomuudesta on kysymys sekä kuinka suureksi organisaatio muodostuu.

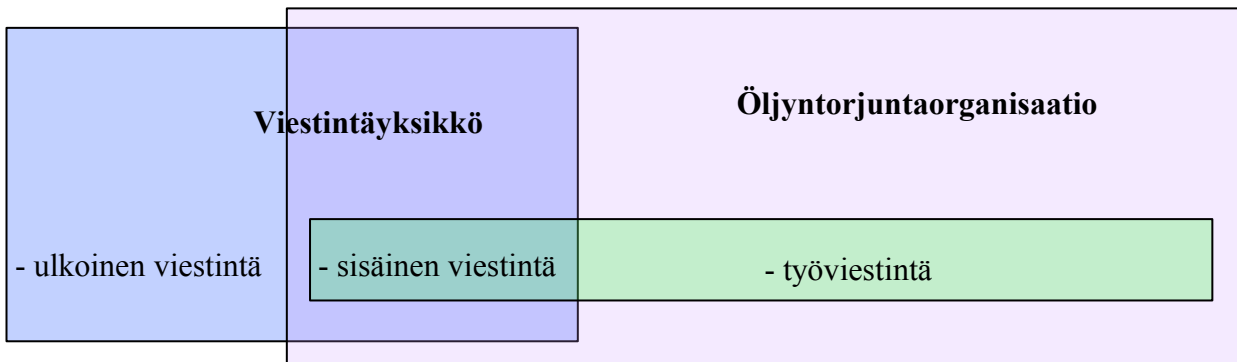
Operatiivisessa suunnitelmassa tulee olla viestinnän aikataulu, työnjako, nimetyt vastuuhenkilöt, yhteystiedot, resurssit, budjetti sekä tarkat tiedot keinoista ja välineistä.

Työ on rakennettu niin, että tarvittava tieto löytyy mahdollisimman helposti. Ensimmäisessä kappaleessa käsitellään organisaation viestintävastuita. Toisessa kappaleessa keskitytään viestinnän sisältöihin. Kolmannessa kappaleessa on esitetty viestinnän vaiheet ja neljännessä kappaleessa välineet. Viides kappale käsittelee viestinnän seuranta- ja analysointia. Kuudes kappale on muistilista tärkeimmistä viestintään liittyvistä asioista. Samat asiat esiintyvät monessa eri kappaleessa, mutta hie- man eri näkökulmasta.

1 KUKA VIESTII?

1.1 Öljyntorjuntaorganisaation viestintävastuut

Viestintä jaetaan normaaliin viestintään ja työviestintään. Viestintään kuuluu ulkoinen viestintä ja sisäinen tiedottaminen ja tämä on viestintäyksikön vastuulla. Työviestintä sen sijaan on osa jokaisen työnkuvaa. Viestintävastuut on hahmoteltu seuraavassa kuvaajassa.



Kuva 1: Öljyntorjuntaorganisaation viestintävastuut

Torjuntatyönjohtaja ja esikunta / johtoryhmä

Päävastuu viestinnästä on Suomen ympäristökeskuksen tai pelastustoimen asettamalla torjuntatyönjohtajalla. Käytännössä viestinnästä vastaa torjuntaorganisaatiolle nimetty viestintäpäällikkö, jonka roolia käsitellään luvussa 1.2.

Jokainen esikunnan jäsen vastaa omasta toimialastaan ja siitä, että tärkeät tiedot saavuttavat jokaisen työntekijän heidän toimialallaan. Viestinnässä tulee painottaa avoimuutta ja rehellisyyttä. Johtoryhmän tulee pitää säännöllisiä tapaamisia ainakin kerran viikossa, jossa kaikki ovat läsnä.

Esimiehet

Esimiehet toimivat tiedonvälittäjänä johdon ja työntekijöiden välillä. Tämän lisäksi myös jokaisen esimiehen on huolehdittava siitä, että hänen alaisensa tietävät kaiken tarpeellisen, puuttuttava viestinnällisiin ongelma-kohtiin ja välitettävä tieto ongelmista ylöspäin.

Yhteistyökumppanit

Mukana olevat toimijat määrittelevät omasta organisaatiostaan yhteyshenkilöt ja heidän vastuualueensa (esimerkiksi sopimusten tekeminen, operatiivinen vastuu), joiden kanssa on pidettävä säännöllisesti yhteyttä. Samoin öljyntorjuntaorganisaatiosta määritellään jokaiselle toimijalle oma yhteyshenkilö tai yhteyshenkilöt.

Kun yhteistyökumppaneiden kanssa tehdään sopimuksia, on niissä huomioitava myös viestinnälliset seikat kuten se, minkälaisista asioista päättäminen, raportointi tai dokumentointi on yhteistyökumppaneiden vastuulla.

