

Tapio Romppainen & Mikael Sulkko

**KV-OPISKELIJAVAIHDON KRIISINHALLINTAOPAS KAJAANIN AMMATTI-  
KORKEAKOULUN HENKILÖKUNNALLE**

Opinnäytetyö  
Kajaanin ammattikorkeakoulu  
Sosiaali-, teveys- ja liikunta-ala  
Hoitotyön koulutusohjelma  
Syksy 2013



Koulutusala Sosiaali-, terveys ja liikunta-ala (Sairaanhoitaja AMK)	Koulutusohjelma Hoitotyön koulutusohjelma
Tekijä(t) Tapio Romppainen & Mikael Sulkkio	
Työn nimi KV-opiskelijavaihdon kriisinhallintaopas Kajaanin ammattikorkeakoulun henkilökunnalle	
Vaihtoehtoiset ammattipinnot Akuutti ja Kirurgia	Ohjaaja(t) Arja Oikarinen/Ilmi Rautiainen
	Toimeksiantaja Kajaanin ammattikorkeakoulun turvallisuusyksikkö /Jari Karppinen
Aika Syksy 2013	Sivumäärä ja liitteet 43 + 1
<p>Kriisi voi sattua milloin vain, eikä siihen aina osata valmistautua. Nopeaa ensiapua kriisitilanteissa tarvitaan aina. Ihmiset ovat yksilöllisiä, ja heidän suhtautuminen kriisiin sen vakavuudesta riippuen vaihtelee paljon. Siksi onkin tärkeää, että toiminta kriisitilanteissa on hallittua. Jokaisella organisaatiolla tulee olla suunnitelma kriisinhallintaan, jonka avulla pystytään ehkäisemään ja välttämään kriisistä aiheutuvia negatiivisia vaikutuksia. Organisaation tulee siis ymmärtää kriisinhallinnan vaiheet ja osata ottaa ne huomioon. Nämä vaiheet ovat: ennakointi, kriisin käynnistyminen, kriisin akuuttivaihe, kriisin ratkaisu ja kriisin jälkihoito.</p> <p>Tarkoituksena oli tuottaa Kajaanin ammattikorkeakoulun henkilökunnalle selkeä ja kattava opas opiskelijan kohdatessa opiskelijavaihdossa ollessaan jokin häntä koskettava kriisi. Opas pitää sisällään toimintaohjeita kriisinhoidossa ja kriisiviestinnästä. Opas sisältää yleisimmät kriisit ja uhat, joihin opiskelija voi joutua ulkomailla. Oppaassa on mukana myös tärkeimmät yhteistiedot Kajaanin ammattikorkeakoulun henkilöstöstä sekä muita tärkeitä elimiä ja vaikuttajia. Oppaan tavoitteena on helpottaa Kajaanin ammattikorkeakoulun henkilökunnan toimintaa kriisitilanteissa ja kriisinhallinnassa, sekä varmistaa yhdenmukaisen toiminnan kriisitilanteessa.</p> <p>Valitsimme oppaaseemme yhdessä työntilaaajan kanssa kuusi kriisiä, joita käsittelemme tarkemmin. Valitsimme nämä kriisit niiden todennäköisyyden ja näkyvyyden perusteella. Kriisit ovat: sairastumiset, uhat ja rikokset, mielenterveys ja päihteet, kulttuurishokki, kuolemantapaukset ja katoaminen sekä muut mahdolliset laajemmat uhat ja katastrofit.</p> <p>Opas on pdf-tiedosto, joka tulee Kajaanin ammattikorkeakoulun sähköiseen ympäristöön henkilökunnan nähtäväksi. Tuotteen päivittämisen tulee jatkossa organisoimaan Kajaanin ammattikorkeakoulun henkilökunta tai tarkemmin sanottuna turvallisuustyöryhmä.</p> <p>Nopealla auttamisella voidaan ehkäistä vakavampia seuraamuksia kriiseistä ja niiden jälkihoidossa. Tästä syystä nopealla puuttumisella ja ensiavulla on suuri merkitys. Opas on koottu yhdessä Kajaanin ammattikorkeakoulun henkilökunnan kanssa, ja näimmekin tärkeänä osana henkilökunnan aktiivisuuden vaikutuksen tuotteessa. Tuotteen käyttäjän on tärkeä olla perillä sisällöstä ja rakenteesta, jotta käyttö on tehokasta ja apu on parasta mahdollista. Tuotteen jatkotutkimushaasteena voidaan pitää tuotteen päivittämisen ulkoistamista tai vastaavanlaisen tuotteen tekemistä Kajaaniin saapuville vaihto-opiskelijoille.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Turvallisuus, kriisi, tuotteistamisprosessi
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Health and Sports	Degree Programme Nursing
Author(s) Romppainen, Tapio & Sulko, Mikael	
Title Crisis Management during International Student Exchange - a handbook for KUAS staff	
Optional Professional Studies Acute Nursing Surgical Nursing	Instructor(s) Oikarinen, Arja & Rautiainen, Ilmi
	Commissioned by Kajaani University of Applied Sciences (KUAS), Security Working Group / Karppinen, Jari
Date Autumn 2013	Total Number of Pages and Appendices 43 + 1
<p>A crisis can happen any time, and one does not always know how to prepare for one. Immediate first aid in emergency situations is always needed. People's reactions towards crisis are unique, and their reactions depend on the severity of the crisis. Therefore, it is important that actions during a crisis are controlled. Every organization should have a plan for crisis management which helps to prevent and avoid the negative impact caused by the crisis. The organization must understand the stages of crisis management and be able to take them into account. These stages are anticipation of a crisis, beginning of the crisis, the acute phase of the crisis, solving the crisis and defusing of the crisis.</p> <p>The aim of this thesis was to produce a clear and comprehensive handbook for the KUAS staff in case a student faces a crisis during a student exchange period abroad. The handbook includes guidelines for crisis management and crisis communication, and contains information on the most common crises and threats that a student might face abroad. The handbook also includes the most important contact information of the KUAS staff, other important institutions and prominent figures. The objective of the handbook is to provide tools for the KUAS staff to act in crisis situations and crisis management, and to ensure consistent actions in a crisis situation.</p> <p>Based on probability and visibility, six types of crises were chosen for this handbook together with the commissioner. These include illness, threats and crimes, mental health and substance abuse, culture shock, death and disappearance, and other serious threats and disasters.</p> <p>Immediate assistance during a crisis may prevent more serious consequences caused by a crisis. For this reason immediate intervention and first response are of great importance. The participation of the KUAS staff in the thesis process was important because it is important for the users to know the contents of the handbook so that the use is efficient. Continuation research could be to outsource the updating of this handbook and to produce a similar handbook for incoming exchange students at the KUAS.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	safety, crisis, productisation process
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

## ALKUSANAT

Tässä vaiheessa haluamme kiittää kaikkia osallistujia, tukijoita ja auttajia joiden kanssa olemme tehneet yhteistyötä koko prosessin ajan. Työtä on ollut paljon ja yhteistyö on toiminut moitteettomasti, vaikka välillä onkin ollut raskasta. Olemme oppineet paljon opinnäytetyöprosessin aikana ja kasvaneet ammatillisesti myös hoitotyön toteuttajina. Suurin ammatillinen kasvumme tapahtui näyttöön perustuvan tiedon käyttämisen tärkeyden ymmärtämisenä. Työmme kautta olemme ymmärtäneet, että ihminen ei aina selviä kriiseistä yksin ja hänen ei myöskään näin ole tarkoitus tehdä. Kriisin sattuessa ihmisen selviytymisen kannalta on erityisen tärkeää muilta saatu tuki ja auttaminen kriisinhallintaan liittyvissä asioissa. Toivommekin opinnäytetyömme olevan suuri apu Kajaanin ammattikorkeakoulun henkilökunnalle, jotta kenenkään ei tarvitse kohdata kriisiä yksin.

Työn tilaajan puolelta haluamme kiittää Kajaanin ammattikorkeakoulun henkilökunnasta kv-suunnittelijaa, kuraattoria, turvallisuuspäällikköä sekä muuta turvallisuustyöryhmää, koska he ovat toimineet aktiivisesti ja ymmärtäväisesti työn kehittymisen eri vaiheissa. Ilman heidän aktiivista osallistumistaan olisi prosessimme ollut meille vielä huomattavasti raskaampi ja tavoitteidemme saavuttaminen lähes mahdotonta.

Prosessin alkuvaiheen ohjauksesta haluamme kiittää Ilmi Rautiaista ja loppuvaiheen hyvistä ohjeista ja vinkeistä Arja Oikarista. Ilman heidän asiantuntevia neuvojansa olisi opinnäytetyömme ollut vain pelkkä heijastus nykyisestä. Kiitos myös koordinoivalle opettajalle Kirsi Moisaselle, jonka aktiivinen panos ja osaaminen on vaikuttanut suuresti opinnäytetyömme kokonaisuuteen.

Tapio Romppainen & Mikael Sulkko

7.11.2013

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	3
3 KRIISINHALLINTAOPPAAN LÄHTÖKOHDAT	4
4 TURVALLISUUS JA KRIISIT KV-OPISKELIJAVAIHDOS- SÄSSÄ	7
4.1 Turvallisuus	7
4.2 Kriisi	8
4.3 Yleisimmät kriisit KV-opiskelijavaihdos- sässä	9
4.3.1 Sairastuminen	10
4.3.2 Uhat ja rikokset	11
4.3.3 Mielen-terveysongelmat ja päihteet	12
4.3.4 Kulttuurishokki	14
4.3.5 Kuolemantapaukset ja katoaminen	15
4.3.6 Muut mahdolliset uhat ja katastrofit	16
5 KRIISINHALLINTA	19
5.1 Kriisiviestintä	20
5.2 Kriisijohtaminen	21
5.3 Defusing ja Debriefing eli jälkihoito	22
6 TUOTTEISTAMISPROSESSI	24
6.1 Määrittely	24
6.2 Tutkimus	25
6.3 Suunnittelu	27
6.4 Tuotanto ja arviointi	28
6.4.1 Tuotanto	28
6.4.2 Arviointi	29
7 POHDINTA	31
7.1 Luotettavuus	31
7.2 Aineistonkeruumenetelmät	32
7.3 Eettisyys	33

7.4 Ammatillinen kasvu	35
7.5 Tuotteistamisprosessin itsearviointi	36
7.6 Johtopäätökset	37

LÄHTEET	39
---------	----

## LIIITTEET

## 1 JOHDANTO

Nykyään yhteiskuntamme on muuttumassa riskiyhteiskunnaksi ja osittain kriisiyhteiskunnaksi, jossa erilaiset kriisit toistuvat säännöllisesti. Riskiyhteiskunnan käsitteellä voidaan kuvata elinympäristömme teknisten, taloudellisten ja sosiaalisten rakenteiden muuttumista vaikeampaan suuntaan. Varsinkin teknisten rakenteiden haavoittuvuus aiheuttaa nyky-yhteiskuntamme kriisialttiuden sekä kriisien laajan ulottuvuuden. Riskit voivat tapahtua maantieteellisesti missä päin maailmaa tahansa. (Iivari 2012, 184 – 185.)

Hätätilanne on tilanne, jossa henkilö on joko henkisessä tai fyysisessä ahdingossa, eikä todennäköisesti selviä ilman ulkopuolisen apua (Nurmi 2006, 9). Tärkeintä on, että henkilökunta pystyy reagoimaan ja auttamaan opiskelijaa mahdollisimman nopeasti kriisin yllättäessä. Tämän vuoksi henkilökunnan täytyy tietää keihin heidän täytyy ottaa yhteyttä. Esimerkiksi jos vaihto-opiskelija joutuu ryöstön uhriksi, tai pahimmassa tapauksessa ulkomailla tapahtuu opiskelijan kuolemantapaus. Lukuvuoden aikana Kajaanin ammattikorkeakoululta lähtee kansainväliseen vaihtoon noin 100 opiskelijaa. Tästä syystä onkin tärkeää, että henkilökunnalla on työväline auttamaan mahdollisiin kriiseihin joutuneita opiskelijoita.

Opinnäytetyömme on kansainväliseen opiskelijavaihtoon lähtevien opiskelijoiden kriisinhallintaopas Kajaanin ammattikorkeakoulun henkilökunnalle. Opinnäytetyömme tarkoituksena on tuottaa selkeä ja kattava ohjeistus henkilökunnalle opiskelijan kohdatessa ulkomailla vaihdossa ollessaan jokin häntä koskettava kriisi. Kriisejä voivat olla esimerkiksi rikoksen uhriksi joutuminen tai kulttuurishokki. Tavoitteenamme on helpottaa Kajaanin ammattikorkeakoulun henkilökunnan toimintaa kriisitilanteissa, kriisinhallinnassa ja taata yhdenmukainen toiminta. Kajaanin ammattikorkeakoululla ei ole selkeää omaa ohjetta kriisitilanteissa toimimisessa opiskelijan ollessa ulkomaan vaihto-opiskelussa. Opas on helppokäyttöinen ja nopeasti luettava. Opinnäytetyömme tilaajana toimii Kajaanin ammattikorkeakoulun turvallisuustyöryhmä, joka on osa Kajaanin ammattikorkeakoulun organisaatiota. Organisaation toimintaa ohjaavat ammattikorkeakoululiikelaitoksen johtosääntö ja ammattikorkeakoulun sisäiset säännöt.

Kansainvälisenliikkuvuuden ja yhteistyön keskus CIMO on julkaissut ja Emilia Tolvanen (2012) on kirjoittanut oppaan: ”Kriisitilanteet kansainvälisessä liikkuvuudessa – opas korkeakouluille”. Kajaanin ammattikorkeakoululta puuttuu samankaltainen opas. Vastaava työ on

aloitettu Kajaanin ammattikorkeakoulussa, mutta sen tekeminen on jäänyt ajanpuutteen vuoksi kesken. Kajaanin ammattikorkeakoulun kv-suunnittelija Meira Kaikkonen kertoi meille haastattelussa, että tällaiselle työlle on Kajaanin ammattikorkeakoululle tarvetta, ja sen merkitys ammattikorkeakoululle on suuri. Kaikkonen halusi, että oppaasta tehtäisiin kuitenkin Kajaanin ammattikorkeakoulun näköinen, ja siihen lisättäisiin muutamia uusia kohtia. (M. Kaikkonen, henkilökohtainen tiedonanto 30.1.2013.) Opinnäytetyömme tulee tarpeeseen, sillä Kajaanin ammattikorkeakoulussa kansainväliseen vaihtoon lähteviä opiskelijoita on paljon. Vuonna 2012 ulkomaille lähteviä yli kolme kuukautta olevia opiskelijoita oli 96 henkilöä ja alle kolme kuukautta ulkomailla viettäneitä 63 henkilöä. Tilastollisesti katsottuna kansainväliseen vaihto-opiskeluun hakevien opiskelijoiden määrä on tasaisesti kasvanut. (Kaikkonen, 2012.) Peilaamme omaa opastamme Tolvasen (2012) kirjoittamaan oppaaseen. Tämän lisäksi käsittelemme aihetta uusista näkökulmista. Tätä kautta tuotimme Kajaanin ammattikorkeakoululle omannäköisensä kriisinhallintaoppaan.

Nykyään kriiseille on tyypillistä, että monet samaan suuntaan vaikuttavat negatiiviset asiat ja tapahtumat laukaisevat nopeasti vaikuttavan kriisiytymiskehityksen, jota on hankala hallita. Yleensä monen asian on täytynyt mennä yhtäjaksoisesti pieleen, jolloin riski on lauennut. Kriisi on melkein aina yllätys. (Iivari 2012, 185.) Tämä lainaus kertoo paljon siitä, että vahingot ja kriisit tulevat usein ilmoittamatta. Tämän vuoksi on hyvä, että tällaisia turvallisuus- ja kriisinhallintaoppaita tehdään ja päivitetään. Jokaisen henkilökohtainen turvallisuus kuuluu Suomen perustuslaissa säädettyihin yksilön perusoikeuksiin. Turvallisuudesta huolehtiminen on tämän takia julkisen vallan tärkeimpiä tehtäviä. Lain velvoittaman viranomaisen on paitsi hoidettava välittömät uhkat myös varauduttava erilaisiin kuviteltaviin uhkiin. (Aine, Nurmi, Ossa, Penttilä, Salmi & Virtanen 2011, 3.) Tällaisen turvan ja toiminnan siis pitäisi olla taattu myös ulkomailla ja sen tietoisuutta tulee lisätä.



## 2 TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYS

Opinnäytetyömme tarkoituksena on tuottaa kriisinhallintatyöväline Kajaanin ammattikorkeakoulun henkilökunnalle. Työvälineen tarkoitus on olla selkeä ja kattava opas henkilökunnalle opiskelijan kohdatessa ulkomailla opiskelijavaihdossa jonkin häntä koskettavan kriisin.