1.2 Viestintäyksikkö

Öljyntorjuntaorganisaatiolle perustetaan erillinen viestintäyksikkö. Viestintäyksikkö ei välttämättä ole koko ajan fyysisesti samassa paikassa, mutta sen henkilökunta pitää tiiviisti yhteyttä ja tapaa toisiaan säännöllisesti.

Vastuut ulkoisen ja sisäisen viestinnän välillä tulee olla selkeästi jaettu tehokkaan toiminnan varmistamiseksi. Ulkoisen ja sisäisen viestinnän yhteistyön on oltava kiinteää, jotta tieto on yhdenmu-
kaista ja tehokasta.

Sisäisen viestinnän vastuualue:

- internetsivut
 - ylläpito ja päivitys
 - sähköiset palautelomakkeet
- tiedotteet
- perehdytysmateriaali
- seuranta
 - reagointi ongelmiin
 - palautteen kerääminen
- yhteystietojen ylläpito
- jälkiviestintä

Viestintäpäällikkö

Torjuntatyönjohtaja asettaa viestintäpäällikön. Viestintäpäällikkö työskentelee sekä johtokeskuksessa että viestintäyksikössä ja vastaa tiedonkulusta johtokeskuksen ja viestintäyksikön välillä.

Viestintäpäällikön vastuualue:

- operatiivinen viestintäsuunnitelma
- raportointi torjuntatyönjohtajalle
- esikunnassa toimiminen
- viestinnän seuranta (analysointi ja viestinnän kehittäminen)
- jälkiviestintä

Operatiivisen viestintäsuunnitelman sisältö

- Tilanteen hahmottaminen
 - kun tiedetään missä öljy on ja miten paljon sitä on
- Resurssien määrittäminen
 - henkilöstö
 - välineet
 - budjetti
- Aikataulun suunnittelu
 - viikkosuunnitelma
- Työnjako

Torjuntatyötä tehdään mahdollisesti myös viikonloppuisin. Jokaisella toimialalla tulisi olla kiertävä päivystysvuoro myös virka-ajan ulkopuolella. Viestintäpäällikkö määrittelee erikseen tilanteet, jotka vaativat päivystystä viestintäyksikössä. (Tani 2008.) Koska torjunta kestää kauan, on myös viestintäyksikössä otettava huomioon sekä sairastettuja vuosilomat.

Organisaation toiminta voi keskeytyä esimerkiksi talven vuoksi. Viestintäpäällikön on jatkuvasti oman työnsä ohessa huolehdittava organisaation sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä myös tauon aikana. (Tani ja Pirttijärvi 2008.)

Muu viestintähenkilökunta

Viestintäyksikön henkilökunnan määrä arvioidaan operaatiokohtaisesti ja henkilöstön määrää voidaan lisätä tai vähentää tarpeen mukaan torjuntaoperaation aikana. Viestintäyksikköön kuuluu myös tekninen toteutus ja ylläpito, joka vastaa internetsivustoista ja painotuotteista.

Suuren öljyonnettomuuden sattuessa pelastuslaitokset voivat käyttää mahdollisuuksien mukaan apunaan kaupunkien ja kuntien ammattitiedottajia (Sneck 2008).

Koska osa Uudenmaan kunnista on kaksikielisiä, pitää esimerkiksi perehdytysopas, tiedotteet, internetsivujen materiaali sekä lomakkeet julkaista myös ruotsiksi. Käännöspalvelut voidaan tilata kaupungeilta, kunnilta tai yksityisiltä yrityksiltä.

1.3 Viestinnän kohderyhmät

Öljyntorjuntaoperaatioissa mukana olevia organisaatioita ovat muun muassa:

- Suomen ympäristökeskus
- Pelastuslaitokset
- Uudenmaan ympäristökeskus
- Onnettomuusalueen kunnat
- Vapaaehtoiset järjestöt (WWF, SPR, VaPePa, vapaapalokunnat, maanpuolustuskoulu)
- Yhteistyöyritykset (energialaitokset, jätehuoltoyritykset, kuljetusyritykset, rekrytointiyritykset)
- Virka-apuviranomaiset (Puolustusvoimat, rajavartiolaitos, merenkulkulaitos, poliisi, kunnat, lääninhallitus, tiehallinto)
- Valtion liikelaitokset (VR, varustamoliikelaitos)
- Laitokset
- Vahingon aiheuttaja
- Muut

2 MITÄ VIESTITÄÄN?

2.1 Tiedottamisen muodot

Perehdytys ja kiinnittäminen

Kiinnittämisen tärkein tehtävä on luoda me-henkeä ja saada organisaatio toimimaan yhteisen päämäärän saavuttamiseksi.

Tärkeitä perehdytyksen ja kiinnittämisen muotoja:

- perehdytysopas: riittävät perustiedot organisaatiosta, sen toiminnasta ja tavoitteesta
- tarvittaessa kirjalliset työ- ja työturvallisuusohjeet
- jokaisella organisaatioon kuuluvalla toimijalla tai työntekijällä oltava selkeästi nimetty yhteishenkilö tai esimies
- säännöllinen tiedottaminen

Informointi

Organisaation toimijoita ja niiden työntekijöitä on informoitava

- käytännön järjestelyistä ja toimintatavoista
- muutoksista organisaatiossa ja sen toiminnassa
- suurista päätöksistä, tavoitteista, suunnitelmista, työn kestosta, määrästä ja edistymisestä

Motivointi

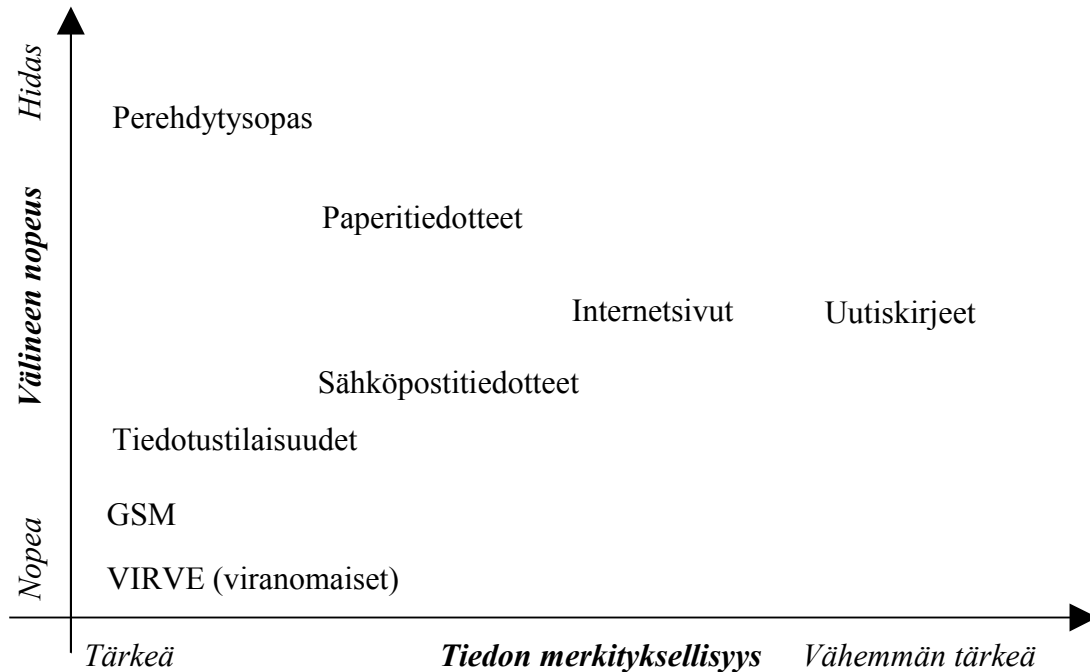
Laajassa ja monialaisessa organisaatiossa tarvitaan myös sellaista viestintää, joka luo yhteenkuuluvuutta ja motivoi mukana olevia ihmisiä.

Motivoinnin keinoja:

- yhteisen päämäärän painottaminen
- torjunnan edistymisestä tiedottaminen, esimerkiksi kerätyn jätteen määristä
- yhteenkuuluvuuden luominen järjestämällä ohjelmaa, esimerkiksi illanviettoja
- työn arvostaminen
- positiivisten uutisten kertominen

2.2 Tiedottamisen välineet

Sisäisen tiedottamisen välineitä ovat internetsivut, tiedotteet, puhelimet, perehdytysopas sekä tiedotustilaisuudet. Seuraavassa kuvaajassa välineiden käyttö on hahmoteltu niiden nopeuden ja tiedon merkityksen mukaan.



Kuva 2: Tiedottamisen välineiden käyttö niiden nopeuden ja tiedon merkittävyyden kannalta.

Internetsivut

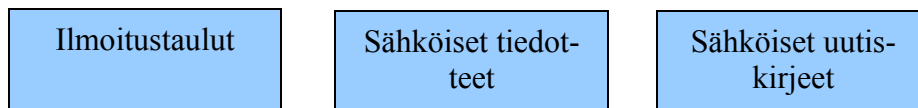
Öljyntorjuntaorganisaatiolle tulisi perustaa keskitetyt kotisivut, jotka voivat olla operaatiota johtavan organisaation sivujen yhteydessä tai alaisuudessa. Muiden toimijoiden sivuilta voidaan laittaa linkki öljyntorjuntaoperaatiosivustolle. Kotisivut toimivat sekä ulkoisen että sisäisen viestinnän välineenä.