Opinnäytetyömme tavoitteena on helpottaa Kajaanin ammattikorkeakoulun henkilökunnan toimintaa opiskelijaan kohdistuvissa kriisitilanteissa ja kriisinhallinnassa, sekä varmistaa henkilökunnan yhdenmukainen toiminta kriisitilanteessa.

Tutkimuskysymys:

- ⌚ Miten Kajaanin ammattikorkeakoulun henkilökunnan tulee toimia kansainvälisessä vaihdossa olevan opiskelijan kriisitilanteessa?

Apukysymykset:

- ⌚ Millainen opas helpottaa Kajaanin ammattikorkeakoulun henkilökunnan toimintaa kriisitilanteissa
- ⌚ Millainen oppaan sisältö tulee olla tukeakseen Kajaanin ammattikorkeakoulun henkilökunnan toimintaa?

### 3 KRIISINHALLINTAOPPAAN LÄHTÖKOHDAT

Tolvasen (2012) mukaan CIMO on opetus- ja kulttuuriministeriön hallinnonalalla toimiva kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön asiantuntija- ja palveluorganisaatio, jonka tehtävänä on edistää kansainvälistymistä nuorison keskuudessa. CIMO on julkaissut oppaan, jossa kerrotaan toimintaohjeita ja annetaan tietoa kriisitilanteissa toimimiseen ja niiden tunnistamiseen. CIMO:n opas on toiminut tuotteessamme tärkeänä ohjenuorana sisältöön ja rakenteeseen vaikuttavissa seikoissa. Viitekehiksemme muodostumisen taustalla ovat myös toimineet vahvasti työntilaaajan toiveet ja tiedonannot sekä aikaisemmin julkaistut aihetta käsittelevät ohjeet ja niihin liittyvä kirjallisuus. Olemme muodostaneet näistä tiedonannoista ja teorioista Kajaanin ammattikorkeakoululle keskeisimmät näkökulmat, joita työssämme käsittelemme. Työn tilaajalta tulleita näkökulmia ovat tuotteemme sisältöön liittyvät asiat ja toiveet sen sisällöstä, joka ohjasi meitä teorian valitsemisessa ja tietyn näkökulman valitsemisessa.

Kajaanin ammattikorkeakoulu on perustettu vuonna 1992 kolmen kainuulaisen oppilaitoksen kokeiluna. Kajaanin kaupungin omistuksessa ammattikorkeakoulu on ollut vuodesta 1995. Nykyään Kajaanin ammattikorkeakoulu toimii Kajaanin kaupungin omistamana kunnallisena liikelaitoksena, joka tulee muuttumaan osakeyhtiöksi vuonna 2014. Toiminta ja organisaatorakenne Kajaanin ammattikorkeakoulussa perustuvat viiteen osaamisalueeseen. Näitä osaamisalueita ovat aktiviteettimatkailu, sairaan- ja terveydenhoito, tietojärjestelmät, kone- ja kaivostekniikka sekä liiketoiminnat ja innovaatio. Ammattikorkeakoulu toimii verkostomaisesti tehden yhteistyötä osaamisaluekohtaisesti toimintaa parhaiten kehittävien kumppanien kanssa. (Suomen tekevin korkeakoulu – Kamk`20-strategia. n. d.) Opiskelijoita ammattikorkeakoulussa on tällä hetkellä 2000 ja työntekijöitä 220, joista opetushenkilöstöä on noin 120 (Toiminta n. d.). Kajaanin ammattikorkeakoulun organisaatio 1.1.2013 alkaen koostuu Kajaanin ammattikorkeakoulun hallituksesta, jonka alapuolella toimii rehtori. Rehtorin alapuolella ovat jokaisen osaamisalueen osaamisaluejohtajat. Kokonaisuudessa organisaatioon kuuluu myös ylläpitohallinto, johon kuuluvat kaupunginvaltuusto, kaupunginhallitus ja Kajaanin ammattikorkeakoulu-liikelaitoksen johtokunta. (Organisoituminen. n. d.)

Opintojen suorittaminen ulkomailla vaatii sekä opiskelijalta että oppilaitokselta huolellista suunnittelua. Opiskelijan tulee selviytyä opinnoistaan vieraalla kielellä, vieraassa kulttuurissa ja vieraassa ympäristössä (Kansainvälisyyden erityiskysymyksiä 2010, 2). Mikäli opiskelija on

kirjoilla suomalaisessa ammatillisessa tai korkea-asteen oppilaitoksessa, on hänellä mahdollisuus opiskelijavaihtoon. Opiskelijavaihdossa opiskelija suorittaa osan omasta tutkinnostaan ulkomailla. Vaihtojakson aikana on mahdollista opiskella kursseja tai kokonaisia opintokokonaisuuksia ulkomaalaisessa korkeakoulussa. Opiskelijavaihtoon voi hakea itse tai oman oppilaitoksensa kautta, joka pystyy järjestämään vaihdon lähtöohjelman kautta. Lähtöohjelman kautta opiskelijavaihtoon lähteminen on yleisesti halvempaa kuin itse järjestetty vaihtojakso. Opiskelijavaihdon kesto on yleensä yhden lukukauden tai lukuvuoden. (Korkeakouluopiskelijoiden opiskelijavaihto 2012.) Opiskelijalla on myös mahdollisuus suorittaa ulkomailla harjoittelijavaihto, jonka kesto riippuu kohdemaasta, koulusta ja opiskelijan toivomuksista. Yleisesti harjoitteluvaihdon kesto on 3 - 12 kuukautta. Harjoittelupaikaksi opiskelijalle soveltuvat yksityiset ja julkiset organisaatiot. (Kauppi 2007, 13.)

Kajaanin ammattikorkeakoulussa opiskelijavaihtoon voi lähteä, kun opiskelija on suorittanut opinnoistaan ensimmäisen vuoden. Tässä vaiheessa opintoja opiskelijalla tulee olla kertynyt vähintään 45 opintopistettä ja hänellä ei saa olla opintoja rästissä. Kajaanin ammattikorkeakoulussa opiskelijavaihto on aina määräaikainen ja sen kesto on vähintään 3 ja enintään 12 kuukautta, kuten muissakin ammattikorkeakouluissa. Opiskelijan suorittaessa opintoihin liittyvää harjoittelua ulkomailla, tulee harjoittelun suunnittelu aloittaa hyvissä ajoin, vähintään puoli vuotta ennen vaihtoon lähtemistä. Opiskelijan tulee selvittää myös mahdolliset muut vaihto-opiskeluun liittyvät vaatimukset ennen ulkomaille lähtöä omalta kv-koordinaattoriltaan. Vaatimukset voivat vaihdella eri koulutusalojen mukaan ja opiskelijan lähtötason perusteella. (Opas kansainväliseen vaihtoon lähtijöille 2012.)

Kansainvälinen liikkuvuus on näkyvässä osassa Kajaanin ammattikorkeakoulun toiminnassa. Toiminnan tulee kehittyä sitä mukaan kun kansainvälinen liikkuvuus lisääntyy. Työmme yhtenä tavoitteena onkin olla osa kehitystä ja toimia työvälineenä henkilökunnan työn helpottamiseksi. Opiskelijat voivat kohdata monenlaisia kriisejä ollessaan ulkomailla opiskelijavaihdossa, jolloin ammattikorkeakoulun henkilökunnan tulee osata kohdata kriisit ja toimia niiden ilmetessä. Tuotteemme on kriisinhallintaopas Kajaanin ammattikorkeakoululle ja organisaation henkilökunnalle. Opas on lyhyt ja helppokäyttöinen, ja se palvelee ammattikorkeakoulun oman organisaation rakennetta ja sen henkilökunnan tarpeita. Oppaassa käsitellään henkilökunnan kanssa yhdessä valitut yleisimmät kriisit ja opastetaan käyttäjää toimimaan kriisitilanteessa ja hallitsemaan erityisesti kriisin akuuttivaiheen opastuksessa. Suuressa roolissa ovat myös tiedotus ja viestintä sekä niihin liittyvät toimintatavat ja tärkeät yhteystiedot.

Tiedotuksella ja viestinnällä tarkoitetaan ammattikorkeakoulun oman ohjeistuksen noudattamista sitä toteutettaessa ja oikeille henkilöille asioiden ilmoittamista Kohdemaan yhteistyöorganisaatiolla voi olla vastaavanlainen kriisinhallintasuunnitelma tai -opas, jonka mukaan ensisijaisesti toimitaan kriisin sattuessa. Mikäli kyseistä suunnitelmaa tai opasta ei ole, voidaan opastamme soveltavin osin käyttää kriisinhallinnassa. (Kansainvälisyyden erityiskysymyksiä 2010, 2.)

## 4 TURVALLISUUS JA KRIISIT KV-OPISKELIJAVAIHDOSSA

Kriisitilanteet ovat aina haasteellisia. Oman haasteensa kriisitilanteeseen tuo se, että se tapahtuu ulkomailla, missä kieli, kulttuuri ja toimintatavat kriisin sattuessa voivat vaihdella. Ulkomailla ilman tuttuja tukiverkostoja kuten ystäviä ja perhettä asuva opiskelija on erityisen haavoittuva mahdollisista kriisitilanteista. (Tolvanen 2012, 5). Turvallisuus on tunnetta sekä teknistä ja toiminnallista järjestelyä. Lähtökohtana on yksilön turvallisuuskäsitykseen ja todellisiin uhkiin perustuva rakentuminen. Turvallisuus tarkoittaa olotilaa, jossa tiedossa olevat mahdolliset uhat ovat hallinnassa ja ihmiset voivat toimia ilman huolta ja pelkoa. Tämä muodostuu kokonaisuudesta, joka rakentuu useista osatekijöistä. (Kreus, Pelkonen, Ranta, Turunen, Viitanen & Vuoripuro 2010, 8.)

### 4.1 Turvallisuus

Turvallisuus on moniselitteinen käsite, joka merkitsee usein kansainvälisessä politiikassa eri asiaa kuin arkikäytössä. Kansainvälisen politiikan tutkimuskentällä ei kumminkaan ole selvää yksimielisyyttä turvallisuuden käsitteestä ja sen sisällöstä, joten käsite on monimuotoinen. Yleisesti turvallisuuden voidaan kumminkin sanoa merkitsevän vapautta uhkista tai kykyä puolustautua niitä vastaan. Käsitettä voidaan tarkastella kysymällä ketä turvataan, mitä turvataan, miltä turvataan, keneltä turvataan ja miten turvataan. (Eskola 2008.)

Turvallisuuden käsitettä tarkasteltaessa esiin nousee myös turvattomuuden käsite. Turvattomuus yksilötasolla on kokemuksena psykologinen, joka ilmenee pelkoina, psykosomaattisena oirehdintana ja huolestuneisuutena. Käsitteet kulkevat hyvin pitkälti käsi kädessä ja näillä voidaan tarkoittaa objektiivista eli ulkoista tai toisaalta subjektiivista eli koettua tilaa - tai näiden kahden välistä suhdetta. (Niemelä & Lahikainen 2000, 21.) Näistä kahdesta eri tilasta mainitaan monessa eri lähteessä, ja niitä tarkastellaan hieman eri näkökulmista. Asia ei käytännössä ole muuttunut vuosien saatossa, mikä tekee vanhemmankin lähteen käytön perustelluksi. Opinnäytetyömme kannalta kuitenkin tärkein näkökulma tulee Iivarilta (2012, 18 – 20), jonka mukaan objektiivista tilaa voidaan mitata erilaisilla indikaattoreilla, kriteereillä ja tilastoilla, kun taas subjektiivista tilaa henkilö mittaa itse omalla toiminnallaan ja ajatuksillaan. Esimerkkinä voidaan käyttää lentomatikustajaa, joka voi kokea lentopelkoa ja olevansa osa

korkeariskistä systeemiä vaikka objektiiviset mittaustulokset kertovat päinvastaista. Objektiivisten mittaustulosten perusteella lentomatkustaminen on kumminkin yksi turvallisimmista matkustusmuodoista. Henkilö voi kuitenkin kohdemaahan päästessään mennä illan ja yön aikana tuntemattomiin ravintoloihin kokematta minkäänlaista turvattomuutta, vaikka objektiivisten tulosten perusteella riski joutua onnettomuuden tai rikoksen uhriksi voi olla huomattavasti suurempi kuin lentokoneella matkustaessa. Tätä ilmiötä voidaan pitää subjektiivisena olotilana. (Iivari 2012, 19 – 21.)

Turvallisuutta voidaan pitää voimakkaasti kulttuurisidonnaisena käsitteenä. Yleisesti kulttuurierot vaikuttavat organisaatioiden sisäisissä suoritusarvioineissa ja monikansallisissa johtamisrakenteissa, joita ohjaavat lait ja asetukset (Iivari 2012, 19 – 21). Kulttuurieroja voidaan havaita myös yksilötasolla, mikä näkyy oman käytöksemme peilaamisena oppimiimme arvoihin ja käytänteisiin. Iivarin (2012, 18 – 20) mukaan kulttuuritaustamme vaikuttaa myös inhimillisen turvallisuutemme tulkintaan ja sen kokemiseen. Erilaisissa maissa on erilaisia kokemuksia ja näkemyksiä turvallisuudesta. Ulkopuolinen ei aina tiedä mikä oma oppima toimii missäkin yhteisössä ja tilanteissa. Omat kokemukset ja käytännöt eivät aina välttämättä ole siirrettävissä kulttuureista ja organisaatioista tosiin kulttuureihin ja organisaatioihin.

## 4.2 Kriisi

Organisaation tasolla kriisillä voidaan tarkoittaa tapahtumaa tai prosessia, joka uhkaa organisaation aineellisia tai aineettomia arvoja eli ihmisiä, kiinteistöjä, irtaimistoa tai mainetta (Juholin 2011, Tolvanen 2012, 7 mukaan.) Yksilötasolla kriisi on elämäntilanne ja tapahtuma, jota aikaisemmat toimintatavat ja kokemukset eivät riitä selittämään. Tällöin tilanne ja sen ymmärtäminen muuttuvat henkilölle ylivoimaisiksi. Kriisi on aina muutos tai ratkaiseva käänne, jonka jälkeen organisaatio, sitä ympäröivä maailma ja yksilöt ovat erilaisia verrattuna kriisiä edeltävään aikaan. (Iivari 2012, 184.) Tuotteessamme käsittelemme erilaisia kriisejä yksilötasolla ja tarkastelemme niihin liittyviä erilaisia kriisitilanteita, jotka voivat ilmetä myös vähäisempinä tapahtumina eli henkilökohtaisina ongelmatilanteina. Opiskelijavaihdossa yksilötasolla ilmenevät kriisit voivat heijastua myös organisaation tasolla sen toiminnan kautta. Organisaation on hyvä pystyä tunnistamaan yksilötason kriisit, jotta se pystyy hallitsemaan ja ehkäisemään mahdollisia kriisistä aiheutuvia haittoja.

Kriisien tyypillisiä aiheuttajia voidaan organisaation näkökulmasta luokitella eri tavoilla ja eri kategorioihin. (Iivari 2012, 185 mukaan) kriisien aiheuttajat voidaan kokonaisuudessaan luokitella kuuteen eri pääryhmään. Ensimmäisenä ryhmänä käsitellään *onnettomuudet*, jotka ovat nopeimmin kehittyviä, yhtäkkiisiä ja yllättäviä kriisejä. Näitä voivat olla esimerkiksi erilaiset räjähdykset, tulipalot, luonnonmullistukset ja henkilövahingot. Toisena ryhmänä käsitellään *väkivaltaan* perustuvat kriisit, joilla tarkoitetaan tahallisesti tiettyyn henkilöön tai materiaaliin kohdistettuja väkivallantekoja. Näitä voivat olla pommiuhka, ryöstä, kiristys tai pahoinpitely. Kolmantena ryhmänä *henkilöstökriiseillä* tarkoitetaan jonkin organisaation sisäisiä kriisejä, jotka voivat aiheutua irtisanomisista tai syrjinnästä. Neljäntenä ryhmänä käsitellään *talouskriisit* jotka voivat aiheutua organisaatioiden toimituskatkoksista tai tuotannollisista syistä. Viidentenä ryhmänä Iivari mainitsee *toimialakriisit* ja kuudentena *julkisuuskriisit*. Nämä kriisit voivat johtua organisaation sisällä sattuvista onnettomuuksista tai harkitsemattomista lausunnoista. (Iivari 2012, 184 – 185.)