Kotisivujen sisältö:

- tiedot organisaatiosta ja sen toimijoista
- yhteystiedot
- perustiedot torjuntaoperaatiosta ja sen etenemisestä
- päivitettyt tiedot torjunnan edistymisestä
- lehdistömateriaali
- sisäiset tiedotteet, joiden julkaisemisella kaikille avoimilla sivuilla ei ole estettä
- lomakkeet
- aloite- ja palautelomakkeet (sisäiset ja ulkoiset palautelomakkeet erikseen)

Tiedotteet

Tiedotteita lähetetään ei-kiireellisistä ja pidempikestoisista muutoksista, ohjeista sekä öljyntorjuntatilanteesta. Tiedottamisen välineitä ovat sisäiset ilmoitustaulut, sähköiset tiedotteet sekä sähköiset uutiskirjeet (kuva 3).



Kuva 3: Tiedotteiden kanavat

Sisäisiä ilmoitustauluja tulee laittaa ainakin vapaaehtoisten majoituspaikkoihin sekä niiden virastojen seinille, jotka ovat operaatiossa mukana. Lisäksi ilmoitustauluja voidaan pystyttää tarvittaessa esimerkiksi henkilökunnan kokoontumispaikkoihin.

Ilmoitustauluilla tiedotettavia asioita:

- yleinen torjuntatilanne
- torjunta-alueen kartta, josta näkyy ruokailu-, majoitus ja saniteettitilojen sijainti, ensiapupisteet, kuljetuspisteet, johtopisteet, toimistot
- työsuojelu- ja terveydenhuoltoasiat
- tiedotteet muutoksista ym.
- tärkeät puhelinnumerot

Välittömään tiedottamiseen käytetään *sähköisiä tiedotteita*, koska niiden avulla tieto saadaan nopeasti mahdollisimman monelle. Esimiesten vastuulla on välitettävä tiedot kentällä työskenteleville alaisille, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää internetiä.

Sähköisiä uutiskirjeitä lähetetään säännöllisesti esimerkiksi kerran viikossa ja niissä kerrotaan torjuntatöiden edistymisestä yleisesti. Sähköisissä uutiskirjeissä ei tule olla tärkeitä tiedotteita eivätkä ne sisällä tietoa, jota tarvitaan varsinaisen työn tekemiseen. Sähköistä uutiskirjettä varten on kysyttävä lupa vastaanottajalta etukäteen. Uutiskirjeet voidaan tulostaa myös ilmoitustaululle ja laittaa internetsivuille.

Sähköisissä uutiskirjeissä tiedotettavia asioita:

- yleinen torjuntatilanne
- uutiset

Perehdytysopas

Perehdyttämisopas jaetaan kaikille uusille työntekijöille, yrityksille ja yhteistyökumppaneille. Perehdyttämisoppaaseen tulisi laittaa perustiedot onnettomuudesta sekä öljyntorjuntaorganisaatiosta. (Tolonen 2008.)

Perehdytysoppaan sisältö:

- Kuvaus organisaatiosta ja yhteystiedot
- Tiedot majoituksesta, ruokailusta, terveydenhuollosta, vakuutuksista jne.
- Operaation jälkeen?

Puhelimet

Puhelimia käytetään tiedottamiseen silloin, kun on saatava tärkeä tieto nopeasti kaikille organisaation kuuluville. Esimiehet välittävät tiedon omille kentällä toimiville alaisilleen.

Tiedotustilaisuudet

Sisäisiä tiedotustilaisuuksia järjestetään henkilökunnalle tai mukana oleville toimijoille organisaation hajanaisuuden vuoksi vain erityistilanteissa. Tiedotustilaisuuden tarpeen määrittelee torjuntatyönjohtaja. Viestintäyksikkö hoitaa sisäisten tiedotustilaisuuksien järjestämisen keskitetysti ja varmistaa, että kaikki saavat tiedon tilaisuudesta.

2.3 Työviestinnän muodot

Vertikaalinen viestintä

Operatiivisella toimialalla tieto kulkee aina esimieheltä alaiselle ja päinvastoin. Tämä on vakiintunut käytäntö niin pelastustoimessa kuin WWF:n vapaaehtoisissa öljyntorjuntajoukoissa. Suuren organisaation johtaminen ja viestinnän dokumentointi on näin helpompaa.

Esikunnan / johtoryhmän keskinäinen viestintä heijastuu koko organisaatioon ja viestinnän on oltava johdonmukaista. Esimiesten on annettava alaisilleen sekä yhteistyökumppaneille selkeät tavoitteet työtehtäviä varten, seurattava tavoitteiden toteutumista sekä annettava palautetta tavoitteiden toteutumisesta.