Kriisejä voidaan käsitellä myös yksilötasolla, jolloin voidaan puhua traumaattisesta kriisistä ja sen vaiheista. Traumaattisen kriisin vaiheita on neljä: sokki, reaktiovaihe, läpityöskentelyvaihe ja uudelleensuuntautumisvaihe (Psykologia 2000, Iivari 2012, 189 mukaan). Yksilötason kriisien vaiheiden läpikäyminen vie pitkän ajan. Edellä mainittujen vaiheiden läpikäyminen voi viedä jopa kuudesta kahteentoista kuukautta. Vaiheidenvälinen eteneminen ei tapahdu aina suoraviivaisesti, vaan jossain vaiheessa voi tulla vastoinkäymisiä, jolloin yksilö saattaa palautua aikaisempaan vaiheeseen. Jokainen kriisin kokenut yksilö tarvitsee tukea kriisistä selviytyäkseen. Alkuvaiheessa yksilö ennen kaikkea tarvitsee kuuntelijan ja faktatietoa siitä, miten toimia seuraavaksi. Kyseisten keinojen avulla yksilö koettaa jäsentää sitä, mitä kriisissä oikein tapahtui. (Lehtonen 1999, 36 – 37.)

#### 4.3 Yleisimmät kriisit KV-opiskelijavaihdossa

Suomalaisten korkeakoulujen kansainvälisen liikkuvuuden mahdollisuudet ovat viime vuosina kasvaneet ja monipuolistuneet. Kansainvälisyyttä voidaan pitää iloisena asiana ja monesti opiskelijalle tekee hyvää nähdä vieraan kulttuurin toimintaa oman ammatillisen kasvunsa kehittämiseksi. Kääntöpuolena liikkuvuuden lisääntyessä on myös kriisitilanteiden mahdollisuuden kasvaminen ja niistä onkin tullut yleisempiä kuin aikaisemmin. (Tolvanen 2012, 4.) Useimmat ja todennäköiset ulkomailla sattuvat kriisitilanteet ovat sellaisia, joihin voi törmätä

kotimaassakin. Ulkomailla pienetkin kriisitilanteet voivat tuntua suuremmilta vieraan ympäristön, tutun tukiverkoston puuttumisen tai kielivaikeuksien takia (Kantanen, Kämäräinen, Parviainen, Saari, Valoaho & Yli-Pirilä 2009, 103). Valitsimme oppaaseemme yhdessä työntilaajan kanssa kuusi kriisiä, joita käsittelemme tarkemmin. Valitsimme nämä kriisit niiden todennäköisyyden ja näkyvyyden perusteella. Kriisit ovat: sairastumiset, uhat ja rikokset, mielenterveys ja päihteet, kulttuurishokki, kuolemantapaukset ja katoaminen sekä muut mahdolliset laajemmat uhat ja katastrofit. Kyseiset kriisit ovat mahdollisia kaikilla matkustavilla henkilöillä, erityisesti pidemmän ajan ulkomailla viettäville. Kaikilla ihmisillä on mahdollisuus kokea joku näistä kriiseistä tai useampi.

#### 4.3.1 Sairastuminen

Sairastuminen ulkomailla on henkilölle erilainen tilanne kuin kotimaassa. Sairastuminen ulkomailla voi aiheuttaa henkilölle huomattavaa pelkoa ja ahdistusta. Tapaukseen voi liittyä myös suuria taloudellisia uhkia, sillä moni ulkomaalainen sairaala voi haluta maksun käteisellä ja mahdollisesti vielä etukäteen. Näissä tapauksissa kattavasta matkavakuutuksesta henkilölle ei ole hyötyä, vaan rahat pitää saada jostain etukäteen. Tämä tilanne voi aiheuttaa henkilölle vieläkin suurempaa ahdistusta. (Kriisitilanteet Diakin kansainvälisessä toiminnassa n. d.) Vakava sairastuminen on kriisi, joka voidaan jakaa neljään vaiheeseen. Ensimmäinen vaihe on alkujärkytys, jolloin elämä voi tuntua epätodelliselta. Toinen vaihe on syyllisten hakeminen, jolloin ihminen ymmärtää oman tilanteensa ja alkaa etsiä syyllisiä omalle sairastumiselleen. Kolmantena vaiheena on muokkausvaihe, jossa ihmisen ahdistuminen alkaa hälvetä ja selviytymiskeinojen etsiminen alkaa. Viimeinen ja neljäs vaihe on uudelleen suuntautuminen. Tässä vaiheessa ihminen ymmärtää, että sairauden kanssa on eletävä ja jokainen päivä on arvokas. Kuten aikaisemminkin on mainittu, sairastuminen on ihmiselle aina kriisi, joka koettelee myös hänen läheisiään. Sairastunutta henkilöä voi parhaiten auttaa olemalla käytettävissä ja valmiina kuuntelemaan. Henkilöä kannattaa rohkaista puhumaan vaikeista asioista eikä itkua kannata pelätä. (Onuigbo & Karjalainen n. d. 25.)

Yleisesti ottaen, jos joku sairastuu tai loukkaantuu vakavasti, on hänen ennusteensa sitä parempi, mitä aikaisemmin hoito päästään aloittamaan. Suomessa asia sujuu helposti, koska soitto hätänumeroon riittää toiminnan aloittamiseksi, minkä jälkeen hoito kuuluu kansalaisen perusturvaan ja se maksetaan valtion verorahoilla. Ulkomailla asia ei aina välttämättä ole niin



yksinkertainen. Ambulanssin saaminen voi kestää ja kuljetus sairaalaan ei tapahdu välttämättä lähimpään yksikköön, vaan potilas saatetaan viedä kaukana sijaitsevaan yksityissairaalaan. Hoitomenetelmät saattavat myös poiketa suuresti Suomeen verrattuna. Yhteisen kielen puuttuminen vaikeuttaa suuresti tilanteen tunnistamista ja hoidon aloittamista. Opiskelijan joutuessa vakavan ja kiireellisen sairastumisen tai tapaturman kohteeksi voidaan toiminnassa turvautua ambulanssisuihkukoneisiin. Koneissa on täysi tehohoitovalmius ja -varustus. Joissain tapauksissa käytännöllisin kuljetusväline on kuitenkin helikopteri, mikäli kyseessä ei ole liian pitkä matka kotimaahan. Erikoissairaankuljetuksia tarjoavia yrityksiä on Suomessa muutamia, esimerkiksi Euro-flite Oy ja EMA Group. (Huhtala n. d. 256 – 257.)

Terveyteen liittyvissä ongelmissa on myös tärkeää ottaa huomioon mahdolliset muut tarvittavat käytännön toiminnot. Sairastumisen pitkittyessä ja hoidon tapahtuessa kohdemaassa tulee muistaa tarvittaessa pidentää oleskeluoikeutta tai viisumia. Suomen edustusto on taho, jonka puoleen näissä asioissa voi kääntyä. Edustusto voi tarjota myös tulkkipalveluita ja mahdollista yhteydenpitoa omaisiin. Tilanteissa joissa henkilö ei itse pysty ilmoittamaan asiasta omaisilleen, tulee kohdemaan sairaalan tai muun toimijan ottaa yhteyttä Suomen edustustoon, joka auttaa yhteydenotossa tai huolehtii siitä itse. (Tolvanen 2012, 35 – 36.)

#### 4.3.2 Uhat ja rikokset

Ulkomailla opiskelijan kohtaamat uhka- ja väkivaltatilanteet voivat olla monenlaisia. Tilanteita voivat olla esimerkiksi ryöstö, raiskaus, pahoinpitely ja ilkivalta. Jokainen opiskelija pystyy omalla käytöksellään ja toiminnallaan ehkäisemään mahdollisia uhka- ja väkivaltatilanteita. Ehkäisyn kannalta tärkeää on oma käyttäytyminen ja olemus. Toiminnan tulisi olla mahdollisimman neutraalia, joka ei herätä muissa ihmisissä negatiivista huomiota. Uhkaavan oloisessa tilanteessa on tärkeää osata ajatella, miltä oma toiminta ja olemus näyttävät mahdollisen hyökkääjän tai uhkaajan silmissä. Käyttäytymisen kannalta haitallisia asioita voivat olla humala tai kuulokkeet korvilla ihmisjoukossa kulkeminen. Omaan valppauteen ja tarkkana olemiseen tulee kiinnittää huomiota, koska monet ihmiset sen myös aistivat. (Huhtala, n. d. 314 – 316.)

Opiskelijan kohtaamat uhat ja rikokset kansainvälisen vaihdon aikana tapahtuvat usein opiskelijan vapaa-ajalla. Siitä huolimatta lähettävän ja vastaanottavan oppilaitoksen henkilökunta

joutuu usein olemaan mukana asioiden selvittelyssä. Rikostapauksissa sovelletaan aina sen maan lakia, missä tapahtuma on sattunut, ja toiminta on myös sen mukaista. Rikostapahtumissa tulisikin aina olla yhteydessä kyseisen maan poliisiin. On kuitenkin syytä muistaa, että joidenkin maiden poliisi voi olla pahasti korruptoitunut, jolloin neuvoa kannattaa pyytää lähimmältä Suomen edustustolta. Edustuston hyväksikäyttäminen kommunikoinnissa on myös suotavaa, koska heillä on tilanteisiin kattavat toimintaohjeet ja he osaavat neuvoa opiskelijaa oikeaan suuntaan asioiden hoidossa. (Tolvanen 2012, 46.)

Rikos- ja uhkatapahtumat voivat aina olla hyvin traumaattisia ja niistä puhuminen voi olla vaikeaa, koska niistä voi aiheutua opiskelijalle monenlaisia reaktioita ja tuntemuksia tilanteesta riippuen. Näitä tuntemuksia voivat olla ahdistus, uusiutumisen pelko, turvattomuuden ja avuttomuuden tunne, häpeä ja syyllisyys sekä muistamis- ja keskittymisvaikeudet. Tämänlaisissa tapauksissa onkin tärkeää saada myös henkistä ohjausta ja apua rikosoikeudellisen ja lääketieteellisen avun lisäksi. (Väkivaltarikos vaikuttaa turvallisuudentunteeseen, 2013.) Opiskelijan kohdalla on syytä ohjata häntä oikeaan suuntaan mahdollisen henkisen ja fyysisen avun saamiseksi. Apukeinoja kyseisissä tilanteissa voivat olla sosiaalisen median erilaiset kriisi- ja auttamisyhteisöt, oppilaitoksen oma terveydenhuolto ja kuraattorin palvelut, kirkon auttava puhelin tai oppilaitospappi sekä kohdemaan tarjoama terveydenhuolto.

Opiskelijan ollessa rikosentekijä, tullaan rangaistus- ja seuraamusmenettelyissä toteuttamaan kyseisen maan lakia jossa rikos on tapahtunut. Opiskelija ei tällöin saa poistua maasta ennen kuin on saanut siihen luvan paikalliselta viranomaiselta. Vangitsemistilanteissa Suomen kansalaisella on oikeus ottaa yhteyttä Suomen edustustoon, jonka tehtävä on ilmoittaa asiasta ulkoasiainministeriölle. Se voi ilmoittaa valitulle henkilölle Suomeen kyseistä tapauksesta ja pitää henkilöt ajan tasalla. Edustuston tehtävä on opiskelijan pyynnöstä avustaa hankkimaan mahdollista oikeusapua ja tulkkipalveluita. Edustusto voi myös mahdollisuuksien mukaan seurata asian kehittymistä ja tarvittaessa selvittää kyseisen maan armahtamiskäytäntöä. Edustusto ei kuitenkaan voi puuttua tapauksen oikeudelliseen käsittelyyn tai vapauttamiseen paikallisesta tuomiovallasta. (Tolvanen 2012, 46 – 51.)

#### 4.3.3 Mielensterveysongelmat ja päihitteet

Hyvä mielensterveys voidaan määritellä voimavaraksi, joka auttaa ihmisiä kokemaan elämän

mielekkääksi. Hyvän mielen terveyden tarkoitus on luoda kykyä ylläpitää sosiaalisia suhteita ja toimia tuottavana ja luovana yhteisön jäsenenä (Mielen hyvinvointi 2013). Nykypäivänä mielen terveydelliset ongelmat näkyvät yhteiskunnallisina ja sosiaalisina ilmiöinä, kuten päihteiden käyttönä, syrjäytymisenä ja sosiaalisena turvattomuutena (Saarelainen, Stengård & Vuori-Kemilä 2001, 14). Kansainvälisten tutkimusten mukaan päihderiippuvuutta sairastavista henkilöistä 50 - 80 %:lla on oheissairautena todettu mielen terveysongelmia. Vastaavasti 40 - 80 % mielen terveyspotilaista on oirekuvan mukaan päihteiden ongelmakäyttäjiä. Mielen terveys- ja päihdeongelmien yhteisesiintyvyyttä voidaan selittää perimän, psykososiaalisten häiriöiden, ympäristön ja kulttuurillisten tekijöiden avulla. (Holmberg 2010, 65.)

Mielen terveys koostuu monista asioista. Sen voidaan ajatella olevan seuraus kaikista ihmisen elämään liittyvistä asioista ja tekijöistä. Mielen terveyttä tukevat muun muassa hyvä itsetunto, turvallinen elinympäristö ja hyvät ongelmanratkaisutaidot. Mielen terveyttä taas kuormittavat muun muassa syrjäytyminen, erot ja menetykset sekä huonot ihmissuhteet. Kuormituksen kasvaessa liian suureksi voi seurauksena olla mielen terveyden häiriö. Tällaisen mielen terveyden häiriön tunnistaminen ei ole helppoa eikä yksiselitteistä. Useat psyykkiset oireet voivat olla ohimeneviä ja kadota nopeasti. Mielen terveys kuormittuu joissain elämäntilanteissa enemmän kuin toisissa. Ajoittainen henkinen pahoinvointi on aivan normaalia. Kun mielen terveys järkkyy, on häiriö tärkeää tunnistaa ja saada siihen oikeanlainen hoito. Tämä on tärkeää, sillä vakavimmat mielen terveyden häiriöt voivat viedä toimintakyvyn lähes kokonaan. (Mielen terveyden häiriöt 2013.)

Päihteet voidaan määritellä kemiallisiin aineisiin, yhdisteisiin tai luonnontuotteisiin, joita käytetään päihtymys-, piristys-, tai huumaustarkoituksessa. Päihteiden väärinkäytön mallit on erotettava normaalista vapaa-aikaan liittyvästä käytöstä (Saarelainen ym. 2001, 38). Päihteiden ongelmakäyttö näyttäytyy yksilön näkökulmasta erilaisina valintoina elämän sietämättömissä tilanteissa. Näihin valintoihin liittyy usein monimuotoinen joukko tekijöitä. Esimerkkinä voidaan käyttää sitä, että on todella harvinaista, että hyvän perheen lapsesta tulee päihdeongelmaista yksittäisen trauman seurauksena. Todellisuudessa taustalla on useiden monimutkaisten syiden vyyhti. Päihteisiin turvaudutaan usein, koska ne lievittävät ainekohtaisesti muun muassa yksinäisyyttä, ahdistusta, häpeää, syyllisyyttä tai masennusta. Päihteiden avulla kriisit ja hätäviestit yritetään vaimentaa. On helpompaa luottaa parempaan elämään kemiallisen turvamuurin takana. Päihteiden käyttöön liittyy voimakkaasti aina joku tunnetila. Tunteita yritetään turruttaa tai niistä pyritään pois. Voidaan myös sanoa, että ihminen haluaa päästä tiettyyn tunnetilaan ja käyttää päihteitä sen saavuttamiseksi. Näin ihminen pyrkii kontrolloi-

maan tunnetilojaan päihteiden avulla. (Holmberg 2010, 45.) Ihmiset käyttävät päihteitä, koska se antaa mahdollisuuden muuttaa tajunnan tilaa ja mielikuvia. Näitä ovat seikkailun kokeminen, jännityksen tunteminen ja liiallisten tunteiden turruttaminen. Päihteitä käytetään usein myös arjen vastapainona. Päihteiden tarkoitus on tässä tapauksessa irtaannuttaa hetkeksi velvollisuuksista ja vastuista. Myös huolista vapautuminen on yksi päihteiden käytön syy, koska päihteiden on koettu rauhoittavan ja rentouttavan käyttäjäänsä. (Holmberg 2010, 46.)

Päihteiden väärinkäyttö sisältää aina riskejä. Väärinkäyttö voi aiheuttaa käyttäjälleen terveydellisiä, sosiaalisia ja psyykkisiä vaikeuksia. Vaikutukset eivät kuitenkaan ole aina yksiselitteisesti määriteltävissä, sillä niihin yhdistyvät eri aineiden ominaisuudet, ympäristö ja tilanne. Yksilöntasolla vaihteluerot ovat myös suuret. (Päihteiden vaikutus ihmiseen 2013, 1.) Päihteiden käyttöä kv-vaihdossa opintojakson aikana määrittelevät vastaanottavan oppilaitoksen säännöt ja kyseisen kohdemaan lait ja asetukset (Päihteiden käyttö ulkomaan opiskelu- ja harjoittelujaksoilla n. d.). Monissa ulkomaan kohteissa päihteiden hinta on Suomen hintatasoa alhaisempi. Esimerkkinä voidaan käyttää alkoholia. Myös monien laittomiksi luokiteltavien päihteiden saatavuus voi olla huomattavasti helpompaa ulkomailla kuin kotimaassa. Tästä syystä houkutus kokeilla erilaisia päihteitä voi kasvaa suuremmaksi ulkomaan vaihtoopiskelussa. Tämä voi johtaa pidemmän käytön seurauksena päihdeongelmaan, joka on suorassa yhteydessä myös mielenterveydellisiin ongelmiin. Asian voi nähdä myös kääntäen, sillä mielenterveysongelmat voivat johtaa päihdeongelmaan, koska päihteistä haetaan turvaa ja käyttäjä haluaa sulkea pois ahdistavat ajatukset.

#### 4.3.4 Kulttuurishokki

Kulttuurishokilla tarkoitetaan vieraaseen maahan ja sen kulttuuriin sopeutumisesta aiheutuva stressiä. Oman perheen, ystävien, tuttavien ja tutun ympäristön muodostama tukiverkosto jää kotimaahan, joka edellyttää uuden rakentamista kohdemaassa. Aluksi yksilö voi kokea, että hän ei tule ymmärretyksi, eivätkä asiatkaan suju hänen mielestään oikein, mikä vaikeuttaa tukiverkoston rakentamista. Kulttuurishokin oireet ovat yleisesti hyvin yksilöllisiä, mutta kaikilla se tarkoittaa epämiellyttävää olotilaa, joka aiheutuu siirtymisestä tuntemattomaan kulttuuriympäristöön. Kulttuurishokkiin voi liittyä fyysisiä tai psyykkisiä oireita. Fyysisinä oireina voidaan tavata unettomuutta, päänsärkyä ja levottomuutta. Psyykkisinä oireina taas vihaa ja

surua, negatiivisuutta, syrjään vetäytymistä ja apaattisuutta. Shokin oireet voivat alkaa välittömästi, mutta yleisimmin oireet alkavat siinä vaiheessa, kun niin sanottu kuherruskuukausi päättyy eli noin viikon päästä saapumisesta. (Heino 2011, 22 – 27.)

Uuteen kulttuuriin sopeutuminen tapahtuu yleensä neljässä perusvaiheessa. Näitä vaiheita voidaan käyttää myös kulttuurishokin käsittelemisen vaiheina. Nämä vaiheet voivat olla sekä myönteisiä että kielteisiä. Ensimmäisenä vaiheena on euforia, toiselta nimeltään kuherruskuukausi, joka on yleensä hyvin lyhyt. Sille tyypillistä on uuden maan tuoma jännitys ja matkustaminen. Toisen vaiheena voidaan pitää kulttuurishokkia eli shokin kynnysvaihetta, joka yleisesti alkaa käsi kädessä arkielämän kanssa, kun uuden viehätys rupeaa häviämään. Kolmantena vaiheena on uuteen kulttuuriin sopeutuminen, joka alkaa kulttuuriin totumisena ja paikallisten arvojen omaksumisena. Vaihe edellyttää, että henkilö pystyy jo toimimaan itsenäisesti uudessa ympäristössä ja saavuttaa enemmän itseluottamusta. Neljäntenä vaiheena on saavutettu vakiintunut mielitila. Mielitila saattaa olla kielteinen tai positiivinen ja se voi pysyä sellaisena myös koko ulkomailla oloa ajan. Tärkeää on, että sen itse tiedostaa ja pystyy toimimaan sen kanssa arjen rutiineissa. Kulttuurishokin näkökulmasta neljäntenä vaiheena voidaan pitää paluushokkia, jolla tarkoitetaan shokkia palatessa omaan kotimaahan ja uudelleensopeutumista omaan kulttuuriin. Paluushokin oireet ovat samanlaiset kuin kulttuurishokissa, mutta ne voidaan myös kokea voimakkaampina. (Katajisto 2012, 35.)

#### 4.3.5 Kuolemantapaukset ja katoaminen

Noiin 300 suomalaista kuolee ulkomailla vuosittain. Ulkoministeriö, tilasto- tai väestörekisterikeskus eivät kuitenkaan pidä tarkkaa lukua ulkomailla kuolleista suomalaisista, joten luku on viitteellinen (Kantanen ym. 2009, 103). Länsimaisessa kulttuurissa kuolema ei ole osa ihmisten arkea, vaan kuolema on etäänäntynyt ihmisen arjesta. Kuolema on siirretty pois näkyvistä ja sitä ei käsitellä ennen kuin se sattuu kohdalle. Kohdalle sattuessa se aiheuttaaakin ihmisessä pelkoa, hämmennystä ja ahdistusta. Kuolema on aina yllättävä tapahtuma, jota länsimaalaisen ihmisen on vaikea ymmärtää, olipa kuolema pitkällisen sairauden aiheuttama, johon ihminen on pystynyt valmistautumaan tai äkillinen tapahtuma, joka ei anna läheisille aikaa valmistautua. (Onuigbo & Karjalainen n. d, 27.) Ulkomailla katoaminen voi tapahtua monesta eri syystä. Katoamisen syynä voi esimerkiksi olla henkilön oma halu kadota, rikoksen seurauksena katoaminen, luonnonkatastrofin tai poliittisten levottomuuksien aiheuttama

katoaminen. Tilanteen sattuessa on kuitenkin aina tärkeää selvittää, mistä tapauksessa on kysymys ja toimia sen mukaan.

Kuolemantapauksen tai katoamisen sattuessa ensimmäinen yhteydenotto tulee tapahtua Suomen edustustoon. Katoamistilanteessa edustusto toimii yhteistyössä paikallisen poliisin ja muiden viranomaisten kanssa tilanteen selvittämiseksi. Suomen edustuston tehtävä on myös kuolemantapauksissa ja katoamistilanteissa varmistaa tiedon kulku eteenpäin. Kyseisissä tilanteissa edustusto ilmoittaa ulkoasiainministeriölle, joka hoitaa tiedon kotipaikan viranomaisille sekä lähiomaisille. Kuoleman sattuessa Suomen edustusto auttaa tarvittaessa lähiomaisia vainajan hautaamisessa, tuhkaamisessa tai kotiuttamiseen liittyvissä toimenpiteissä vainajan lähiomaisten toiveiden mukaisesti. Kuolemantapauksessa normaali matkavakuutus kattaa yleensä vainajan kotimaahan palauttamisesta tai paikallisesta hautaamisesta aiheutuvat kulut. (Avustaminen hätätilanteessa 2013.) Kuolemantapauksissa ihmisille tulee antaa mahdollisuus käsitellä tilanne jälkikäteen kuten muissakin syvemmissä kriisitilanteissa. Ihminen, joka on joutunut tilanteen kanssa tekemisiin saattaa tuntea epävarmuutta, ahdistusta ja pelkoa ja siksi debriefing on aina tarpeen (Kriisitilanteet Diakin kansainvälisessä toiminnassa n. d, 5).

#### 4.3.6 Muut mahdolliset uhat ja katastrofit

Ulkomailla tapahtuvat kriisitilanteet ja onnettomuudet saattavat olla luonteeltaan sellaisia, etteivät ne yleensä kuulu suomalaisten kokemusmaailmaan. Onnettomuuksien kulttuurillinen ja yhteiskunnallinen kohtaaminen voivat myös poiketa kotimaassa totuttuun (Kantanen ym. 2009, 103.) Suuret katastrofit ovat toistuvia tapahtumia, yleisesti ne voivat tapahtua jokaiselle sukupolvelle. Olipa katastrofi geologinen ilmiö, yhteiskunnan syy kuten esimerkiksi sota tai teollinen/mekaaninen onnettomuus, niin se vaikuttaa koko ihmiskuntaan (McNab 2010, 6).

Luonnonkatastrofeja ovat esimerkiksi maanjäristykset, myrskyt, tulvat, lumivyöryt ja tulivuorenpurkaukset (Tolvanen 2012, 52). Luonnonkatastrofit ovat osoittaneet kuolonuhrien määrällä mitattuna olevansa pahimpia katastrofeja. Uhrimäärää voidaan verrata vain muutamiin maailman julmimpiin sotiin. Luonnonkatastrofit voidaan jakaa ilmatieteellisiin tai geologisiin luokkiin. Ilmatieteelliset ovat hurrikaaneja, tornadoja, lumimyrskyjä tai tulvia. Geologisiin kuuluvat maanjäristykset, tulivuorenpurkaukset ja maanvyörymät. Suuret luonnonkatastrofit voivat vaikuttaa myös kauas tulevaisuuteen, sillä ne edistävät nälänhätää ja tauteja. (McNab

2010, 6.) Luonnonkatastrofit ovat kuuluneet ihmisten elämään aina. Suomi on kuitenkin maantieteelliseltä sijainniltaan sellainen, että tällaiset katastrofit eivät meitä juuri koske. Tästä syystä suomalaisten joutuminen luonnonkatastrofin uhriksi on erittäin yllättävä kokemus. Suomessa luonnonkatastrofeja ei juurikaan odoteta tapahtuvan ja niitä ei osata odottaa ulkomaillaakaan. Tästä syystä kokemukset voivat olla järkyttäviä ja siten aiheuttaa traumaperäisiä stressin oireita. Luonnonkatastrofista toipuminen on kuitenkin helpompaa kuin esimerkiksi ihmisten aiheuttamista kriiseistä, koska luonnonkatastrofeihin ei liity tahallisuutta ja tarkoituksellista toisen satuttamista. Yhteisöllisesti luonnonkatastrofit voidaan kokea psykologisesti myös yhdistävänä kokemuksena, koska se on kriisi josta selvitään yhteisvoimin. (Kantanen ym. 2009, 95 – 96.)

Terrorismiin liittyy käsitteenä erittäin vahva poliittinen ja moraalinen tausta. Käsitteestä on tullut vahva poliittinen leima, joka kuvaa toimintaa jota pidetään moraalisesti tuomittavana. Monet länsimaiden hallitukset käyttävätkin terrorismin käsitettä tuomitsemaan väkivaltaista toimintaa, jota pidetään epäoikeutettuna ja moraalisesti vääränä. (Malkki & Paastela 2007, 25.) Esimerkiksi Yhdysvaltain ulkoministeriön terrorismiraporteissa puhutaan terrorismin määrittelyssä salassa toimivista ryhmistä tai tahoista, jotka eivät ole valtiollisia. Nämä ryhmät harjoittavat harkittua poliittisesti motivoitunutta väkivaltaa, joka kohdistuu siviileihin ja jonka tarkoitus on vaikuttaa yhteisöön (Malkki & Paastela 2007, 29).

Ihmiset elävät riskien maailmassa, ja luonnonkatastrofit sekä onnettomuudet ovatkin osa elämäämme. Tämä ei kuitenkaan tee katastrofeista tai onnettomuuksista vähemmän traagisia. Tahallaan aiheutetut katastrofit ovatkin siksi ihmiselle vaikeampia, koska niitä on hankala rationalisoida (McNab 2010, 12). Kuolemasta ja tuhoutumisesta aiheutuva pelko on helposti heräteltävissä ja ne ovat voimakkaita ärsykeitä. Näitä asioita terroristit käyttävät hyväkseen. Terrorismin yhtenä päätavoitteena on aiheuttaa juuri pelkoa ihmisissä ja ympäröivässä yhteiskunnassa. Terrori-iskujen sattumanvaraisuus viattomien ihmisten joukossa lisää pelkoa, koska ne ovat ennustamattomia, hallitsemattomia ja niitä voi olla mahdoton ennakoida. Jos terrori-iskuja tapahtuu usein, voidaan uhkaa pitää jatkuvana. Tämä voi aiheuttaa jatkuvaa stressiä omasta turvallisuudesta. Terrori-iskun kohteeksi joutuneelle onkin psyykkisesti vaikeaa ymmärtää tilannetta iskujen sattumanvaraisuuden takia. Myös tieto siitä, että tuho on tietoisesti aiheutettu toisille, hankaloittaa asian ymmärtämistä. Tämä asia pätee ihmisten toisille aiheuttamissa kriiseissä. Seurauksena voi olla myös itsetunnon järkkyminen. (Kantanen ym. 2009, 97 – 98.) Terrorismi on viimeisimpien vuosien aikana kehittynyt erittäin vakavaan

suuntaan. Euroopassa se onkin muodostunut yhdeksi suurimmaksi sisäisen turvallisuuden ongelmaksi. Tästä syystä Euroopan unioni ja sen jäsenmaat ovat aloittaneet laaja-alaiset terrorismin vastaiset toimenpiteet. (Castrén, Ekman, Martikainen, Sahi & Söder 2006, 338.)

Maailman teknologinen kehitys on ollut viime vuosisatoina aina vain suurempaa. Vaikka teknologinen kehitys helpottaa elämäämme, se on luonut valmiudet ja olosuhteet huipputeknologisille katastrofeille (McNab 2010, 255). Ihmiset ovat tehneet ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä ja vastatoimijärjestelmiä luonnonkatastrofien varalle. Silti he ovat voimattomia vastustamaan niitä. Joka vuosi ihminen aiheuttaa itse katastrofeja joko huolimattomuudellaan tai mekaanisista häiriötiloista johtuen. Vaikka teknologinen innovaatio onkin kehittänyt vapauksia ja etuuksia ihmisille, se lisää silti kriisien traagista potentiaalia. Tämä näkyy varsinkin matkailussa esimerkiksi junaturmissa tai lentokoneonnettomuuksissa. Myös nykyinen teollinen tuotanto lisää katastrofien moninaisuutta. (McNab 2010, 11 – 12.) Ihmiset suojautuvat erilaisilta uhkatekijöiltä moninaisin keinoin. Ihmiset ovat tulleet riippuvaisiksi järjestelmistä ja laitteista, jotka olivat menneisyydessä täysin tuntemattomia. Kehityksen tuomat laitteet ja järjestelmät ovat monimutkaisia, ja tätä kautta haavoittuvaisempia erilaisille häiriöille. Monet järjestelmät ovatkin juuri tietokoneohjattuja ja sähköllä toimivia, joten esimerkiksi laaja ja pitkäkestoinen sähkönjakelun katkos haavoittaa ja sotkee monia toimialueita yhteiskunnassa. Yhteiskuntaa haavoittaa myös se, että kun ihmisten riippuvuus kehittyneistä laitteista on lisääntynyt, heidän kykynsä toimia ilman niitä on kadonnut. (Kantanen ym. 2007, 93.)



## 5 KRIISINHALLINTA

Kriisinhallinta on organisaation suunniteltua toimintaa poikkeustilanteiden sattuessa, jonka tarkoituksena on minimoida vahingot ja tapahtuman toiminnalle aiheuttamat menetykset (Huhtala & Hakala 2007, 13). Kriisinhallinnan tulee alkaa jo ennen kriisien puhkeamista ja sen tulee jatkua kriisitilanteen ratkeamisen jälkeen. Kriisinhallintaa voidaan myös pitää toimintana ja viestintänä, jonka avulla organisaatio tai henkilö pyrkii ennaltaehkäisemään, hallitsemaan ja ratkaisemaan kriisitilanteita, sekä myös oppimaan niiden kautta. Kriisinhallinnan onnistumisen kannalta tärkeää on osaava kriisijohtaminen. (Tolvanen 2012, 7.) Kriisin sattuessa organisaation vastuuhenkilöt joutuvat priorisoimaan erilaisia tehtäviä ja asioita joista tiedotetaan, sekä valitsemaan tavan, miten niistä tiedotetaan. Heidän pitää myös osata päättää, kuka kantaa vastuun moraalisisista ja strategisista asioista. Siksi voidaankin sanoa, että kriisinhallinta on kykyä tehdä tarkoituksenmukaisia päätöksiä asioiden ja tapahtumien hallinnassa. (Huhtala & Hakala 2007, 13 – 15).