Horisontaalinen viestintä

Huomattava osa organisaation toiminnoista on hankittava ympäristökeskusten ja pelastustoimen ulkopuolelta. Palvelujen ostot -yksiköstä ja operatiiviselta toimialalta määritellään ulkopuolisille toimijoille omat yhteyshenkilöt koko operaation ajaksi. Palvelujen ostot -yksikkö hoitaa paperi- ja talousasiat ulkopuolisten kanssa ja operatiivinen yhteyshenkilö antaa toimintaohjeet. Näin vältetään sekaannuksilta ja tietokatkoksilta.

Tärkeitä huomioita:

- nimetään öljyntorjuntaorganisaation ja yhteistyötahojen yhteyshenkilöt
- listataan minkälaisia asioita tulee viestinnän ja sen dokumentoinnin kannalta sisällyttää työ-sopimuksiin
- muistetaan tiedottaa muutoksista
- sovitaan kuka viestittää mistä

2.4 Työviestinnän välineitä

Puhelimet

Tärkein työviestinnän väline on GSM, koska sitä voivat käyttää kaikki toimijat. Torjuntaorganisaatiossa on käytössä sellaisia puhelinjärjestelmiä, joita kaikki eivät voi käyttää. Tällaisia ovat esimerkiksi viranomaisten käyttämä VIRVE-verkko sekä meriliikenteessä käytetty meri-VHF. Puhelimia käyttäessä tulee muistaa dokumentoida niiden kautta annetut määräykset, tehdyt päätökset sekä toimenpiteet päiväkirjaan.

Boris-karttakäyttöliittymä

Boris-karttakäyttöliittymää käytetään öljyn havainnointiin ja ympäristövahinkojen torjuntaan. Sen avulla tarkkaillaan öljypäästöjä, öljynhavaitsemisen ja ajelehtimisen kannalta tärkeitä tietoja, torjunnan kannalta tärkeitä kohteita ja erityisen herkkiä alueita. Boris-järjestelmää kehitetään syksystä 2008 alkaen, joten sen uusia sovellusmahdollisuuksia viestinnän kannalta on arvioitava tulevaisuudessa (Hietala, M. 2008). Boris-tietokannasta on huomioitava, että sen käyttöoikeudet ovat tällä hetkellä vain ympäristökeskuksilla ja nimetyillä henkilöillä pelastuslaitoksissa. (Boris-karttakäyttöliittymän käyttöopas.)

Kasvokkaisviestintä

Kasvokkaisviestintää ovat kokoukset, käskyjenjako, suullinen raportointi sekä tilannekohtainen tiedonvaihto. Eri toimialojen ja yksiköiden tulisi järjestää säännöllisiä tapaamisia tai kokouksia, joissa käydään läpi yhteisiä asioita. Lisäksi työntekijät voivat esittää kokouksissa kysymyksiä epäselviksi jääneistä asioista.

Sähköposti

Jokaiselle toimialalle tulee perustaa omat sähköpostiosoitteet, joita voivat lukea nimetyt henkilöt. Toimialojen sisäistä viestintää varten niille perustetaan omat sähköpostiryhmät. Viestintäyksikön sähköpostiin voidaan lähettää paitsi tiedusteluja myös virallisia dokumentteja (Tani 2008).

Uutiskirjeitä käytetään säännölliseen tiedottamiseen operaation edistymisestä. Uutiskirjeiden jakelu voisi ulottua myös ulkoisen viestinnän piiriin.

Faksi

Faksia käytetään paperidokumenttien siirtämiseen nopeasti paikasta toiseen (Tolonen 2008.)

Päiväkirja

Päiväkirjaa käytetään käskyjen, tehtyjen päätösten, toimenpiteiden ja saatujen tietojen kirjaamiseen. Vaikka eri toimijat saattavat käyttää erilaisia päiväkirjoja, tulisi niihin kirjata ainakin:

Yhteystietotaulukko

Yhteystietotaulukosta näkyvät kaikkien toimijoiden, yksiköiden ja tärkeimpien henkilöiden yhteystiedot. Taulukosta löytyvät sekä GSM-numero, sähköpostiosoite että mahdollinen VIRVE-ryhmä tai VHF-kanava. Yhteystietotaulukon kokoamisesta ja päivittämisestä vastaa viestintäyksikkö yhdessä viestitoiminnan kanssa. Eri toimialueiden esimiehet keräävät alaistensa yhteystiedot, toimittavat ne viestintään, joka kokoaa, painaa ja jakelee yhteystietotaulukon.

3 MILLOIN VIESTITÄÄN?

3.1 Ennakkoviestintä

Ennen alusöljyvahinkoa

Organisaation pystyttämismuuttoa pidettävä yllä jo ennen onnettomuuden tapahtumista. Pelastuslaitoksilta ja ympäristökeskuksilta tulisi nimetä henkilöt, jotka perehdyttävät oman organisaationsa henkilökuntaa öljyntorjunta-asioista. Tämä tarkoittaa etukäteisinformointia eri toimijoille heidän roolistaan ja vastuualueistaan torjuntaorganisaatiossa.