Kriisinhallinta voidaan kuvata myös prosesseina. Prosessimallisissa kriisinhallinta voidaan jakaa viiteen eri vaiheeseen. Näitä vaiheita ovat kriisin ennakointi, kriisin käynnistyminen, kriisin akuuttivaihe, kriisin ratkaisu ja kriisin jälkihoito. Kriisinhallinnan prosessimallin mukaan ennakointivaiheeseen kuuluu kaikkien organisaatiolle tyypillisten kriisien ja riskien kartoittaminen ja niihin varautuminen. Varautumisella tarkoitetaan esimerkiksi erilaisten kriisinhallintaohjeiden tekemistä ja päivittämistä. Jotkut kriisit voivat antaa itsestään ennakkovaroituksia jo ennen käynnistymisvaihetta, mutta yleensä kriisi tulee yllättäen ja sitä on hankala ennakoida. Kriisin käynnistymisvaiheessa tavoitteena onkin kriisin estäminen ennen akuuttivaiheen muodostumista mikäli se on mahdollista. Akuuttivaiheessa kriisinhallinnan kannalta tärkeintä on tilannekuvan muodostaminen, toimintasuunnitelman tekeminen ja viestinnän käynnistäminen. Tilannekuvan muodostaminen on äärimmäisen oleellista, koska ilman selkeää tilannekuvaa on todella hankala tehdä päätöksiä ja ratkaisuja kriisinhallinnassa. Kriisin akuuttivaiheen tulee aina päättyä ratkaisuun. Ratkaisu on tärkeä asia organisaation kannalta, koska jos kriisin annetaan hiipua ilman ratkaisua, ei organisaatiossa saada tunnetta asian loppuunkäsittelystä, jolloin palaaminen normaaliin arkeen voi olla vaikeaa. Kriisin jälkihoito tulee aloittaa välittömästi kriisin akuuttivaiheen jälkeen. Jälkihoito on tärkeä osa kriisinhallintaa, koska organisaation tulee saada jonkinlainen symbolinen päätös kriisille. Jälkihoidossa on kyse jälleennakennuksesta, maineenhallinnasta ja toimintakyvyn palauttamisesta organisaatioon. Vaikka

prosessin mukaan kriisinhallinta voidaan jakaa viiteen vaiheeseen, tulee kumminkin muistaa, että näiden viiden vaiheen rinnalla koko matkan kulkee toinen prosessi. Toisen prosessin tarkoitus on jatkuvasti muodostaa ja päivittää tilannekuvaa strategista johtoa varten. (Korpiola 2011, 102 – 108.)

## 5.1 Kriisiviestintä

Kriisinhallinnan yhtenä tärkeänä työvälineenä on kriisiviestintä. Kuten aikaisemmassa kappaleessa mainittiin, voidaan kriisinhallinta jakaa viiteen prosessivaiheeseen. Kriisiviestinnän tulisi olla oleellinen osa näissä kaikissa vaiheissa, koska viestinnän tehtävä on kommunikaation avulla lieventää kriisin kielteisiä seuraamuksia. Kriisiviestinnällä tarkoitetaan tilannetta selventävien viestien lähettämistä ja niiden vastaanottamista. Viestinnän avulla pyritään myös vastaamaan mahdollisiin syytöksiin ja sitä kautta minimoimaan organisaation maineeseen kohdistuvat uhat. Viestinnän tulisi olla avointa, nopeaa, totuudenmukaista ja tarkkaa. (Tolvanen 2012, 7.) Kriisiviestinnän olisi hyvä olla etukäteen mietittyä ja organisaatiolla tulisi olla suunnitelma viestinnän toteuttamiselle (kuka hoitaa tiedotuksen, miten ja milloin). Kajaanin ammattikorkeakoululla viestinnän toteuttamiselle on suunnitelma, jossa mainitaan viime käden viestinnän toteuttamisvastuun olevan organisaation johdolla eli rehtorilla ja turvallisuuspäälliköllä, minkä avulla varmistetaan hyvä ja oikea tiedotus, joka vähentää yleisössä kriisin aiheuttamia negatiivisia vaikutuksia. Oppilaitoksen sisäisen tiedottamisen kriisitilanteissa tekee osaamisaluejohtaja. (Toimintaohjeita henkisiin uhka- ja vaaratilanteisiin 2010.)

Kriisiviestinnän merkitystä korostaa se, että median tarkkaileva silmä on muuttunut terävämmäksi ja skandaaleista kirjoitetaan näyttävästi nykyajan tiedotusvälineissä. Esimerkiksi internet on mahdollistanut kriisitapahtuman levittämisen ympäri maailmaa muutamassa minuutissa. Tämän takia kriisiviestinnän merkitys korostuu entistä tarpeellisemmaksi (Henriksen & Karhu 2008, 22). Perinteiset kriisiviestinnän periaatteet ovat nopeus, avoimuus ja rehellisyys. Kriisiviestinnän tulee olla uskottavaa, aktiivista ja avointa. Kaikkien annettavien tietojen tulee olla luotettavia, oikeita ja riittäviä, jotta medialle ja muille tiedon vastaanottajille tulisi oikea mielikuva tilanteesta. Kriisiviestinnässä oleellista on lisäksi aktiivisuus ja avoimuus. Aktiivisuus on aloitteellisuutta ja nopeutta, joka perustuu suunnitteluun ja ammattitaitoon toimia yllättävissäkin tilanteissa. Avoimuus kertoo sanoman ja kriisin ymmärrettävyydestä sekä tiedotuksen vastaanottajan tiedontarpeen tyydyttämisestä. Avoimuus tarkoittaa,

että tiedot kerrotaan mahdollisimman selkeästi ja oikein. Näin välttyään myös huhujen muodostumiselta. (Henriksson & Karhu 2008, 27 – 28.)

## 5.2 Kriisijohtaminen

Kriisijohtamisella tarkoitetaan tilanteeseen liittyvää päätöksentekoa, jonka tulee perustua ajankohtaiseen tilannekuvaan, joka taas perustuu uusimpiin tilannetietoihin. Mikäli kriisistä vastaavilla henkilöillä ei ole uusinta tilannekuvaa käytössään ja viestinnässä on puutteita, on kriisihoidossa vaikea onnistua. Kriisijohtaminen ei ala vasta kriisin tapahduttua, vaan toiminta on pitkäjänteistä ja suunnitelmallista toimintaa. (Seeck 2009, 5 – 6.) Voidaan myös sanoa, että kriisijohtaminen on toimintaa, jonka avulla on tarkoitus ehkäistä ja vähentää kriisin aiheuttamia negatiivisia vaikutuksia ja sitä kautta suojata organisaatiota ja sen sidosryhmiä lisävahingoilta. Organisaatiolla tulee olla kriisiryhmä, joka on koottu organisaation eri osa-alueilta ja sen tehtävä on johtaa ja hoitaa organisaation kohtaama kriisi. Kriisiryhmän valitseminen ja sen kouluttaminen on yksi kriisihallinnan tärkeimpiä tehtäviä. (Seeck 2009, 35.) Esimerkkinä voidaan sanoa Kajaanin ammattikorkeakoulun kriisiryhmä. Kyseinen ryhmä kootaan siinä vaiheessa, kun kriisi kohdataan ja kriisinhallinta aloitetaan. Kriisiryhmään kuuluvat henkilöt valitaan heidän osallisuutensa ja asemansa perusteella. Kriisiryhmään voivat esimerkiksi kuulua rehtori, yksikönjohtaja, kriisiapuryhmän edustaja, tiedottaja, muut asiantuntijat ja tarvittaessa ulkopuoliset viranomaiset. (Karjalainen & Väisänen 2009,16.)

Kriisitilanne vaatii johtamiselta ja organisaatiolta muutenkin huomattavasti enemmän kuin päivittäinen rutiinijohtaminen. Kriisijohtamisen onnistumisen kannalta onkin tärkeää, että se koskettaa kaikkia organisaation johtamistahoja, osastoja, toimintoja ja yksittäisiä henkilöitä. Johtaminen ei voi vain tapahtua yhteen suuntaan ja koskettaa yhtä osastoa tai henkilöä, vaan sen on oltava koko organisaation laajuista, jotta sillä onnistutaan saamaan organisaatio ylitse vaikeiden aikojen ja mahdollisesti vielä löytämään kriisin kautta organisaatiolle kehitystehtäviä. (Niemi 2011, 65 – 66.) Organisaation laajuisella kriisijohtamisella tarkoitetaan hyvää sisäistä viestintää. Johtamisen ei ole tarkoitus tapahtua joka osastolta organisaation sisältä, vaan organisaation jokaisen osaston ja toimijan tulee olla tietoinen organisaatiossa tapahtuvasta kriisistä. Organisaatiossa tulee olla olemassa kriisiviestintäohje, jossa määritellään johtamisvastuussa olevat henkilöt.

### 5.3 Defusing ja Debriefing eli jälkihoito

Kriisi ei pääty siihen, kun savu on hälvennyt. Silloin alkaa jälkityö, jota ei ikinä pidä laiminlyödä (Henriksson & Karhu 2008, 94). Välitön henkinen tuki on tehokas keino ehkäistä psyykkisiä jälkiseuraamuksia. Tärkeää on, että organisaatio tarjoaa aktiivisesti tukea sitä haluaville ja kriisitilannetta hoitaville (Saarelma-Thiel 2009, 72).

Defusing tarkoittaa välitöntä purkukeskustelua tai -kokousta kriisitilanteen jälkeen. Defusing on tarkoitettu kriisitilanteessa työskenteleville henkilöille. Joissain kriisitilanteissa defusing järjestetään myös kriisin primääriuhreille. Tämä järjestetään viimeistään vuorokauden kuluessa tapahtuneesta kriisistä. Tarkoituksena on järjestää lyhyt keskustelutilaisuus, jossa käydään läpi kriisiin liittyviä stressikysymyksiä. Purkukeskusteluun kuuluu yleensä kolme vaihetta: johdanto, tapahtumien läpikäynti ja palautteen antaminen sekä jatkotoiminnan ohjeistus. (Castrén ym. 2006, 131.) Purkukeskustelun tarkoituksena on psyykkisten stressireaktioiden vähentäminen, eristäytymisen ehkäiseminen ja kokemuksen normalisointi. Johdantovaiheen tarkoitus on luoda turvallinen ja avoin ilmapiiri keskustelulle. Läpikäyntivaiheessa jokainen osallistuja saa kertoa päällimmäiset tunteuksensa kriisistä, tarkoituksena on käydä läpi omia tunteuksia. Palaute- ja jatkotoiminnan vaiheessa vetäjä tekee yhteenvedon keskusteluista. Kriisin laajuudesta ja sen koskettavuudesta riippuen vetäjän on myös arvioitava mahdollinen lisätuen tarve, jos kriisi on ollut psyykkisesti liian kuormittava tai raskas. (Kantanen 2010, 78.)

Debriefingillä tarkoitetaan jälkipuinteja, joita voi tunnereaktioihin liittyen olla eritasoisia. Tavallisimmin kuitenkin käytetään psykologista jälkipuintia (eli critical incident psychological stress debriefing). Debriefing järjestetään aikaisintaan vuorokausi kriisin jälkeen. Siihen liittyy kriisistä riippuen 10 - 15 henkilöä ja se kestää noin neljä tuntia. Debriefing noudattaa aina sovittua kaavaa. Kaavan kuuluvat aloitusvaihe, asiavaihe, ajatusvaihe, tunnevaihe, oirevaihe, normalisoitumisvaihe ja päästövaihe. Tärkeää on, että jälkipuinnin puheenjohtajalla ja muillakin sen vetäjillä on riittävä koulutus kriisiterapiasta. Debriefingistä on eniten hyötyä niille, jotka tulevat tulevaisuudessakin työskentelemään yhdessä. Debriefingiin ei tule ottaa sellaisia henkilöitä, joilla esiintyy avoimesti voimakkaita trauman uudelleenkokemis- tai välttelyoireita. Sen sijaan heidät on ohjattava suoraan yksilölliseen kriisihoitoon. (Castrén ym. 2006, 131 - 132.)

On myös muistettava, etteivät defusing ja debriefing ole terapiaa tai lääketieteellistä hoitoa

vaan yhteisöllisiä stressinhallintamenetelmiä. Kuitenkin nämä kuuluvat mielenterveystyön piiriin (Castrén ym. 2006, 132).

## 6 TUOTTEISTAMISPROSESSI

Tuotteistamisella tarkoitetaan palvelujen sisällön, tavoitteiden ja resurssien määrittelemistä. Tuotteistamisen tavoitteena on tuottaa realistiset kuvaukset ja nimikkeet tietynlaisille palveluille. Tuotteistusta voidaan kutsua myös vuorovaikutusprosessiksi, jossa kehittäjä saa ne kriteerit, joiden avulla hän voi täsmentää tuotteensa vastaamaan käyttäjän toiveita ja tarpeita. Tuotteistus on jatkuva prosessi ja ajan kanssa toteutettuna se muodostuu samalla työnkehittämisprosessiksi. Tuotteistamisprosessi etenee aina vaiheittain, vaikkakaan aina eri vaiheet eivät seuraa toisiaan suoraviivaisesti, vaan ne voivat tapahtua myös päällekkäin. (Karinharju 2004, 5 – 7). Tuotteistamisprosessi voidaan jakaa viiteen eri vaiheeseen, joita me käytämme soveltavin osin työmme prosessin kuvauksessa. Nämä vaiheet ovat määrittely, tutkimus-, suunnittelu-, tuotanto- ja arviointivaiheet (Tuulaniemi 2011, 126 – 127).

### 6.1 Määrittely

Määrittelyllä tarkoitetaan kehittämistyön tarvetta ja tavoitetta, eli onko kyseiselle työlle tarvetta, ja mitä työllä halutaan saavuttaa. Määrittelyvaiheessa tulee selvittää organisaation nykytilanne ja tavoitteet, jotta saadaan kuvaus kohderyhmästä ja toimintaympäristöstä, jossa tuotetaan tullaan käyttämään. Määrittelyvaiheessa tulee myös alustavasti suunnitella työn aikataulu, budjetti, kohderyhmät ja resurssit. Kokonaistavoitteena on siis luoda ymmärrys organisaatiosta ja sen tavoitteista, minkä kautta muodostuu tuotteen aiheenvalinta. (Tuulaniemi 2011, 127 – 132.)

Määrittelyvaiheemme tapahtui hieman monimuotoisesti. Alun perin saimme aiheemme Kajaanin ammattikorkeakoulun opinnäytetyöpakista. Työmme tilaajana toimi Kajaanin ammattikorkeakoulun turvallisuustyöryhmä, joka oli kokouksessa päättänyt laittaa aiheen opinnäytetyöpakkiin. Aiheena oli turvallisuusopas kansainväliseen vaihtoon lähteville ja saapuville opiskelijoille. Turvallisuustyöryhmä oli käynyt keskustelua oppaan tarpeellisuudesta, koska kyseisen kaltaista opasta ei Kajaanin ammattikorkeakoululla ollut, mikä johti oppaan tekemisen ulkoistamiseen opiskelijoille. Koimme aiheen olevan meille sopiva, koska olimme itse lähdössä opiskelijavaihtoon Espanjaan. Aiheen laajuus sai meidät pohtimaan opinnäytetyön mahdollista jakamista kahdeksi eri opinnäytetyöksi, mitä tuki myös se, että aiheesta oli use-

ampi opiskelija kiinnostunut. Kävimme keskustelua työn tilaajan kanssa ja sovimme työn jakamisesta kahdeksi erilliseksi oppaaksi. Valitsimme aiheeksi kansainväliseen vaihtoon lähtevät opiskelijat, koska olimme itsekin lähdössä opiskelijavaihtoon. Toisen oppaan aiheeksi muodostui Kajaanin ammattikorkeakouluun saapuvien opiskelijoiden turvallisuusopas. Sen tekeminen ehdittiin aloittaa, mutta se kuitenkin keskeytyi.

Aloitimme työstämään aihetta innolla ja teimme syyskuun alussa vuonna 2012 aiheanalyysin, jossa jo alustavasti mietimme työlle sisältöä, rakennetta ja mahdollista viitekehystä. Esitimme aiheanalyysin lokakuun alussa vuonna 2012. Aiheanalyysin esityksen jälkeen teimme tarkempaa selvitystä siitä, mistä aihe todellisuudessa tulee ja kenelle kyseinen opas on tarkoitettu. Teimme haastatteluja Kajaanin ammattikorkeakoulun turvallisuustyöryhmälle, joka johdatti meidät kuvaamaan aihettamme kansainvälisestä liikkuvuudesta vastaavien henkilöiden luokse. Keskusteluilla kv-suunnittelijan kanssa tammikuussa 2013 olikin suurin merkitys koko opinnäytetyöprosessin kannalta, sillä aihetta esitellessämme huomasimme, että todellisuudessa kyseiselle työlle ei ole tarvetta, koska tämän kaltainen opas oli jo olemassa (Opas kansainväliseen vaihtoon lähtijöille 2012 - 2013). Kv-suunnittelijan mukaan oppaan tulee olla kriisinhallintaopas henkilökunnalle opiskelijavaihdossa olevien henkilöiden tukemiseen. Keskusteluissa kävi myös ilmi, että kriisinhallintaoppaan tekeminen oli jo aloitettu, mutta ajanpuutteen vuoksi se oli jäänyt tekemättä loppuun. Ehdotimme aiheen muutosta työn tilaajalle, jolle muutos kävi hyvin. Meille kyseinen muutos sopi myös, koska olimme aikaisemmin miettineet aiheen rajauksessa olevia ongelmia. Alkuperäinen aihe oli todella laaja ja hankala rajata, koska se käsitteli koko vaihtoprosessiin liittyvät vaiheet ja niiden sisältöön liittyvät asiat. Tätä kautta saimme työhöemme haluamamme rajauksen ilman suurempaa vaivannäköä.