Ennen öljyn rantautumista

Onnettomuuden satuttua ennakkoviestintää voidaan joutua tekemään hyvinkin nopealla aikataululla. On tärkeää saada torjuntaorganisaation sisäinen viestintä käynnistettyä mahdollisimman pian onnettomuuden jälkeen. Toimijoiden on saatava mahdollisimman pian tietää, mikäli heitä tarvitaan torjuntaoperaatiossa. Rannikon öljyntorjuntavalmiutta aletaan nostaa jo kun Suomen ympäristökeskuksen johtama avomeritorjunta on käynnissä.

Esimerkiksi vapaaehtoisella pelastuspalvelulla on oma tietokanta, jonka kautta viranomaisille voidaan kautta voidaan tarjota tarkkaa ja ajantasaista tietoa järjestön voimavaroista (<http://www.vapepa.fi/asp/system/empty.aspP=286&VID=default&SID=491747092029583&S=0&C=24022>).

3.2 Viestintä torjuntaoperaation aikana

1. vaihe: torjuntaorganisaation perustaminen

- ensimmäinen sisäinen tiedote öljyntorjuntaorganisaation kokoamisesta
- viestintäyksikön kokoaminen ja vastuiden määrittäminen
- viestintäsuunnitelman tarkistaminen ja operaatiokohtaisen suunnitelman laatiminen
- internetsivujen pystyttäminen ja ylläpito alkaa
- sähköpostilistojen ja sisäisen puhelinluettelon kokoaminen alkaa
- perehdytysoppaan kokoaminen
- mahdollisten kirjallisten työ- ja työturvallisuusohjeiden kokoaminen

2. vaihe: rantatorjunnan aloittaminen

- perehdytysoppaiden, työohjeiden ja sisäisen puhelinluetteleon jakelu
- säännöllinen tiedottaminen öljyntorjuntatilanteesta
- ilmoitustaulujen pystyttäminen

3. vaihe: torjuntaoperaation vakiinnuttaminen

- viestinnän seuranta ja ongelmakohtien korjaaminen
- säännöllinen tiedottaminen öljyntorjuntatilanteesta
- puhelinluettelon ja sähköpostilistojen päivittäminen ja jakelu
- motivointi

4. vaihe: mahdollinen tauko rantatorjunnassa

- säännöllinen tiedottaminen tilanteesta
- valmiuden ylläpitäminen

5. vaihe: rantatorjunnan vähentäminen

- työnsä lopettavien kiittäminen
- tiedottaminen rantojen tilanteesta
- tiedottaminen organisaation tilanteesta

6. vaihe: torjuntaoperaation päättäminen

- viestinnän seurannan analysointi
- viestintäsuunnitelman korjaaminen ja täydentäminen

3.3 Jälkiviestintä

Jälkiviestintään kuuluu viestintä sen jälkeen, kun torjuntatoimet on lopetettu tai kun jokin toimijoista ei ole enää mukana. Onnistuneen jälkiviestinnän ansiosta seuraavan öljyntorjuntaoperaation käynnistäminen on helpompaa.

Jälkiviestintään kuuluu torjunnan tuloksista ja ympäristön tilasta tiedottaminen mukana olleille pitkänkin ajan kuluessa. Jälkiviestintään kuuluu myös kaikkien toimijoiden kiittäminen esimerkiksi kiitosjuhlan muodossa.

Viestintäpäällikkö vastaa öljyntorjuntaorganisaation viestinnästä vielä silloinkin, kun varsinainen organisaatio on ajettu alas.

4 VIESTINNÄN SEURANTA JA ANALYSOINTI

4.1 Viestinnän seuranta

Viestintää on seurattava, jotta mahdollisiin ongelmakohtiin voidaan puuttua välittömästi ja tehostaa torjuntaorganisaation toimintaa myös tulevien torjuntaoperaatioiden varalle.

Viestintää tulee seurata ja dokumentoida korvausten saamiseksi. Rahastot ja vakuutusyhtiöt eivät ole antaneet tarkkoja määritelmiä siitä, miten viestintää tulisi dokumentoida (Hiirsalmi 26.5.2008). Kun seurantaa on tehty torjuntaoperaation alusta lähtien selkeästi ja johdonmukaisesti, on rahoittajien vaatimuksiin helpompaa vastata jälkikäteen.

Erityisesti on huomioitava se, miten ulkopuoliset toimijat dokumentoivat omaa toimintaansa. Torjuntaoperaatioon liittyvien päätösten ja käytännön toimien kirjaaminen on sisällytettävä mahdollisimman tarkasti työ- ja urakkasopimuksiin.

4.2 Seurannan keinot ja tulosten analysointi

Jotta ongelmatilanteisiin voidaan puuttua ja jotta ne voidaan korjata jo operaation aikana, on kentältä kerättävä palautetta esimiesten kautta. Työntekijöiltä tulisi kerätä palautetta myös lomakkeiden muodossa. Saman palautekyselyn teettäminen tasaisin väliajoin antaa tietoa siitä, onko toiminta kehittynyt.