## 6.2 Tutkimus

Tutkimusvaiheessa tarkoituksena on muodostaa yhteistyössä organisaation kanssa tarkempi kuva kehittämiskohteesta, toimintaympäristöstä, resursseista ja käyttäjätarpeista. Tässä vaiheessa tarkennetaan työn todelliset strategiset tavoitteet (Tuulaniemi 2011, 127 – 132).

Aiheen rajauksen jälkeen pystyimme yhdessä työn tilaajan kanssa aloittamaan tuotteen todellisen sisällön suunnittelemisen tammikuun alussa vuonna 2013. Pohdimme omia ajatuksiamme tuotteen sisältöön liittyen ja esittelimme niitä työn tilaajille ja käyttäjille haastatteluiden ja sähköpostien avulla. Haastattelutavaksi valitsimme yksilohaastattelun, jonka toteutimme

teemahaastatteluna, koska siinä haastateltavan rooli on aktiivinen ja yksittäisten vastatusten lisäksi saimme myös paljon mielipiteitä sekä esimerkkejä. Haastattelut toteutimme kasvotusten käyttämällä avoimia kysymyksiä. (Vilka & Airaksinen 2003, 61 – 63.) Tässä vaiheessa prosessia käytimme haastattelussa laajoja kysymyksiä ja anoimme haastateltaville mahdollisuuden kertoa omat toiveensa ja mielipiteensä siitä, minkälaista opasta he tarvitsevat. Kysymyksinä käytimme esimerkiksi: ”Kenen käyttöön opas tulee?” ja ”Mistä asioita haluatte oppaan sisältävän?”. Saamiimme vastauksiin haimme tarkennusta tarvittaessa sähköpostin kautta. Haastattelimme Kajaanin ammattikorkeakoulun henkilökunnasta kv-suunnittelijaa, kv-koordinaattoria, turvallisuuspäällikköä sekä toista turvallisuustyöryhmän jäsentä. Saimme heiltä palautetta rakenteeseen ja sisältöön liittyvissä asioissa. Saamamme palautteen määrää on vaikea arvioida, koska emme kirjoittaneet palautetta puhtaaksi, vaan käytimme sitä työssämme sitä mukaan, kun sitä saimme. Arviolta palautteen määräksi tuli noin kaksi A4 kokoista sivua. Palaute sisälsi muun muassa esimerkkiotsikoita ja pohti oppaan kohderyhmää. Tämän pohjalta pystyimme tarkentamaan viitekehystämme. Keräsimme paljon tietoa, jonka pohjalta pystyimme tuottamaan oppaalle tarpeellista teoriaa, joka auttoi meitä itse tuotteen sisällön rakentamisessa.

Voimmekin pitää prosessimme yhtenä viitekehyksen muodostumisen tukipilarina kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyökeskuksen CIMO:n opasta korkeakouluille. Opas käsitteli pääpiirteittäin kriisinhallintaa kansainvälisessä opiskelijavaihdossa. (Tolvanen 2012.) Oppaaseen liittyen saimme toiveita työn käyttäjiltä, että tuotteessamme olisi hyvä näkyä CIMO:n oppaan ohjenuorat jollain tasolla. Yhdistimme työn tilaajan ja käyttäjien toiveet omiin lähteisiimme, minkä pohjalta rupesimme muodostamaan oppaan sisältöä. Saimme käyttöömmme myös kahden muun ammattikorkeakoulun oppaat, jotka sivusivat aiheitamme. Nämä oppaat ovat Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun kriisitoimintaohje ja Diakin kriisitilanteet kansainvälisessä toiminnassa. Kemi-Tornion oppaassa käsitellään kansainvälisyyden erityiskysymyksiä opiskelijoiden lähtiessä ulkomaille sekä ulkomaalaisten saapuessa Kemi-Tornion ammattikorkeakouluun (Kansainvälisyyden erityiskysymyksiä 2010, 1.) Diakin opas käsittelee kriisitilanteita Diakin kansainvälisessä toiminnassa (Kriisitilanteet Diakin kansainvälisessä toiminnassa n. d.). Näitä oppaita lukiessamme ja vastaavia etsiessämme huomasimme, että aihetta on käsitelty yllättävän vähän, ja löytämämme oppaat olivat todella suppeita verrattuna omaan tavoitteeseemme. Saimme muiden ammattikorkeakoulujen oppaista kuitenkin apua ja suuntaa siitä, millainen työ mahdollisesti voisi olla, mutta halusimme tehdä tuotteesta silti itsemme näköisen.



### 6.3 Suunnittelu

Suunnitteluvaiheessa ruvetaan ideoimaan mahdollista ratkaisua tutkimusongelmaan, joka on havaittu aikaisemmissa vaiheissa. Tässä vaiheessa tulee testata erilaisia ideoita kohderyhmän kanssa. Viimeistään tässä vaiheessa tuotteelle tulee rajaukset ja toimiviksi todettujen ideoiden jatkokehitys alkaa. (Tuulaniemi 2011, 127 – 132).

Vuoden 2013 tammi- ja helmikuun aikana teimme oppaalle tuotesuunnitelman, jossa opas sai ensimmäiset sisältöön liittyvät rajaukset ja ulkoasun. Tuotesuunnitelmassa kuvasimme esimerkkien avulla millaista teorian tieto on, millaiselta teorian tieto näyttää oppaassa ja millaiselta kokonaisuus tulee näyttämään. Tuotesuunnitelman esittelyssä päätimme yhdessä työn tilaajan kanssa, että oppaasta tulee pdf-tiedosto, koska sen käyttäminen on helppoa ja työntilaaaja halusi oppaan sähköiseen muotoon. Sähköiseen muotoon päädyttiin, koska tällä tavoin opas pystyttiin liittämään Kajaanin ammattikorkeakoulun sähköiseen ympäristöön muiden ohjeiden ja oppaiden joukkoon. Tuotesuunnitelman tekemisessä käytimme monia eri teorialähteitä ja haastatteluita. Tuotesuunnitelman valmistuttua pystyimme aloittamaan ensimmäisen täysmittaisen vedoksen tekemisen.

Elokuun lopussa ja syyskuun alussa vuonna 2013 saimme tehtyä lopulliset rajaukset oppaalle useiden vedoksien kautta. Vedoksien arvioinnissa käytimme laadullista tutkimusmenetelmää, tarkemmin sanottuna yksilöhaastattelua, joka toteutettiin teemahaastatteluna, jota käytimme myös prosessin aikaisemmissa vaiheissa. Aikaisempien haastateltavien lisäksi haastattelimme rehtoria, kuraattoria ja hallinto- ja talousjohtajaa. Haastatteluissa saamamme tiedot korjasimme suoraan olemassa olevan vedoksen oikeaan kohtaan, joten saamamme tiedon määrää on sivullisesti todella vaikea arvioida. Haastattelujen tukena käytimme monia teorialähteitä. Kävimme läpi monia aihetta käsitteleviä julkaisuja, oppaita, kirjoja ja internetlähteitä. Lähteiden monipuolisuus näkyy työssämme sisällön laaja-alaisuutena. Sisältömme käsittelee monia osittain toisistaan riippumattomia asioita ja hankaluus olikin saada ne noudattamaan samaa tutkimusnäkökulmaa. Haastatteluista saamiamme tietoja käytimme pääasiassa hyväksymme oppaan sisällön rakenteessa ja ulkoasun luomisessa.

## 6.4 Tuotanto ja arviointi

Tässä vaiheessa valmis tuote viedään käyttäjien arvioitavaksi ja kehitettäväksi. Tarkoituksena on luoda kaikille tuotetta käyttäville henkilöille kuva siitä, miten tuote toimii ja miten sitä tulee käyttää. Samassa myös arvioidaan tuotetta ja sen vaikuttavuutta käyttäjien toimesta. Tuotetta muutetaan ja hienosäädetään saatujen tulosten perusteella. Arvioinnin tarkoitus on varmistaa tuotteen kilpailukyky ja arvioinnin kautta tapahtuva kehitys pitää tuotetta ajan tasalla. (Tuulaniemi 2011, 127 – 239.)

### 6.4.1 Tuotanto

Tuotteemme sisältö ja rakenne muuttui suunnitteluvaiheessa moneen kertaan ennen kuin löysimme kaikkia osapuolia miellyttävät rajaukset, jota kautta pääsimme työstämään tuotteemme lopullista versiota. Suurin haasteemme olikin tuotantovaiheessa luoda tuotteelle rakenne, joka tyydytti kaikkia osapuolia, mutta kuitenkin pysyi helppolukuisena ja lyhyenä. Hankaluuksia tuotti oppaan tulevien käyttäjien halu lisätä teoriaa ja omia näkökulmia. Teimme pieniä muutoksia oppaaseen, mutta emme halunneet enää kasvattaa oppaan sisältöä, muutoin opas ei olisi pysynyt helppolukuisena ja lyhyenä. Tuotantovaiheemme kulki hyvin pitkälti käsi kädessä suunnitteluvaiheen kanssa, koska oppaan sisältö muuttui jatkuvasti siihen asti, kunnes palautimme valmiin oppaan lokakuun lopussa vuonna 2013.

Tuotteemme lopputulokseksi muodostui sähköinen dokumentti, joka liitetään Kajaanin ammattikorkeakoulun sähköiseen ympäristöön muiden turvallisuus- ja kriisinhallintaoppaiden joukkoon. Meidän tehtävämme on saattaa tuote liitettävään muotoon, mutta itse sen lisäämisestä sähköiseen ympäristöön vastaa korkeakoulun henkilökunta. Myös tulevaisuudessa tuotteen päivittämisestä tulee vastaamaan Kajaanin ammattikorkeakoulun turvallisuustyöryhmä ja turvallisuuspäällikkö. Tuotteen toimivuuden arviointi on myös henkilökunnan tehtävä. Määrittelimme itse työmme tekniset tiedot, jotka työn tilaaja hyväksyi. Työmme tekniset tiedot ovat:

- Fonttikoko: 12 tyylinä Garamond.
- Otsikkoina ja väliotsikkoina on käytetty normaaleja wordin otsikkomalleja

- Riviväli: 1,5
- Reunukset: ylä- ja alareunus 2,5 cm
- Reunukset: oikea- ja vasenreunus 2 cm
- Teksti: Tasattu.

#### 6.4.2 Arviointi

Henkilökunnan tulee jatkossa arvioida joka kerta tuotetta käytettäessä sen toimivuutta. Henkilökunnan arviointi tulee tapahtumaan samalla tavalla kuin muiden vastaavien asiakirjojen arviointi organisaation sisällä. Mietimmekin, että olisimme tehneet tuotteeseen liitteenä arviointilomakkeen, jonka pohjalta henkilökunnan olisi helppo arvioida tuotetta. Tulimme siihen lopputulokseen, että sen hyöty olisi jäänyt pieneksi ja käyttö olisi ollut vähäistä, koska kriisinhallintaa tulee arvioida prosessina ja toiminnassa on käytössä monenlaisia ohjeita ja asiakirjoja. Organisaation henkilökunnalla on omat tapansa ja tavoitteensa tilanteiden ja tuotteiden arvioinnissa, josta päättää sen johto ja turvallisuushenkilökunta. Päätimme jättää arviointitavan ja toteutuksen heidän vastuulleen.

Oppaamme tavoitteena on helpottaa Kajaanin ammattikorkeakoulun henkilökunnan toimintaa opiskelijan kriisitilanteessa ja sen hallinnassa, sekä varmistaa henkilökunnan yhdenmukainen toiminta kriisitilanteessa. Oppaamme sisältö muodostui henkilökunnan ja omien toiveidemme pohjalta, mikä takaa henkilökunnan osallisuuden näkyvyyden lopullisessa oppaassa. Kuten prosessissamme näkyy, olemme yhteistyössä henkilökunnan kanssa tehneet päätökset oppaan sisältöön liittyvissä asioissa, joita olemme tukevoittaneet teorian avulla. Kajaanin ammattikorkeakoulun ja muiden toimijoiden oppaat ja ohjeistukset ovat antaneet esimerkkejä oman oppaamme sisältöön ja rakenteeseen. Näistä syistä oppaamme sopii juuri Kajaanin ammattikorkeakoulun henkilökunnalle ja on heti valmis käytettäväksi. Oppaan selkeät toimintaohjeet ja vastuunjaot varmistavat henkilökunnan yhdenmukaisen toiminnan kriisitilanteessa. Kokonaisuudessaan oppaamme vastaa haettuihin tavoitteisiin, mikä näkyy prosessin kanssa työskennelleiden henkilökunnan jäsenten palautteesta.

Pyysimme prosessin kanssa työskenteleviltä henkilöiltä palautetta yhteistyöstä ja tuotteesta. Saimme palautetta turvallisuuspäälliköltä, kv-suunnittelijalta ja kuraattorilta. Palaute oli ko-

konaisuudessaan positiivista. Saamamme palautteen mukaan tuotteemme on kokonaisuudessaan hyvä ja selkeä, mitä myös tavoittelimme. Yhteistyön sujuvuutta henkilökunta piti myös onnistuneena ja avoimena. Osasimme myös käsitellä prosessin aikana saamaamme palautetta hyvin ja positiivisesti, sekä osoitimme ammatillisesti erittäin hienoa osaamista ja suhtautumista opinnäytetyön tuoteosion suunnitteluun ja tekemiseen. Henkilökunnan mukaan Kajaanin ammattikorkeakoulu pystyy myös hyödyntämään kv-opiskelijavaihdossa tapahtuvassa ohjauksessa. Tuotteistamisprosessi toi hyvin esille Kajaanin ammattikorkeakoulun kv-vaihto-ohjausprosessin haasteita ja epäselvyyksiä.

Tässä kuvaamme taulukon muodossa oman tuotteistamisprosessimme tapahtumat vaiheittain kokonaiskuvan muodostamisen helpottamiseksi (Taulukko 1).

### **Taulukko 1. Oppaan tuotteistamisprosessi**

Syyskuu 2012 - Tammi- kuu 2013	<b>Määrittelyvaihe:</b> Aiheen valitseminen ja sen rajaukseen liittyvät ongelmat, tapahtumat ja päätökset.
Tammikuu 2013 – Hel- mikuu 2013	<b>Tutkimusvaihe:</b> Strategiset tavoitteet ja tarpeen määrittely. Henkilökunnan kanssa tehty tarkempi määrittely aiheesta ja tavoitteista. Teorioiden lopullinen valinta.
Tammikuu 2013 – syys- kuu 2013	<b>Suunnitteluvaihe:</b> Rakenteen lopullinen muodostuminen ja aikaisemmin havaittujen ongelmien purkaminen.
Elokuu 2013 – Marras- kuu 2013	<b>Tuotanto ja arviointi:</b> Tuotteen käyttöön ottaminen, arvioiminen ja prosessin tarkastelu.

## 7 POHDINTA

Opinnäytetyömme on toiminnallinen opinnäytetyö, joka käsittelee vaihto-opiskelijoihin kohdistuvia kriisejä, niiden hallintaa ja nopeaa auttamista kriisinhoidossa. Toiminnallisella opinnäytetyöllä tarkoitetaan työtä, jonka tarkoitus on kehittää työelämää, eli sillä tavoitellaan ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan kehittämistä, ohjeistamista, järjestämistä tai järjeistämistä. Tästä syystä toiminnallisella opinnäytetyöllä on aina yleensä toimeksiantaja. Kyseisen opinnäytetyön toteutustapana voi olla esimerkiksi kirja, opas, cd-rom, messuosasto, näyttely, kehittämissuunnitelma tai jokin muu vastaava tuotos. Opinnäytetyömme toiminnallinen tuotos on opas Kajaanin ammattikorkeakoulun henkilökunnalle. Toiminnallisen opinnäytetyön sisältö muodostuu kahdesta eri osasta. Näitä osia ovat toiminnallinen osuus, joka tässä opinnäytetyössä on opas, ja toisena osana opinnäytetyöraportti eli prosessin arviointi ja dokumentointi tutkimusviestinnän keinoin. Toiminnallisen opinnäytetyön tulisi aina pohjautua ammattiteoriaan ja sen tuntemukseen, joten tekijältä edellytetään tutkivaa ja kehittävää otetta. (Lumme, Leinonen, Leino, Falenius & Sunqvist, n. d.)