Kyselyssä voidaan viestinnän osalta selvittää

- miten viestintä on toiminut
- miten hyvin toimijat ja työntekijät ovat saaneet tarvitsemansa tiedot
- miten viestintää olisi kehitettävä
- minkä välineiden kautta tieto on saatu
- millainen työilmapiiri on ollut

Arvokasta tietoa toiminnasta voidaan saada myös kuuntelemalla heikkoja signaaleja, esimerkiksi huhuja. Suuria muutoksia ei viestinnän peruseriaatteisiin tulisi tehdä usein, koska vakiintuneen viestinnän avulla tietoa voidaan välittää tehokkaammin.

Esimiehet

Huhut

Palautekyselyt

Kuva 4: Seurannan keinot

Toimiva keino toiminnan kehittämiseksi operaation aikana on järjestää aloitetoimintaa, jossa työntekijöitä kannustetaan kehittämään organisaation toimintaa. Idealaatikoita voidaan jättää esimerkiksi majoituspaikkoihin, kokoontumistiloihin tai internetsivuille. Hyvistä ja toimivista ideoista voidaan palkita. (Tani 2008). Viestintäpäällikön tehtävänä on operaation jälkeen koota saatu palaute ja toimittaa palaute eteenpäin. Viestintäpäällikkö analysoi viestinnän saaman palautteen ja tekee sen pohjalta tarvittavat muutokset viestinnän malliin.

5 MUISTILISTA

VALMISTAUTUMINEN

- Operaatiokohtainen viestintäsuunnitelma, joka pohjautuu tässä työssä olevaan yleissuunnitelmaan, eli tyhjien aukkojen täydennys, päivitys.
- Puhelinluettelo
- Sähköpostilistat ja ylläpito
- Viestintäyksikön muodostaminen
- Käännöspalvelut
- Painopalvelut
- Tekninen tuki

ESIMIESVIESTINTÄ

- Tiedonsaannin varmistaminen
- Avoimuus
- Perehdyttäminen
- Viestinnän johdonmukaisuus

YHTEISTYÖ

- Me-henki
- Viestintä yhteistyökumppaneiden kanssa
- Yhteyshenkilöiden määrittäminen
- Organisaatioiden erot
- Työsopimukset
- Motivointi
- Päämäärän painottaminen
- Avoimuus, julkisuus
- Tiedon valuttaminen ruohonjuuritasolle asti

TIEDOTTAMINEN

- Internetsivut
- Tiedotteet
- Ilmoitustaulut
- Luotettavuus
- Motivointi
- Päämäärän painottaminen

SEURANTA

- Palaute
- Viestinnän seuranta
- Seurantamappi
- Reagointi huhuihin

OPERAATION JÄLKEEN

- Kiittäminen
- Palaute
- Jälkiviestintä
- Viestinnän mallin päivittäminen

LÄHTEET

- Hietala, M. 2008. Suomen ympäristökeskus. Sähköpostihaastattelu 17.6.2008. Haastattelijoina Suvi Rintakangas ja Ilpo Vuorivirta.
- Hiirsalmi, S. 2008. Baltic Gard. Puhelinhaastattelu 26.5.2008. Haastattelijoina Suvi Rintakangas ja Ilpo Vuorivirta.
- Lyttinen, P. 2008. Itä-Uudenmaan pelastuslaitos. Haastattelu 5.6.2008. Haastattelijoina Suvi Rintakangas ja Ilpo Vuorivirta.
- Mökkönen, K. 2008. Helsingin pelastuslaitos. Sähköpostiviesti 6.6.2008.
- Pirttijärvi, J. 2008. Suomen ympäristökeskus. Haastattelu 6.6.2008. Haastattelijoina Suvi Rintakangas ja Ilpo Vuorivirta.
- Sneck, M. 2008. Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos. Haastattelu 14.5.2008. Haastattelijoina Suvi Rintakangas ja Ilpo Vuorivirta.
- Suomen ympäristökeskus. Erityistilanteiden viestintäohjeet.
- Tani, M. 2008. Kaakkois-Suomen ympäristökeskus. Haastattelu 2.6.2008. Haastattelijoina Suvi Rintakangas ja Ilpo Vuorivirta.
- Tolonen, I. 2008. Kymenlaakson pelastuslaitos. Haastattelu 24.6.2008. Haastattelijoina Suvi Rintakangas ja Ilpo Vuorivirta.
- Boris-karttakäyttöliittymän käyttöopas 2008.
- <http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=48777&lan=FI> Boris-karttakäyttöliittymän käyttöopas. Haettu 8.10.2008.
- VaPePa:n kotisivut <http://www.vapepa.fi/asp/system/empty.asp?P=286&VID=default&SID=491747092029583&S=0&C=24022>

LAAJA LÄHDELUETTELO

Tähän on koottu lista lähteistä, joita on käytetty mallia tehtäessä, mutta joihin ei ole voitu suoraan viitata tekstissä.