### 7.1 Luotettavuus

Valitsimme opinnäytetyömme luotettavuuden arviointikriteereiksi laadullisen tutkimuksen kriteerit. Laadullinen tutkimusmenetelmä on pätevä selvityksen toteuttamisessa, kun tavoitteena on ilmiön ymmärtäminen, vaikka kyseessä onkin toiminnallinen opinnäytetyö. Lähtökohtana on halu kirjoittaa faktatietoa tai ymmärtää erilaisia uskomuksia, haluja, ihanteita ja käsityksiä ihmisten taustalla vaikuttavien toimintojen kautta. Toiminnallisessa opinnäytetyössä laadullinen tutkimusasetus hyödyttää, jos tavoitteena on toteuttaa kohdetyhmän näkemyksiä noudattava idea. (Vilka & Airaksinen 2003, 63.) Opinnäytetyössämme laadullinen tutkimusasetus näkyy aineistonkeruumenetelmän käyttönä. Valitsimme aineistonkeruumenetelmäksi yksilohaastattelun, jonka toteutimme temahaastatteluna.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi voidaan toteuttaa laadullisen tutkimuksen arviointikriteereillä. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteerit ovat uskottavuus, vahvistettavuus, refleksiivisyys ja siirrettävyys. *Uskottavuus* tarkoittaa tutkimustulosten uskottavuutta sekä sen osittamista tutkimuksessa. Tutkijan tulee varmistaa muiden tutkimukseen osallistu-

neiden henkilöiden olevan samaa mieltä tutkimuksen tuloksista. Uskottavuutta voidaan vahvistaa keskustelemalla osallistuvien henkilöiden kanssa tutkimuksen tuloksista sen eri vaiheissa. *Vahvistettavuuden* ideana on kuvata esimerkiksi aineiston avulla, miten tutkimuksen tekijät ovat päätyneet tiettyihin tuloksiin ja johtopäätöksiin. Laadullisessa tutkimuksessa vahvistettavuus voi kuitenkin välillä olla ongelma, koska aina tutkijat eivät päädy samaan tukintaan vaikka käytössä olisikin sama aineisto. *Refleksiivisyys* edellyttää tutkijoilta sitä, että heidän on oltava tietoisia omista lähtökohdistaan, ja heidän tulee tutkimuksen aikana arvioida omaa aineistoaan ja tutkimusprosessia. *Siirrettävyydellä* tarkoitetaan tutkimustuloksien siirrettävyyttä muihin vastaaviin tilateisiin. (Juvakka & Kylmä 2007, 127 – 129.)

Opinnäytetyömme luotettavuus tulee ilmi valitsemiemme luotettavuuden kriteereiden täytymisellä. Uskottavuuskriteerin täytyminen näkyy tuotteen lopputuloksessa. Tuote on tehty yhteistyössä organisaation henkilökunnan kanssa, ja tuotteen sisällöstä sekä lopputuloksista on keskusteltu työhön osallistuvien henkilöiden kanssa. Lopputuloksien määrittelyssä suuressa osassa ovatkin olleet tekijöiden lisäksi työn tilaaja ja tuotteen tulevat käyttäjät. Vahvistettavuus tulee esille useiden lähteiden käytöstä ja kuitenkin selkeistä johtopäätöksistä ja tuloksista. Opinnäytetyössämme on käytetty monia lähteitä, mutta kuitenkin viitekehys ja näkökulmat pysyvät samana koko prosessin ajan. Refleksiivisyys on ollut mukana alusta loppuun. Alkuvaiheessa lähtökohdat muuttuivat suuresti työn aiheen rajaamisen kautta. Sisältö on muuttunut koko prosessin ajan ja olemme itse saaneet vaikuttaa siihen suuresti, mutta kuitenkin yhteistyössä tilaajan kanssa. Suurimpina vaikuttajina sisältöön ovat olleet omat näkökulmamme, tilaajan toiveet ja organisaation säännöt. Olemme jatkuvasti joutuneet arvioimaan omia tuloksiamme ja johtopäätöksiämme tilaajan toiveiden mukaisesti. Oppaamme sisältö on helposti siirrettävissä muihin vastaaviin oppaisiin tai ohjeisiin. Oppaamme on helppolukuinen ja sisällöltään lukijaystävällinen sekä selittää tärkeimmät asiat pääpiirteittäin. Työmme on helppo siirtää vastaavaan oppaaseen pohjaksi. Sen sisältöä voi käyttää apuna rakenteen ja esimerkkien luomisessa.

## 7.2 Aineistonkeruumenetelmät

Opinnäytetyömme luotettavuus tulee ilmi myös luotettavien lähteiden käytön kautta. Käytämme tutkittuun tietoon perustuvia useita teorialähteitä valitsemamme aineistonkeruumenetelmän tukena. Aineistonkeruumenetelmäksi valitsimme haastattelun. Haastattelumenetelmä

tulee valita sen mukaan, minkälaista ja miten tarkkaa tietoa toiminnallisen opinnäytetyön tueksi tarvitaan. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tiedoksi riittää usein suuntaa antava tieto. Tästä syystä esimerkiksi haastattelujen puhtaaksikirjoitus ei ole yhtä välttämätöntä kuin tutkimuksellisissa opinnäytetyöissä. Toiminnallisessa opinnäytetyössä saadun tiedon käyttäminen kannattaa konsentroida sisällön tuottamisessa tarvittuun tietoon, joka on kohderyhmän näkökulmasta tarvittavaa. (Vilka & Airaksinen 2003, 63 – 64.)

Haastattelumenetelmiä voidaan luokitella monella eri tavalla. Menetelmiä voivat olla yksilöhaastattelu tai ryhmähaastattelu. Teimme haastattelumme yksilöhaastatteluina, joissa käytimme teemahaastattelua. Teemahaastattelussa haastateltavan rooli nousee huomattavasti aktiivisemmaksi kuin esimerkiksi lomakehaastattelussa. Haastattelun tarkoituksena on saada monipuolisia ja värikkäitä kuvauksia tutkittavasta ilmiöstä. Laadullisen tutkimuksen haastattelijoiden valitsemisessa korostuvatkin haastateltavien kokemukset tutkittavasta aiheesta ja heidän kykynsä sekä halunsa osallistua haastatteluun. (Juvakka & Kylmä 2007, 78 – 82.) Käytimme teemahaastattelua, koska se on vapaampi tapa kerätä aineistoa ja toimii muun muassa silloin, kun tavoitteena on kerätä tietoa jostakin tietystä teemasta. Haastattelu voidaan toteuttaa kasvotusten paikanpäällä tai puhelimitse. (Vilka & Airaksinen 2003, 63 – 64.) Toteutimme haastattelut paikanpäällä ja käytimme avoimia kysymyksiä, koska tätä kautta saimme monipuolista ja laajaa tietoa aiheesta. Valitsimme haastatteluun osallistujat heidän osallisuutensa, halukkuutensa ja toiveidensa perusteella. Henkilöt joita haastattelimme tulevat kaikki jatkossa käyttämään tuotettamme tai jollain tavalla toimimaan sen parissa. Haastattelumme antoivat meille tärkeää suuntaa ja tietoa liittyen tuotteemme rakenteeseen ja sisältöön.

### 7.3 Eettisyys

Fathalla & Fathalla (2004, 21) mukaan etiikalla tarkoitetaan oikean toiminnan periaatteita. Normaalisti eettisissä periaatteissa itsessään ei ole erimielisyyksiä, koska ne edustavat inhimillisiä perusarvoja. Niiden tulkinnassa ja toteutuksessa voi kuitenkin olla eroja yksittäistapauksissa. Etiikan perusperiaatteet ovat hyvän tekeminen, vahinkojen ehkäiseminen, kunnioittaminen ja oikeudenmukaisuus.

Tieteellinen tutkimus ja sen tulokset ovat eettisesti hyväksyttäviä, luotettavia ja uskottavia vain, jos tutkimus on suoritettu tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Tutkimusetiikka tulee ilmi keskeisten lähtökohtien kautta. Tutkimusetiikassa noudatetaan tiedeyhteisön tun-

nustamia toimintatapoja, toisin sanoen rehellisyyttä sekä yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä. Tutkimuksessa voidaan soveltaa tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisesti eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Tutkimuksessa tutkijat ottavat huomioon toisten tutkijoiden työt ja saavutukset, toisin sanoen tutkijat viittaavat heidän julkaisuihinsa asianmukaisella tavalla ja antavat heidän saavutuksilleen asianmukaisen arvon. Tutkimus myös suunnitellaan, toteutetaan ja raportoidaan tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla. Tämä sama pätee myös tutkimuksessa syntyneelle tietoaineistolle. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu myös tarvittavien tutkimuslupien hankkiminen. (Helin, Jäppinen, Launis, Spoof & Varantola 2012, 3.)

Opinnäytetyössämme olemme toteuttaneet kaikkia edellä mainittuja hyvän tieteellisen käytännön kriteerejä. Olemme käyttäneet luotettaviksi todennettuja lähteitä, joiden tieteellinen tieto on toistettu useissa eri lähteissä ja useiden eri tutkijoiden toimesta. Olemme hankkineet, tutkineet ja arvioineet tietoa kriittisesti, eli olemme luottaneet tutkittuun tietoon kun se on todettu useasti samaksi tai samankaltaiseksi eri tutkijoiden toimesta. Olemme myös lainanneet ja viitanneet aikaisempiin tutkimuksiin Kajaanin ammattikorkeakoulun ohjeistamalla tavalla, joten aikaisemmat tutkijat ja tutkimusten tulokset näkyvät opinnäytetyömme teoreettisessa osuudessa. Tutkimusluvut tulevat ilmi, sillä olemme kysyneet luvat niihin vaadittaviin toimiin. Esimerkkinä voidaan sanoa henkilökohtaiset tiedonannot, joita olemme käyttäneet opinnäytetyössämme. Olemme myös suunnitelleet, toteuttaneet ja raportoineet opinnäytetyömme tieteellisen käytännön kriteerien mukaisesti sekä käyttäneet Kajaanin ammattikorkeakoulun antamaa ohjeistusta.

Tutkimusetiikka voidaan jakaa kahteen eettiseen alueeseen, nämä ovat tieteen sisäinen ja tieteen ulkoinen alue. Tieteen sisäisellä etiikalla viitataan usein kyseessä olevan tieteenalan luotettavuuteen ja totuudellisuuteen. Tällöin käsitellään suhdetta koko tutkimusprosessiin ja sen tavoitteisiin. Esimerkkinä perusvaatimuksesta on, ettei tutkimusaineistoa keksitä tai luoda tyhjistä eikä sitä väärennetä. Ulkopuolinen etiikka käsittelee sitä, miten ulkopuoliset asiat vaikuttavat tutkimuksen aiheen valintaan ja itse tutkimukseen, eli kuinka aihetta tutkitaan. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 173). Molemmat alueet tulevat opinnäytetyössämme ilmi. Sisäinen etiikka tulee ilmi monien eri lähteiden käytön kautta sekä niiden oikeaoppisesta lainaamisesta. Ulkoinen etiikka taas ilmenee henkilökohtaisten tiedonantojen ja palautteen kautta. Olemme olleet tiivistä yhteistyössä tuotteen tilaajan kanssa ja saaneet häneltä paljon ehdotuksia ja palautetta tuotteeseen liittyvissä asioissa.



#### 7.4 Ammatillinen kasvu

Ammattikorkeakoulut ovat yhteistyössä työelämän edustajien kanssa määritelleet valmiudet eli kompetenssit, joita ammattikorkeakoulusta valmistuneiden tulisi osata. Kompetenssit ovat laajoja kokonaisuuksia, jotka kuvaavat pätevyyttä ja mahdollisuuksia suoriutua työtehtävistä. Yhteiset kompetenssit luovat perustan työelämässä toimimiselle ja asiantuntijuuden kehittymiselle. (Yhteiset työelämävalmiudet eli kompetenssit. n. d.)

Peilaamme kompetenssien kautta omaa ammatillista kasvuamme opinnäytetyöprosessissa. Olemme valinneet tärkeimmiksi kompetensseiksi opinnäytetyötämme ajatellen Kajaanin ammattikorkeakoulun yhteisistä kompetensseista oppimisen taidot, eettisen osaamisen, kansainvälistymisosaamisen ja innovaatio-osaamisen. Oppimisen taidot pitävät sisällään sen, että opiskelija osaa hankkia, käsitellä ja arvioida tietoa kriittisesti. Eettinen osaaminen pitää sisällään vastuun, jonka opiskelija joutuu ottamaan omasta toiminnastaan. Opiskelija osaa toimia alansa ammattieettisten periaatteiden mukaisesti ja ottaa erilaiset toimijat huomioon työskentelyssään. Eettinen osaaminen on ollut mukana koko opinnäytetyöprosessimme ajan, sillä se on varmistanut työmme luotettavuuden ja eettisyyden. Toimimme rehellisesti ja tutkimuseettisiä arvoja noudattaen. Kansainvälistymisosaaminen pitää sisällään monikulttuurillisen yhteistyön ja sen, että opiskelija ottaa työssään huomioon alansa kansainvälisyyskehitysten vaikutukset ja mahdollisuudet. Innovaatio-osaaminen pitää sisällään toteutuksen tutkimus- ja kehittämishankkeista. Se onkin yksi tärkeimmistä kompetensseista meidän opinnäytetyössämme, sillä tarkoituksenamme on kehittää opiskelijoiden turvallisuutta kansainvälisessä vaihto-opiskelussa. (Yhteiset työelämävalmiudet eli kompetenssit. n. d.)

Sairaanhoitajalta edellytetään ohjausta. Vuorovaikutus- ja viestintätaidot korostuvat henkilöstön ja opiskelijan ohjauksessa. Myös toimiminen moniammatillisessa ja tiiviissä yhteisössä sekä osallistuminen erilaisten verkostojen toimintaan oman alansa asiantuntijana kuuluu sairaanhoitajan ammattitaitoon. Tiedonsiirto, dokumentointi ja tietosuojan tunteminen kuuluvat myös sairaanhoitajan ammattitaitoon. (Hahtela, Korhonen, Laaksonen, Matikainen & Mäkipää 2011, 21.) Edellä mainitut ammattitaitoon liittyvät taidot korostuvat opinnäytetyössämme, sillä opinnäytetyömme perustuu pitkälti ohjaukseen ja vuorovaikutukseen. Opinnäytetyömme tukee ammatillista kasvuamme, sillä sairaanhoitajan työ ei ole ainoastaan kliinistä eli käytännöllistä toimimista, vaan se on myös ennakkointia, ohjausta, ja tukemista. Asiantuntijuuteen liittyy tieteenalapohjainen tieto ja käytännöllinen osaaminen. Tästä syystä asiantunti-

juuden perusta onkin tutkimustiedon monipuolinen hyödyntäminen (Hahtela ym. 2011, 15).

## 7.5 Tuotteistamisprosessin itsearviointi

Jaoin oman tuotteistamisprosessimme viiteen eri vaiheeseen. Kyseiset vaiheet käsitellään tuotteistamisprosessikappaleessa, jonka kautta on tarkoitus selventää prosessimme vaiheita ja tuotteemme muodostumista. Työmme ensimmäinen vaihe oli määrittely, jossa teimme aihevalinnan. Aihevalinta ja määrittelyvaihe onnistuivat suhteellisen helposti, koska aiheemme oli valmiina ja se kosketti omia suunnitelmiamme hyvin. Ongelmia meille tässä vaiheessa tuotti aiheen laajuus ja sen rajaaminen. Työstimmekin aihetta ja rajausta hieman liian laajasta näkökulmasta. Emme olleet varmoja mitä kaikkea tuotteemme tulee sisältää ja mihin teemme selkeät rajaukset. Saimmekin tähän apua henkilökunnan edustajilta, jotka aiheemme muutoksella tekivät meille palveluksen ja rajasivat aiheen puolestamme. Tutkimusvaihe oli meille ehkä hankalin vaihe koko prosessissa. Yritimme edetä vaiheessa nopeasti, koska olimme lähdössä ulkomaille opiskelijavaihtoon ja tiesimme, että siellä meillä ei ole käytössä niin kattavia lähteitä. Vaihe eteni odotettua paremmin ja pääsimme työssämme hyvin eteenpäin, vaikkakin eteneminen tapahtui pätkittäin ja välillä oli pidempiä taukoja. Tauoista kuitenkin aiheutui se, että tutkimus- ja suunnitelmavaihe menivät työssämme hieman päällekkäin. Työmme lopullinen tavoite ei muuttunut, mutta sisältö ja rakenne muuttuivat monta kertaa, mikä johti oppaamme muuttumiseen lukuisia kertoja. Tämä olikin haasteellisin kohta, koska halusimme saada oppaan valmiiksi mahdollisimman ajoissa. Oppaan sisällön muuttuminen ja henkilökunnan toiveiden monipuolisuus aiheuttivat sen, että tuotteemme sisältö kasvoi ja aiheutti meille todella paljon työtä. Voimmekin kutsua tätä työmme stressaavimmaksi vaiheeksi. Koimme suurimmat ongelmat aikataulutuksen muuttuessa kiireellisemmäksi tuotteen laajuuden vuoksi.