Ahonen, U., Ympäristöministeriö. Sähköpostihaastattelu 23.5.2008. Haastattelijoina Suvi Rintakan-
gas ja Ilpo Vuorivirta.

Alaska Regional Response Team. Alaska Federal/State Preparedness Plan for Response to Oil &
Hazardous Substance Discharges/Releases. 22.9.1999.

Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta 12.11.1999/1030

Dong-Oh, Cho: The effects of the M/V Sea Prince accident on maritime safety management in Ko-
rea. 2007.

Espoon kaupunki. Espoon kaupungin kriisiviestinnän opas. 2003.

Garcia, R.: The Prestige: one year on, a continuing disaster a report. WWF-Spain 2003.

Gass, Michael R.& Przelomski, Henry R.: Volunteers: benefit or distraction? An international pro-
tocol for managing volunteers during an oil spill response.

Halonen, J. SÖKÖ. Toimintamalli suuren öljyntorjuntaoperaation koordinointiin rannikon öljyntor-
junnasta vastaaville viranomaisille. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu, Merenkulun tutkimus- ja
kehitysyksikkö. Kotka 2007.

Hasu, L.: Itäisen Suomenlahden öljyjätteiden kuljetus ja välivarastointi öljyonnettomuudessa: rahoit-
tussuunnitelma. Opinnäytetyö. Liiketalous. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu 2006.

HELCOM Manual on Co-operation in Response to Marine Pollution within the framework of the
Convention on the Protection of the Marine Environment of the Baltic Sea Area. Helsinki Commis-
sion. Helsinki 2008.

Helsingin kaupunki. Pelastuspalveluneuvottelukunta: Helsingin kaupungin pelastuspalvelun perus-
suunnitelma. Khn päätös 2.5.2006.

Hietala, M. & Lampela, K. (toim.): Öljyntorjuntavalmius merellä. Suomen ympäristökeskus. Hel-
sinki. 2007.

International Oil Pollution Compensation Fund 1992: Claims Manual, April 2005 Edition.

Juholin, E.: Sisäinen viestintä. Inforviestintä Oy. Helsinki 1999.

Laki yhteistoiminnasta valtion virastoissa ja laitoksissa 1.7.1988/651.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621

Laki turvallisuusselvityksistä 8.3.2002/177

Lehmuskoski, Antti (toim.): Öljyntorjuntaopas. WWF 2006.

Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos: Pelastustoiminnan viestiohje. Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos
2004.

Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos: Toimintaohje tiedottamisesta pelastustoiminnassa. Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos 2007.

Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos: Pelastustoiminnan viestinoheje. Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos 2004.

Norros, K. & Ala-Ketola, U. Suomen ympäristökeskus. Haastattelu 5.9.2008. Haastattelijoina Suvi Rintakangas ja Ilpo Vuorivirta.

Onnettomuustutkimuskeskus: Tutkintaselostus C 6/1997 M; M/S Hälsinglandin karilleajo Kalajoen edustalla 14.8.1997.

Pulkkinen, J. 2008. Espoon KTK Oy. Sähköpostihaastattelu 27.5.2008. Haastattelijoina Suvi Rintakangas ja Ilpo Vuorivirta.

Puolustusministeriö. Puolustushallinnon viestintästrategia. Puolustusministeriö. 2007.

Saloranta, P. Länsi-Uudenmaan hätäkeskus. Haastattelu 29.5.2008. Haastattelijoina Suvi Rintakangas ja Ilpo Vuorivirta.

Sinkkilä, S., Sisäasiainministeriön viestintäyksikkö. Sähköpostihaastattelu 23.5.2008. Haastattelijoina Suvi Rintakangas ja Ilpo Vuorivirta.

Sisäasiainministeriön viestintäsuunnitelma. Viestintästrategia ja kehittämisalueet. Sisäasiainministeriö 2003.

Sisäasiainministeriö. Tehostettu viestintä sisäasiainhallinnossa. Valmiusviestintätyöryhmän raportti. Helsinki 2006.

Syvänen, K. (toim.): Pohjanlahden alueen alusöljy- ja aluskemikaalivahinkojen torjunnan yhteistointasuunnitelma. Länsi-Suomen ympäristökeskus. Vaasa 2005.

Valtioneuvoston kanslia. Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa. Valtioneuvoston kanslia 2007.

Valtioneuvoston kanslia. Valtionhallinnon viestintäsuositus. Valtioneuvoston kanslia. 2002.

Åberg, L. Viestinnän johtaminen. Inforviestintä. Helsinki 2000.