Suurimpia ongelmia prosessissamme tuotti monen henkilön osallisuus, mikä tarkoittaa enemmän mielipiteitä ja toiveita. Suuret toiveet tarkoittavat kattavampaa sisältöä. Tarkoituksena oli pitää työmme lyhyenä ja helppolukuisena, mikä oli alkuperäinen tavoitteemme työn rakenteelle. Tuotteen kannalta tämä olikin meille haastavin ongelmamme, muuten ongelmat olivat teorian rajauksessa. Jouduimme itse tekemään selkeät rajaukset sisältöön ja kokoamaan kaikkia miellyttävän kokonaisuuden. Onnistuimme rajauksissa hyvin, koska saimme niistä hyvää palautetta ja koemme tuotteen toimivaksi kokonaisuudeksi. Kokonaisuutena proses-

simme oli pitkä, haastava ja opettavainen. Suurimpana oppina voimme pitää aikataulutuksen merkitystä tutkimuksen tekemisessä ja tarpeellisen ajan varaamista teorioiden tai lähteiden käsittelyyn ja yhtenäistämiseen.

## 7.6 Johtopäätökset

Kriiseihin ja kriisitilanteisiin varautuminen alkaa itse riskin ja uhkien tunnistamisesta. Hyvä valmius kriiseihin varautumiseen saavutetaan, kun riskejä analysoidaan mahdollisimman tarkasti. Itse riskikartoituksessa täytyy ajatella, että ”Mitä tahansa voi tapahtua.” Riskien ja uhkien tunnistamisen jälkeen on ajateltava sitä, miten mikäkin riski tai uhkakuva voi vaikuttaa toimintaan. Analysoinnin jälkeen on mietittävä resurssit, joita kriisihallinnassa käytetään. Varautuminen ei suinkaan ole kertaluonteinen prosessi vaan jatkuvaa kehitystä, jonka tulosten seuranta on osana kriisitilanteisiin varautumista. (Skoglund 2004, Jääskeläinen 2010, 15 mukaan.)

Olemme tehneet oppaan, jossa olemme käyttäneet apuna toisten ammattikorkeakoulujen kriisinhallintaoppaita. Olemme pääasiassa käyttäneet Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun (2010), Diakin (n. d.) ja CIMO:n (Tolvanen 2012) julkaisemia oppaita oman oppaamme tukena. Olemme saaneet rakenteeseen, sisältöön ja toimintatapoihin apuja edellä mainituista töistä. Tuotteemme on opas, joka tulee Kajaanin ammattikorkeakoulun henkilökunnan käyttöön kriisitilanteen sattuessa opiskelijalle ulkomailla. Tuotteemme on pdf-tiedosto, joka on tarkoitettu laittaa Kajaanin ammattikorkeakoulun sähköiseen ympäristöön. Tuotteen tarkoituksena on antaa nopeaa apua opiskelijalle kriisin akuuttivaiheessa.

Oppaaseemme on valittu yhdessä työn tilaajan ja Kajaanin ammattikorkeakoulun henkilökunnan, erityisesti kv-suunnittelijan, kanssa kriisit ja uhat, joihin opiskelija voi mahdollisesti joutua ollessaan ulkomailla vaihto-opiskelussa. Olemme myös olleet tiiviisti yhteistyössä muun vaihto-opiskelun kanssa työskentelevän henkilökunnan sekä Kajaanin ammattikorkeakoulun turvallisuuspäällikön kanssa. Näin he ovat olleet mukana koko prosessin ajan ja tätä kautta saaneet vaikuttaa oppaan sisältöön.

Opas on kokonaisuudessaan henkilökunnan ja meidän omien mielipiteidemme summa täydennettynä tutkitulla tiedolla. Opas lisää henkilökunnan tietoisuutta ja ensivastetta opiskelijakriisitilanteessa, ja siksi on tärkeää, että henkilökunta on ollut mukana oppaan tekemisessä

intensiivisesti. Henkilökunta itse vastaa tuotteen päivittämisestä, mikä organisaatiossa on turvallisuustyöryhmän tai turvallisuuspäällikön tehtävä. Opas on tarkoitettu ainoastaan Kajaanin ammattikorkeakoulun henkilökunnan käyttöön, jonka takia emme voineet liittää sitä opinnäytetyöraporttiin. Liitimme kuitenkin oppaan sisällysluettelon, jotta lukija saisi kuvan oppaan sisällöstä (LIITE1).

Tulevaisuudessa Kajaanin ammattikorkeakoulun henkilökunta voi helposti päivittää tuotetta. Tällaista tuotetta ei Kajaanin ammattikorkeakoulussa ole aikaisemmin ollut, joten tuote tulee tarpeeseen. Tuotteen toimivuutta ei tässä vaiheessa pysty juurikaan arvioimaan, sillä tuotetta ei ole käytännössä testattu. Jatkossa ja organisaation henkilökunnan sitä halutessa voidaan tuotteen käytön toimivuutta kuitenkin mitata esimerkiksi toisten opiskelijoiden avulla toisessa opinnäytetyössä. Ensimmäisenä jatkotutkimushaasteena voidaan myös pitää esimerkiksi Kajaaniin saapuvien vaihto-opiskelijoiden kriisinhallintaopasta. Tällaista opasta ei ole, mutta sellaisen tarve on myös suuri, koska Kajaanin ammattikorkeakouluun saapuu lukuisia vaihto-opiskelijoita vuosittain. Niin kuin aikaisemmin mainitsimme, on oppaamme helppo siirtää vastaavan työn pohjaksi ja käyttää apuna rakenteen ja sisällön luomisessa, niin kuin me olemme soveltuvien osien käyttäneet muiden toimijoiden oppaita hyväksemme. Toisena jatkotutkimushaasteena voidaan pitää turvallisuustyöryhmän ja kriisinhallintaan osallistuvien henkilöiden vastuunjaon ja toimintasuunnitelman toimivuuden arviointia. Oppaamme mukaan toimintasuunnitelman tekemisestä pääasiassa vastaavat turvallisuuspäällikkö ja osamaluejohtaja. Toimintasuunnitelman tarkoituksena on määrittää tarkemmin toiminta kriisitilanteessa ja sen hoidossa. Toimintasuunnitelmassa tehdään kriisin laajuuden perusteella lopullinen vastuunjako, toimintatavat ja tiedottamiseen liittyvät asiat. Arvioinnissa tulisi kiinnittää huomiota toimintasuunnitelman toteutumiseen ja vastuunjaon onnistumiseen.

## LÄHTEET

Aine, A. Nurmi, V-P. Ossa, J. Penttilä, T. Slami, I. & Virtanen, V. 2011. Moderni kriisilainsäädäntö. WSOYpro Oy. Helsinki.

Avustaminen hätätilanteessa. 2013. Ulkoasiainministeriö. (Lainattu 17.9.2013.)  
<http://formin.finland.fi/public/default.aspx?nodeid=15726&contentlan=1&culture=fi-FI#kuolemantapaus>

Castrén, M. Ekman, S. Martikainen, M. Sahi, T. & Söder, J. 2006. Suuronnettomuusopas. Gummerus. Jyväskylä.

Eskola 2008. Turvallisuus käsitteenä. Maanpuolustuskorkeakoulu. Strateginen laitos julkaisusarja 3, Strategian asiatietoa, No 10, 2008.

Fathalla, M. F. & Fathalla, M. M. F. 2004. A Practical Guide for Health Researchers. WHO Regional Publications Eastern Mediterranean Series 30. Cairo.

Hahtela, N. Laaksonen, K. Korhonen, T. Matikainen, A & Mäkipää, S. 2011. Sairaanhoidtaja asiantuntijana. Hoitotyön vuosikirja 2011. Edita Prima Oy. Helsinki.

Heino, N. 2011. Paluun kulttuurishokki, Case STS Vaihto-oppilasohjelmat. Opinnäytetyö. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Laurea. Leppävaara.

Helin, M. Jäppinen, S. Launis, V. Spoof, S-K & Varantola, K. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje (2012). Helsinki.

Henriksson, A. & Karhu, M. 2008. Skandaalit & Katastrofit käytännön kriisiviestintäopas. Otava. Keuruu.

Holmberg, J. 2010. Päihderiippuvuudesta elämönhallintaan. Edita. Helsinki.

Huhtala, H. & Hakala, S. 2007. Kriisi ja viestintä. Hakapaino. Helsinki.

Huhtala, J. Ulkomaanmatkailijan turvaohjeet. Ulkomaanmatkalta kotiin rentoutuneena, vir-

kistyneenä - ja terveenä. Securus. Helsinki.

Iivari, P. 2012. Matkailun turvallisuus Globaalit muutokset – paikalliset vaikutukset. Kopijyvä Oy. Rovaniemi.

Juvakka, T. & Kylmä, J. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Edita Prima Oy. Helsinki.

Jääskeläinen, J. 2010. kriisiviestinnän toteutus suuryrityksen tuotantoyksikössä. Leppävaara. (Lainattu 6.2.2013)

[http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/17142/ONT\\_Jaaskelainen\\_Juhana.pdf?sequence=1](http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/17142/ONT_Jaaskelainen_Juhana.pdf?sequence=1)

Kaikkonen, M. 2013. Henkilökohtainen tiedonanto. Kajaani. (Haastateltu 30.1.2013)

Kaikkonen, M. 2013. Kajaanin ammattikorkeakoulu. Kv-liikkuvuus. (Raportointi kv-liikkuvuudesta vuonna 2012). (Lainattu 15.2.2013)

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. WSOYpro Oy. Helsinki.

Kantanen, I. Kämäräinen, L. Parviainen, K. Saari, S. Valoaho, S. & Yli-Pirilä, P. 2009. Hädän hetkellä – psyykkisen ensiavun opas. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Kansainvälisyyden erityiskysymyksiä. 2010. Kriisitoimintaohje. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.

Karinharju, O. 2004. Hyvinvointipalvelujen tuotteistaminen. Esimerkkinä kotipalvelu ja palveluasuminen. Porin seudun aluekeskusohjelma/kilpailuttamisprojekti.

Karjalainen, A. & Väisänen, M. 2009. Kajaanin ammattikorkeakoulu kriisiviestintäohje.

Katajisto, K. 2012. Tutkimus arabiemiraatteihin muuttaneiden länsimaalaisten lentoemäntien ja stuerttien sopeutumisesta maahan. Opinnäytetyö. Matkailun koulutusohjelma. Tampereen ammattikorkeakoulu.

Kauppi, J. 2007. Vaihtelua ruisleipään ja saunaan. Opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Pori.

Kreus, J. Pelkonen, N. Ranta, T. Turunen, T. Viitanen, J. & Vuoripuro, J. 2010. Korkeakou-

- lujen turvallisuuskäsikirja. Vakavien henkilöriskien hallinta. Laurea-ammattikorkeakoulu. Edita Prima Oy. Helsinki. (Lainattu 20.9.2013)  
<http://markkinointi.laurea.fi/julkaisut/c/c14.pdf>
- Kriisitilanteet Diakin kansainvälisessä toiminnassa. n. d. Diak.
- Korpiola, L. 2011. Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa. Suomen Graafiset Palvelut Oy. Kuopio.
- Lehtonen, J. 1999. Kriisiviestintä. Ykkös-Offset. Vaasa.
- Lumme, R. Leinonen, R. Leino, M. Falenius, M & Sundqvist, L. n.mielend. Opinnäytetyön ohjausprosessi. Monimuotoinen / toiminnallinen opinnäytetyö. (Lainattu 26.3.2013)  
<http://www.amk.fi/opintojaksot/030906/1113558655385.html>
- Malkki, L. & Paastela, J. 2007. Terrorismin monet kasvot. WSOY. Helsinki.
- McNab, C. 2010. Maailman pahimmat historialliset katastrofit. Amber Books Ltd. Lontoo.
- Mielenterveyden häiriöt. 2013. Suomen mielenterveysseura. (Lainattu 17.9.2013)  
<http://www.e-mielenterveys.fi/mielenterveyden-hairiot/>
- Mielen hyvinvointi. 2013. Mielenterveyden voimavaroja voi vahvistaa. Terveyden ja Hyvinvoinninlaitos. (Lainattu 17.9.2013)  
[http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/fi/aiheet/tietopaketti/amis/mielen\\_hyvinvointi](http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/aiheet/tietopaketti/amis/mielen_hyvinvointi)
- Niemelä, P & Lahikainen, A-R. 2000. Inhimillinen turvallisuus. Tallprint. Tallinna.
- Niemi, P. 2011. Kriisitilannejohtaminen. Miten johtaa ihmisiä organisaation kriisitilanteissa? Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö. Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Nurmi, L. 2006. Kriisi, pelko, pakokauhu. Edita. Helsinki.
- Onuigbo, M. & Karjalainen, J. Ulkosuomalaisen selviytymisopas. Suomen Merimieskirkko ry. Tammerprint Oy. Tampere.
- Opas kansainväliseen vaihtoon lähtijöille 2012 – 2013. 2012. Kajaanin ammattikorkeakoulu.
- Organisoituminen. Kajaanin ammattikorkeakoulu. (Lainattu 2.4.2013)

<http://www.kamk.fi/fi/Esittely/Toiminta/Organisoituminen>

Päihteiden käyttö ulkomaan opiskelu- ja harjoittelujaksoilla. n. d. edu.token.fi. opiskelijan tietopankki. (Lainattu 19.9.2013)

<http://edu.token.fi/edu-token-AMK/Opiskelijaelama/Hyvinvointi/Paihteiden-kaytto/Paihteiden-kaytto-ulkomailla>

Päihteiden vaikutus ihmiseen. 2013. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimi, Aikuisten ehkäisevä mielenterveys- ja päihdetyö & Vantaan kaupungin päihdepalvelut, Ehkäisevän päihdetyön yksikkö. (Lainattu 19.9.2013)

[http://www.vantaa.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/89003\\_huumeiden\\_vaikutus3.pdf](http://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/89003_huumeiden_vaikutus3.pdf)

Saarelainen, R. Stengård, E. & Vuori-Kemilä, A. 2001. Mielenterveys ja päihdetyö: yhteistyötä ja kumppanuutta. WS Bookwell Oy. Porvoo.

Saarelma-Thiel, T. 2009. Eteenpäin kriisistä. Vammalan kirjapaino.

Seck. 2009. Kriisit ja työyhteisöt. Kriisijohtaminen työyhteisöjen tukena. Työ ja ihminen tutkimusraportti. Työterveyslaitos Helsinki.

Suomen tekevin korkeakoulu –Kamk`20-strategia. Kajaanin ammattikorkeakoulu. (Lainattu 2.4.2013) <http://www.kamk.fi/fi/Esittely/Toiminta/Strategia>

Toiminta. n. d. Kajaanin ammattikorkeakoulu. (Lainattu 2.4.2013)

<http://www.kamk.fi/fi/Esittely/Toiminta>

Toimintaohjeita henkisiin uhka- ja vaaratilanteisiin. 2010. Kajaanin ammattikorkeakoulu.

Tolvanen, E. 2012. Korkeakouluopiskelijoiden opiskelijavaihto. Kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön keskus CIMO.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelu muotoilu. Kariston Kirjapaino Oy. Hämeenlinna.

Yhteiset työelämävalmiudet eli kompetenssit. n. d. Kajaanin ammattikorkeakoulu. (Lainattu 26.4.2013) <http://kamk.fi/fi/Opiskelijalle/Opetustarjonta/Ammattitaitovaatimukset>



Vilka, H & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Kustannusyhtiö Tammi. Helsinki.

## SISÄLLYSLUETTELO

KRIISINHALLINTAOPAS	3
1 APUKYSYMYKSIÄ KRIISITILANTEEN SELVITTÄMISEKSI	4
2 TÄRKEÄT YHTEYSTIEDOT	6
2.1 Vastuunjako opiskelijoiden kriisitilanteissa	9
3 OPISKELIJAKRIISIT ULKOMAILLA	10
3.1 Kriisin akuuttivaihe ja tilannekuvan luominen	10
3.2 Vakava sairastuminen ja tapaturmat	11
3.3 Uhka, väkivaltatilanne ja rikos	13
3.4 Mielenterveys ja päihteet	15
3.5 Kulttuurishokki	17
3.6 Kuolemantapaukset ja katoaminen	18
3.7 Muita kriisitilanteita	20
4 KRIISIVIESTINTÄOHJE	21
4.1 Sisäinen ja ulkoinen viestintä	21
4.2 Vuorovaikutus kriisitilanteissa	22
5 KRIISITILANTEEN JÄLKIHOITO	23

